



Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y
APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS
PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A
LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE
VALPARAÍSO**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA
OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO (A) EN
TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE
TRABAJADOR (A) SOCIAL**

**ALUMNAS: PALOMA CORTES GATICA- SCARLENTH ORELLANA
ÁLVAREZ- FRANCISCA VALENZUELA CORTES.**

PROFESOR GUÍA: FRANCISCO SOTOMOAYOR LOPEZ.

2023

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al profesor Francisco Sotomayor López por guiarnos en la búsqueda del conocimiento, trayecto en el cual se demostró comprometido y dispuesto a brindarnos ayuda, apoyo y su tiempo para realizar este proyecto de título. Debemos destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia ante todas nuestras inquietudes. Su colaboración fue de gran ayuda en este proceso el cual permitió guiar nuestras ideas y realizar esta investigación tan preciada para nuestro desarrollo profesional. También agradecemos a los distintos profesores de la carrera de Trabajo social, por compartirnos sus conocimientos y herramientas para ponerlos en práctica en nuestro futuro quehacer profesional.

De manera especial debemos agradecer a la institución de Mejor Niñez, la cual abrió sus puertas a estudiantes permitiendo realizar un proyecto de título bajo su supervisión. Agradecemos a los profesionales que nos acompañaron durante este proceso, Marcela Suárez Cabrera, Patricio Delgadillo y Dennis Vega Alfaro, por las supervisiones, la colaboración y participación en este estudio, el cual nos permitió crear conocimiento y aportar de alguna forma al Trabajo social.

De manera individual queremos agradecer:

En primer lugar le agradezco a mi madre que siempre me ha brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ella es la que con su cariño me ha impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. Por último agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

Paloma Cortés Gatica

Me gustaría agradecer a todos aquellos que formaron parte de este largo proceso de investigación. En especial, quiero dar gracias a mi familia que son mi pilar fundamental, han estado a mi lado en todo momento, me entregaron amor y contención durante este proceso. Me han enseñado a no rendirme, a creer en mis capacidades y trabajar por mis objetivos. Soy una afortunada de tenerlos a mi lado, valoro todo el esfuerzo que hicieron por mí, lo lejos que he llegado es gracias a ustedes.

Scarlenth Orellana Álvarez

Dedicado a todos aquellos que tuvieron un sueño, y no pararon de luchar hasta alcanzarlo. Quiero expresar mi agradecimiento a mis padres por haberme brindado la oportunidad de estudiar con la tranquilidad de saber que cuento con su respaldo, ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada.

Francisca Valenzuela Cortés

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DEL ESTUDIO

**ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA
RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS
PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN
ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE
VALPARAÍSO**

Índice

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DEL ESTUDIO	4
1. Identificación y definición del problema	8
1.1 Sistemas de protección social y redes intersectoriales	8
1.2 Redes intersectoriales en infancia y adolescencia en Chile	9
2. Pregunta de Investigación	13
3. Justificación del problema	14
4. Objetivo General y Específicos de Investigación	15
4.1 Objetivo General	15
4.2 Objetivos Específicos.	15
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	16
5. Antecedentes o marco de referencia	17
5.1 Marco de antecedentes institucionales.....	17
5.2 Marco geográfico.....	19
6. Marco legal.....	20
7. Estado del Arte.....	21
8. Bases Teóricas Conocimientos científicos existentes sobre el tema.....	26
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	30
9. Definición y fundamentación del tipo de estudio.....	31
9.1 Modelo de generación de conocimiento.....	31
9.2 El paradigma de Investigación: Ubicación epistemológica del estudio.....	31
9.3 El alcance del estudio según el problema identificado	32
9.4 Grado de control de las variables.....	33
9.5 Según temporalización.....	33
10. Definición y Desarrollo de Categorías	34
10.1 Codificación de categorías de entrada	34
11. Métodos e Instrumentos de recolección de datos	35
12. Población y diseño muestral.....	36
12.1 Universo	36
12.2 Tipo de muestra	36
12.3 Descripción de la muestra	36

12.4 Criterio de Inclusión de la muestra	37
13. Criterios de rigor	38
14. Procedimiento para la recolección de información	39
14.1 Carta Gantt.....	¡Error! Marcador no definido.
15. Plan de Tabulación y Análisis	41
16. Dimensión ética del Estudio	42
16.1 Descripción del uso ético de los datos y de los resultados de la investigación.....	42
16.2 Conflicto de interés.....	43
16.3 Consentimiento Informado	43
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	44
17. Introducción al Capítulo de Resultados	45
18. Resumen de los Métodos Utilizados.....	46
18.1 Muestra población objetivo.....	46
18.2 Metodología de la entrevista	48
19. Presentación de Resultados de las Entrevistas.....	49
19.1 Resultado categoría 1: funcionamiento de la red intersectorial	49
19.3 Resultado categoría 3: Actores claves	56
19.4 Resultado categoría 4: Nudos críticos.....	58
19.5 Resultado categoría 5: Percepciones de recursos, apoyos y oportunidades.....	60
19.6 Resultados categoría emergente	61
20. Redes semánticas y nubes de palabras	63
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. 69	
21. Introducción	70
22. Interpretación de los resultados.....	70
22.1 Hallazgo 1 “Miradas unificadas”	70
22.2 Hallazgo 2 “Deficiencia en los recursos”	72
22.3 Hallazgo 3 “Autocuidado para el/la profesional”	74
22.4 Hallazgo 4 “Las redes las hacen las personas”	77
22.5 Hallazgo 5 “Trabas en el sistema”	79
22.6 Hallazgo 6 “Colapso en salud mental”	81
22.7 Hallazgo 7 “Protocolo informativo de buenas prácticas”.....	84

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	90
23. Conclusiones	91
23.1 Trabajo social y redes intersectoriales	93
23.2 Limitaciones de la investigación	93
23.4 Proyecciones de la investigación	94
24. Referencias Bibliográficas	95
25. ANEXOS.....	100

1. Identificación y definición del problema

La presente investigación tiene por objetivo realizar un estudio sobre la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio de Mejor Niñez, de la comuna de Valparaíso. En este sentido es necesario dar un recorrido por los sistemas de protección social y su conexión con las redes intersectoriales con las cuáles estos sistemas operan.

1.1 Sistemas de protección social y redes intersectoriales

A lo largo de la historia, han existido diversos sistemas de protección social, los cuales se han encargado de cubrir las necesidades de la población. Sin embargo, es una tarea compleja cuando son varias las problemáticas que afectan a la sociedad, es en base a esto, que es importante contar con una red intersectorial ya que permite tener una conexión entre las diversas instituciones obteniendo un abordaje integral a las problemáticas.

La protección social sensible a los derechos de la niñez corresponde a un enfoque basado en evidencia, que busca maximizar las oportunidades y los resultados del desarrollo en niños/as y adolescentes, asumiendo un concepto integral de bienestar que se compone de distintas dimensiones que lo hacen ser de carácter integral. (UNICEF, 2020, pág.5)

En base a esta problemática surge la necesidad de buscar en la red intersectorial, soluciones más expeditas acorde a la gravedad de los problemas sociales. Y de esta forma se busca trabajar en conjunto con los programas de protección social, en donde se genere una red de abordaje interdisciplinario, para abordar las distintas vulneraciones.

“La intersectorialidad (...) implica que diversos sectores gubernamentales no sólo entreguen a un mismo público específico los servicios que son propios de cada uno, sino que de manera articulada atiendan necesidades sociales o prevengan problemas que tienen complejas, diversas y relacionadas causas en sus orígenes” (Cunill-Grau, 2014, pág.8)

Los programas de protección social emergentes en América Latina han puesto la cuestión de la intersectorialidad en primer plano al plantearse enfrentar la multidimensionalidad de los factores que están en el origen de necesidades específicas de protección social. Así, al apelar a que varios sectores puedan converger, desde sus especialidades, para atender la variedad de causas que están tras los complejos problemas sociales actuales, las políticas sociales depositan en la intersectorialidad la concreción de la promesa de la integralidad. (Cunill-Grau, 2014, pág.8)

El carácter dinámico de la acción social comunitaria crea un sistema que trabaja de manera coordinada con otras instituciones, creando de esta forma una red de apoyo especializada y enfocada en distintas áreas que apuntan al bienestar de las personas.

Uno de los desafíos centrales que enfrentan los países de la región en relación con la protección social es integrar diversas iniciativas en verdaderos sistemas que aseguren la coordinación de varios programas, así como de las instituciones del Estado que están a cargo de su diseño, financiación, implementación, regulación, monitoreo y evaluación, a fin de lograr efectos positivos sobre las condiciones de vida de la población (Cecchini y Martínez, 2011 citado en Cecchini, Filgueira, Martínez, Rosse, 2015, pág.27)

Esta técnica de trabajo en conjunto entre instituciones surge como la clave para abordar las desigualdades. Siendo el Estado el encargado de velar por la implementación de este sistema integral de protección para la sociedad. Es así, como el concepto de intersectorialidad comienza a cobrar fuerza y sentido, debido a que “es necesaria no sólo por razones de eficiencia, sino también porque las características de los problemas sociales se manifiestan cada vez más complejas e interrelacionadas” (Repetto, 2009, pág. 11-12).

1.2 Redes intersectoriales en infancia y adolescencia en Chile

En Chile las condiciones de desigualdad en el ámbito de Niñez y Adolescencia hicieron indispensable la necesidad de intervenir de manera multidisciplinaria, tal como lo indica el Servicio Nacional de Menores:

Esta instancia –de carácter ambulatoria e implantada en el ámbito local-, se encuentra destinada a brindar protección integral a los niños, niñas

y adolescentes (NNA) y a sus familias,(...) De esta forma, fortalece el sistema comunal de protección de los derechos de NNA vulnerados, mediante la “articulación coordinada de diversas entidades y recursos, permitiendo la reinserción social, favoreciendo el diseño de políticas locales con un enfoque intersectorial y territorial a favor de la infancia.”

En este contexto la ley 21.302 crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en donde el principio de la intersectorial es fundamental para lograr intervenciones integrales. Es así como el servicio se vincula con distintos organismos con la finalidad de compartir recursos, e informaciones relevantes para las distintas instituciones de protección social que velan por el cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes en situación de vulneración. (Del Congreso Nacional, 2021)

Para esta ley en el artículo 17 se menciona que deben existir distintas comisiones coordinadoras de protección nacional que desarrollen acciones y que tengan coordinación intersectorial. Las comisiones con las que se vincula el servicio son las siguientes:

- Ministerio de Hacienda.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Ministerio de Educación.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Ministerio de Salud.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Ministerio del Deporte.
- Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.
- Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol.
- Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, cualquiera sea su denominación legal.
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.
- Servicio Nacional de Turismo.

La red intersectorial es fundamental para la interacción e integración social, ya que funciona como sistema de conectividad, trabaja con un objetivo en común, logrando tener una mejor coordinación acerca de la información interna de cada organización.

La colaboración interinstitucional puede expresarse a través de múltiples formas que van desde la mera relación de establecimiento de contactos y redes (networking) para comprender mejor lo que hacen o pueden hacer los “otros” respecto de un propósito compartido, a la coordinación para evitar duplicidades o alcanzar mayor coherencia, hasta la integración para el logro de un propósito de transformación social. (Cunill- Grau et al, 2015, pág.412)

Es así como las redes representan una solución holística a las problemáticas existentes en la población con la finalidad de crear una intervención global. Actualmente se visualiza a la intersectorialidad como eje central de las nuevas políticas sociales, se manifiesta como la nueva promesa en materia de gestión para generar objetivos de transformación social para promover los derechos de los individuos. (Cunill- Grau, 2014, pág.5)

De esta forma, la dinámica intersectorialidad es asumida como un requisito primordial para la formulación de un sistema que permita abordar de manera global los desafíos para la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes de las comunas. (MIDEPLAN, 2009, como se citó en Ávila et al, 2021, pág.46).

Se toma importancia sobre la urgencia colectiva de hacer frente a las vulneraciones de Niños, Niñas y Adolescentes, de manera multidimensional. En donde sea el Estado y la comunidad la que se haga cargo de articular leyes y políticas públicas que implementen el pleno goce de los derechos en infancia a través de una red de apoyo especializada en todas las áreas.

Se reconoce que como comunidad se deben tomar acciones ante las graves vulneraciones a niñas y niños. (..) La tendencia en la actualidad es a constituir sistemas integrados, cuyo propósito final es contribuir al bienestar de niños y niñas y sus familias, en una lógica de Protección Social a la

infancia, en que cada sector social contribuye al logro (Bedregal, 2014, pág.8)

Tras este contexto surge en Chile la necesidad de reformar la institución de SENAME, es en base a esto que se crea el nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el ámbito de las funciones y atribuciones será considerado, para todos los efectos, sucesor y continuador legal del Servicio Nacional de Menores (SENAME), salvo en las materias que asuma el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, cuyo proyecto de ley está en tramitación. (Servicio Mejor niñez, 2021)

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. Se encarga de “Proteger y restituir derechos humanos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, situándose en el centro de nuestro actuar, garantizando su participación y la de sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral, reparando y resignificando el daño, previniendo de manera oportuna nuevas vulneraciones mediante equipos técnicos de excelencia y programas especializados de acuerdo a sus necesidades, coordinados con el intersector y convocando a la sociedad en su conjunto” (Servicio Mejor Niñez, s.f)

Actualmente el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia cuenta con una red integrada de protección, en donde se trabaja de forma conjunta entre las distintas instituciones y programas que intervienen en materia de protección. De esta forma las intervenciones llevadas a cabo surgen de una red de profesionales especializados en cada problemática, capacitados para intervenir de manera más eficiente acorde a las distintas necesidades de los usuarios. Es así como la institución está compuesta por distintas líneas de acción, las cuales cuentan con distintos programas enfocados en las distintas vulneraciones.

A nivel central, la dirección nacional del servicio mantiene un conjunto de convenios de colaboración intersectoriales, los cuales tienen como objetivo apalancar ofertas del estado para la protección de las niñas, niños y adolescentes que son víctimas de vulneraciones de derecho y que son atendidos en la oferta programática del servicio (...) Se requiere que los equipos de atención que forman parte de la red de protección del servicio se informen y generen estrategias de contactos y vinculación con el intersector (Servicio Mejor Niñez 2021, pág.33)

La problemática de la investigación es planteada por la institución Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la cual surge en base a la necesidad de analizar las conexiones de las redes intersectoriales de los programas ambulatorios.

Esto conlleva investigar sobre los recursos, oportunidades y apoyo en la red intersectorial en beneficio a estos programas ambulatorios pertenecientes a la comuna de Valparaíso. Cabe destacar la importancia que tiene la intersectorialidad en materia de Niñez y Adolescencia, la cual juega un rol fundamental para las intervenciones con enfoque integral, de esta manera es necesario contar con el conocimiento de estas redes, logrando así un trabajo multidimensional entre las instituciones y los profesionales que intervienen en materia de niñez y adolescencia. “Es decir, para el completo, eficaz y efectivo desarrollo de este tipo de políticas, es necesario avanzar hacia un enfoque de carácter integral”. (Ávila et al., 2021, pág.46-47)

Es necesario un sistema que se encuentre interconectado, de manera que exista un flujo relacional entre las redes, en las que se compartan recursos e información en pos del bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los principales elementos que afectan y contribuyen al funcionamiento de la red intersectorial de programas ambulatorios pertenecientes al Servicio de Protección Especializada en Niñez y Adolescencia de la comuna de Valparaíso?

3. Justificación del problema

El estudio posee varias fortalezas que lo hacen relevante, en primer lugar colaborar con los equipos que intervienen en materia de niñez en la protección especializada. Por otro lado suma una mirada diagnóstica capaz de interpretar las complejidades que existen dentro del funcionamiento de la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes a la comuna de Valparaíso.

Es relevante el estudio de la red intersectorial para conocer su funcionamiento a través de quienes forman parte. Además de visibilizar cómo son los procesos de derivación, información y delegación. Esto se debe a que una red no solo funciona en función de la productividad sino que también como cada uno de los integrantes son parte de ella y la percibe, y aporta a través de la intervención.

Un tema de impacto a nivel nacional en relación al trabajo en redes intersectoriales, y su avance que ha implicado cambios en la trayectoria e historia de la intersectorialidad es la noticia: "Intersectorialidad efectiva: protección integral de la infancia y adolescencia". La cual representa la problemática y la necesidad de implementar la intersectorialidad en ámbitos de protección en Niños/as, y adolescentes.

"Hoy hemos anunciado 25 medidas concretas para darle seguimiento y que nos permitan disminuir los riesgos y aumentar las probabilidades de que estos niños, niñas y adolescentes puedan desarrollar su vida de manera óptima. Este es un esfuerzo intersectorial que permite tener un piso de medidas a implementar".

4. Objetivo General y Específicos de Investigación

4.1 Objetivo General

Analizar la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

4.2 Objetivos Específicos.

1. Caracterizar la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, poniendo énfasis en los recursos, oportunidades y apoyos.
2. Identificar las buenas prácticas en el funcionamiento de la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
3. Conocer las percepciones de los actores claves del funcionamiento de la red intersectorial identificando los principales nudos críticos de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
4. Proponer un protocolo informativo que aporte al buen funcionamiento de la red intersectorial perteneciente a la comuna de Valparaíso.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

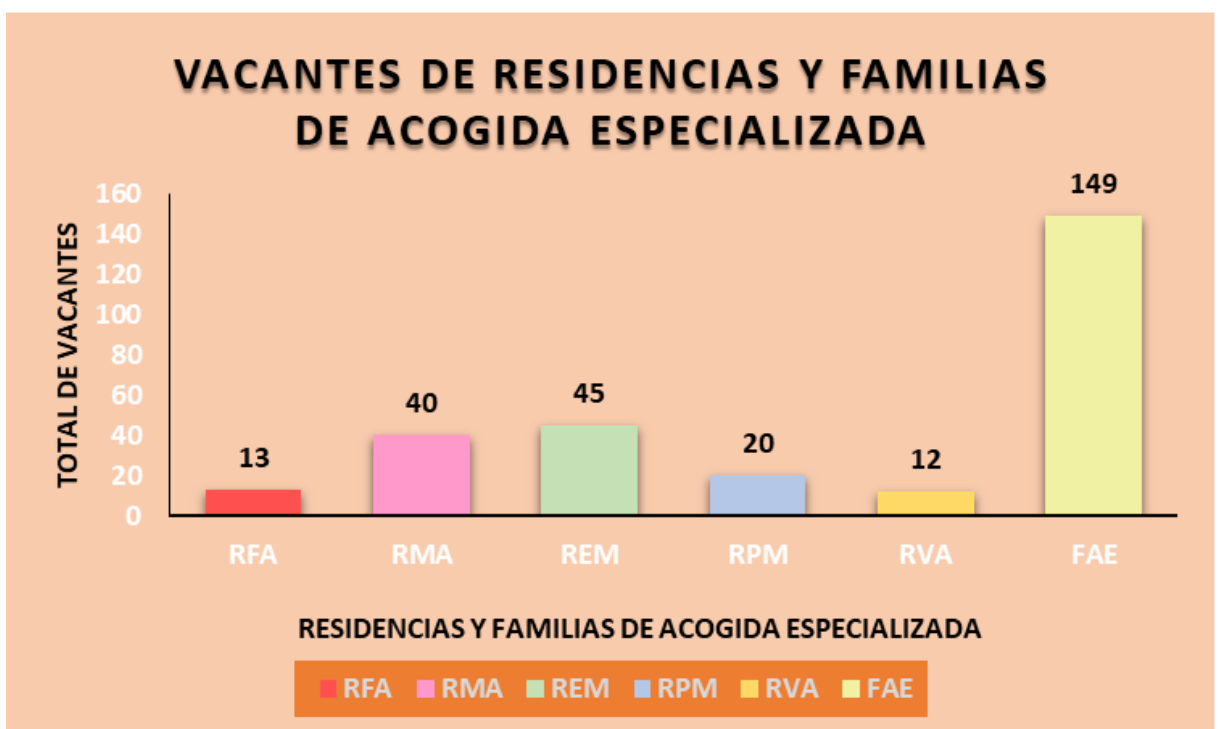
ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

5. Antecedentes o marco de referencia

5.1 Marco de antecedentes institucionales

Como se mencionó anteriormente, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia cuenta con líneas de acción, las cuales se encargan de entregar una respuesta oportuna y de calidad a la necesidad de atención, para lograr la reparación y restitución de sus derechos. Estas líneas de acción de la Comuna de Valparaíso son las siguientes:

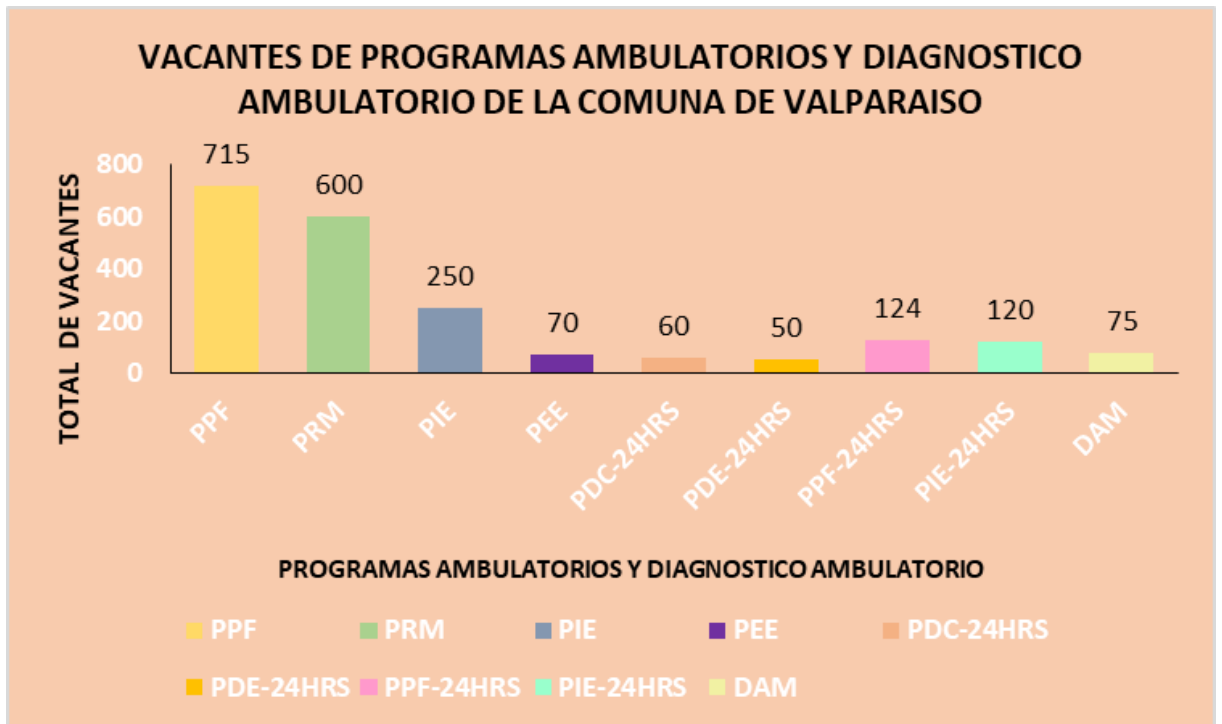
Gráfico N°1 Residencias y familia de acogida especializada de la comuna de Valparaíso con su cantidad de vacantes.



(Fuente: Catastro mes de abril 2023, gestión del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Dirección regional de Valparaíso) (Siglas de los programas anexadas).

En la información del gráfico anterior, se observan residencias y familias de acogida especializada dentro de la Comuna de Valparaíso. Se desprende que la mayor cantidad de vacantes de usuario se encuentra concentrado en los programas de Familia de Acogida Especializada por una cantidad de ciento cuarenta y nueve vacantes.

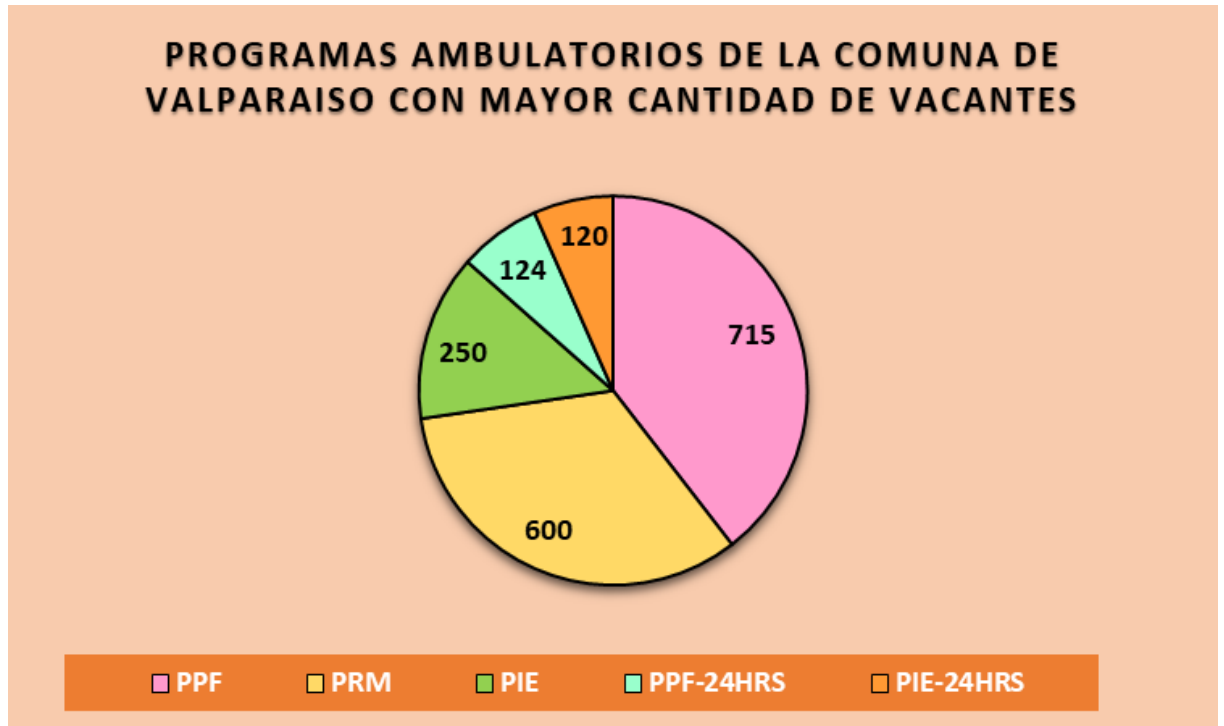
Gráfico N°2 Programas ambulatorios y DAM (diagnóstico ambulatorio) de la comuna de Valparaíso y cantidad de vacantes.



(Fuente: Catastro mes de abril 2023, gestión del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Dirección regional de Valparaíso). (Siglas de los programas anexadas).

En la información del gráfico N°2 se aprecian programas ambulatorios y DAM (diagnóstico ambulatorio). Se destaca que los programas que cuentan con mayor cantidad de vacantes son los programas de prevención focalizada (PPF) que dan un total de setecientos quince vacantes, los programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual infantil (PRM) con un total de seiscientos vacantes, los programas de intervención focalizada (PIE) con un total de doscientos cincuenta vacantes y por último el PPF y PIE 24horas con una superioridad a cien vacantes

Gráfico N°3 Programas ambulatorios de la Comuna de Valparaíso con mayor cantidad de vacantes.



(Fuente: Catastro mes de abril 2023, gestión del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Dirección regional de Valparaíso) (Siglas de los programas anexadas).

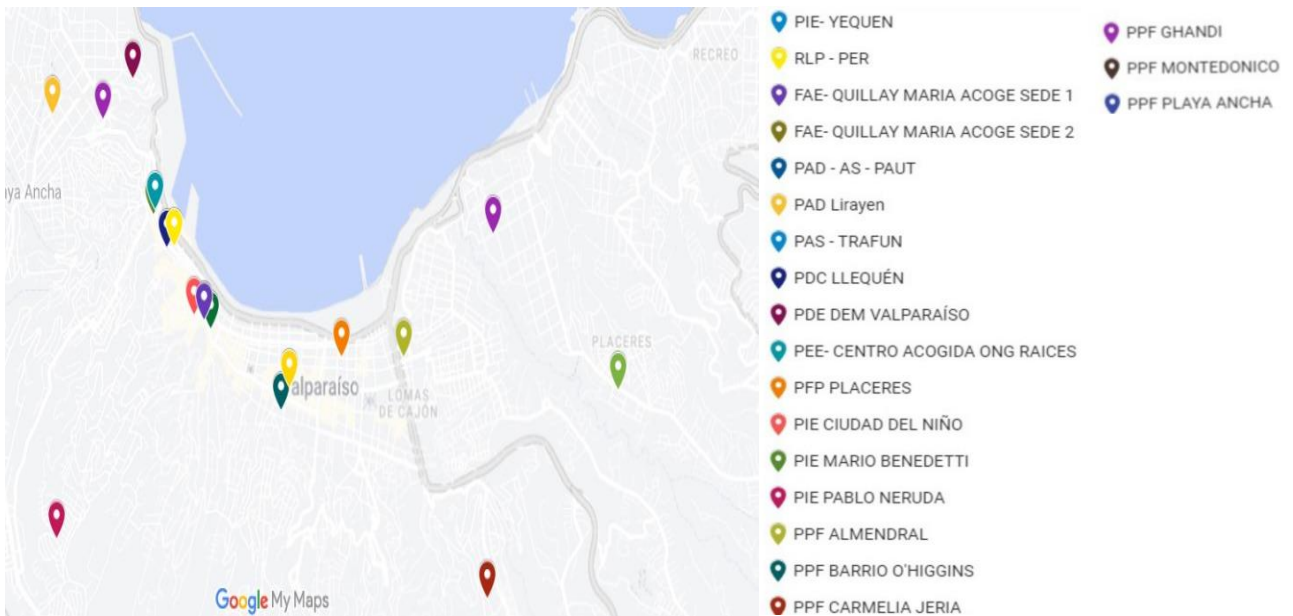
Luego de visualizar toda la información acorde a los vacantes disponibles de cada línea de acción de la Comuna de Valparaíso, se puede afirmar que donde se concentra mayor cantidad de vacantes son en los programas ambulatorios especialmente en PPF, PRM, PIE y la línea de PPF Y PIE 24 horas.

5.2 Marco geográfico

En el siguiente punto se aprecia un mapa georreferenciado con la oferta programática de la comuna de Valparaíso pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En el mapa se visualizarán las direcciones de cada programa y residencia por un color designado.

Imagen 1



(Fuente: Catastro mes de abril 2023, gestión del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Dirección regional de Valparaíso).

6. Marco legal

Al ratificar el Estado de Chile en 1990 la Convención sobre los Derechos del Niño asumió la obligación de adecuar la legislación vigente a este tratado internacional. Sin embargo, aún era necesario aprobar una normativa general destinada a garantizar el respeto integral de los derechos de la niñez que ordena la Convención.

En base a esto, se crea la ley de garantías 21.430, bajo el gobierno del ex presidente Sebastián Piñera, la cual tiene por finalidad establecer un estatuto de garantía y protección integral de derechos de la niñez y adolescencia, con la finalidad de ejercer el pleno goce y ejercicio efectivo para niños, niñas y adolescentes, poniendo énfasis en aquellos derechos humanos reconocidos en la Constitución Política, la Convención sobre Derechos del Niño, los demás tratados internacionales ratificados por Chile, y en las leyes.

Para estos efectos, se crea un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, que estará integrado por el conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social de los niños, niñas y adolescentes, hasta el máximo de los recursos de

los que pueda disponer el Estado. Forman parte de este Sistema los Tribunales de Justicia, el Congreso Nacional, los órganos de la Administración del Estado, la Defensoría de los Derechos de la Niñez y otras instituciones señaladas en esta, que dentro de sus competencias, deban ejecutar acciones de protección, promoción, prevención, restitución o reparación para el acceso, ejercicio y goce efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Biblioteca del congreso nacional, 2022)

La ley 21430 en el artículo 21, se nombra el principio de intersectorialidad, para resguardar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes conforme a la presente ley, las instituciones señaladas en los artículos 75 y 77 actuarán de manera organizada y coordinada, en sus ámbitos de competencia y actividades, con el fin de lograr un trabajo intersectorial en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Biblioteca del congreso nacional, 2022)

La creación de Mejor Niñez se inició en el Acuerdo Nacional por la Infancia, impulsado en 2018 por el gobierno del entonces ex presidente Piñera. Se promulga la ley 21302 la cual crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, este servicio está bajo el mando del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La ley viene a construir el actual Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el cual se encuentra separado en distintas líneas de acción, lo cual permite operar e intervenir las distintas realidades y problemáticas con respecto a la protección integral de Niños/as, y adolescentes. Para garantizar el pleno goce de los derechos de niños/as y adolescentes, nace la necesidad de un trabajo intersectorial con las distintas redes, teniendo la finalidad de intervenir según las distintas necesidades.

7. Estado del Arte

La intersectorialidad se ha hecho presente a lo largo de la historia, debido a la necesidad de coordinación entre las instituciones relacionadas al ámbito de la salud, educación, y seguridad, entre otros, que velan por el bienestar social de la comunidad. En un comienzo algunos autores discutieron sobre el concepto de intersectorialidad y redes sociales, vislumbrando la importancia, la funcionalidad y la intensidad que estas deben aplicar.

Mónica Chadi en su libro sobre *Redes sociales, y trabajo social*, define que las redes sociales institucionales reflejan normas sociales, políticas y culturales, y poseen una estructura regida por jerarquías, normas explícitas e implícitas y roles definidos. Las redes institucionales están conformadas por organizaciones que responden a necesidades y objetivos específicos con los que las redes sociales primarias no pueden cumplir”. (Chadi, 2000, pág. 215).

A su vez, Aruguete lo complementa señalando que las redes son formas de interacción social, definida por un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente, que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. (Aruguete, 2001, pág.1)

A su vez, con el tiempo se ha enfocado un número importante de estudios dentro del contexto comunitario, resaltando la importancia de los intercambios afectivos y materiales como un medio al alcance de los grupos humanos para lograr el fortalecimiento de sus diversas dimensiones de desarrollo, en especial en comunidades que se ven expuestas a vulnerabilidad psicosocial producto de sus condiciones económicas, sociopolíticas, culturales, entre otros. (Durand, 2003; Madariaga et al., 2003; Martínez & de la Peña, 2004, como se citó en Toscano, 2012, pág.27)

Maritza Montero a través de su estudio; “Teoría y práctica de la psicología comunitaria”, sugiere una característica de las redes comunitaria que consta de la “multimodalidad o multidimensionalidad de la intervención: De la característica anterior surge una intervención de las redes comunitarias que integra y articula dimensiones, estrategias y visiones diversas dirigidas hacia una meta común, lo cual potencia y enriquece el trabajo comunitario. (Montero, 2003, pág.59)

A su vez, Navarro, en su libro “Redes sociales y construcción comunitaria” en el año 2004, profundiza en el reto de articular y de coordinar la multiplicidad de roles de ayuda existentes en la comunidad, siempre con una coherencia y una armonía de objetivos de fondo que lleve a optimizar al máximo ese apoyo en función de las necesidades existentes. (Navarro, 2004, pág. 52). De esta forma se recalca la importancia de optimizar los diversos recursos existentes dentro del entramado de redes, para realizar intervenciones eficientes.

Al respecto, Cunill en su artículo; “La intersectorialidad en el gobierno y gestión de la política social”, señala “(...) La integración entre sectores permite que las diferencias entre ellos puedan ser usadas productivamente para resolver problemas sociales. Esta premisa remite a un fundamento técnico de la intersectorialidad consistente con la idea de crear mejores soluciones, porque permite compartir los recursos que son propios de cada sector”. (Cunill-Grau, 2005, pág. 1-2)

Por otro lado para Lahera, (...) la ausencia de instancias intersectoriales de coordinación se traduce en riesgos de superposición de políticas sociales con un mismo fin, de un funcionamiento ineficiente e incapaz de contribuir a la superación de la pobreza y a disminuir la brecha social existente; así, se generan servicios de baja cobertura y calidad. (Lahera, 2005, como citó en González, 2014, pág.17). Se desprende de esta idea la urgencia de la vinculación de las instituciones y entidades con la finalidad de proteger a la población que se encuentra en riesgo de vulnerabilidad.

Miceli a través de la revista “*La ciencia de las redes*”, que las redes sociales o institucionales mantienen su carácter dinámico debido a que las necesidades sociales varían constantemente (...) “las redes empíricas no son únicamente estructuras sino estructuras evolucionando en el tiempo”. (Miceli, 2006, pág.12)

En el texto “Gestión de redes intersectoriales”, se plantea (...) “El gestionar redes de actores y organizaciones con la finalidad de optimizar recursos para el abordaje de las problemáticas que afectan a la infancia considerando diversos objetivos de políticas sectoriales dado que la solución depende de la acción de distintas políticas, ejecutadas mediante una acción integral”. (Martí y Lozares, 2008; Martínez, 2006; Rodríguez y Opazo, 2007, como se citó en Ciudad del niño 2015, pág.2)

Considera el trabajo de y en redes hoy, un paradigma global desde la perspectiva ecológica, que interconecta los distintos niveles de intervención (individual-familiar, grupal y comunitario), teniendo en cuenta la participación de los usuarios en sus propios procesos de ayuda y también las dinámicas del sistema formal (instituciones, equipos) y de los sistemas informales de ayuda, que provienen de los propios contextos relacionales de los usuarios. (Villalba, 2009, como se citó en Rodríguez, 2016, pág.68)

Margarita Ussher, al respecto en su libro sobre redes sociales e intervención comunitaria, agrega que las redes intersectoriales tienen

componentes individuales y colectivos. (...), Las redes se sostienen desde una comunidad de creencias o de valores, que constituyen su horizonte utópico. (Usher, 2009, pág.202-203)

Años más tarde Winkworth y White discuten sobre el estudio de las redes intersectoriales en infancia, y la necesidad de implementar la colaboración entre las instituciones. “De manera específica mencionan que, en relación a los programas dirigidos a la niñez, si el propósito es abordar un nivel alto de riesgos para los niños y las niñas, será necesario un nivel más alto del grado de colaboración requerido dentro y entre sistemas para protegerlos. Es así como se comienza a trabajar la importancia de las políticas públicas y su relación con las redes sociales en ámbitos de infancia. (Winkworth y White 2011, como se citó en Velásquez. 2017. pág.21)

Es así, como el concepto de intersectorialidad comienza a cobrar fuerza y sentido, debido a que “es necesaria no sólo por razones de eficiencia, sino también porque las características de los problemas sociales se manifiestan cada vez más complejas e interrelacionadas”: (Repetto, 2009, pág.11-12)

Para Toscano en su libro “Redes sociales y análisis de redes”, Sugiere que las prácticas de intercambio fortalecen y mantienen la red permitiendo el reforzamiento de su estructura lo que conlleva una influencia positiva sobre la posibilidad de ofrecer apoyo a los individuos, quienes pueden encontrar en la red un mecanismo de asistencia para el afrontamiento de las fatalidades”. (Toscano, 2012, pág. 26)

Ana María Gil desprende de la noción de red, algunas de sus principales características y funciones: búsqueda de logros o metas comunes; establecimiento de relaciones no jerárquicas; potencialización de los recursos y la participación; reforzamiento de la identidad, e integración. (Gil, 2015, pág.184)

En la investigación denominada; “*Intersectorialidad y capacidades institucionales en la gestión de las políticas de infancia: El caso del “Plan de acción para la protección de la infancia vulnerada”*”. El propósito fue analizar la intersectorialidad entre los diferentes sectores participantes del Plan de acción, identificando los elementos y el nivel de intensidad presente en el actuar intersectorial para la ejecución de atenciones integrales hacia la infancia vulnerada. También fue de interés analizar las capacidades institucionales de los distintos sectores vinculados al Plan de acción en miras

al establecimiento de la nueva institucionalidad a cargo de garantizar los derechos de la infancia vulnerada. (Velásquez, 2017, pág.2)

En el texto; “*Trabajo de redes. Sentidos y significados desde el trabajo social*”, Julia Cerda plantea que un indicador de funcionalidad de la red es la colaboración en coexistencia con la independencia. (...) “La metáfora correspondiente a este indicador es la de una membrana suficientemente elástica para facilitar el movimiento con la cohesión necesaria”. (Cerda, 2020, pág.60)

Al respecto en el artículo “*Trabajo en red como metodología de intervención con la infancia y adolescencia: claves para su consolidación*”, a diferencia de la autora anterior, menciona que se trata de algo más que una coordinación efectiva entre recursos, para este implica el trabajo conjunto y colaborativo, con objetivos y metas, programas, y actuaciones conjuntas, compartiendo medios y resultados. En esta filosofía de trabajo, además de espacios de encuentro, se crean debates profesionales, el conocimiento del trabajo que realiza el/la otro/a, y las dificultades que se le plantean en su propia red. (Martínez, y Azcona, 2020, pág.43)

El Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales en el Manual metodológico para el fortalecimiento institucional de redes territoriales de organizaciones de base. Mencionan que (...) “La formación de redes es importante en un doble sentido: por una parte, porque permite aumentar la capacidad productiva y de intervención social de las organizaciones. Por otra parte, porque en su proliferación se observa un vínculo interinstitucional que aumenta la capacidad de reacción e incidencia social de los actores. De esta forma, podría oponerse un quiebre en aquellos rasgos o condiciones enunciados al inicio y que impactan negativamente en la conformación de espacios de diálogo y negociación multi-actoral”. (Kirchner, 2008, pág.17)

De esta forma se vincula con lo mencionado por Dabas de hacer un conjunto y pensar entramadamente, se privilegia por ser individualmente y pensar desconectadamente, y con esta noción nos referimos no solo a una persona, si no, también a equipos y organizaciones que se visualizan aisladas en su especialidad, en su sector, en su territorio. (Dabas, 2011, pág.47)

8. Bases Teóricas Conocimientos científicos existentes sobre el tema

El equipo de investigadoras ha resuelto trabajar con las siguientes autoras: Elina Dabas y Nuria Cunill, las cuales hacen referencia a las redes intersectoriales y redes sociales, abarcando ámbitos como su funcionalidad, intensidad, de qué están compuestas estas redes, cómo se abordan teóricamente la dinámica de poder y la toma de decisiones dentro de estas mismas.

La configuración “*Red social*” implica un proceso de transformación permanente tanto singular como colectivo, que acontece en múltiples espacios y (a) sincrónicamente. Podemos pensarla como un sistema abierto, multicéntrico y heterárquico, a través de la interacción permanente, el intercambio dinámico y diverso entre los actores de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, tal como el hospital, la escuela, la asociación de profesionales, el centro comunitario, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para fortalecer la trama de la vida. (Dabas, et al., 2011, pág.42)

De lo anterior se desprende que, las redes intersectoriales son un entramado de actores e instituciones, que trabajan a la par, con la finalidad de entregar intervenciones integrales y especializadas con respecto a las problemáticas de los usuarios trabajando por lograr un objetivo en común, con la finalidad de garantizar el pleno bienestar de las personas, mejorando así la calidad de vida.

Dabas se plantea si el enfoque de redes posibilita prevenir problemas; “En este punto tengo la certeza de que el trabajo desde el enfoque de redes se vincula con la promoción de prácticas saludables, ya que la experiencia ha demostrado que la prevención surge de una apropiación del sentido y significado de la vida”. (Dabas, et al., 2011, pág.12)

Es necesario una intervención de manera más global, que pueda abarcar las distintas necesidades de las personas, generando así prácticas saludables que permitan crear experiencias, con la finalidad de promover estrategias que posibiliten una mejor coordinación entre las instituciones.

Visibilizar estas redes significa poder buscar prácticas que se sumerjan en el pasaje de las decisiones por mayoría a la *generación de consenso*; de las estrategias de intervención a *estrategias cooperativas* que promuevan ligaduras; del orden preestablecido a una *organización coordinada*, de un saber único a *múltiples saberes* con posibilidad de ser compartidos, de una unívoca modalidad de hacer a la posibilidad de *aprender de diversas prácticas*. (Dabas, 2011, pág.43)

La red social, en tanto forma la trama de la vida no es una sino múltiple, está en perpetuo flujo, cambia su configuración y permite diversos modos de abordaje, tanto conceptualmente como en la práctica profesional y vital de cada cual. Las redes se visualizan, no se construyen. Una vez visualizadas, con nuestro accionar podemos potenciarlas, fortalecerlas, desarrollarlas. O, por el contrario, podemos debilitarlas, quebrarlas, intentar detener su flujo dinámico. (Dabas, 2011, pág.47)

Con la cita anteriormente mencionada para esta autora se debe tomar la importancia de trabajar en la continua evolución de las redes por su carácter multidimensional (...) “La difusión del enfoque de redes ha planteado la necesidad y el interés de reformular las formas de organización, administración y gestión de las instituciones, materializados en buena medida en la visión de las organizaciones como redes y trabajando en red. (Dabas y Núñez, 2006, pág.308)

Desde las investigaciones y los aportes que esta autora realiza en torno a las redes sociales e institucionales, se desprende la importancia de realizar un estudio sobre las redes existentes de los programas con los que estas se encuentran interconectadas, entendiéndose de esta forma que el apoyo que reciben las familias es parte de un trabajo multidisciplinario y organizado. Así de esta manera es necesario reconocer los recursos, oportunidades y apoyos existentes, con la finalidad de generar conexiones entre los distintos actores, para que así las intervenciones que se generen dentro de esta red sean de manera más integrales y eficientes.

Esta caracterización que se presenta sobre las redes resulta la más apropiada para conocer el funcionamiento de la intersectorialidad de los programas ambulatorios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Por otro lado, Nuria Cunill-Grau complementa el estudio de las redes intersectoriales haciendo referencia a la importancia del estudio y análisis de la red intersectorial, y su relación con las políticas públicas. En este sentido se destaca la relación de las políticas públicas con el grado de relación que estas tienen con la infancia.

Un paso necesario para adentrarnos en la problemática de la intersectorialidad es aclarar en qué consiste la integración. Según lo advertíamos, en principio, ésta remite a que los sectores trabajan juntos para resolver un problema que definen y asumen como común. Es evidente que así definida, la integración es el resultado y a la vez la expresión de la acción intersectorial. (Cunill, 2014, pág.19). Se desprende de esta idea para esta autora el sentido de que una alta integración de los sectores devendría en una intersectorialidad de alta intensidad y mayor integralidad en el enfrentamiento de problemas sociales multidimensionales.

Es así como Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo, (2015) mencionan que si bien la intersectorialidad es un modelo de gestión, ésta no se logra con el solo hecho de convocar o interpelar a los distintos sectores, sino que ésta requiere ser construida, sobre todo cuando las políticas pretenden ser integrales.

“La intersectorialidad(...)implica que diversos sectores gubernamentales no sólo entreguen a un mismo público específico los servicios que son propios de cada uno, sino que de manera articulada atiendan necesidades sociales o prevengan problemas que tienen complejas, diversas y relacionadas causas en sus orígenes” (Cunill, 2014, pág.8). La autora recalca la importancia de la integralidad entre los distintos actores que trabajan en conjunto en la red intersectorial.

Cunill destaca un foco de análisis de la intersectorialidad, el cual estaría constituido por los siguientes factores:

a) Los mecanismos de formulación de las decisiones y su expresión en los procesos de planificación, formulación presupuestaria, seguimiento y evaluación.

b) Las modalidades de ejecución de las acciones, de asignación de los recursos para su financiamiento y de intercambio de información.

c) Los formatos organizativos suprasectoriales e intersectoriales. (Cunill, 2014, pág.27)

Para Cunill, estos factores tienen estrecha relación con los actores involucrados en una acción intersectorial, ya que son claves en la intervención, y de los cuáles aflorarían los siguientes elementos de análisis:

- Los recursos que controla o moviliza cada actor.
- La percepción que tengan los actores de los grados de dependencia mutua de recursos.
- Los referenciales y marcos culturales.
- Los mecanismos para promover la influencia mutua y manejar los conflictos.
- Los tipos de liderazgos. (Cunill, 2014, pág.36)

Esta autora plantea distintas características de la intersectorialidad y los elementos que estos la componen, tales como el nivel de conexión y los actores relacionados en esta misma. Es así como se comprende la importancia que tiene la intensidad de la red intersectorial, con la finalidad de lograr intervenciones más eficientes. Para la autora la intersectorialidad es un elemento fundamental para que entre las instituciones exista una atención especializada a las distintas necesidades y a los problemas complejos que los usuarios presentan, logrando esto a través de la influencia mutua entre la red intersectorial

Para Cunill la intersectorialidad se enfoca como eje central de las nuevas políticas sociales. Es importante recalcar el hecho de que existe escasa problematización respecto a la intersectorialidad. En base a esto, se fundamenta la necesidad de un estudio con respecto a las redes intersectoriales y sus posibles conexiones.

A partir de las ideas que abordan las autoras se puede percibir que ambas plantean la importancia de la colaboración, coordinación de la comunidad con el intersector para lograr que se resuelvan problemáticas complejas. La red intersectorial para ambas es percibida como multidimensional y permite realizar intervenciones más integrales.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

9. Definición y fundamentación del tipo de estudio

9.1 Modelo de generación de conocimiento

El modelo de generación de conocimiento seleccionado para este estudio es la investigación evaluativa. La evaluación como aquella rama de la ciencia que se ocupa del análisis de la eficiencia (Musto, 1975, pág.73)

La investigación evaluativa es la más adecuada para este estudio, ya que, permite analizar la red intersectorial en todos sus ámbitos, con la finalidad de aportar información relevante para el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Para estos efectos las investigadoras realizarán entrevistas con la finalidad de recoger información relevante acerca del funcionamiento de los programas y de qué manera estos trabajan y funcionan, evaluando de esta forma la eficiencia de estos y su trabajo en conjunto con la red intersectorial.

9.2 El paradigma de Investigación: Ubicación epistemológica del estudio.

El estudio a realizar se encuentra dentro del paradigma de la investigación cualitativa.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. (Hernández, 2014, pág.358)

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006) El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico (Marshall, 2011 y Preissle, 2008, como se citó en Hernandez, 2012, pág.358)

En este sentido es necesario investigar de manera cualitativa, debido a que permite tener contacto directo con profesionales que intervienen desde la red y con esta misma, permitiendo al equipo de investigadoras conocer a través de las experiencias el funcionamiento de la red intersectorial.

9.3 El alcance del estudio según el problema identificado

Este estudio adopta un alcance descriptivo, siendo el más adecuado para el proceso.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, 2014, pág.92). Pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández, 2014, pág.92).

Como se mencionó, el estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes, las cuales son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno. Es por lo anterior, que el alcance descriptivo es el más adecuado para el estudio de la red intersectorial, la cual será caracterizada y analizada en todos sus aspectos, tales como el funcionamiento de los programas ambulatorios pertenecientes a esta misma, conociendo los recursos que se utilizan, las fortalezas y debilidades de esta misma, entre otros aspectos a analizar.

El estudio descriptivo permite ver la perspectiva que tienen los profesionales (actores claves) acerca del funcionamiento de la red intersectorial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Las propiedades y características que se buscan describir están enfocadas en los recursos, oportunidades, apoyos, buenas prácticas y nudos críticos que existen dentro de la red intersectorial. Esto es importante para la investigación, a través de aquello se logra conocer el funcionamiento

y analizarlo para de esta forma entregar una herramienta que sirva a los profesionales como evaluación de esta red.

9.4 Grado de control de las variables

El siguiente estudio es un estudio no experimental. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (Hernández, 2014, pág.152).

Esto quiere decir que las variables de estudio no se pueden manipular por temas éticos, esto se debe a que el estudio mide la realidad. Además, existen condiciones estructurales e institucionales que impiden que se pueda aplicar una variable interviniente.

Las variables claves de la investigación son el funcionamiento de la red intersectorial, las percepciones de las buenas prácticas, los actores clave, los nudos críticos, y la percepción de recursos, apoyo y oportunidades.

9.5 Según temporalización

El estudio es de tipo transeccional, debido a que se realiza en un periodo de tiempo específico, es decir, en un momento único. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citó en Hernández. 2014, pág.154). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

Este estudio está enmarcado dentro del plan de estudio académico, de la asignatura proyecto de título 1 y proyecto de título 2, la cual tiene una duración de 2 semestres (marzo-julio/ agosto-diciembre). Es por esta razón que la investigación no podrá seguir su curso luego del tiempo acordado.

10. Definición y Desarrollo de Categorías

Las categorías son conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación (Hernández, 2014, pág.426).

En la siguiente tabla se muestran 4 columnas, la primera corresponde a las categorías de entrada, las cuales son 5, codificadas como C1, C2, C3, C4 y C5. La segunda columna corresponden a las subcategorías, las cuales nacen de las categorías de entrada, en la C1 tenemos tres subcategorías S.C 1.1, S.C 1.2 y S.C 1.3, mientras que en la C2, tenemos 4 subcategorías, S.C 2.1, S.C 2.2, S.C 2.3 y S.C 2.4. Siguiendo con C3, la cual solo cuenta con una subcategoría S.C 3.1, la C4 no cuenta con ninguna subcategoría. Y finalmente la C5 con una subcategoría S.C 5.1.

Continuando con la descripción en la tercera columna se encuentran las preguntas dirigidas a la dupla psicosocial de cada programa ambulatorio (trabajadores sociales y psicólogos). Mientras que en la cuarta columna están las preguntas dirigidas hacia los directores de cada programa ambulatorio

10.1 Codificación de categorías de entrada

Tabla N°1.

Categorías de entrada	Subcategorías	Ítems (preguntas) Dupla psicosocial	Ítems Entrevista directores
C1. Funcionamiento de la red Intersectorial	S.C. 1.1 Red intersectorial como sistema abierto el cual posibilita el funcionamiento de esta misma. S.C. 1.2 Modelo de gestión de la red intersectorial S. C 1.3 Relación con las Políticas sociales	Del 1 al 7 ¿cómo evaluaría el funcionamiento de la red intersectorial? y por qué? ¿De qué manera resuelve problemas de comunicación y conexión con el intersector? ¿Cuáles cree usted que son las principales falencias de las políticas sociales que afectan el trabajo en red?	¿Qué percepciones tienen del funcionamiento de la red intersectorial? ¿Como director usted cree que existe una buena coordinación entre las instituciones con las que se relaciona el servicio de me? ¿Qué cree que se podría mejorar o cambiar? ¿Qué políticas sociales le gustaría implementar para el trabajo en red?
C2. Percepción de buenas prácticas	S.C 2.1 Nivel de conexión de las instituciones S.C 2.2	¿Tienen reuniones donde puedan compartir sus saberes y experiencias con el intersector? De ser así, ¿de qué manera abordan estas temáticas?	¿Tiene reuniones donde puedan compartir sus saberes y experiencias con el intersector? ¿Con qué característica debe contar

	<p>Eficiencia y Eficacia</p> <p>S.C 2.3 Grado de Participación y Equidad</p> <p>S.C 2.4 Innovación y aprendizaje</p>	<p>¿Con qué característica debe contar usted como profesional para desarrollar un trabajo intersectorial?</p> <p>Del 1 al 7, ¿cómo calificaría el proceso de derivación entre instituciones? y por qué?</p> <p>¿Existe colaboración en cuanto al trabajo en red? ¿es buena, regular o mala?</p> <p>Usted como profesional, ¿Implementa estrategias nuevas para mejorar el trabajo en red? de ser así, ¿puede mencionar algunas?</p>	<p>el profesional para desarrollar un trabajo intersectorial?</p> <p>¿Existe colaboración en cuanto al trabajo en red? ¿es buena, regular o mala?</p> <p>Como director del programa, ¿Usted logra visualizar nuevas estrategias para el mejoramiento del trabajo en red?, Si es así podría mencionar algunas?</p>
C3. Actores clave	<p>S.C 3.1</p> <p>Manejo de conflictos</p>	<p>¿De qué manera aborda los conflictos con el intersector?</p>	<p>¿Qué conflictos puede percibir en torno al trabajo interdisciplinario en red?</p>
C4. Nudos Críticos	<p>No existen subcategorías</p>	<p>"¿Cuáles cree usted que son los desafíos o dificultades específicas que afectan el funcionamiento eficiente de la red intersectorial?"</p>	<p>¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos que afectan el desarrollo eficiente de la red intersectorial?</p>
C5. Percepciones de recursos, apoyos y oportunidades	<p>S.C 5.1</p> <p>Potenciación de recursos, oportunidades y apoyos</p>	<p>Del 1 al 7, cómo calificaría los apoyos y oportunidades que existen dentro de la red intersectorial</p> <p>¿Cree que los recursos (materiales, económicos, humanos, entre otros), disponibles son los adecuados para ejecutar las intervenciones?</p>	<p>¿Los recursos (materiales, económicos, humanos, entre otros), disponibles para la ejecución de las intervenciones, son acorde a las necesidades de las instituciones?</p>

(Elaboración

propia)

11. Métodos e Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos para este estudio es la entrevista. Las entrevistas de investigación son utilizadas para recopilar y analizar datos, su objetivo es obtener respuestas del entrevistado con respecto a un hecho concreto, que sería el problema a investigar, como lo es en este caso el análisis de las redes intersectoriales.

La investigación merece ser estudiada a través de la interpretación subjetiva de los actores clave involucrados en la red intersectorial, para conocer sus apreciaciones y percepciones acerca de esta misma. A través de la entrevista se puede obtener un mayor acercamiento a la realidad, logrando conocer aún más sus fortalezas y debilidades.

El tipo de entrevista es semiestructurada, la cual, ofrece la posibilidad de profundizar en puntos específicos que surgen durante la discusión con el entrevistado. El objetivo es recoger opiniones y comentarios. (Schwab, 2021)

12. Población y diseño muestral

12.1 Universo

El universo de la muestra es, todos los Programas Ambulatorios Pertencientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. El universo enmarca 20 programas ambulatorios de la comuna de Valparaíso en el año 2023.

12.2 Tipo de muestra

El tipo de muestra de este estudio es de experto.

Muestra de experto: En ciertos estudios es necesaria la opinión de expertos en un tema. Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios. (Hernández, 2014, pág.387)

De esta manera la información proporcionada por el o la profesional del área del Trabajo social o Psicología, cuenta con la legitimidad de haber intervenido directamente en estos programas y que operan desde la misma red intersectorial. Desde su experiencia pueden otorgar información acerca del funcionamiento de la red, lo que dota a la investigación de una visión profesional directa.

12.3 Descripción de la muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con

precisión, además de que debe ser representativa de la población.

(Hernández, 2014, pág.173)

Para la selección de la muestra se da cuenta de que en los programas ambulatorios se encuentra la mayor concentración de usuarios en intervención. Por lo que se decide que estos serán parte de la muestra. Decisión que se toma en conjunto con la institución.

El subconjunto representativo de la población a investigar son, un PPF (programa de prevención focalizada), un PRM (programa reparación de maltrato), un PIE (programa de intervención especializada), y un PPF 24 HRS, cabe destacar que estos pertenecen a la comuna de Valparaíso.

Es por lo anterior que la muestra seleccionada es no probabilística, también llamada “muestras dirigidas”, las cuáles suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización

(Hernández, 2014, pág.189). De esta manera se comprende que para efectos de la investigación, analizar programas ambulatorios en donde se encuentre la mayor cantidad de usuarios en intervención es más beneficioso debido a que existirán más apreciaciones de los profesionales acerca del trabajo en red con el intersector.

En las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos. (Hernández, 2014, pág.190)

12.4 Criterio de Inclusión de la muestra

Los actores que son parte de la muestra cumplen con la característica de ser expertos y funcionarios de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Que intervengan de manera directa con los niños, niñas y adolescentes, sus familias y la red intersectorial pertinente.

Otro criterio tomado en cuenta para la selección de los profesionales a entrevistar, es que intervengan de manera directa, y que se encuentren relacionados con la gestión directa de la red intersectorial. Dentro de esta categoría de inclusión los profesionales a entrevistar trabajan de manera directa en los programas, por ende serían Trabajadores sociales o Psicólogos, directores y asesores técnicos si el programa posee.

Como último criterio de inclusión para los entrevistados, es que lleven ejerciendo de seis meses a un año como mínimo en programas ambulatorios.

13. Criterios de rigor

Los investigadores, al estar amparados en el paradigma cualitativo, deben ser conscientes de que cuando se exploran fenómenos humanos, las realidades que observan o analizan con múltiples explicaciones y significados se convierten en realidades tangibles y singulares reconstruidas a través de la versatilidad del investigador. Esto hace que el rigor adquiera un valor. (Noreña, et al, 2012, pág.5)

Esta investigación cuenta con los siguientes criterios

- **Fundamentación:** La amplitud con que la investigación posee bases teóricas y filosóficas sólidas y provee de un marco referencial que informa al estudio. Tiene que ver con una revisión de la literatura extensiva y pertinente (enfocada en estudios similares). Además de incluir un razonamiento contundente de las razones por las que se recurrió a un enfoque cualitativo. (Hernández, 2014, pág.459)

En esta investigación se realizó una intensa búsqueda de literatura de estudios similares a la red intersectorial, que fueron mencionadas en el marco teórico, además se dio a conocer la elección del porque el estudio cualitativo es el más adecuado. Adicionalmente, la muestra fue construida en función de una decisión técnica definida a partir de parámetros provenientes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Esto es definido debido a que la muestra es consistente con el resto de las investigaciones planteadas El diseño muestral tiene literatura que válida la manera en que se eligen los programas.

- **Capacidad de otorgar significado:** la profundidad con que se presentan nuevos descubrimientos y entendimientos del problema de investigación a través de los datos y el método utilizado.(Hernández, 2014, pág.459)

Una vez teniendo los resultados de los instrumentos aplicados a los actores claves, se realizará un profundo análisis donde se apreciará los descubrimientos recogidos de la entrevista, con tal finalidad de conocer el funcionamiento de la red intersectorial.

- Credibilidad: se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema. (Hernández, 2014, pág.455)

“La define como la correspondencia entre la forma en que el participante percibe los conceptos vinculados con el planteamiento y la manera como el investigador retrata los puntos de vista del participante”. (Martens, 2005, como se citó en Hernández, 2014 pág.456)

En esta investigación, se utilizará como instrumento la entrevista, la cual consolida la credibilidad, ya que permite escuchar “voces” del grupo de estudio, que son los profesionales que intervienen en estos programas ambulatorios, donde cada participante posee experiencia previa.

- Transferencia: este criterio no se refiere a generalizar los resultados a una población más amplia, ya que ésta no es una finalidad de un estudio cualitativo, sino que parte de ellos o su esencia puedan aplicarse en otros contextos (Savin-Baden y Major, 2013; Morse, 2012; y Williams et al., 2005, como se citó en Hernández, 2014, pág.458)

El estudio realizado puede ser aplicado en otros contextos, existe la posibilidad de ser aplicado en otras comunas y programas pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

14. Procedimiento para la recolección de información

A continuación se presentará una carta Gantt en donde se dará a conocer todas las actividades realizadas durante el periodo de proyecto de título, su tiempo determinado fue de marzo a diciembre, en donde las asignaciones de las fechas por actividad van marcadas con una “x”.

14.1 **Tabla N°2 Carta Gantt**

Actividades	Mar.	Abril.	May	Jun.	Jul	Ago.	Sep.	Oct.	Nov	Dic.
Actividad 1 Coordinación con instituciones a través de correos	X									
Actividad 2 Entrevista con jefe de unidad para el ingreso a la institución (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia)	X									
Actividad 3 Reunión con la institución para acordar tema de investigación	X									
Actividad 4 Identificación del problema del estudio cap. 1		X								
Actividad 5 Reunión sobre el estudio con equipo de trabajadores sociales de la institución y profesor guía		X								
Actividad 6 Reunión con equipo de trabajadores sociales de la institución (cap.1)		X								
Actividad 7 Realización de cap.2 marco teórico			X							
Actividad 8 Reunión con equipo de trabajadores sociales de la institución(cap.2)			X							
Actividad 9 Reunión con equipo de trabajadores sociales de la institución(cap.2)			X							
Actividad 10 Reunión con equipo de trabajadores sociales de la institución (marco metodológico cap.3)				X						
Actividad 11 Creación de instrumento (entrevistas)				X	X					
Actividad 12 Validación de entrevistas y consentimiento						X				
Actividad 13 Aplicación del instrumento							X	X		
Actividad 12 Resultados de la investigación								X	X	
Actividad 12 Discusión de resultados y conclusiones de la investigación										X

(Elaboración propia)

15. Plan de Tabulación y Análisis

Primero se determinó qué contenido se estudiará y por qué es importante. En este caso nos referimos al análisis de los recursos, apoyos y oportunidades de la red intersectorial en los programas ambulatorios. Colaborando de esta forma con los equipos que intervienen en materia de niñez y sumando una visión diagnóstica e interpretando las complejidades de la red intersectorial.

En segundo lugar, deben tenerse claros los elementos que se van a buscar. Esto remite necesariamente a una guía del análisis. Dichos elementos corresponden a las categorías, visualizando las percepciones de los actores claves acerca del funcionamiento de la red, de las buenas prácticas, nudos críticos, recursos, oportunidades y apoyos.

Para analizar la información recopilada mediante las entrevistas semiestructuradas se determinó utilizar el análisis de discurso, en concreto la perspectiva de Van Dijk.

El discurso es un estudio empírico de los actos de habla, nos conducirá necesariamente a observarlos en la dimensión específica del discurso, puesto que se entiende por discurso, tanto una forma específica del uso del lenguaje, como una forma específica de interacción social. Así, el discurso se interpreta como un evento comunicativo completo en una situación social (...) Empíricamente hablando, el significado del discurso es una estructura cognitiva, hace sentido incluir en el concepto de discurso no sólo elementos observables verbales y no verbales, o interacciones sociales y actos de habla, sino también las representaciones cognitivas y estrategias involucradas durante la producción o comprensión del discurso. (Van Dijk, 1989, como se citó en Meersoh, 2005, pág.5)

Es por esta razón que el análisis de discurso es el más adecuado para el estudio, debido a que en las entrevistas se busca conocer las percepciones de los actores clave sobre el funcionamiento de la red y de esta manera captar el significado que estos tienen de ella.

En la actualidad se han desarrollado diferentes programas que sirven de auxiliares en el análisis cualitativo. De ninguna manera sustituyen el análisis creativo y profundo del investigador. Simplemente facilitan su tarea. (Hernández, 2014, pág.451)

Para efectos de este estudio y tal como se mencionó anteriormente, existen diversos programas que facilitan la tarea para poder realizar el análisis cualitativo, es en este contexto que el programa ATLAS.ti facilitará el análisis y la tabulación de datos recabados tras las entrevistas.

Tal como menciona Hernández. ATLAS.ti es un programa desarrollado para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos y construir teoría. El programa codifica de acuerdo con el esquema que se haya diseñado. Las reglas de codificación las establece el investigador. El programa realiza conteos y visualiza la relación que el investigador establezca entre las unidades, categorías, temas, memos y documentos primarios. (Hernández, 2014, pág.451)

16. Dimensión ética del Estudio

El estudio no incluye a personas y grupos en situación de vulnerabilidad. La ejecución del instrumento para la recolección de datos se aplicará directamente a los profesionales. Esto se determina debido a que para el análisis del funcionamiento de la red, es necesario conocer la opinión de profesionales que trabajen directamente con el intersector.

16.1 Descripción del uso ético de los datos y de los resultados de la investigación

Las consideraciones éticas son parte de la investigación, la participación voluntaria se debe ver reflejada en el consentimiento informado (cómo se utilizarán sus datos, quién tendrá acceso a ellos y cómo se publicarán), en el estudio se protege la identidad de las personas, es decir, los datos entregados serán anonimizados, y que aportan en el levantamiento de la información, está prohibido utilizar la identificación personal. En cuanto a los datos que se utilicen en el estudio deben ser protegidos durante el análisis y destruirse después de su uso. El uso de los datos recolectados serán utilizados hasta que finalice el periodo del proyecto de título, luego de esto los registros serán eliminados de toda plataforma en donde estos se encuentren. En caso de encontrar hallazgos sensibles o inesperados se resguardarán los datos del profesional.

16.2 Conflicto de interés

En este estudio no existe conflicto de interés por parte de las investigadoras con la institución donde se encuentran realizando el proyecto de título.

En el caso de existir un conflicto de interés el proceso de investigación sería inviable, y por lo tanto se deberían buscar otras alternativas de programas a investigar de manera que los hallazgos encontrados no estén sesgados.

16.3 Consentimiento Informado

En el caso de esta investigación solo se utilizará consentimiento informado para la aplicación de la entrevista. (Ver anexo 1)

Para esto las investigadoras se presentarán a través de una carta formal de presentación en que la Universidad respalde el proceso del proyecto de título, incluyendo la invitación a participar en la investigación.

Luego de esto, al momento de realizar la entrevista de manera presencial se entregará al comienzo el consentimiento para que pueda ser leído y firmado por el profesional, en el caso de que la entrevista sea de manera online se enviarán por correo el respectivo consentimiento. Durante el proceso de la entrevista en el caso que algún participante desee retirar su consentimiento y no ser parte de la investigación este es libre de retirarse.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

17. Introducción al Capítulo de Resultados

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados y el análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los actores claves que intervienen en la red intersectorial.

Para contextualizar se comenzará describiendo las funciones de los programas ambulatorios que son parte de la muestra, estos son: programa de prevención focalizada, programa (PPF), programa de reparación de maltrato y abuso sexual (PRM), y programa de intervención integral (PIE).

Continuando con esto se darán a conocer los principales temas abordados en las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales, psicólogos, directores y asesores técnicos de cada programa. También se hará una descripción del trabajo en terreno de dichas entrevistas.

Posteriormente se presentarán los resultados de las entrevistas en formato de tabla, las cuales irán nominadas por categoría y subcategorías, donde en cada columna irán citas textuales de los participantes e ideas fuerza de lo recolectado en las entrevistas.

Finalmente se presentan las herramientas generadas por el software ATLAS.ti donde se encuentran las nubes de palabra y redes semánticas por categoría.

18. Resumen de los Métodos Utilizados

18.1 Muestra población objetivo

Tabla N°3

Proyectos de la muestra y sus funciones
<p>PPF Programa de prevención focalizada: Enmarcan su accionar dentro de políticas restitutivas porque apuntan a resolver derechos vulnerados de la niñez y adolescencia, pero también, es preventiva porque evita que dichas vulneraciones se cronifiquen en la vida de los niños/as y, es a la vez, promocional porque promueve el desarrollo de una cultura de derechos y una parentalidad/marentalidad. (Catastro abril, Mejor niñez, 2023, pág.17)</p> <p>Estos programas PPF pertenecen a la línea de mediana complejidad del servicio y siendo el único programa que trabaja de manera individual es decir sin dupla psicosocial, es decir realizan el trabajo preventivo y acompañan a familias en situación de vulneración, siendo fundamental estudiar sobre su accionar con la red intersectorial, debido a la vinculación con los demás programas e instituciones.</p>
<p>PRM Programa de reparación del maltrato y abuso sexual: Proyecto destinado a contribuir al proceso reparatorio del niño/a o adolescente menor de 18 años, que ha sido víctima de maltrato físico o psicológico grave o menos grave y/o agresión sexual infantil constitutivo de delito. Dentro de las principales acciones a realizar está la interrupción de la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia; favorecer el proceso de resignificación de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable y fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.(Catastro abril, Mejor niñez 2023, pág. 26)</p> <p>Estos programas PRM pertenecen a la línea de alta complejidad debido a que es el único programa especializado en reparación del abuso</p>

sexual infantil. Es por esto que su estudio es fundamental debido al alto nivel de conexión que deben tener con la red intersectorial.

PIE Programa de intervención especializada: Su objetivo es contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas (Catastro abril, Mejor niñez 2023, pág.25)

Estos programas PIE pertenecen a la línea de alta complejidad debido a que intervienen y reparan casos de vulneraciones graves. Por ende, se requiere un alto compromiso de colaboración entre instituciones y actores involucrados.

PPF 24 Horas Programa de Prevención Focalizada: Busca contribuir a la superación de situaciones de vulneración de derechos y con la interrupción de conductas transgresoras en NNA derivados del Programa de Seguridad Integrada PSI-24 HRS de manera oportuna y temprana a través de un circuito especializado. (Catastro abril, Mejor niñez 2023, pág.30)

Este programa 24 horas constantemente necesita los recursos y apoyos que ofrece la red intersectorial, debido a la complejidad de los casos y a la urgencia temprana de que los niños, niñas y adolescentes transgresores de derechos se encuentren en proceso de intervención.

*(Elaboración propia, información extraída de catastro
abril 2023)*

18.2 Metodología de la entrevista

El trabajo en terreno fue realizado en cuatro de los programas ambulatorios de la comuna de Valparaíso, PPF Carmela Jeria, PIE Ciudad del niño, PRM Maihue y PPF 24Horas Gandhi. Se realizaron un total de 14 entrevistas, a los profesionales que intervienen de manera directa con las familias de los programas ambulatorios, dichos profesionales eran: director(a), Psicólogo(a), Trabajador(a) Social, y Asesor(a) técnico(a) si es que el programa contaba con ello. Es decir, fueron 4 entrevistas por programa ambulatorio, menos los PPF, ya que en dichos programas se realizaron 3 entrevistas.

Las entrevistas cuentan con catorce preguntas para director(a) y asesor(a), y quince preguntas para psicólogo(a) y trabajador(a) social. Las entrevistas son semiestructuradas y las preguntas de esta se encuentran relacionadas con las categorías y subcategorías mencionadas en el capítulo II del informe.

El procedimiento para la recolección de información constaba de coordinar con los programas a través de Gmail para realizar las entrevistas, y una vez fijado el día, llegar a la institución donde se encontraba el programa ambulatorio, presentarse con los profesionales, explicar el objetivo y el contexto del estudio, que ellos firmaran el consentimiento, y realizar las entrevistas correspondientes a los profesionales.

Las entrevistas tuvieron una duración de 30-50 minutos aproximadamente, la modalidad de estas fue en su mayoría presencial, 11 entrevistas fueron de manera presencial, mientras que las otras 3 fueron de manera online, todas estas dirigidas al PPF Carmela Jeria, ya que por temas de tiempo no se pudieron realizar de manera presencial.

19. Presentación de Resultados de las Entrevistas.

Tabla N°4 Resultado de Categorías.

19.1 Resultado categoría 1: funcionamiento de la red intersectorial

Categoría funcionamiento de la red		
Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>1.1 Sub-Cat Red intersectorial como sistema abierto el cual posibilita el funcionamiento de esta misma.</p>	<p>Director PIE</p> <p><i>“Hay que efectivamente, hacer un trabajo colaborativo, complementario y mancomunados en pos del beneficio directo de nuestros usuarias y usuarios”</i></p> <p><i>“Si bien trabajamos en red, insisto, hay muchísimo que mejorar en cuanto a unificar estos criterios, porque es como que cada institución se rige por sus propios lineamientos y no podemos complementarlos en el beneficio directo de los usuarios y usuarias”</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“Nos cuesta mucho como redes, hacer una mirada más integrativa de las situaciones de la familia y desde ese punto de vista coordinar se vuelve bien desafiante, principalmente porque bueno, se cruzan miradas técnicas, se cruzan orientaciones, se cruzan planes de trabajo y eso no siempre favorece como la coordinación más oportuna para la familia”</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Las ideas están, ahora es, cómo lo llevan a la práctica porque también siento que de algún modo no se presta la atención que corresponde”</i></p> <p>Asesora Técnica PIE</p> <p><i>“Siempre ha habido falencias, no ha habido mucho cambio ya y eso es lo que más me ha frustrado igual porque eso significa que nosotros tenemos toda la intención, pero necesitamos también de otros para poder cumplir con nuestros objetivos.</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Me gusta trabajar con la red porque siento que se complementa el trabajo, las familias tienen multi necesidades ya entonces en estas multi necesidades, nosotros podemos cubrir una parte, pero la red se entiende que debería ayudarlos a cubrir la otra entonces, por eso se habla de un trabajo, ojalá en conjunto cierto con objetivos colaborativos para que se pueda complementar la ayuda”</i></p>	<p>La siguiente subcategoría tiene relación con las percepciones de los actores clave acerca del funcionamiento de la red intersectorial. Se visualiza la necesidad de colaboración entre los distintos actores, a pesar de la intención de colaboración, se dificultan las instancias de coordinación entre la red intersectorial.</p> <p>Un tema recurrente es la necesidad de un trabajo colaborativo y sistemático para lograr objetivos comunes. Todos parecen converger en la importancia de una colaboración efectiva entre los diferentes sectores. Otro patrón que emerge es el reto de unificar criterios y lineamientos entre las distintas instituciones involucradas. Varios participantes expresan que cada institución tiende a operar según sus propias reglas, lo cual impide una verdadera colaboración.</p> <p>Se identifica un sentimiento de frustración respecto a la falta de cambio y mejoras en el funcionamiento de la red. Este tema es especialmente señalado por la Asesora Técnica del PIE y la directora del PRM.</p> <p>Aunque se menciona trabajar desde un modelo ecológico y sistémico, el discurso revela una falta de cohesión y visión unificada, lo que lleva a una actuación fragmentada. Por último, los profesionales mencionan que el desconocimiento y falta de difusión de la red merma los procesos de intervención, debido a la necesidad de conocerla para poder derivar y comunicarse con los distintos sectores de la red intersectorial.</p>

(Elaboración propia)

Tabla N°5

Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>1.2 S.C. Modelo de gestión de la red intersectorial</p>	<p>Director PIE</p> <p><i>“No creo que haya una buena interacción entre todos los dispositivos, tampoco creo que sea mala. Creo que todos entendemos que tenemos que trabajar en red, que es fundamental para poder cumplir el objetivo y el fin último, que son las personas beneficiarias.</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“No hay una buena coordinación con las otras instituciones sobre todos en los CESFAM, la verdad que las coordinaciones son muy difíciles, cuesta generar coordinaciones, cuesta obtener la información de los niños, cuesta que los referentes suban la información a las plataformas del sistema del servicio de protección podría mejorar, bueno, yo creo que en el sistema en sí es necesario en todas las áreas que haya mayor personal”</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“Mira, yo creo que el servicio ha hecho intentos, ya han hecho intentos como de protocolizar está el tema de los referentes cierto, pero volvemos a lo mismo. Yo creo que en el gran nudo crítico tiene que ver con las normativas.”</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“No sabemos bien cuál es toda la oferta entonces de repente muchas cosas que no podemos resolver nosotros porque desconocemos ciertas ofertas o ciertos programas que pueden estar presentes(...) entonces a veces se pierde el tiempo más en buscar que en darle una respuesta a la familia.”</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“Buscando distintas como, instancias de comunicarse, generalmente es por correo, si ahí no se resulta tratamos de buscar teléfono, sino ya la otra instancia es como ir presencialmente a solicitar, si necesitas más información o algo así.”</i></p> <p>Trabajador social PIE</p> <p><i>“Mira primero todo se hace por correo, nuestro correo en como en este trabajo, si no se puede por ahí y cuesta a veces comunicarse con otros programas o con otros profesionales se hace a través de teléfono y si no ahí ya presencialmente como que nos dirigimos al programa o al CESFAM o a la municipalidad”</i></p> <p>Psicólogo PRM</p> <p><i>“Siento que la comunicación directa es lo que más sirve más que el correo que queda en la bandeja entonces yo prefiero a mi contacto por teléfono, siento que es más eficaz”</i></p>	<p>La subcategoría tiene relación con las percepciones de los actores clave acerca de las conexiones entre las instituciones.</p> <p>Se percibe que la coordinación que existe con el CESFAM es de manera escasa, y la falta de oportunidades de reunión que dificultan los procesos de información que solicitan los profesionales.</p> <p>El desconocimiento de las redes mencionado por los profesionales, dificulta el trabajo en red al no tener la oferta disponible. Esto merma los procesos de intervención y genera trabas en el trabajo en red.</p> <p>Se percibe que al momento de coordinarse con otras instituciones los actores buscan diversas maneras de conectarse con los otros profesionales hasta lograr el objetivo de conexión entre los mismos.</p>

(Elaboración propia)

Tabla N°6

Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
S. C 1.3 Relación con las Políticas sociales	<p>Directora PPF</p> <p><i>“Yo siento que por ejemplo, mejor niñez, servicio protección especializada debiese tener un coordinador regional digamos y específico para por ejemplo línea PPF, programa línea PPF que ellos hagan las conexiones con las redes, porque de repente todo el peso cae en los directores”</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“Lo primero es unificar criterios comunes ya, porque nosotros trabajamos en infancia, pero también nos cruzamos con el trabajo que hace, por ejemplo, en los programas de adulto mayor, nos cruzamos también con empleabilidad, nos cruzamos con violencia, entonces desde esa perspectiva la de entramado intersectorial está hoy día muy segmentado. Yo creo que desde la política social lo que primero tenemos que hacer es trazar líneas más claras.”</i></p> <p>Director PIE</p> <p><i>“Creo que se podría implementar una política pública social que establezca los lineamientos para que este trabajo en red sea mucho más robusto, más fortalecido”</i></p> <p>Asesora Técnica PIE</p> <p><i>“Debería existir así como algo que le dé una prioridad a los chiquillos por algo tiene una medida protección (...) a veces tenemos que hacer cambio de cuidado, se demoran meses en entregarlo entonces ahí yo creo que sí debería haber una prioridad para estos chiquillos”.</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Yo creo que la desinformación y la poca claridad de lo que se hace es lo que se pierde entonces (...) desde arriba la información no baja”</i></p> <p>Trabajador Social PIE</p> <p><i>“Quizás la falta de comunicación entre las entidades que trabajan en niñez, yo creo que no hay comunicación o no hay una mesa de trabajo entre todas las entidades que trabajemos con ellos, eso dificulta mucho la comunicación y también dificulta mucho el que hacer porque nos vemos limitados en las acciones que podemos hacer”.</i></p>	<p>Esta subcategoría tiene relación con las principales falencias e implementación de las políticas públicas en relación al funcionamiento de la red intersectorial para los actores que intervienen de manera directa.</p> <p>Los actores que trabajan en la red intersectorial de programas PPF, PRM y PIE mencionan que debe existir mayor compromiso, conexión entre los distintos programas e instituciones. Por otra parte se nombra la necesidad de unificar criterios con la finalidad de que la red funcione de manera eficiente.</p> <p>Se visualiza la necesidad de que existan líneas más claras al momento de trabajar en red ya que existe desinformación y mala comunicación entre los sectores. Se espera que existan más mesas de trabajo con todos los actores en donde se aborden estas problemáticas del intersector.</p> <p>Al implementar estas ideas necesarias planteadas por los actores se puede mejorar el trabajo intersectorial, logrando intervenciones integrales.</p>

(Elaboración propia)

Tabla N°7

19.2 Resultado categoría 2: percepciones de buenas prácticas

Categoría percepciones de buenas prácticas		
Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
S.C 2.1 Nivel de conexión de las instituciones	<p>Directora PRM</p> <p><i>“Lo que hemos intentado hacer es un poquito abrir espacios de sensibilización pensamos nosotros que podemos mejorar el trabajo colaborativo, si los otros programas saben lo que nosotros hacemos, ya que de repente hay como hartito desconocimiento quizás de lo que nosotros podemos hacer, lo que no podemos hacer”</i></p> <p>Asesora técnica PRM</p> <p><i>“Como PRM cuando tenemos que hacer la autoevaluación del proyecto hemos citado a reuniones, así como intersectoriales con algún Liceo más cercano a nosotros o por la matrona que ha venido a hacer evaluación a los niños, y cuesta que acudan</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“Sí, nosotros tenemos reuniones, casi prácticamente todas las semanas. Ocupamos toda una mañana ahí. Nosotros intercambiamos experiencias, como tú lo puedes hacer de mejor forma en este caso todo relacionado así con el intersector”</i></p> <p>Psicóloga PPF</p> <p><i>“Nosotras como equipo asistimos a varias reuniones intersectoriales ya sea con CESFAM, con la municipalidad, así que, si se realizan reuniones en ciertas veces en el año, en este año han sido más y se van abordando por temáticas”</i></p>	<p>La siguiente subcategoría busca conocer sobre la coordinación entre los actores clave y la red intersectorial.</p> <p>Los profesionales logran identificar que a pesar de que pueda existir una disposición de los programas a coordinarse y colaborar entre sí, no se realizan las reuniones de manera paulatina y las instancias son mínimas.</p> <p>Las reuniones que realizan los programas con la red son insuficientes tal como indican algunos de los profesionales. Y se recalca la idea y la necesidad de generar estas instancias de reunión intersectorial en donde se abarquen y se discutan las falencias de la red y en conjunto puedan dialogar desde una mirada colaborativa.</p> <p>Por otro lado, se visualiza que los actores clave realizan reuniones técnicas para abordar los casos con más complejidad con la finalidad de poder intervenir de manera eficiente.</p>

(Elaboración propia)

Tabla N°8

Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>S.C 2.2 Eficiencia y Eficacia</p>	<p>Directora PRM</p> <p><i>“Las redes las hacen las personas ya, las instituciones en realidad son un marco digamos”</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Que sea capaz de trabajar en equipo, de coordinar con las redes, ser organizados, de traspasar esa información al equipo, de ser compañeros ciertos, tener compañerismo, un buen equipo.”</i></p> <p>Asesora Técnica PIE</p> <p><i>“Bueno las características principales, tiene que ser una persona que también tenga un poquito de vocación y entienda cuál es el perfil de los niños que nosotros trabajamos. (..)”</i></p> <p>Psicóloga PIE</p> <p><i>“Mira, yo creo que primero harta tolerancia la frustración, creo que es como bien importante tener ese auto de herramientas esos recursos personales porque aquí puede haber muchas frustración con respecto a trabajar con la familia con respecto a las necesidades”</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“Que sea capaz de trabajar en equipo, de coordinar con las redes, ser organizados, de traspasar esa información al equipo, de ser compañeros ciertos, tener compañerismo, un buen equipo”</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Yo creo que tener una mirada colaborativa, es lo principal y obviamente que estando la verdadera disposición también uno estará a disposición de esa red”</i></p> <p><i>“Es lenta la derivación, es muy protocolar. Hay baja oferta también de programas, o sea, listas de espera eternas”</i></p> <p><i>“Las derivaciones que nosotros hacemos al CESFAM también son muy lentas, para solicitar, por ejemplo, el ingreso de salud mental de una persona te dan hora de ingreso para el otro mes, se demoran dos meses”</i></p> <p>Psicólogo PPF</p> <p><i>“Cuesta mucho cuando nosotros solicitamos derivación sobre todo PPF como la primera línea cuando llegan los casos ciertos, a veces nosotros solicitamos a tribunal y tribunal si bien responde haciendo estas derivaciones a tal lado, por ejemplo un programa PRM cierto o PIE, existe una lista bastante larga de espera hacia esos casos y el caso puede estar seis meses, nueve meses”</i></p>	<p>En la primera parte de esta subcategoría se busca conocer las características del profesional para realizar un trabajo intersectorial.</p> <p>Luego se busca conocer las percepciones de los procesos de derivación por parte de los Trabajadores sociales y Psicólogos.</p> <p>La mayoría de los profesionales destacan la escucha activa, empatía, vocación, el trabajo en equipo, el respeto, compañerismo, como características clave con las que debe contar un profesional para trabajar con la red intersectorial.</p> <p>Otra de las características destacadas es la proactividad, ya que muchas veces se menciona la necesidad de movilizarse cuando un sector del servicio no responde, se deben buscar nuevas soluciones. Se recalca la importancia de que el profesional cuente con estas características para hacer frente a ciertas situaciones complejas, trabajando y dialogando de manera profesional con el intersector, para lograr un trabajo en red que sea colaborativo, respetuoso, eficiente y eficaz. En donde todas las instituciones dialoguen desde un enfoque de derechos en pos del bienestar de los usuarios.</p> <p>Proceso de derivaciones</p> <p>En cuanto a la percepción del proceso de las derivaciones entre programas e instituciones, los profesionales mencionan que se ven afectadas debido a los protocolos y la burocracia que estos procesos conllevan, generando de esta forma largas listas de espera, dificultando las intervenciones.</p> <p>Se destaca como idea fuerza por parte de los Trabajadores sociales y Psicólogos, los problemas con las derivaciones, la comunicación con CESFAM y las listas de espera que merman los procesos de intervención.</p> <p>Al darse estas derivaciones muy burocráticas se ven afectados directamente los niños, niñas y adolescentes, proceso el cual deben esperar mucho tiempo para ser atendidos, siendo vulnerados los derechos de poder recibir atención de calidad.</p>

--	--	--

(Elaboración propia)

Tabla N°9

Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>2.3 S.C Grado de Participación y Equidad</p>	<p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Yo creo que es buena, pero ahí insisto en que tiene que ver por la oferta y tienen que ver también con la disposición de los profesionales al trabajo en red...”</i></p> <p><i>“...Si uno tuviera la oferta disponible y hubiera oferta y los profesionales todos tuviéramos la disposición de trabajar de manera colaborativa, nos facilitaría muchas cosas, pero no se da porque la información no se baja como corresponde”.</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“Si, si hay colaboración en red es buena como te decía, si tú tienes una buena llegada y siempre a los otros profesionales tienes una buena comunicación, los tratan bien y siempre con un respeto siempre va a tener esta recepción entre información”</i></p> <p>Psicóloga PPF</p> <p><i>“Yo creo que con el colegio es buena, pero también es como es como ambiguo porque también depende la situación del niño, si en una situación grave se van a comunicar con nosotros, si no hay una situación grave puede haber una mayor demora en la entrada de la información, con el CESFAM yo siento que no hay muy buena colaboración porque no tenemos respuesta de manera atinente”</i></p> <p>Psicólogo PPF</p> <p><i>“Yo creo que regular, dado que igual tenemos dificultades a veces como les comentaba de comunicación, los colegios que son más flexibles a comunicarse con nosotros, pero lo en cuanto a salud son más restringidos”</i></p> <p>Psicóloga PIE</p> <p><i>“Tenemos que estar ayudándonos entre compañeros como para poder gestionar esta red, pero dentro de todo igual lo logramos. Creo que igual se logra, así que yo pondría de regular a buena”</i></p>	<p>Busca conocer la colaboración entre los distintos actores que componen la red intersectorial, si esta es eficiente o no.</p> <p>Los profesionales logran identificar que a pesar de que existe colaboración para trabajar en red y lograr objetivos en común, hay muchos aspectos por mejorar, en cuanto a coordinación, a la disposición y al tiempo que tienen los actores de trabajar de manera colaborativa.</p> <p>También se puede entender que el grado de colaboración depende de la institución con la que se esté vinculando el programa, existen experiencias tanto buenas como malas. En este sentido las buenas experiencias hablan de un grado de participación y equidad en donde existen reuniones trimestrales o bimensuales en donde las instituciones pueden discutir y dialogar. Al contrario de no existir estas instancias de colaboración el trabajo intersectorial se dificulta al no existir colaboración ni diálogo entre las distintas instituciones que trabajan por el bienestar de las familias vulneradas.</p> <p>A pesar de que hay aspectos por mejorar en la colaboración tales como la comunicación fluida, los espacios e instancias de reunión, el traspaso eficiente de información entre instituciones estos impactan de manera significativa en la red intersectorial. De esta manera se presentan desafíos en la comunicación intersectorial frente a los distintos enfoques de trabajo o en las diferencias que se perciben en la urgencia de responder a ciertas situaciones o casos graves.</p>

(Elaboración propia)

Tabla N°10

Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>S.C 2.4 Innovación y aprendizaje</p>	<p>Directora PPF</p> <p><i>“Sí mira yo, yo pienso que para el trabajo en red, una necesitamos que nos pidan menos cosas, porque cada vez nos piden más, la otra es que hayan encargado como les dije que sea capaz de coordinar con todos los programas línea PPF y realizar mesas de trabajo, reuniones mensuales quizá o trimestrales “</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“Yo creo que si nos pudiesen convocar, no sé una vez al semestre a todo el intersector y reunirnos de jornada sería súper positivo, pero estoy hablando de los programas, ya no de no del director de la ONG, no de la gente que no está aquí en el fondo la gente que está aquí debiera estar convocada con la gente que está en el consultorio, no con el director de servicio, ya, sería súper positivo para poder trabajar algunas estrategias de mejora ya y yo creo que ahí en ese sentido el servicio está como al debe”</i></p> <p>Director PIE</p> <p><i>“Creo que se podría desarrollar una estrategia, por ejemplo, reuniones bimensual, podría ser trimestral o mensual, no sé, se determinará dependiendo de la disposición y el trabajo, el tiempo que tengan, pero yo creo que sí se podrían hacer mesas territoriales”.</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Yo creo que una de las estrategias que funciona bien es también tener empatía con los colaboradores de los otros programas y entender que, así como a veces nosotros tenemos que hacernos el tiempo, ellos también lo hacen y que trabajamos también en base a situaciones en crisis.”</i></p> <p>Asesora técnica PRM</p> <p><i>“Yo creo que podríamos hacer, por ejemplo, como asesora una reunión trimestral que no hay más tiempo de asesores o jefe técnicos de los programas, por ejemplo, justamente para hablar de estos nudos críticos llegar a acuerdos concretos para poder como trabajar un poquito más de manera más colaborativa, eso es algo, que yo creo que hace falta.”</i></p> <p>Asesora Técnica PIE</p> <p><i>“Capacitamos a veces a los equipos le explicamos, “mira frente a esto, hay que hacer esto”, porque entendemos también que a veces no todos lo sabemos y como nosotros tenemos más experiencia trabajando en estos programas si generamos ese tipo de estrategia”</i></p> <p>Psicóloga PPF</p> <p><i>“Yo siento que estrategias son como tu rapidez al usar otro tipo de formas de cómo llegar a esa información.”</i></p> <p>Psicóloga PIE</p>	<p>Busca conocer si los actores clave que intervienen en la red intersectorial implementan nuevas estrategias para el mejoramiento del trabajo en red, y a su vez sugerir nuevas estrategias para la intersectorialidad y cómo estas estrategias innovadoras generan un aprendizaje para con el intersector.</p> <p>Los profesionales logran identificar estrategias que les gustaría implementar para trabajar con intersector, tales como más momentos de encuentro, ya sea a través de mesas de trabajo, reuniones para abordar temas importantes, y también con esta finalidad se busca socio educar y capacitar a las otras redes para trabajar en conjunto en busca de objetivos en común.</p> <p>Las estrategias que ejecutan los profesionales para el trabajo en red es comunicarse con el intersector de manera presencial, por correo y llamado telefónico, esto con la finalidad de generar momentos de encuentro colaborativamente. De esta manera se logrará construir una red que sostenga las necesidades de los usuarios, de manera que los distintos actores dialoguen y complementen el trabajo.</p>

	<p><i>“Sí yo creo que la gran clave de este trabajo igual es estar actualizándose un poco, siempre desde lo autónoma porque a nosotros igual nos capacitan...”</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Sí, yo creo que una de las estrategias es ofrecernos, así como bueno, los colegios hoy día no tienen un conocimiento total respecto, a cómo funcionar o accionar en relación a vulneraciones que se presentan y qué hacer o cómo contener...”</i></p>	
--	--	--

(Elaboración propia)

Tabla N°11

19.3 Resultado categoría 3: Actores claves

Categoría actores claves		
Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>3.1 S.C Manejo de conflictos</p>	<p>Director PIE</p> <p><i>“A mí me sobre llama la atención el nivel de colapso que tienen en salud, cuando tengo a un niño con ideación suicida siendo muy chico, no solo con ideación, sino con conducta suicida que ha tenido algunos intentos y lo derivamos a salud mental urgente al hospital del Salvador urgente porque necesita atención psiquiátrica, necesita farmacología, etcétera, y me dicen que tiene lista de espera de 5 meses, 6 meses”.</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Mira centrándonos como en salud yo creo que el conflicto no es un conflicto directo, sino que como se perciben y se entienden ciertos artículos de ley y que eso implica mucha burocracia ya que los antecedentes de salud son privados, pero cuando estamos hablando de medidas de protección necesitamos saber cómo es la situación de salud de un niño entonces a veces deberíamos jerarquizar ciertas prioridades y entender que hay un niño que se está vulnerando, un niño que está grave”</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“Yo creo que hoy día lo que estamos teniendo más dificultades con salud y con el tema de la salud mental. (...) Y yo creo que en ese sentido yo creo que la mayor dificultad, el mayor nudo crítico es que no dialogamos en el mismo idioma”</i></p> <p>Directora PPF</p>	<p>En la siguiente subcategoría se visualizan los principales conflictos a la hora de trabajar con la red intersectorial de los programas ambulatorios.</p> <p>Se logra visualizar la necesidad de unificar criterios, ya que las diferentes miradas de los profesionales dificultan el trabajo en red. Se debe priorizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes por sobre la burocracia y la jerarquización que se va dando existiendo trabas en el sistema.</p> <p>Un tema repetitivo respecto a la resolución de conflictos es seguir el protocolo correspondiente, hablar con el jefe o encargado del profesional o institución, por otro lado, se menciona el hecho de denunciar si es necesario ya que es importante no perder el enfoque de derechos.</p> <p>Se identifica un fuerte descontento por parte de los actores clave respecto al nivel de colapso en cuanto a salud, sobre todo en salud mental, afectando la atención para el niño, niña y adolescente, debido a las largas listas de espera</p> <p>Por otro lado, el desconocimiento de las redes dificulta los procesos de intervención, también se menciona la falta de conocimiento que tienen las otras instituciones en materia de protección especializada</p>

“Lo mismo que te contaba, de repente que no se conocen bien las redes, no saben bien que lo que hacemos, muchas veces nos preguntan qué es un PPF(...)falta más comunicación y falta que efectivamente difundan más lo que se hace, como mesas de trabajo, como te contaba”

Asesora técnica PIE

“No tenemos la información que requerimos a tiempo, se entranpan los procesos sobre todo en temas de salud mental para los chiquillos sí, en temas de salud mental y también nos hemos visto entrapados con chicos que tienen infracciones de ley”(…) “Yo creo que ahí falta un poco también generar una red que pueda atender estos casos que son mucho más complejos”

Trabajadora Social PRM

“Yo trato de buscar el protocolo, pero si no resulta obviamente siempre nosotros intencionamos todo a través de correo para que quede esta formalidad cierto de que está muy tensionando esto. Si no se busca como a través de la dirección, sino claro de repente tenemos que ir a otro lado, así como informar al Tribunal”.

Enfoque de derechos

“Yo puedo entender que la red le complique porque de repente tiene una mirada más sesgada a veces trabajamos con profesionales que no están vinculados en el área o que tienen otra percepción más como antigua cierto de ciertas cosas que hay que resolver para resolver entonces lo que intencionamos nosotros es comprender escuchar al otro ya”

Trabajadora social PPF

“Cuando hemos solicitado varias cosas y no tenemos respuesta ahí el director se comunica con el personal del CESFAM que también sea como el jefe o el encargado de la persona que tenga que responder.”

Trabajador social PIE

“Siempre hay alguien que está como a la cabeza en el fondo de los demás en este caso que es como el jefe o el líder, así que siempre también está la posibilidad de contactarse con ellos, por ejemplo, en el área de los CESFAM todos los CESFAM tienen un referente de mejor niñez.”

“Es todo como muy jerárquico en estos espacios laborales sobre todo en este en el servicio de mejor niñez, en las municipalidades, en el CESFAM.

“Es muy burocrático cuesta mucho llegar a soluciones como concretas, porque hay muchas trabas en el sistema, y eso también traba la intervención con la familia.”

Psicólogo PPF

	<p><i>“Los conflictos con el intersector lo abordamos primeramente acá y si es que es necesario dirección por lo menos se comunica con el otro medio y así nos comunican porque la idea es como no mantener o romper esos lazos que a veces sirven”</i></p>	
--	---	--

(Elaboración propia)

Tabla N°12

19.4 Resultado categoría 4: Nudos críticos

Categoría nudos críticos		
Categoría	Cita textual	Idea fuerza
Nudos críticos	<p>Director PIE</p> <p><i>“Uno de los principales problemas que tenemos hoy en la red, que están un poco desconectados los objetivos de trabajo que tienen en salud, que tienen en educación, que tenemos en protección y necesitamos unificarlo.”</i></p> <p><i>“Creo que también sea un nudo crítico la rotación que hay en todos los dispositivos, especialmente en protección, pero yo apuntaría como nudo crítico principal esta desconexión que hay en los distintos lineamientos de trabajo.”</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Obviamente va a ser una sola persona con mucha carga y eso también limitaba el tiempo que se tiene para trabajar en red y para poder coincidir en los tiempos de cada profesional”</i></p> <p>Directora PRM</p> <p><i>“El tema de las miradas, de las normativas, el tema de, yo diría que el principal tema son las miradas ya cómo podemos unificar una mirada respecto del trabajo que todos hacemos y nos convertimos en realmente en un engranaje. Yo siento que hoy día estamos trabajando todos por separados Y eso dificulta como buscar puntos en común y también buscar soluciones en conjunto”</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“La falta de interés también de repente porque uno está como sobre el que hacer, el hacer, el hacer cierto y de repente no se deja tanto el espacio para lo importante que es trabajar con red y así bien nosotros no somos un centro comunitario, si somos centros familiares, que lo comunitario influye para la intervención, entonces desde ahí hay que visibilizar eso y problematizarlo y hacer acciones concretas para eso con apoyo de los demás y eso siento que falta”</i></p> <p>Asesora Técnica PIE</p>	<p>En la siguiente categoría se visualizan los principales nudos críticos que afectan el trabajo en red para los actores clave que intervienen de manera directa.</p> <p>Se visualiza una desconexión entre las instituciones debido a la falta de información, las distintas perspectivas profesionales entorpecen los procesos de reparación e intervención ya que se cruzan los protocolos de acción,</p> <p>Otro tema que emerge es respecto a la sobrecarga laboral de los profesionales, lo cual provoca una excesiva rotación de personal, ya que como menciona la psicóloga del PIE “es una pega desgastante”, por ende se percibe que son necesarios más profesionales.</p> <p>La falta de información, visualización y recursos de las redes también es mencionada como un nudo crítico. No se conoce la oferta de redes disponibles para los programas, se menciona la importancia de poder darle un mayor valor al trabajo en red y tener voluntad para participar.</p> <p>Todo lo mencionado anteriormente dificulta los procesos que se requieren para que se dé un buen trabajo intersectorial.</p>

	<p><i>“La falta oportuna de la información”</i></p> <p>Trabajador social PIE</p> <p><i>“nudo crítico de que todo hay demasiado protocolo y también hay muchas trabas desde lo social también porque ahí entramos en otro tema que también es lo económico”.</i></p> <p>Trabajadora Social PPF</p> <p><i>“La falta de recursos ya sea humano también como por los tiempos, como porque podríamos tener mayores instancias de trabajo en red, para trabajar realmente en redes cierto, cada una de las cosa y de repente que haya una instancia de trabajo, siento que para eso necesitamos más tiempo o menos carga laboral.”</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“Yo creo que eso es uno de los nudos súper críticos que tiene ahora la red empezando que deberían tener más profesionales para poder abordar más los casos y poder dar abasto en todo en realidad porque un profesional para todos estos niños es muy poco”.</i></p> <p>Trabajadora Social PRM</p> <p><i>“Yo creo que la bajada de información es deficiente, la oferta es poca, y yo creo que dentro de los nudos críticos también tiene que ver con estos temas tan protocolares para poder generar información.”</i></p> <p>Psicólogo PRM</p> <p><i>“Nudo crítico, la voluntad también de los profesionales, quiero creer que no cuentan con tiempo, que es real esa excusa, pero siempre se encuentra por ahí un tiempito”</i></p> <p>Psicóloga PPF</p> <p><i>“Retroalimentación sobre política públicas o sobre acciones en situaciones de riesgo, es cómo lo mismo, socializar información, que todas las redes deberían conocer”</i></p> <p>Psicóloga PIE</p> <p><i>“La rotación de personal una, pero lo entiendo igual, dentro de lo de los nudos críticos, entiendo que hay un desgaste porque este es un sistema de alta vocación, creo que es como algo que también destacó mucho.”</i></p> <p><i>“Muy sobreexplotada, mucha pega porque uno no solamente trabajas las horas que te designan, sino cuando termina trabajando más(...) el sistema no da abasto está colapsado, en todos lados”</i></p>	
--	---	--

(Elaboración propia)

Tabla N°13

19.5 Resultado categoría 5: Percepciones de recursos, apoyos y oportunidades

Categoría percepciones de recursos, apoyos y oportunidades		
Subcategoría	Cita textual	Idea fuerza
<p>S.C</p> <p>5.1 Potenciación de recursos, oportunidades y apoyos</p>	<p>Director PIE</p> <p><i>“Necesitamos muchísima más plata, a nosotros nos llega una cantidad de plata mensual asociada a una subvención por cada niño atendido(...) pero necesitamos un monto mayor, ya no puede ser que tengamos que estar priorizando”</i></p> <p>Directora PPF</p> <p><i>“Hay mucha disposición para que el trabajo funcione mejor, pero en la práctica por la carga laboral de cada programa es difícil”</i></p> <p>Asesora técnica PIE</p> <p><i>“Faltan recursos claramente, hay pocos psiquiatras infantiles”(…)“faltan muchos recursos para inyectar en las escuelas también y en salud mental para que te digo, lo mismo con el Salvador que tiene profesionales a honorarios cuando no debería ser así...”</i></p> <p>Asesora técnica PRM</p> <p><i>“Nosotros de repente pedimos tal capacitación y nos niegan, nos niega el permiso de gastarse dinero”</i></p> <p>Trabajadora social PRM</p> <p><i>“Podríamos tener terapeutas ocupacionales importante podría ser, conexión directa con psiquiatra es lo importante podría ser eso también...”</i></p> <p><i>“... Por algo los profesionales se van, por eso pasan con licencia, por algo rotan también, cómo podemos evitar tanta rotación como podemos evitar tantas licencias médicas por salud mental”</i></p> <p><i>“Una oferta, que vaya dirigido a eso, a la motivación también de los profesionales a mantenerse en este sistema en términos de cuidado y también de capacitaciones, de aprendizajes...”</i></p> <p>Trabajadora social PPF</p> <p><i>“A lo mejor una vez al mes o dos veces al menos sé que a lo mejor tengas sesión con psicólogo un poco hablar de tu experiencias con los casos es</i></p>	<p>La siguiente subcategoría representa las percepciones sobre los recursos, oportunidades y apoyo que los actores clave tienen sobre la red intersectorial.</p> <p>Se visualiza la necesidad de tener más recursos humanos ya que se menciona la sobrecarga laboral que poseen los programas. Se identifica un sentimiento de frustración debido a la falta de recursos económicos, la subvención que se otorga por niños, niñas y adolescentes no es suficiente, también se menciona la necesidad de mejor oferta para los niños que se encuentran insertos en los programas ambulatorios.</p> <p>Los profesionales mencionan la falta de información, visualización y oportunidades de comunicación con las redes. Existen dificultades para la conexión, no son suficientes los apoyos. En el caso de CESFAM se percibe que existen bastantes deficiencias, sobre todo en salud mental.</p> <p>No existe un proceso terapéutico respecto a la salud mental.</p> <p>A pesar de la falta de recursos humanos y económicos, los profesionales destacan las buenas intenciones que existen dentro de la red.</p> <p>Finalmente se destaca la participación del referente de mejor niñez como apoyo para las posibles dificultades que se presenten con los casos. A pesar de que se logra visualizar una disposición frente a la red y a la colaboración entre las instituciones, la falta de recursos, oportunidades y apoyo merman los procesos interventivos y potencian los nudos críticos y las trabas del sistema de protección.</p>

	<p><i>cómo poder a lo mejor manejar un poco tus emociones porque este trabajo no las puedes dejar afuera...</i></p> <p>Psicóloga PIE</p> <p><i>“No, falta, falta harto y sobre todo en salud mental, como más contacto entre ellos mismos de repente el hospital con el CESFAM no se coordinan y se pelotean quien entrega los medicamentos y o dan medicamentos que ya no hacen.”</i></p> <p><i>“Los cesfam, los colegios dan como todas las oportunidades y son las familias que no aprovechan esas oportunidades”</i></p> <p><i>“Al estar colapsado todo, no dan abasto para poder cumplir con las necesidades de todos, así que son muchas, mucho tiempo de espera mucha demora”</i></p> <p>Psicólogo PPF</p> <p><i>“El recurso humano ha sido bastante acotado, antes nosotros trabajamos con un técnico, ahora trabajamos netamente solos y eso es mucha carga hacia nosotros, el tema del autocuidado muchas veces eso realmente no ocurre de hecho”</i></p>	
--	---	--

(Elaboración propia)

Tabla N° 14

19.6 Resultados categoría emergente

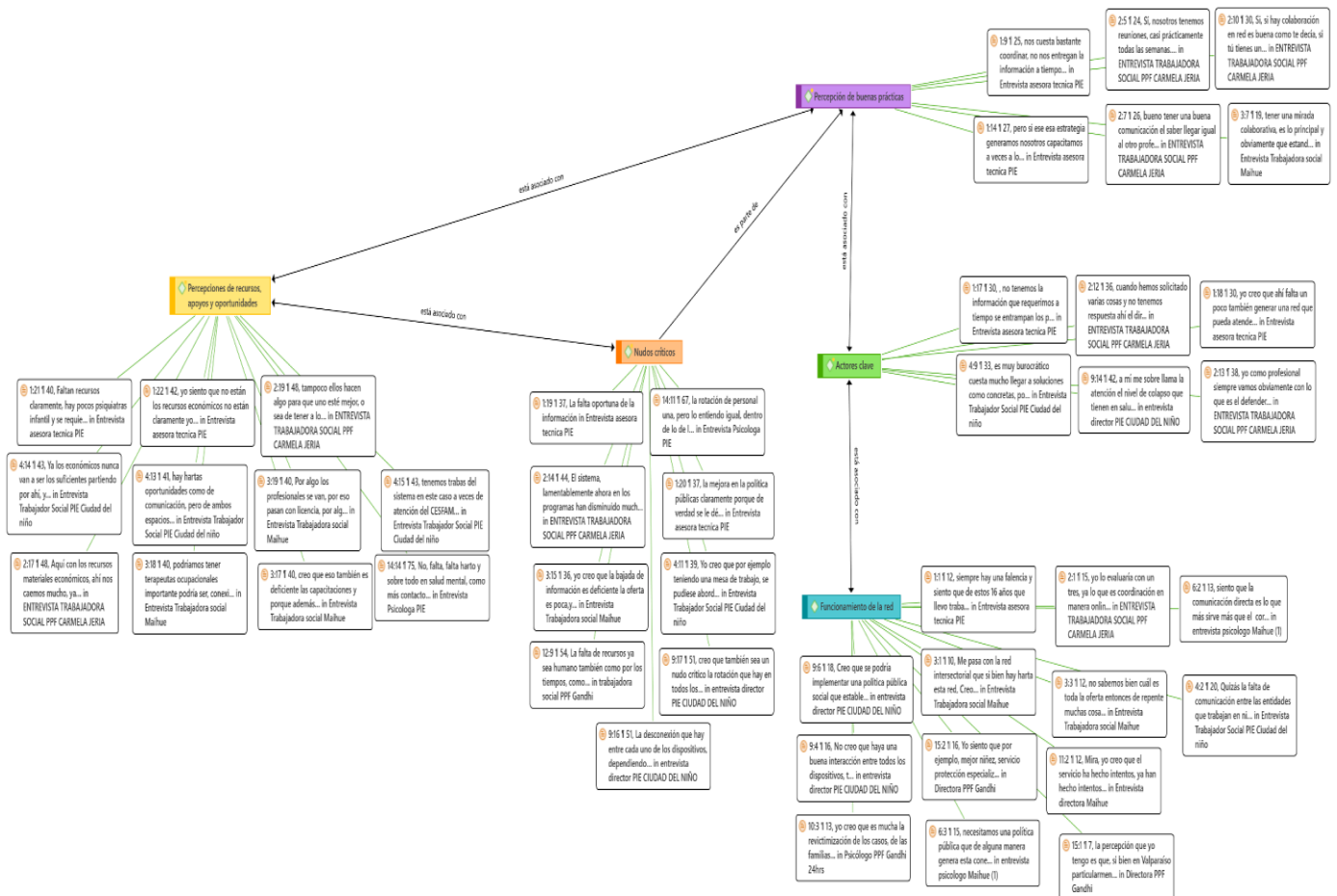
Categorías Emergentes		
Categoría emergente	Cita Textual	Idea fuerza
<p>Derivación Salud Mental</p>	<p>Psicóloga PIE</p> <p><i>“Sobre todo al de salud mental, que nos pasa que tenemos muchos chiquillos con lista de espera, el año pasado tuvimos en esta espera de 900 niños para ingresar a El Salvador.”</i></p> <p><i>“Hospital El Salvador abarca la gran cantidad de sectores de aquí de Valparaíso, si hubiera más recursos podrían hacer otro hospital”</i></p> <p>Trabajador social PIE</p> <p><i>“En la salud mental también es una pieza súper importante que hoy en día está muy en boga, pero que nadie hace como nada por la salud mental de nadie finalmente y ese también era un punto clave también como los puntos críticos también, así que desde allí volviendo al otro tema la intervención también se hace muy difícil porque teníamos trabas en muchos aspectos hay muchas dificultades para poder llegar a la intervención también”.</i></p>	<p>Se destaca la urgencia e importancia de priorizar la salud mental de Niños, niñas y Adolescentes, que se encuentran en lista de espera con respecto al proceso de derivación a CESFAM y Hospital de Psiquiatría, ya que esto causa que se entranpan los procesos de intervención, siendo esto una causa de vulneración a los usuarios y usuarias y a sus familias, dificultando finalmente el trabajo en red que se realiza desde el programa con las demás instituciones.</p> <p>Se visibiliza que tanto director del PIE, como psicóloga del mismo programa y directora del PRM perciben las falencias y la falta de recursos del Hospital Salvador de Valparaíso, mencionando el colapso existente al momento de realizar las derivaciones y como esto merma el proceso de intervención familiar.</p> <p>Por otro lado, mencionan la necesidad de que existan más</p>

	<p style="text-align: center;">Director PIE</p> <p><i>“Lo derivamos a salud mental urgente al hospital del Salvador urgente porque necesita atención psiquiátrica, necesita farmacología, etcétera, y me dicen que tiene lista de espera de 5 meses, 6 meses o que hay un procedimiento que no lo puedo derivar directamente, que tengo que derivarlo al CESFAM, que tiene que iniciar salud mental en el CESFAM y desde el CESFAM se va a trasladar, van a ver si es que lo derivan y si es caso.”</i></p> <p style="text-align: center;">Directora PRM</p> <p><i>“Yo creo que como estrategia urgente o como propuesta urgente si lo pueden mencionar en su investigación, por favor, una urgencia para El Salvador, una urgencia infanto-juvenil para El Salvador.”</i></p> <p style="text-align: center;">Psicóloga PIE</p> <p><i>“Falta de recursos primero que todo, creo que hay una como mala distribución, el Hospital El Salvador abarca la gran cantidad de sectores de aquí de Valparaíso, si hubiera más recursos podrían hacer otro hospital o haber ampliado como el hospital para tener más profesionales”</i></p>	<p>profesionales del área de la salud mental, incluso se menciona la creación de más Hospitales e instituciones especializadas en materia de salud mental. La falta de profesionales en el área es un nudo crítico importante de destacar debido a la rotación de personal mencionada, y a la revictimización que se genera en los usuarios.</p>
<p>Sobrecarga laboral</p>	<p style="text-align: center;">Trabajadora social PPF</p> <p><i>“La falta de profesionales, hay demasiada carga y por ejemplo, hay un trabajador social en el hospital para responder muchas demandas, entonces yo creo que es como la falta de profesionales o personal en todos los dispositivos”.</i></p> <p style="text-align: center;">Trabajadora Social PPF</p> <p><i>“Ya no se aplica el trabajar en dupla, entonces como mucha carga como laboral, entonces no sé se podría incorporar otros profesionales que faciliten esto como los educadores sociales cierto como para facilitar el trabajo en red que a veces no nos da el tiempo no el tiempo para para ejercer como uno quisiera”</i></p> <p style="text-align: center;">Psicóloga PIE</p> <p><i>“Trabajamos con 25 casos por triada. Para hacer un trabajo mejor, yo creo que un ideal podría ser máximo 10 casos como 10 familias, porque, por ejemplo, nosotros tenemos una crisis y nunca son una crisis junta de no sé cómo con mí triada nos pasa que siempre son dos crisis juntas y eso nos significa estar muy 24/7 constante con esas familias.”</i></p>	<p>Se identifica un sentimiento de frustración debido a la sobrecarga laboral, ya que todos los profesionales mencionan la enorme cantidad de casos por atender, y actividades que tienen que cumplir, dificultando que se puedan realizar instancias de trabajo intersectorial.</p> <p>Problemática que dificulta por otro lado las demás intervenciones debido a que, por temas de tiempo, existe una tendencia a priorizar los casos más graves.</p> <p>Se percibe que tanto PRM Y PIE trabajan en dupla o triplete, en cambio programas de la línea PPF, trabaja un solo profesional con 25 casos aproximadamente, siendo esto la principal causa de la sobrecarga laboral mencionada.</p> <p>Finalmente se menciona la falta de recursos humanos y la posibilidad de trabajar con menos casos, ya que esto mejoraría la intervención con las familias.</p>

(Elaboración propia)

20. Redes semánticas y nubes de palabras

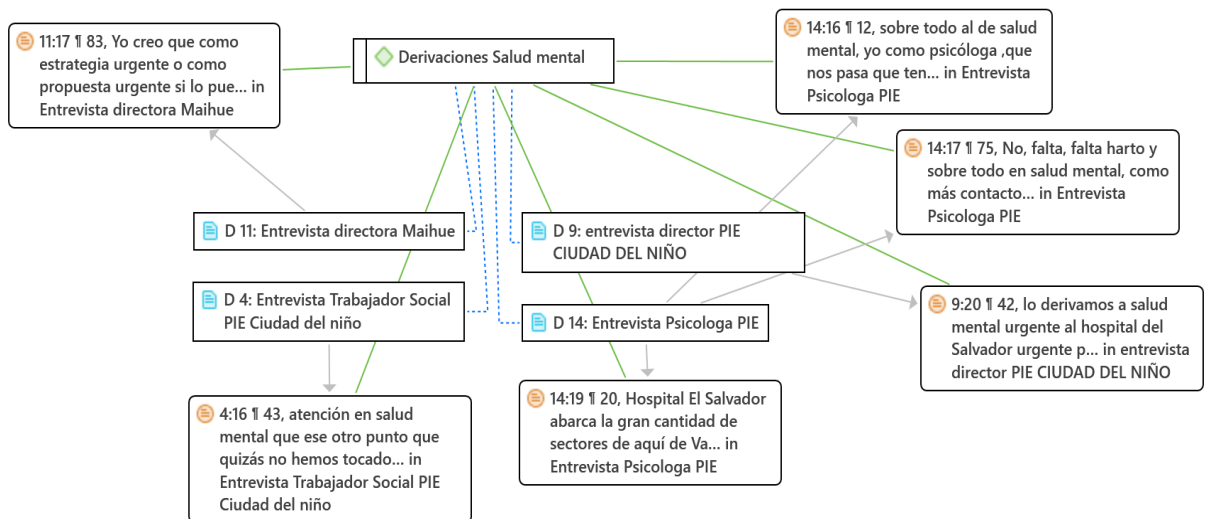
Red semántica N°1: Categorías y fragmentos relevantes



(Elaborado en ATLAS.ti23)

Se percibe en cada categoría fragmentos relevantes extraídos de las entrevistas que pretenden responder a los objetivos planteados en la investigación y a la pregunta.

Red semántica N°2: Categoría emergente “Derivaciones de Salud mental” y fragmentos relevantes

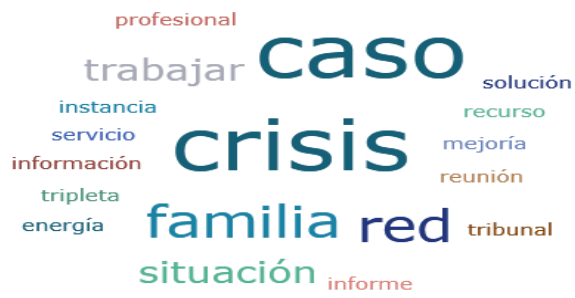


(Elaborado en ATLAS.ti23)

De la red semántica visualizada se percibe en los actores clave cierta frustración en cuanto a los procesos de derivación y las trabas que conllevan, es decir los protocolos, burocracia existente para realizar estos procesos. Este análisis de la red semántica tiene estrecha relación con la sobrecarga laboral de los profesionales que intervienen, debido que al generarse listas de espera los programas deben seguir realizando un acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes que no logran tener acceso a salud mental.

(Elaborado en ATLAS.ti23)

Nube de palabras N°7: Categoría emergente “Sobrecarga laboral”.



(Elaborado en ATLAS.ti23)

CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

21. Introducción

En el presente capítulo se exponen la discusión de resultados, análisis y hallazgos de datos obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas implementadas a los profesionales que intervienen en los programas ambulatorios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Los hallazgos están asociados a los distintos objetivos: Desde el primer objetivo se desprenden los hallazgos: *“Miradas Unificadas”*, *“Deficiencia en los recursos”*, *“Autocuidado para el profesional”*.

A partir del Objetivo número dos, se desprende el siguiente hallazgo: *“Las redes las hacen las personas”*. Del objetivo número tres se identifican los siguientes hallazgos; *“Trabas en el sistema”* y *“Colapso en salud mental”*. Finalmente del objetivo número cuatro, se presenta el Protocolo Informativo de buenas prácticas para el funcionamiento de la red intersectorial.

22. Interpretación de los resultados

En base a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales elementos que afectan y contribuyen al funcionamiento de la red intersectorial de programas ambulatorios pertenecientes al Servicio de Protección Especializada en Niñez y Adolescencia de la comuna de Valparaíso? se crean los siguientes objetivos:

A partir del objetivo número 1 “Caracterizar la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio nacional de protección especializada a la Niñez y Adolescencia, poniendo énfasis en los recursos, oportunidades y apoyos” se identifican los siguientes hallazgos:

22.1 Hallazgo 1 “Miradas unificadas”

Se identifica en este hallazgo la necesidad de unificar criterios para todos los profesionales, debido a que las distintas formaciones y los sesgos de los actores pertenecientes a la red no permiten una intervención integral debido a que existen dificultades cuando se necesita coordinar con otras instituciones, volviéndose esto un desafío para trabajar de manera sistémica. Se desprende de esta idea la importancia que se le debe dar al trabajo en red intersectorial dentro de los programas ambulatorios.

Se visualiza la necesidad de trabajar con los diferentes sectores estableciendo objetivos en conjunto para así complementar la ayuda, todo esto en beneficio de los niños, niñas y adolescentes y sus familias que presentan diversas problemáticas.

Lo mencionado anteriormente está fuertemente vinculado con lo que dice la autora Nuria Cunill, *donde señala que: “Una premisa que sustenta una parte del discurso sobre la intersectorialidad es que la integración entre sectores permite que las diferencias entre ellos puedan ser usadas productivamente para resolver problemas sociales.* (Cunill-Grau, 2005, pág.1)

Se identifica la necesidad de colaboración y comunicación efectiva y directa entre los actores clave, en donde el intercambio de información sea fluida y respetuosa entre los profesionales, logrando trabajar de manera integral y unificada. Realizando un trabajo conjunto con objetivos y metas, para resolver una problemática en común. En esta filosofía de trabajo, además de generar espacios de encuentro, se crean debates profesionales, se da conocimiento del trabajo que realiza el/la otro/a, y se expresan las dificultades que se plantean en las distintas redes, lo que permite la discusión entre los distintos actores e instituciones, sugiriendo nuevas estrategias de intervención en red.

De esta idea se desprende lo mencionado por Nuria Cunill la cual indica que la mirada aumenta su alcance y se coloca expresamente en la solución del problema que se busca enfrentar, advirtiendo que si el problema es multicausal, la integración sectorial puede mejorar su abordaje integral. (Cunill-Grau, 2014, pág.7)

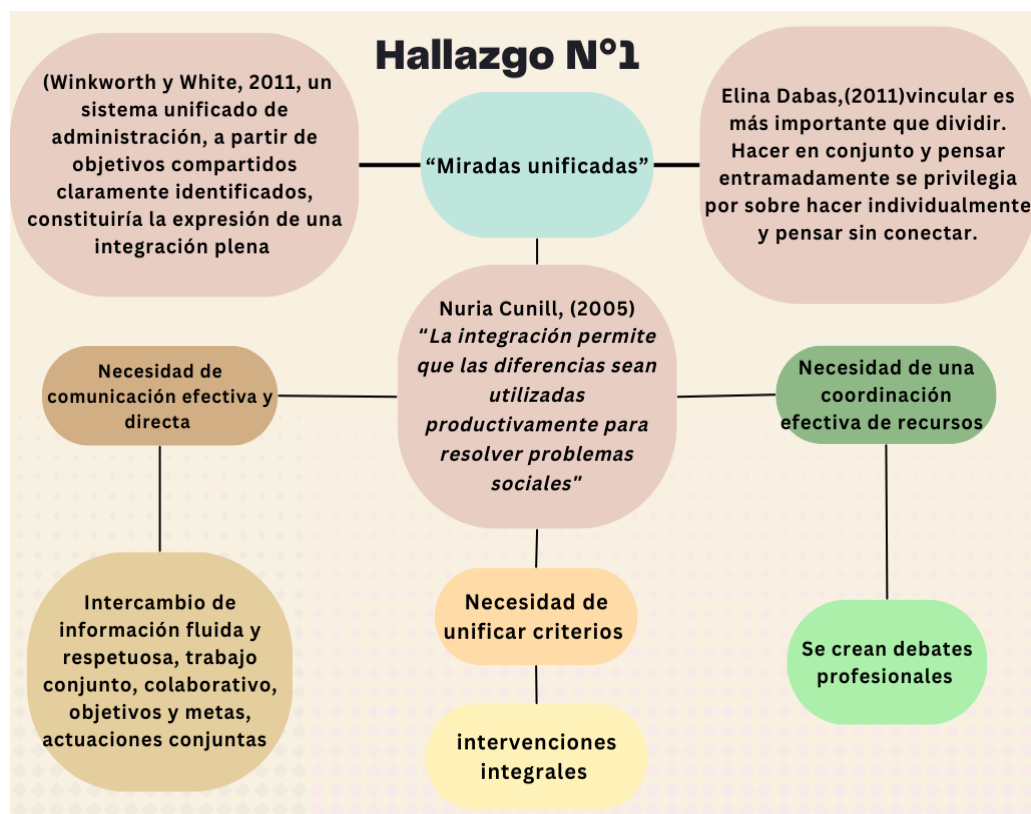
Se evidencia la importancia que debe existir en el traspaso de información siendo este eficaz, con la finalidad de realizar intervenciones integrales en donde se tome importancia a la multidimensionalidad de las problemáticas de los usuarios/as y sus familias. En materia de Trabajo social y protección a la infancia vulnerada, es esencial trabajar bajo el enfoque de derechos, integrando y unificando las distintas miradas de los actores involucrados debido a la dimensionalidad de los casos y la gravedad que presentan.

Tal como menciona Winkworth y White donde dice que un sistema unificado de administración, a partir de objetivos compartidos claramente identificados, constituiría la expresión de una integración plena (Winkworth y White, 2011, como se citó en Cunill-Grau, 2014, pág.22)

Es posible identificar que no se perciben niveles de integralidad en los discursos dados por los actores claves, siendo esto necesario de visibilizar debido a la necesidad de trabajar de manera cohesionada en materia de protección a la infancia.

Tal como lo dice Elina Dabas, vincular es más importante que dividir. Hacer en conjunto y pensar entramadamente se privilegia por sobre hacer individualmente y pensar sin conectar. Con esta noción nos referimos no solo a una persona sino, también, a equipos y organizaciones que se visualizan aisladas en su especialidad, su sector y su territorio. (Dabas, 2011, pág.18)

Imagen 2



(Elaboración propia)

22.2 Hallazgo 2 “Deficiencia en los recursos”

Se percibe la falta de recursos económicos y humanos que existen en los programas ambulatorios. Esto se visualiza debido a la alta demanda de profesionales en el área de protección a la infancia, ya que existe una sobrecarga laboral por parte de las duplas, tripletas y/o profesionales que intervienen, teniendo en cuenta que cada uno trabaja con aproximadamente veinticinco casos. Sabido es que quienes trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste profesional, lo que conlleva una alta rotación de personal.

Desde el punto de vista de lo que plantea Nuria Cunill, donde menciona que “La intersectorialidad consistente con la idea de que crea mejores soluciones (que la sectorialidad) porque permite compartir los recursos que son propios de cada sector”. (Cunill-Grau. 2005, pág.2). Se destaca la importancia que se le da a los recursos humanos y/o económicos, los cuales si no son los suficientes se perciben estos problemas mencionados anteriormente, afectando directamente el trabajo de la red intersectorial.

En este mismo ámbito y cómo perciben los actores de la red existe una deficiencia en los recursos para los trabajadores y para las familias que intervienen, en donde se percibe de manera fuerte la falta de recursos económicos “*No hay plata*”. Esta deficiencia recae en el nudo crítico existente en relación a los recursos que maneja cada actor clave, cada programa, e institución de la red intersectorial, ya que una gran parte de los profesionales mencionan que este nudo crítico repercute directamente en las intervenciones y los procesos con las familias, la falta de recursos merma los procesos interventores ya que los materiales disponibles, son escasos o nulos.

En trabajo social y en políticas correspondientes a protección a la niñez, se menciona la protección de los derechos a la infancia como pilar fundamental a la hora de intervenir, pero esta ya mencionada deficiencia en los recursos no permite que se responda a esta política protectora, se recalca la importancia y la urgencia de implementar mayor subvención a los programas para que estos puedan intervenir de manera eficiente.

Este hallazgo pretende discutir sobre la posibilidad de mejorar el funcionamiento interno de los programas y su relación con la red intersectorial a través de la implementación de recursos económicos, materiales y/o humanos.

Tal como se menciona en el texto de Durand, “*Se resalta la importancia de los intercambios afectivos y materiales como un medio al alcance de los grupos humanos para lograr el fortalecimiento de sus diversas dimensiones de desarrollo, en especial en comunidades que se ven expuestas a vulnerabilidad psicosocial producto de sus condiciones económicas, sociopolíticas, culturales, entre otros.* (Durand, 2003; Madariaga et al., 2003; Martínez & de la Peña, 2004, pág.27).

Estas deficiencias de los recursos afectan directamente al funcionamiento de los programas, en específico altera el proceso de intervención que tienen que realizar con los niños, niñas y adolescentes,

dado que si los recursos disponibles no son suficientes los actores deben improvisar las intervenciones con los recursos disponibles. Que en ciertos casos no son óptimos para abordar ciertas temáticas y limitan las intervenciones.

Imagen 3



(Elaboración propia)

22.3 Hallazgo 3 “Autocuidado para el/la profesional”

La sobrecarga laboral mencionada en el hallazgo anterior por los actores, conlleva una falta de autocuidado para los profesionales en el ámbito de salud mental, debido a que se generan muchas licencias médicas y existe la anteriormente mencionada rotación de personal que merma el proceso de intervención de la/el niño/a, re victimizando a estos y vulnerando sus derechos. Se percibe que el trabajo con las distintas manifestaciones de violencia implica, en quienes interactúan directamente con la infancia vulnerada sean -estas víctimas o victimarios- desgaste profesional y el abandono del campo de trabajo, lo que impactan a los grupos de trabajo debilitando al equipo.

Es necesario dar cuenta de la importancia del cuidado de la salud mental de los profesionales, ya que estos se deben encontrar en condiciones estables emocionalmente para tratar con la complejidad que significa el

trabajar con infancia y juventud vulnerada y esto genera en los actores frustración y desgaste emocional.

Se evidencia por parte de los profesionales que existen deficientes capacitaciones y poca oferta que motive a estos a mantenerse en el sistema. Es en este sentido que se sugiere implementar lógicas de autocuidado para el equipo profesional, en donde estos sean capaces de internalizar estrategias de afrontamiento ante estas situaciones.

Es responsabilidad de la institución entregar herramientas que protejan a sus recursos profesionales. También los actores deben contar con la capacidad de autocuidarse, en donde tanto el equipo como el/la profesional debe estar atento al impacto que genere su rol en los procesos reparatorios, estableciendo límites entre el trabajo y su vida profesional, además que exista comunicación permanentemente con la dupla (o tripleta) para sustentar el trabajo en equipo, delimitar las funciones y tareas de cada profesional dentro de la institución, mejorar o hacer agradable el entorno físico en el cual se trabaja, y recibir capacitaciones en temáticas específicas en materia de protección a la infancia vulnerada.

Asimismo, deben hacerse cargo del abordaje de las crisis, la entrada y salida de miembros/as de redes, el diálogo, la negociación y mutuo cuidado, así como motivar el autocuidado y tener presente en la acción los valores y principios: autonomía, respeto, libertad individual con los límites impuestos por las propias restricciones legales, sobre todo de protección de los niños y niñas, mayores y personas en alto riesgo psicosocial (Villalba, 2004, pág.66).

Bajo la mirada profesional del Trabajo social es importante promover lógicas de autocuidado para los equipos de trabajo de los programas ambulatorios, debido a la ya mencionada complejidad de los casos, y lo que estos pueden causar en la emocionalidad de los profesionales. Estas estrategias y/o herramientas deben ser implementadas y promovidas por parte de las instituciones y ejecutadas por los mismos profesionales.

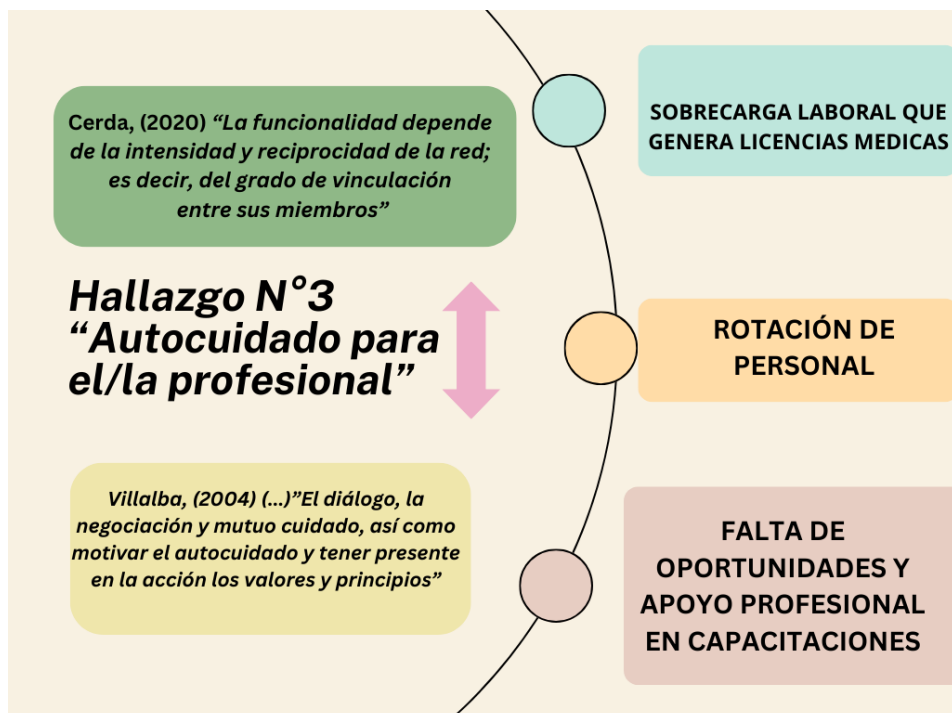
Chadi señala que la funcionalidad depende de la intensidad y reciprocidad de la red; es decir, del grado de vinculación entre sus miembros, el compromiso mutuo entre los integrantes del grupo, de acuerdo con las funciones que cada uno cumple respecto de los demás. (Chadi, 2000, como se citó en Cerda, 2020, pág.60). Desde el punto de vista de lo que plantea Chadi se desprende la idea de que si los profesionales se encuentran con sobrecarga laboral, no será posible generar instancias de vinculación con el intersector. En base a esta idea se comprende que debido a la alta demanda de trabajo no se logra realizar prácticas de autocuidado para y con los

profesionales, en consecuencia de esto el trabajo en red no será efectivo porque depende del grado de vinculación entre sus miembros y de las buenas prácticas realizadas por los profesionales.

Por otra parte Julia Cerda menciona los tres tipos de apoyo más importantes para valorar en las redes: apoyo socioemocional (expresiones de afecto y cuidados positivos), apoyo instrumental (información y orientación en la resolución de los problemas) y apoyo material (a través del cual se da o se reciben bienes materiales). (Cerda, 2020, pág.62). Estos tipos de apoyo para el profesional van a repercutir de manera positiva en la vida profesional y personal de los actores clave que intervienen en la red, de manera que el funcionamiento tanto del programa con la red intersectorial podría verse beneficiado.

Algunas estrategias que se pueden implementar para el cuidado de los profesionales son capacitaciones que entreguen herramientas para promover la salud mental, que reciban atenciones psicológicas cuando ellos lo requieran, que dispongan de instancias recreativas para fomentar el trabajo en equipo y compartir con los demás profesionales.

Imagen 4



(Elaboración propia)

A partir del objetivo número 2 “Identificar las buenas prácticas en el funcionamiento de la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” se identifican los siguientes hallazgos:

22.4 Hallazgo 4 “Las redes las hacen las personas”

Se necesita realizar reuniones con las redes donde se compartan y discutan las distintas falencias, se destaque lo positivo y los avances en materia de protección entre los distintos programas e instituciones pertenecientes a la red intersectorial. Pero a pesar de lo analizado en el capítulo cuatro de la investigación, se percibe que estas actividades no se realizan de manera paulatina, lo que dificulta la comunicación eficiente entre los profesionales.

A través de las entrevistas realizadas se recogen distintas miradas de acuerdo a buenas prácticas sugeridas por los profesionales. Entre estas se mencionan ideas tales como realizar reuniones de manera mensual o trimestral, realizar procesos de autoevaluación de los programas, reuniones más seguidas con la COMSE, CESFAM, Municipalidad, generando planes de acción genérico para favorecer el trabajo en red, en donde exista un verdadero intercambio de experiencias entre las distintas disciplinas y así lograr intervenciones integrales.

Se desprende la idea de que “Las redes las hacen las personas”, debido a que el profesional que interviene en la red debe contar con ciertas características para poder relacionarse de manera efectiva con los demás actores de la red. Entre estas características se destaca la empatía, la proactividad, tener vocación, saber trabajar en equipo, respetar el trabajo del otro profesional, insistir cuando la red no responde, tener una mirada colaborativa y disposición para trabajar en red, tener conocimiento de las redes, y tener tolerancia a la frustración. Estas cualidades mencionadas anteriormente con las que el profesional debe contar para realizar un trabajo intersectorial se pueden fomentar en reuniones de equipo en donde se discutan estas competencias que son fundamentales para trabajar en red, de manera que logren poner en práctica dichas cualidades y competencias.

Este hallazgo está fuertemente vinculado con lo que menciona el autor Aruguete donde señala que *las redes son formas de interacción social, definida por un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente, que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.* (Aruguete, 2001, pág.1) Y coincide con Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo, donde mencionan que, si bien la intersectorialidad es un modelo de gestión, ésta no se logra con el solo hecho de convocar o interpelar a los distintos sectores, sino que ésta requiere ser construida, sobre todo cuando las políticas pretenden ser integrales. (Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo, 2015, pág.416)

Se desprende la idea de que las relaciones y vínculos profesionales que se generan en el trabajo intersectorial son fundamentales para generar un buen trabajo en red, de manera que las distintas instituciones y disciplinas dialoguen y cumplan objetivos en común en función del bienestar de los niños, niñas y adolescencia, generando esta forma de mancomunidad.

“Una mancomunidad remite a la unión, en este caso de sectores, para conseguir un fin común, teniendo en cuenta que se pueden unir personas, fuerzas o caudales para un fin. En este sentido, cuando aludimos a ella, el foco está puesto en qué comparten los sectores en la fase de ejecución de las acciones para el logro de un mismo fin. (Cunill-Grau, 2013, pág.23)”

Imagen 5



(Elaboración propia)

A partir del objetivo número 3 “Conocer las percepciones de los actores claves del funcionamiento de la red intersectorial identificando los principales nudos críticos de los programas ambulatorios pertenecientes al servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia”. Se *identifican los siguientes hallazgos.*

22.5 Hallazgo 5 “Trabas en el sistema”

Lo cierto es que por más que estén presentes todos los factores desencadenantes de la intersectorialidad, pueden existir “nudos” que desde fuera del ámbito de aplicación de la intersectorialidad afectan su desarrollo. (Cunill-Grau, 2005, pág.10)

A través de la autora Nuria Cunill se percibe que existen dificultades que afectan el trabajo en red que los actores logran visualizar, mencionando que se entranpan los procesos de intervención y de derivación a los distintos programas por exceso de protocolo y burocracia.

Mónica Chadi, menciona que las redes sociales institucionales reflejan normas sociales, políticas y culturales, y poseen una estructura regida por jerarquías, normas explícitas e implícitas y roles definidos. (Chadi, 2000, pág. 215).

Debido a estas jerarquías, y normas mencionadas por la autora, se comprenden las falencias mencionadas por los actores: los sesgos políticos y profesionales existentes a la hora de vincularse con las distintas instituciones, la falta de información sobre protocolos específicamente en colegios, en donde se generan prácticas que vulneran los derechos de la infancia. La información sobre las redes no llega o llega de manera tardía, existen procesos de licitación que entranpan los procesos de intervención ya que si el programa lo pierde, las familias deben ser intervenidas por otros profesionales de manera que el proceso de intervención se reinicia dando cabida a la revictimización. Otra de las trabas mencionadas por los actores sobre el funcionamiento del sistema, es que existe desconexión entre los diferentes dispositivos ya que tienen objetivos de acción distintos. Y por último que existe una alta rotación de personal lo que conlleva a la ya mencionada anteriormente revictimización. Tras visibilizar estas complejidades que el sistema tiene a la hora de vincularse las instituciones,

se sugiere establecer lineamientos entre las instituciones para que la información se transmita de manera transparente, que se unifiquen las miradas entre las instituciones de manera que todas dialoguen desde el enfoque de derechos, que existan mayores recursos humanos para que se reduzca de esta manera la sobrecarga laboral mencionada por los actores clave, generar más instancias de encuentro para de esta forma tener contacto directo con las diversas instituciones que componen la red.

Por otro lado, el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales menciona que (...) “La formación de redes es importante porque en su proliferación se observa un vínculo interinstitucional que aumenta la capacidad de reacción e incidencia social de los actores. De esta forma, podría oponerse un quiebre en aquellos rasgos o condiciones enunciados al inicio y que impactan negativamente en la conformación de espacios de diálogo y negociación multi-actoral”.

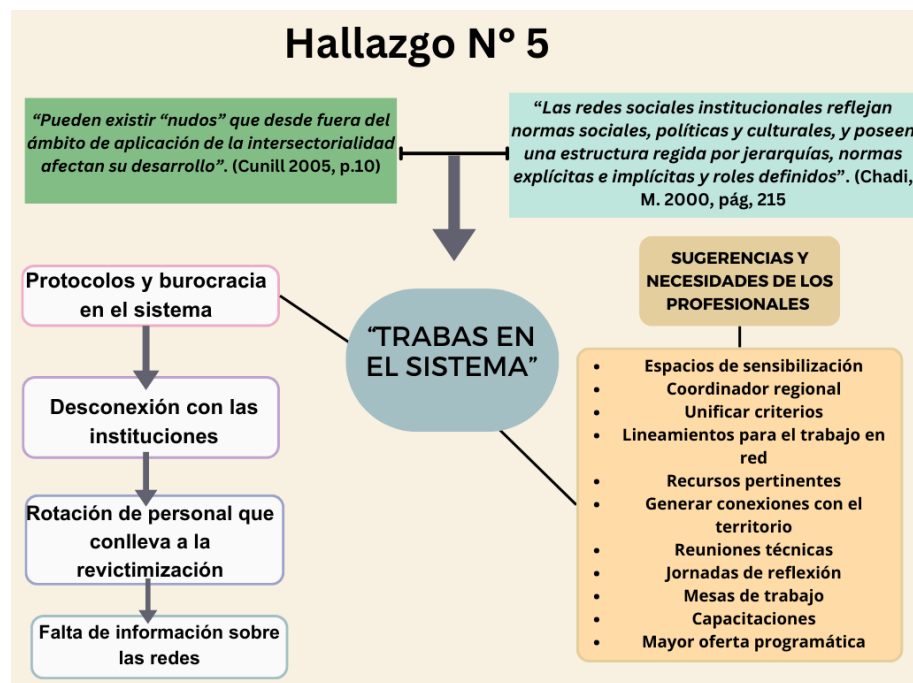
Se visualiza la importancia de implementar nuevas estrategias para mejorar el trabajo en red y el vínculo entre los distintos actores del intersector. Desde el Trabajo social se desprende la importancia de la vocación con la que debe contar el profesional, ya que el sistema cuenta con falencias las cuales van a desafiar el trabajo que el/la profesional debe realizar, provocando sentimientos de rabia, frustración profesional y son estos mismos los que deben encontrar respuestas por sí mismos, conectándose con las redes intersectoriales.

A partir de lo comentado anteriormente es necesario implementar un protocolo de estrategias de buenas prácticas para el funcionamiento de la red, el cual pretende guiar y/u orientar a los profesionales al momento de encontrarse con estas “trabas en el sistema”. Tal como mencionan Martínez y Azcona, *“En esto, se vio necesario crear un protocolo de valoración y actuación- derivación ante casos de desprotección infantil compartido con salud y educación. Nos dimos cuenta de que, lo más bonito y rico fue la elaboración del protocolo, que permitió conocerse entre entidades, poner en común puntos de vista diferentes, crear lenguaje común y situarse todos en lo que es el marco de la protección y promoción infantil”.* (Martínez y Ascona, 2020, pág.47)

A partir de lo mencionado por estos autores se puede visualizar que la realización de protocolos ayuda a mejorar intervenciones en contextos de trabajo con niños, niñas y adolescentes y vulneración. Se demuestra tras la implementación de protocolos que es posible unificar criterios entre los

distintos actores con la finalidad de entregar intervenciones eficientes que trabajen bajo el enfoque de derechos en pos del bienestar.

Imagen 6



(Elaboración propia)

22.6 Hallazgo 6 “Colapso en salud mental”

La falta de recursos materiales y/o económicos se percibe de manera fuerte en el área de salud mental en psiquiatría infantil mayoritariamente por parte de los CESFAM, y hospital psiquiátrico “El Salvador” de Valparaíso. Existen largas listas de espera lo que quiere decir que las instituciones no dan abasto, afectando los procesos de derivación en los programas ambulatorios. Esto se relaciona con la sobrecarga laboral, debido a que los casos que no logran ser derivados deben permanecer en el programa (que no cuenta con los lineamientos para intervenir la gravedad del caso), siendo solo un acompañamiento una, o dos veces a la semana para la familia que se encuentra en la situación. Bajo este contexto, es necesaria una política que abarque estas temáticas tales como el colapso en la red, sobre las extensas listas de espera y las problemáticas a nivel familiar e institucional que conllevan.

En términos de condición, se puede explicar a través de Dabas que las instituciones se han constituido a lo largo de la historia como el ámbito del

deber ser. Sin embargo, su misión se encarnó en organizaciones habitadas por sujetos, ubicadas en contextos diversos, atravesados por procesos históricos. A lo largo de su devenir, vienen debatiendo acerca de cómo cumplir con esa misión a través de numerosas prácticas. Pero esta misión es permanentemente cuestionada desde la perspectiva del “deber ser” porque existen sujetos y contextos diversos. En la dinámica social, las organizaciones cumplen un papel relevante y, aunque no podemos negar que las instituciones producen subjetividad, ha cambiado el ámbito de producción. Se ha pasado de la lógica de los muros a la de todo el terreno social. (Dabas, 2011, pág.76)

La autora recalca la importancia de la institucionalidad y de que esta se encuentre situada bajo el contexto de la comunidad y relacionada con las problemáticas que esta presenta. Y en términos de Salud en la región de Valparaíso se hacen notorias las falencias de estas instituciones que se encargan de velar por la salud mental de la comunidad. Esto afecta directamente en las intervenciones en donde se encuentran involucrados niños, niñas y adolescentes con ideaciones suicidas y/o que presentan autolesiones, bajo este contexto como futuras profesionales debemos problematizar esto y que en las políticas públicas se abarque el tema de salud mental y dar prioridad a la creación de nuevos centros de salud especializados para las y los usuarios y sus familias.

En este contexto, los profesionales sugieren implementar recursos económicos y humanos, debido a la falta de profesionales del área de la salud mental para los programas y en las mismas instituciones. Se menciona la preocupación debido a que el único Hospital psiquiátrico de la Quinta Región no da abasto con los casos en lista de espera, por lo que se sugiere la implementación de un nuevo hospital o más centros de salud psiquiátricos.

Teniendo en cuenta que esta sugerencia requiere tiempo y recursos económicos que por el momento son deficientes, se deben buscar soluciones momentáneas para mitigar esta falta. Algunas de las estrategias que pueden moderar estas carencias del sistema tienen relación con fomentar el aprendizaje socioemocional desde temprana edad, previniendo trastornos relacionados con la salud mental que suelen manifestarse en la adolescencia. Por otra parte el identificar las redes de apoyo social para el niño, niña y adolescente, es fundamental para poder acompañar y trabajar en conjunto a la red de manera responsable favoreciendo la intervención

temprana. Estas ideas de promoción del bienestar emocional son necesarias de implementar en el área educacional.

Finalmente, fomentar la creación de políticas públicas que apunten a la prevención temprana de trastornos relacionados con depresión, ansiedad, que suelen manifestarse a temprana edad.

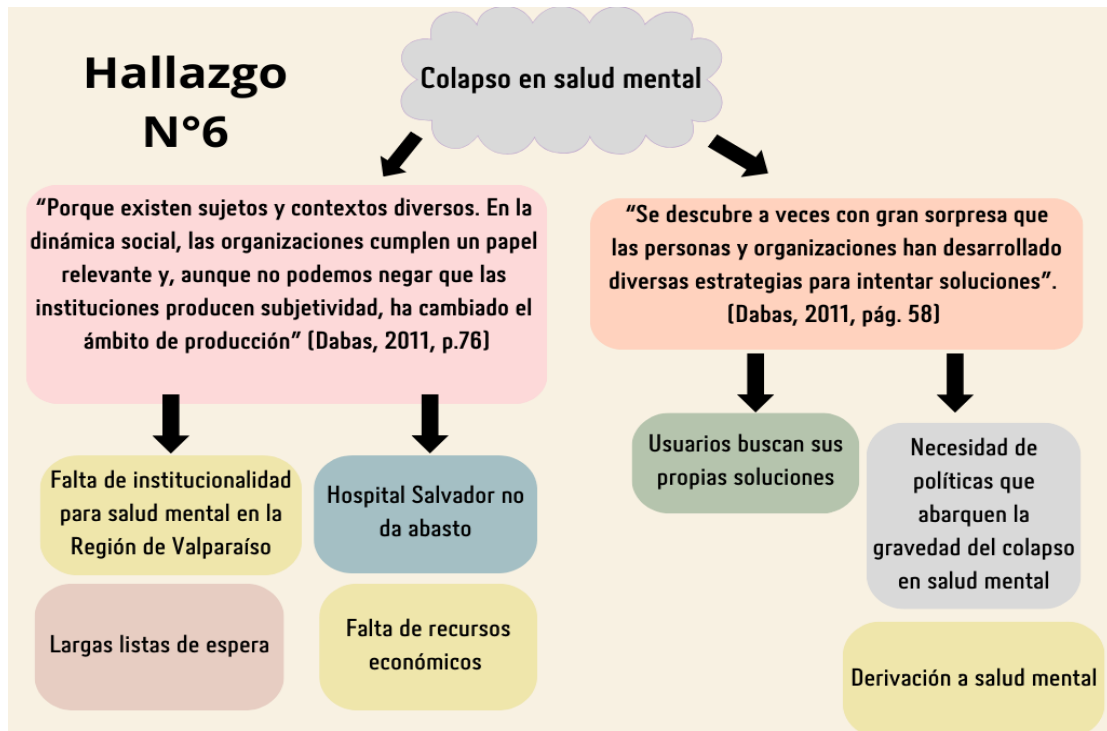
Para los profesionales que intervienen en los programas ambulatorios resulta frustrante no obtener soluciones para sus usuarios que esperan atención psicológica y psiquiátrica de calidad. Teniendo que sostener de alguna manera estos casos graves que quedan a la deriva esperando una atención urgente.

“Sobre todo al de salud mental, yo como psicóloga, que nos pasa que tenemos muchos chiquillos con lista de espera “el año pasado tuvimos en esta espera de 900 niños para ingresar al Salvador, era una lista de espera de 900 personas, demasiadas...” (Psicóloga PIE)

Poco a poco son escuchadas las voces, las palabras de quienes diariamente padecen las diversas situaciones; se descubre a veces con gran sorpresa que las personas y organizaciones han desarrollado diversas estrategias para intentar soluciones. Surgen prácticas desarrolladas por aquellos que con sus propios recursos han logrado a través de diversas acciones encontrar respuestas satisfactorias a estos problemas. (Dabas, E. 2011, pág.58)

Desde el punto de vista de Dabas se comprende que debido a la falta de soluciones concretas tanto los profesionales que intervienen como las familias intervenidas deben buscar soluciones externas al sistema, de manera que deben utilizar sus propios medios para ocuparse de la salud mental. Y muchas veces los recursos con los que cuentan los usuarios no son suficientes para poder dar respuesta satisfactoria a sus necesidades, agravando y poniendo en riesgo su salud mental.

Imagen 7



(Elaboración propia)

22.7 Hallazgo 7 “Protocolo informativo de buenas prácticas”

En base al objetivo número 4 “Proponer un protocolo informativo que aporte al buen funcionamiento de la red intersectorial perteneciente a la comuna de Valparaíso”.

El protocolo fue desarrollado a partir justamente de una síntesis e integración de los hallazgos anteriores, desde esta punto de vista el equipo es capaz de proponer un acercamiento preliminar que no busca ser determinista, ni tampoco concluyente respecto de un protocolo, teniendo en consideración que esta es una tesis de pregrado, hay muchos elementos técnicos que pueden no ser considerados sin embargo a la luz de los hallazgos encontrados la propuesta de protocolo vendría a considerar los siguientes elementos:

Esta herramienta posibilitará a los profesionales que intervienen de manera directa en la red intersectorial, encontrar sugerencias, recomendaciones para la coordinación intersectorial y tiene por objetivo garantizar la integralidad en la acción intersectorial.

Alcance

Este protocolo está dirigido a todos los programas del Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia pertenecientes a la comuna de Valparaíso

Limitaciones

- El protocolo está pensado para profesionales que intervienen en programas ambulatorios pertenecientes a la comuna de Valparaíso.

Resistencias

- Depende de las voluntades de cada profesional de tomar en cuenta el protocolo con sugerencias de buenas prácticas para el funcionamiento de la red intersectorial.

Obstáculos

- Que se logre una plena coordinación regional en donde participen todas las instituciones que forman parte de la red intersectorial.

Funciones de las instituciones participantes del protocolo

- Monitorear la completa y adecuada implementación y funcionamiento del Protocolo intersectorial a nivel regional, por medio del contacto permanente con las instituciones y organizaciones integrantes y con las coordinaciones regionales.
- Gestionar y mantener actualizados los instrumentos que conforman el Protocolo intersectorial.
- Mantener actualizado el directorio de instituciones y organizaciones y sus respectivos representantes del nivel regional.
- Sugerir acciones y medidas a la Mesa Intersectorial sobre el buen funcionamiento de la red, optimizando el funcionamiento del protocolo.

El protocolo se basa en seis ejes centrales

El primer eje central es explicar el proceso de derivación y el sentido de cada fase, el segundo eje busca poder responder a las permanentes tensiones de comunicación e interacción entre los distintos dispositivos, y así poder mejorar el trabajo colaborativo y las políticas públicas en materia de infancia a partir de ciertas estrategias. El tercer eje habla acerca de cómo debiesen ser destinados los recursos humanos, económicos y materiales. El cuarto eje se refiere al ámbito laboral el cual busca responder a los nudos críticos que se dan dentro de los programas, el quinto eje busca generar

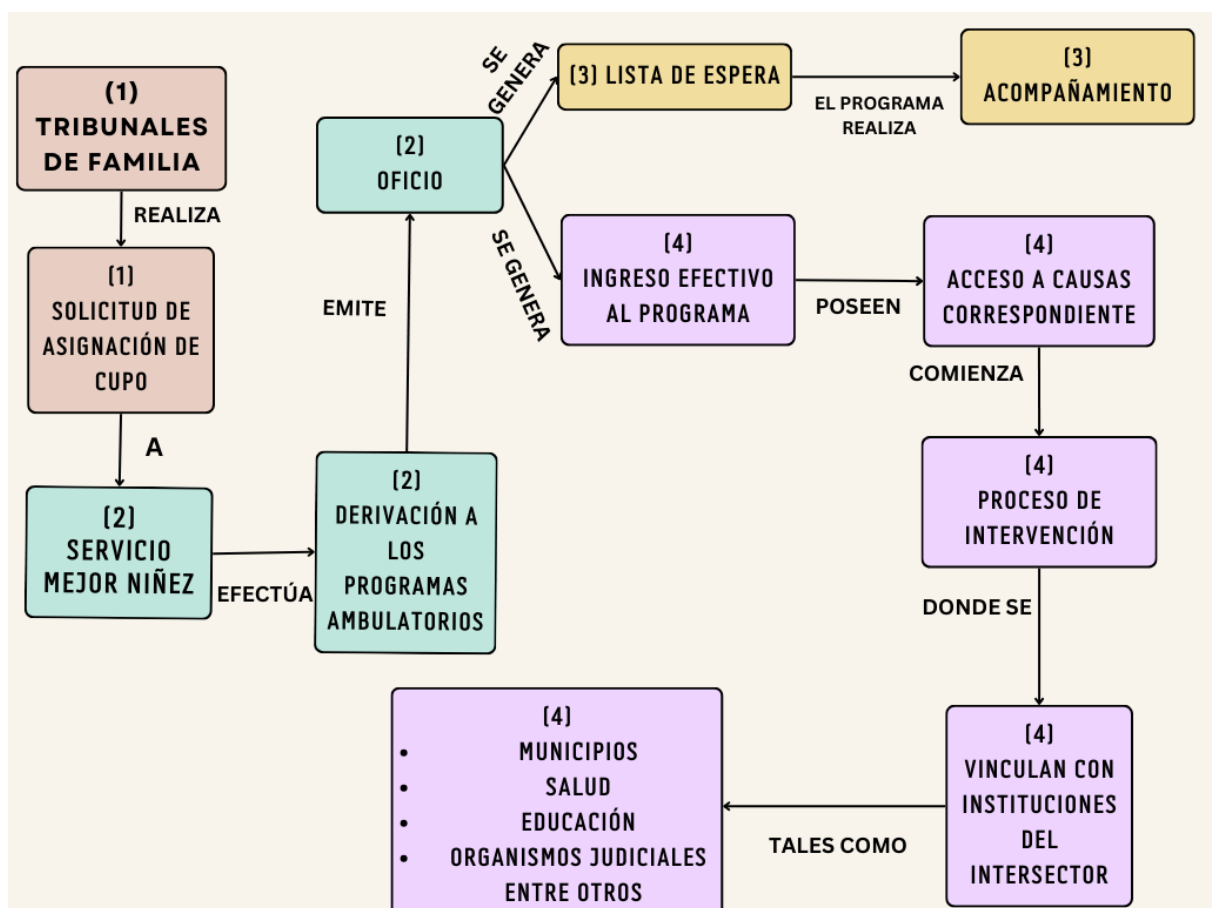
sugerencias de autocuidado para los profesionales para así lograr bienestar. Y por último, el sexto eje tiene como propósito reafirmar el rol de liderazgo que debe tomar cada actor en el trabajo intersectorial.

Proceso de derivación

El trabajo en red es considerado como un aporte a la intervención social. Es por esto que se requiere que los equipos que forman parte de la red de protección estén informados y puedan generar estrategias de vinculación con el intersector acompañados de la gestión y colaboración de sus miembros.

Imagen 8

Proceso de derivaciones flujograma



(Elaboración propia)

Fase 1

Se activa al momento de recibir una denuncia de vulneración de derechos de niños, niñas, y adolescentes, la cual llega al tribunal de familia en donde éste realiza una solicitud de asignación de cupo al Servicio Nacional de Protección a la niñez y adolescencia.

Fase 2

Al llegar la solicitud al servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia con la finalidad de derivar a la línea de acción correspondiente en donde se asigna cupo este corresponderá al domicilio. Se levanta un certificado de interoperabilidad, luego el tribunal emite orden para ingresar al usuario al programa.

Fase 3

Una vez emitida la orden de ingreso puede que el programa se encuentre sin cupo, en ese caso el usuario queda en lista de espera, existe la posibilidad que los niños ingresen de manera urgente debido al artículo 80 bis de la ley 19.968.

Se debe realizar acompañamiento del caso.

Fase 4

Una vez ingresado el niño, niña y adolescente el programa en cuestión, tiene tres meses para enviar el primer informe al tribunal. El programa ya cuenta con acceso a las causas correspondientes comenzando el proceso de intervención en donde se encuentran conectadas instituciones que forman parte del intersector tales como los mencionados en el diagrama anterior.

El segundo eje central son las: “Sugerencias para la comunicación e interacción entre los distintos dispositivos de la red” nace de la necesidad de implementación de estrategias expresadas por los actores clave. Se perciben los siguientes ítems y las sugerencias correspondientes para aminorar estas demandas:

En cuanto al trabajo colaborativo y las políticas públicas en materia de infancia

- Urgencia de generar espacios de sensibilización para mejorar el trabajo colaborativo.
- Contar con un coordinador regional específico para cada línea y que él pueda gestionar reuniones intersectoriales.
- Establecer lineamientos para que el trabajo en red sea más efectivo y la gestión sea más concreta.

- Generar conexiones con el territorio para ir conociendo las redes del sector.
- Tener reuniones técnicas para abordar en mayor profundidad los casos.
- Realizar jornadas de reflexión con el intersector donde se aborden los nudos críticos.
- Generar mesas de trabajo intersectorial.
- Unificar la mirada respecto del trabajo que se realiza convirtiéndose la red en una especie de engranaje.
- Articulación con diversas capas territoriales para una integralidad con una amplia base social, diversa y vinculada al territorio.
- Impulsar la colaboración entre administraciones públicas, organismos nacionales, internacionales y entidades vinculadas a la protección de la infancia.

Con respecto a los recursos humanos, económicos y/o materiales

- Que la distribución de los recursos materiales y económicos sean acorde a las necesidades de cada programa. Como menciona Durand (2003) *“Los intercambios afectivos y materiales como un medio al alcance de los grupos humanos para fortalecer las diversas dimensiones de desarrollo”*.
- Que exista una mayor subvención para los programas.
- Mayor cantidad de profesionales en el área de protección a la infancia.

En el Ámbito laboral

- Diseñar indicadores de desempeño institucional. (Proceso de Autoevaluación)

Bienestar y autocuidado

- Construir espacios de diálogo sobre salud mental e instancias de autocuidado para los profesionales, atención psicológica cuando sea necesario, actividades recreativas, que los profesionales conozcan las redes apoyos que debieran existir dentro de la misma institución, que tengan distanciamiento mental fuera del área laboral, que los profesionales fijen objetivos posibles de alcanzar así evitando sentimiento de fracaso y frustración, de esta manera evitando el estrés laboral.

El rol del liderazgo en el trabajo intersectorial

- Realizar un trabajo intersectorial público, social y privado, coordinando iniciativas rectoras en grupos juveniles prioritarios, además de involucrar iniciativas de otros actores vinculadas a la protección de la infancia para la generación de alianzas estratégicas de alto alcance e impacto intersectorial.
- La existencia de un coordinador/a del intersector por programa ambulatorio que pertenezca a la comuna de Valparaíso.

Desafíos del protocolo

- Articulación con diversas capas territoriales para una institucionalidad donde todos participen, con una amplia base social, diversa y vinculada al territorio.
- Trasladar las iniciativas del debate a la acción territorial.
- Incentivar la participación de los usuarios y sus familias en los procesos de intervención. *(Se debe tener en consideración las voluntades de los niños, niñas y adolescentes y sus familias).*
- Que las instituciones realicen una coordinación constante con las demás instituciones que estén interviniendo el caso y mantengan informado al tutor sobre los avances en los diferentes ámbitos.

Oportunidades de mejora para el Servicio de Mejor Niñez

- Difusión de los lineamientos de cada programa, donde se debe profundizar el quehacer de cada uno.
- Necesidad de implementar más capacitaciones a nivel programa para las intervenciones.
- Creación de una línea de acción que pueda atender casos complejos, con problemas multicausales, ya que no calzan con los perfiles de ingreso de algunos programas.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

23. Conclusiones

La investigación fue un estudio acerca de los recursos, oportunidades y apoyo de la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en la comuna de Valparaíso, el cual está orientado a colaborar con los servicios en materia de niñez en la protección especializada.

Respecto al primer objetivo específico del estudio, en el cual se pretendía caracterizar la red intersectorial, poniendo énfasis en los recursos, oportunidades y apoyos. Este se logró cumplir con éxito debido a que se concluyó con respecto a los recursos, que a pesar de que existen, hay una deficiencia en estos. Se visibiliza que el no contar con los suficientes recursos económicos para las intervenciones afecta directamente la falta de profesionales en el área, esto se debe a que existe una mayor demanda en protección a la niñez y adolescencia, generando sobrecarga laboral la cual no permite que los profesionales puedan generar un trabajo intersectorial efectivo.

En cuanto a las oportunidades y apoyo de la red intersectorial se logró percibir que si existen oportunidades y apoyo para la vinculación con el intersector a pesar de que las instancias de reunión y coordinación son mínimas, depende de cada actor e institución con la cual se vincula, la coordinación que estas generen y el trabajo en red que realicen en conjunto. Bajo este contexto, es importante destacar el rol de cada actor que conforma la red, ya que tienen un compromiso con esta misma y de no generarse estos vínculos de manera efectiva, se podrían generar posibles nudos críticos. Es por esto la necesidad de priorizar el trabajo intersectorial para lograr la realización de intervenciones integrales.

A partir del segundo objetivo específico, el cual tuvo como finalidad identificar las buenas prácticas en el funcionamiento de la red intersectorial, donde se destacan las reuniones técnicas de cada programa para abordar los casos complejos, por otro lado se distingue el quehacer de algunos programas donde asisten a diferentes instituciones a difundir su accionar para trabajar en conjunto y así generar más redes, siendo esto un claro ejemplo para ponerlo en práctica. Por otra parte, se visualiza la vocación de

los profesionales que trabajan con niñez y adolescencia al momento de trabajar con el intersector donde implementan estrategias para generar conexiones con las otras instituciones. Podemos concluir que se logró percibir y plasmar las buenas prácticas que los actores clave ejercían para llevar a cabo un trabajo en red de manera coordinada, a pesar de esta visibilización, falta fortalecerla y generar nuevas estrategias que aporten al buen funcionamiento.

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación, el cual pretendía conocer las percepciones de los actores clave del funcionamiento de la red intersectorial identificando los principales nudos críticos, se reconocieron diversas falencias las cuales afectan directamente a los niños, niñas y adolescentes, ya que entorpecen los procesos de intervención, derivación, entre otros. Es por esto que es necesario priorizar esta problemática y así dar solución a los nudos críticos que puedan presentarse, reforzando de esta manera el trabajo en red.

El cuarto objetivo específico estuvo orientado a proponer un protocolo para que se generen buenas prácticas del funcionamiento de la red, el cual es de gran aporte para el Servicio de Mejor Niñez. Para lograr realizar este objetivo tomamos en cuenta todos los hallazgos encontrados, logrando así una mirada diagnóstica de este estudio, ya que a partir de estos hallazgos se encontraron sugerencias para lograr una buena comunicación, coordinación, manejo del liderazgo, autocuidado para los profesionales, entre otras mencionadas en el protocolo para poder implementar en el trabajo intersectorial.

Con respecto al objetivo general que tenía como finalidad analizar la red intersectorial de los programas ambulatorios se logra comprender tras este estudio, de qué manera funciona la red intersectorial, visibilizando los aspectos positivos y negativos de las vinculaciones que se generan dentro de la red de los programas ambulatorios. Logrando generar un diagnóstico exhaustivo de las causas y las relaciones con la literatura, con la finalidad de comprender y entregar sugerencias para mejorar el funcionamiento de esta.

Al comienzo de este estudio se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales elementos que afectan y contribuyen al funcionamiento de la red intersectorial de programas ambulatorios pertenecientes al Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia de la Comuna de Valparaíso? La cual fue respondida a partir

de los objetivos específicos y general de la investigación. Se realizó un análisis de las entrevistas realizadas a los actores clave, logrando caracterizar la red, de tal forma que se lograron identificar las principales falencias y aportes positivos del funcionamiento de la red, aportando al servicio de mejor niñez un instrumento diagnóstico que recoja las percepciones y sugerencias de los profesionales.

23.1 Trabajo social y redes intersectoriales

En base a este estudio y en concordancia con la disciplina del Trabajo social, se pudo dar cuenta de la importancia que se le debe dar al trabajo en red. El trabajar en conjunto a otros profesionales, y/o disciplinas para lograr intervenciones multidisciplinares con enfoque de derecho, comprendiendo la complejidad de las problemáticas que presentan estos niños, niñas y adolescentes que se encuentran en contexto de vulnerabilidad. Se debe destacar para el Trabajo social y en otras disciplinas que intervienen en estos contextos, que la finalidad de trabajar en red de manera coordinada y eficiente apunta a un cambio y/o transformación social en donde se debe pensar y trabajar en colectivo y no de manera individual apuntando a la colaboración e integración de distintos sectores y generando instancias de participación con la comunidad.

Otra mirada que se le debe dar a la profesión con la intersectorialidad, es darle la importancia que requiere el trabajar en red debido a la complejidad que conlleva intervenir con la sociedad y las diferencias que puedan existir entre las distintas instituciones. Se debe comprender que las distintas profesiones deben dialogar desde el enfoque de derechos, unificar las miradas con respecto a las intervenciones, haciendo participar también al usuario y su familia, velando por los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

23.2 Limitaciones de la investigación

Si bien este estudio es una investigación de pregrado, se reconocen elementos que pudiesen haber sido abordados de manera más exhaustiva, tales como: más sugerencias que puedan contribuir al buen funcionamiento de la red intersectorial. Otra de las limitaciones encontradas en el estudio fue la falta de tiempo para expandir el estudio a otros programas ambulatorios y las demás líneas de acción restantes realizando un estudio en mayor profundidad sobre la red.

23.4 Proyecciones de la investigación

Es fundamental seguir estudiando el trabajo en red que realizan las otras instituciones, (CESFAM, educación, vivienda, municipios, Juzgados de familia, entre otras). Para comprender la mirada de los demás profesionales que también se vinculan con el intersector y conocer el funcionamiento de la red desde las demás áreas.

Se percibe la necesidad de realizar un mapeo extenso sobre la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes a la comuna de Valparaíso, esto se debe a que no toda la comunidad tiene un total conocimiento de cuáles son las instituciones que forman parte de este engranaje y se recalca la importancia de visibilizarlas y conocerlas.

Por otra parte sería importante conocer la percepción de los usuarios y sus familias que forman parte de los programas ambulatorios, acerca del trabajo en red y sus principales sentires con respecto al funcionamiento de este. Ya que los usuarios reciben los distintos servicios y son los principales beneficiarios de la red intersectorial y se debe tomar en cuenta su participación.

Por último, se percibe que falta mucho trabajo por mejorar, políticas que implementar, para fortalecer la red y lograr una mayor cohesión en el trabajo intersectorial.

24. Referencias Bibliográficas

- ATLAS.ti Web (Versión 3.15.0-2022-03-09).
- Álvarez, Goyau. J. (2003). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?*, fundamentos y metodología. Paidós Mexicana S.A.
- Aruguete, Gustavo. (2001). *Redes sociales, una propuesta organizacional alternativa*.
https://www.edumargen.org/docs/2018/curso6/unid02/apunte06_02.pdf
- Ávila Crisóstomo, C., Contreras Álvarez, J. A., & Martínez Muñoz, G. A. (2021). *Dinámicas intersectoriales en las redes de protección de derechos (opd) en la región de ñuble, Chile*. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal: *DAAPGE*, ISSN-e 1851-3727, Nº. 37, 2021
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/502/5022972004/5022972004.pdf>
- Ávila, José. (2012). *Redes sociales y análisis de redes*. Barranquilla, Colombia: Corporación Universitaria Reformada
<https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-de-aguascalientes/mercadotecnia/redes-sociales-y-analisis-de-redes/11637856>
- Bedregal, P. (2014). *Hacia la renovación en las políticas de infancia en Chile*. Revista chilena de pediatría. <https://doi.org/10.4067/s0370-41062014000100001>
- Briones, Cohen y Rolando Franco. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Grupo editor latinoamericano.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c429fbf-0767-4629-bd26-23385f9750d1/content>
- Cej, R., Listovsky, G., Kotin, A., Kñallinsky, E., Najmanovich, D., Núñez, R., Perrone, N., Ravazzola, C., Rodríguez, J., Ros, C., Yanco, D., Dabas,

- E. (comp.). *Viviendo redes. Experiencias y estrategias para fortalecer la trama social*. Ediciones Ciccus. Buenos Aires. 2006.
- CEPAL (2014), *Sistema de protección social de América Latina y el Caribe: una perspectiva comparada*.
- CEPAL (2015), *Instrumentos de protección social Caminos latinoamericanos hacia la universalización*
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/59480da5-e26d-451b-a557-141e8c5f34c1/content>
- Cerde, Julia (2020). *Trabajo de redes. Sentidos y significados desde el Trabajo social*. Revista Cuaderno de Trabajo Social, 15(1): 54-70,
<https://repositorio.UTEM.cl/bitstream/handle/30081993/1102/cuaderno-de-trabajo-social-n15-2020-Cerde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chadi, Mónica. (2000). *Redes sociales en el trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (s. f.). *Manual Metodológico Para el Fortalecimiento Institucional de Redes Territoriales de Organizaciones de Base. "Escuchando a los pobres para mejorar el impacto en las Políticas Sociales"*.
- Crisóstomo, C. Á. (2021). *Dinámicas intersectoriales en las redes de protección de derechos (opd) en la región de Ñuble, Chile*.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/502/5022972004/html/>
- Cunill Grau, N. (2005), *"La intersectorialidad en el gobierno y gestión de la política social"*. Washington, d. C., dialogo regional de política del banco interamericano de desarrollo (bid).
- Cunill-Grau, N. (2014) *La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales. Un acercamiento analítico-conceptual*. Gestión y Política Pública, XXIII(1), 5-46.
- Cunill-Grau, N., Repetto, F., & Bronzo, C. (2015) *Coordinación intersectorial pro integralidad de las instituciones de protección social*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- Dabas, E. (1993) *Red de redes. Las prácticas de intervención en redes sociales*.

- Dabas, E., Celma, L., Rivarola, T., Richard G. (2011): *Haciendo en redes: Perspectivas desde practicas saludables*. Editorial: Ciccus.
- Del Congreso Nacional, B. (2021). *Biblioteca del Congreso Nacional*.
www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Del Congreso Nacional, B. (2022). *Biblioteca del Congreso Nacional*. BCN
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>
- Fundación Ciudad del Niño. *Gestión de redes intersectoriales (2015)*.
<https://www.ciudadelnino.cl/wp-content/uploads/2016/03/N%C2%B010-Gestio%CC%81n-de-Redes-Intersectoriales.pdf>
- Gestión de Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia, dirección regional de Valparaíso catastro abril 2023*
- Gil, A, M (2015). *Redes sociales en el Trabajo social. Apuntes para la praxis profesional*. Revista Eleuthera, 12
http://vip.ucaldas.edu.co/eleuthera/downloads/Eleuthera12_10.pdf
- González, M. J. (2014). *Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo*. Universidad Alberto Hurtado. Facultad de Ciencias Sociales.
https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5126/V03N01_pp_09_25-Maria_Jose_Gonzalez.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Martínez Virto, L., & Azcona Martínez, A. (2020). *Trabajo en red como metodología de intervención con la infancia y adolescencia: claves para su consolidación*. Revista Sobre La Infancia Y La Adolescencia, (18), 37–59.
<https://polipapers.upv.es/index.php/reinad/article/view/12936>
- Meersohn, C. (2005). Introducción a Teun Van Dijk: *Análisis de Discurso. Cinta De Moebio*. Revista De Epistemología De Ciencias Sociales, (24). Recuperado a partir de
<https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26075>

- Miceli, Jorge. (2014). *La ciencia de las redes. Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales, 2006, Vol. 10,*
<https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/40468>.
- Montero, Maritza. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria, la tensión entre comunidad y sociedad.* Paidós.
https://centrodocumentacion.psicosocial.net/wp-content/uploads/2002/01/montero-m-teoria-y-practica-de-psicologia-comunitaria_1parte.pdf
- Navarro, Silvia. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando contextos para una acción social ecológica.* Editorial CCS.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.* Aquichan, 12(3), 263-274.
- Núñez, Rodolfo. (2008). *Redes Comunitarias.* Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Oferta de Protección. (s.f.). Servicio Nacional de Menores.
<https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-de-proteccion/>
- Rodríguez, M. (2016). *La intervención del trabajador social desde las redes sociales en trabajo social comunitario: fundamentos, dimensiones y competencias.*
- Schwab, P. (2021). *Investigación cualitativa: 3 tipos de entrevista.* Intothemind. <https://www.intotheminds.com/blog/es/investigacion-cualitative-tips-entrevista/>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
<https://www.mejorninez.cl/mejor-ninez.html>
- Toscano, Jorge (2012). *Redes sociales y análisis de redes.* Corporación Universitaria Reformada.
- UNICEF 2020, *Nota conceptual sobre piso de protección social sensible a los derechos de la niñez*
<https://www.unicef.org/chile/media/4231/file/Piso%20de%20proteccion>

C3%B3n%20social%20sensible%20a%20los%20derechos%20de%20la%20ni%C3%B1ez.pdf

- Ussher, Margarita (2009). *Redes sociales e intervención comunitaria*. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología -Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

- Vasco, E. J.-. G. (s. f.). *ACCION Intersectorial en Salud - Salud en todas las políticas - Departamento de Salud - Gobierno vasco - Euskadi.eus*. Basque Administration Web Portal. <https://www.euskadi.eus/accion-intersectorial-en-salud-accion-intersectorial-en-salud/web01-a2salpol/es/#:~:text=Al%20trabajo%20conjunto%20entre%20diferentes,adquirir%20compromisos%20con%20otros%20sectores>

- Velásquez, Sara (2017). *Intersectorialidad y capacidades institucionales en la gestión de las políticas de infancia: el caso del “plan de acción para la protección de la infancia vulnerada”*. Universidad de Chile.

25. ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento Informado de Participación en Investigación de Proyecto de título – Escuela de Trabajo Social

Mediante la presente, se solicita a usted su acuerdo y consentimiento voluntario para participar en las actividades relacionadas con el Proyecto de Título “ESTUDIO DE LOS RECURSOS, OPORTUNIDADES Y APOYOS EN LA RED INTERSECTORIAL DE LOS PROGRAMAS AMBULATORIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO” que desarrollan las estudiantes Paloma Cortés, Scarlenth Orellana y Francisca Valenzuela como parte de sus actividades formativas en la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Este estudio es dirigido/tutorizado por el profesor Francisco Sotomayor.

El objetivo del estudio es el siguiente: Analizar la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

La actividad investigativa a la que te invitamos participar es la siguiente:

- Entrevista semiestructurada

La entrevista se llevará a cabo de forma presencial u online y tendrá una duración estimada de una hora y media aproximadamente. Las preguntas esperadas en la entrevista serán semiestructuradas para una mayor profundización del análisis que se quiere lograr.

Su decisión de participación es absolutamente individual, libre y voluntaria, pudiendo negarse, suspender y/o a dejar inconclusa su participación cuando así lo desee. Todos los

datos que se recojan, serán mantenidos en la más estricto anonimato y confidencialidad y sólo se usarán para los fines del objetivo de esta investigación que será el análisis del funcionamiento de los programas ambulatorios; siendo el equipo investigador el responsable de esto. Una vez finalizada la investigación los datos serán eliminados de forma permanente.

En caso de cualquier consulta puede comunicarse a este número de contacto:

56958099738

Los hallazgos de la investigación podrían tener implicaciones positivas para los programas ambulatorios del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia a largo plazo.

Desde ya le agradecemos su Firma de Autorización para iniciar las actividades.

<p>Nombres y apellidos de participante:</p> <p>Fecha:</p> <p>Firma:</p>	<p>Nombres y apellidos responsables de la investigación:</p> <p>Fecha:</p> <p>Firma:</p>
---	--

Anexo 2

Instrumento de investigación: entrevista semiestructurada

Preguntas dirigidas al director/a del programa ambulatorio

A continuación, se presentan catorce preguntas para la o el profesional, todas ellas relacionadas con el estudio de los recursos, oportunidades y apoyos en la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Podría decir por favor, ¿Cuál es su nombre?, Edad, Profesión, ¿Cuántos años lleva ejerciendo?, ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la institución?, ¿Qué funciones cumple dentro del programa?

- Preguntas relacionadas al funcionamiento de la red Intersectorial.
 1. Usted en su quehacer profesional, ¿Qué percepciones tiene del funcionamiento de la red intersectorial?
 2. Como director, ¿Usted cree que existe una buena coordinación entre las instituciones con las que se relaciona el servicio? ¿Qué cree que se podría mejorar o cambiar?
 3. En base a su conocimiento sobre la red intersectorial, ¿Qué políticas sociales le gustaría implementar para el trabajo en red?
- Preguntas relacionadas a la percepción de buenas prácticas.
 4. En su quehacer profesional, ¿Realizan reuniones donde puedan compartir sus saberes y experiencias con el intersector? De ser así, ¿de qué manera abordan estas temáticas?
 5. ¿Con qué característica debe contar el profesional para desarrollar un trabajo intersectorial?
 6. ¿Existe colaboración en cuanto al trabajo en red? ¿es buena, regular o mala?

7. Como director del programa, ¿Usted logra visualizar nuevas estrategias para el mejoramiento del trabajo en red?, Si es así podría mencionar algunas?

- Preguntas relacionadas con los actores clave

8. Usted como director, ¿Qué conflictos puede percibir en torno al trabajo interdisciplinario en red?

9. ¿De qué manera en su quehacer profesional, usted se hace partícipe en el ejercicio de promover y defender el enfoque de derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando un servicio del intersector no dialoga desde el enfoque de derechos?

10. ¿Usted en su ejercicio profesional con que actores de la red intersectorial se vincula?

- Preguntas relacionadas con los nudos críticos.

11. En su experiencia profesional, ¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos que afectan el desarrollo eficiente de la red intersectorial?

- Preguntas relacionadas a las percepciones de recursos, apoyos y oportunidades

12. En base a su experiencia y desarrollo profesional, ¿Cree que los recursos (materiales, económicos, humanos, entre otros), disponibles son los adecuados para ejecutar las intervenciones?

13. Del 1 al 7, cómo calificaría los apoyos y oportunidades que existen dentro de la red intersectorial, ¿y por qué?

14. ¿Cree usted que hay alguna temática que no se haya tratado en la entrevista, y que sea útil para la investigación, que deseara compartir antes de concluir la entrevista

Anexo 3

Preguntas dirigidas al profesional. (Trabajador/a social o Psicólogo/a)

A continuación, se presentan quince preguntas para la o el profesional, todas ellas relacionadas con el estudio de los recursos, oportunidades y apoyos en la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Podría decir por favor, ¿Cuál es su nombre?, Edad, Profesión, ¿Cuántos años lleva ejerciendo?, ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la institución?, ¿Qué funciones cumple dentro del programa?

- Preguntas relacionadas al funcionamiento de la red Intersectorial.

1. Del 1 al 7 ¿cómo evaluaría el funcionamiento de la red intersectorial? ¿y por qué?

2. ¿Usted en su trabajo diario, de qué manera resuelve problemas de comunicación y conexión con el intersector?

3. ¿Para usted en su quehacer diario, cuáles cree que son las principales falencias de las políticas sociales que afectan el trabajo en red?

- Preguntas relacionadas a la percepción de buenas prácticas.

4. En su quehacer profesional, ¿Realizan reuniones donde puedan compartir sus saberes y experiencias con el intersector? De ser así, ¿de qué manera abordan estas temáticas?

5. ¿Con qué característica debe contar usted como profesional para desarrollar un trabajo intersectorial?

6. Del 1 al 7, ¿cómo calificaría el proceso de derivación entre instituciones? ¿y por qué?

7. Desde su experiencia profesional, ¿Existe colaboración en cuanto al trabajo en red? ¿es buena, regular o mala?

- Preguntas relacionadas con los actores clave
8. Usted como profesional, ¿Implementa estrategias nuevas para mejorar el trabajo en red? de ser así, ¿puede mencionar algunas?
 9. En su quehacer profesional, ¿De qué manera aborda los conflictos con el intersector?
 10. ¿De qué manera en su quehacer profesional, usted se hace partícipe en el ejercicio de promover y defender el enfoque de derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando un servicio del intersector no dialoga desde el enfoque de derechos?
 11. ¿Usted en su ejercicio profesional con que actores de la red intersectorial se vincula?
 - Preguntas relacionadas con los nudos críticos.
 12. En su experiencia profesional, ¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos que afectan el desarrollo eficiente de la red intersectorial?
 - Preguntas relacionadas a las percepciones de recursos, apoyos y oportunidades
 13. Del 1 al 7, cómo calificaría los apoyos y oportunidades que existen dentro de la red intersectorial, ¿y por qué?
 14. En base a su experiencia y desarrollo profesional, ¿Cree que los recursos (materiales, económicos, humanos, entre otros), disponibles son los adecuados para ejecutar las intervenciones?
 15. Para finalizar, ¿Cree usted que hay alguna temática que no se haya tratado en la entrevista, y que sea útil para la investigación, que deseara compartir antes de concluir la entrevista?

Anexo 4

Preguntas dirigidas al asesor técnico

A continuación, se presentan catorce preguntas para la o el profesional, todas ellas relacionadas con el estudio de los recursos, oportunidades y apoyos en la red intersectorial de los programas ambulatorios pertenecientes al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Podría decir por favor, ¿Cuál es su nombre?, Edad, Profesión, ¿Cuántos años lleva ejerciendo?, ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la institución?, ¿Qué funciones cumple dentro del programa?

- Preguntas relacionadas al funcionamiento de la red Intersectorial.

1. Usted en su quehacer profesional, ¿Qué percepciones tiene del funcionamiento de la red intersectorial?

2. Como asesor técnico, ¿Usted cree que existe una buena coordinación entre las instituciones con las que se relaciona el servicio? ¿Qué cree que se podría mejorar o cambiar?

3. En base a su conocimiento sobre la red intersectorial, ¿Qué políticas sociales le gustaría implementar para el trabajo en red?

- Preguntas relacionadas a la percepción de buenas prácticas.

4. En su quehacer profesional, ¿Realizan reuniones donde puedan compartir sus saberes y experiencias con el intersector? De ser así, ¿de qué manera abordan estas temáticas?

5. ¿Con qué característica debe contar el profesional para desarrollar un trabajo intersectorial?

6. ¿Existe colaboración en cuanto al trabajo en red? ¿es buena, regular o mala?

7. Como asesor técnico del programa, ¿Usted logra visualizar nuevas estrategias para el mejoramiento del trabajo en red?, Si es así podría mencionar algunas?

- Preguntas relacionadas con los actores clave

8. Usted como asesor técnico, ¿Qué conflictos puede percibir en torno al trabajo interdisciplinario en red?

9. ¿De qué manera en su quehacer profesional, usted se hace partícipe en el ejercicio de promover y defender el enfoque de

derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando un servicio del intersector no dialoga desde el enfoque de derechos?

10. ¿Usted en su ejercicio profesional con que actores de la red intersectorial se vincula?

- Preguntas relacionadas con los nudos críticos.

11. En su experiencia profesional, ¿Cuáles cree usted que son los nudos críticos que afectan el desarrollo eficiente de la red intersectorial?

- Preguntas relacionadas a las percepciones de recursos, apoyos y oportunidades

12. En base a su experiencia y desarrollo profesional, ¿Cree que los recursos (materiales, económicos, humanos, entre otros), disponibles son los adecuados para ejecutar las intervenciones?

13. Del 1 al 7, cómo calificaría los apoyos y oportunidades que existen dentro de la red intersectorial, ¿y por qué?

14. Para finalizar ¿Cree usted que hay alguna temática que no se haya tratado en la entrevista, y que sea útil para la investigación, que deseara compartir antes de concluir la entrevista?

Anexo 5

Siglas de líneas de acción del Servicio de Mejor Niñez
RFA: Residencia familiar
RMA: Residencia madre adolescente
REM: Residencia de protección para mayores con programa adosado
RPM: Residencia de protección para mayores
RVA: Residencia de vida familiar para adolescentes
FAE: Familia de acogida especializada
PPF: Programa de prevención focalizada
PRM: Programa de reparación del maltrato y abuso sexual infantil
PIE: Programa de intervención especializada
PDC: Programa de protección especializada por consumo problemático de alcohol y/u otras drogas
PDE: Programa de protección especializada en reinserción educativa
DAM: Diagnóstico ambulatorio
PEE: Programa de protección especializada en explotación sexual y adolescente