

M. 55433

R. 4166.

M
G166 e
2006
C.1



**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y
AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL:**

***“Evaluación del Diseño y la Implementación
del proyecto educativo que desarrolla el
Centro de Tránsito y Distribución Residencial
“Cardenal Raúl Silva Henríquez”.
Corporación Servicio Paz y Justicia Chile.
Una Propuesta de Mejora.”***

Institución Patrocinante: Corporación Servicio Paz y Justicia Chile.

Profesor Guía : Sr. Dagoberto Salinas Avilés.

Alumna Seminarista : Srta. Macarena Galleguillos Andreo.



Valparaíso, 28 de noviembre de 2006.



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN
SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNA QUE SE INDICA.

VALPARAISO, 6 de Diciembre de 2006.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO QUE DESARROLLA EL CENTRO DE TRANSITO Y DISTRIBUCIÓN RESIDENCIAL CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ”**, cursado durante el año académico 2006 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **MACARENA GALLEGUILLOS ANDREO**.

El Seminario de Título, se constituye en un esfuerzo importante por evaluar un Programa Social de enorme relevancia, como es lo relativo a la Educación Social, lo que se lleva a cabo contextualizando adecuadamente la dimensión institucional y teórica del mismo.

Desde una perspectiva formal del documento, este se encuentra estructurado de forma apropiada, asumiendo un formato científicamente aceptado y contemplando una bibliografía actual y pertinente a la temática desarrollada en el seminario de Título. No obstante, lo anterior, se advierten algunos errores menores de digitación y de redacción.

Por otro lado, desde una dimensión metodológica del trabajo realizado, este asume una estrategia coherente en función de los propósitos del mismo, al considerar el modelo de evaluación iluminativo como referente. Así mismo, se destaca la variedad de técnicas cualitativas contempladas en el trabajo realizado por la alumna (análisis de documentos, observación participante y entrevistas), lo que favorece la triangulación de la información. En este mismo ámbito, se considera que el marco de referencia asumido es adecuado y completo, aunque en su presentación se pudo mejorar la integración entre los diferentes temas abordados.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Todo lo precedente, lleva a la autora a la presentación de conclusiones y propuestas de mejora, avaladas por un completo análisis de los datos.

En consecuencia, atendiendo a lo señalado precedentemente en este informe, califico el documento evaluado con nota 6,3 (seis coma tres).

DAGOBERTO SALINAS AVILÉS
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN
SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNA QUE SE INDICA

VALPARAISO, 01 diciembre del 2006.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO EDUCATIVO QUE DESARROLLA EL CENTRO DE TRANSITO Y DISTRIBUCION RESIDENCIAL “CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ”**, cursado durante el año académico 2006 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srta. MACARENA GALLEGUILLOS ANDREO, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo Informe Final.

El Seminario de Título desarrolla un interesante ejercicio de evaluación realizado en el marco de un proyecto educativo, desarrollado en el C.T.D. “Cardenal Silva Henríquez”, dependiente de la Corporación Servicio Paz y Justicia Chile. Para este efecto, el Seminario articula un marco de referencia pertinente, riguroso y actualizado, sobre el cual se fundamenta el diseño y análisis de la evaluación.

Es necesario hacer notar dos aspectos que deben ser corregidos. En primer lugar, en la metodología se asocia a técnicas cualitativas de producción de información el objetivo específico “medir los efectos parciales producidos en el proyecto”, lo que constituye un error relevante, ya que la medición es propia de los diseños cuantitativos. Un segundo aspecto refiere al análisis de la información, que si bien es ordenado y permite obtener conclusiones coherentes, no logra la suficiente profundidad y alcance esperado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 5.8 (cinco punto ocho).

JUAN SAAVEDRA VASQUEZ
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

Infancias

*La infancia nace peligrosamente
por eso es un termómetro fiable,
hay niños que atraviesan azoteas,
otros que se persiguen en los parques,
esbozan fintas con la pelota y gol
o dibujan y borran y dibujan,
tocan el culo a la compañerita
y besan a la madre antes del sueño.
Pero también hay niños demacrados,
escuálidos, desnudos, ignorantes
que caminan hambrientos sobre el barro,
huérfanos que tropiezan con el mundo,
niños que nacen muertos o que viven
para morir en la primera esquina,
plaga a la que no alivian caridades...
Esa infancia es la vergüenza del poder.*

Mario Benedetti.

Índice

	Página
Índice.....	1
Introducción.....	6
CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL.....	8
Introducción.....	8
Corporación Servicio Paz y Justicia.....	10
• 1.- Ficha técnica de la institución.....	10
• 2.- Antecedentes históricos.....	10
• 3.- Misión de la institución.....	10
• 4.- Objetivos de la institución.....	11
• 5.- Experiencia de SERPAJ en temas de infancia.....	11
Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio.....	14
• 1.- Ficha técnica del C.T.D.A.....	14
• 2.- Sujeto de atención.....	14
• 3.- Objetivos del C.T.D. Ambulatorio.....	16
• 4.- Diseño de intervención en el C.T.D.A.....	17
• 5.- Unidad de Trabajo Social en el Proyecto C.T.D.A.....	19
• Organigrama.....	23
Centro de Tránsito y Distribución Residencial.....	24
• 1.- Ficha técnica del C.T.D.R.....	24
• 2.- Sujeto de atención.....	24
• 3.- Objetivos del C.T.D.R.....	25
• 4.- Descripción de la vivienda en la cual funciona la Residencia.....	26
• 5.- Descripción del Proyecto C.T.D Residencial.....	27
• 6.- Perfil y funciones del personal.....	30
• Organigrama.....	36
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	37
Introducción.....	37

• 1.-Plan Nacional de Infancia 2001-2010:.....	39
Principios rectores y orientadores de la política nacional en favor de la infancia.....	40
Principios rectores generales.....	40
Principios orientadores específicos.....	41
Misión del Plan Nacional de Infancia.....	42
Áreas estratégicas de intervención.....	42
Modelo de gestión de la política nacional en favor de la infancia y adolescencia.....	43
• 2.-Servicio Nacional de Menores (SENAME).....	43
Relación entre la Corporación SERPAJ Y SENAME.....	44
Sistema Residencial de protección.....	45
• 3.-La institucionalización y sus efectos.....	48
• 4.-Educación social informal.....	48
• 5.-Rol del Trabajador Social.....	50
• 6.-Evaluación.....	50
Características de la evaluación cualitativa.....	51
Características de la evaluación cuantitativa.....	52
Modelo Iluminativo.....	53
Modelo C.I.P.P (Contexto-Insumo-Proceso-Producto).....	53
Estrategias evaluativas.....	54
Planificación y trabajo en equipo.....	55
Elementos que debe contemplar el diseño de un proyecto.....	55
• 7.-Administración.....	56
CAPÍTULO III: DISEÑO DE EVALUACIÓN.....	60
Introducción.....	60
• 1.-Fundamentación.....	61
• 2.-Objeto de evaluación.....	64
Explicación y descripción del proyecto.....	64
Propósito de evaluación.....	67

Objetivos de evaluación.....	67
• 3.-Estrategias de evaluación.....	67
Tipo de evaluación.....	67
Modelo de evaluación.....	68
• 4.-Etapas del proceso evaluativo.....	73
• 5.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
• 6.-Cronograma.....	78
• 7.-Plan de análisis.....	79
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	83
Introducción.....	83
Objetivo específico N°1.....	84
Objetivo específico N°2.....	103
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	108
Introducción.....	108
Conclusiones.....	109
Propuestas.....	115
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS Y DE INFORMACIÓN.....	122
ANEXOS.....	127
Anexo 1: Fotografía de uno de los dormitorios de lo niños (pieza 4).....	127
Anexo 2: Planificación área educación.....	128
Anexo 3: Planificación área recreación.....	130
Anexo 4: Muestra del registro de observación participante.....	133

Anexo 5: Muestra de entrevistas realizadas tanto a la directora como a los educadores.....	134
Anexo 6: Selección de citas de la entrevista por objetivo y categoría de análisis.....	145
 CUADROS	
Cuadro 3.1: “Objetivos específicos, tipo de técnica, técnica/instrumento de recolección”.....	75
Cuadro 3.2: “Criterios de evaluación”.....	80
 FIGURAS	
Figura 1.1: “Organigrama Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio “Cardenal Raúl Silva Henríquez”.....	23
Figura 1.2: “Organigrama Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”.....	36
Figura 3.1: “Relación entre las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación”.....	72
Figura 3.2: “Relación entre las etapas del proceso evaluativo , el proyecto educativo, las estrategias de evaluativas y los criterios de evaluación”.....	74
Figura 5.1: “Relación de la funciones administrativas con el proyecto educativo”.....	121
 FOTOGRAFÍAS:	
Fotografía 4.1: “Dormitorio de los niños (pieza 4)”.....	87
Fotografía 4.2: “Sala de estudio”.....	89
Fotografía 4.3: “Baño de los niños”.....	98

APÉNDICE

Apéndice 1: Contiene el formulario de presentación del proyecto de la Residencia Transitoria por el cual se obtiene la Subvención de SENAME. En formulario 1.doc

Apéndice 2: Registro fotográfico. En fotografías.doc

Apéndice 3: Contiene Formulario de presentación del proyecto de la Casa Taller que SENAME adjudica a la Residencia Transitoria. En formulario 2.doc

Apéndice 4: Registro de observación. En registro de observación.doc

Apéndice 5: Entrevistas realizadas tanto a la directora como a los/as educadores/as. En entrevistas.doc

Apéndice 6: Respaldo seminario de título. En respaldo seminario.doc

Introducción

El Seminario de Título que se presenta a continuación, se realizó en el Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”, Proyecto a cargo de la Corporación Servicio Paz y Justicia Chile, con la finalidad de desarrollar una Evaluación del Proyecto Educativo de dicho Centro. Esta evaluación se fundamenta primero, por el cambio de posición frente al derecho que actualmente tienen los niños, ya que éstos pasaron de ser objeto de derecho a sujetos de derechos, es así como cuando al Estado le compete hacerse cargo de todos aquellos niños que han sido víctimas de vulneración a sus derechos por parte de los adultos que estaban a cargo de su cuidado personal, es a través del Servicio Nacional de Menores que ejerce ese rol. Es así como el SENAME establece que los Centros de Tránsito y Distribución deben ser capaces de entregar una atención integral a todos los niños que permanezcan internos para así facilitar su posterior reinserción. Es debido a lo anteriormente señalado que al Centro de Tránsito y Distribución Residencial le interesa que se evalúe el Proyecto Educativo que desarrolla, para así mejorar sus prácticas y brindar una atención integral que contribuya al bienestar de los niños que allí permanecen internos.

Es así como, este Seminario de Título dará a conocer el proceso de evaluación desarrollado en el Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”, específicamente la Evaluación del Diseño e Implementación del Proyecto Educativo, que este Centro desarrolla. Este proceso fue ejecutado por la alumna Srta. Macarena Galleguillos Andreo, quien contó con la supervisión institucional del Sr. Rodrigo Quezada, Asistente Social del Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio; y con la supervisión académica del Asistente Social y Docente de la Universidad de Valparaíso Sr. Dagoberto Salinas Avilés.

Con el propósito de llevar a cabo lo anteriormente señalado, la alumna consideró de gran importancia contar con la colaboración del equipo de trabajo del Centro Residencial, éste referido a los/as Educadores/as y a la Directora; para así obtener información respecto al diseño e implementación del proyecto educativo que ejecutan, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Pertinencia, Calidad e Idoneidad del personal.

En el Capítulo I, se indica el contexto en el cual se enmarca la evaluación denominado **Marco Institucional**, donde se especifican aspectos generales y administrativos tanto de la Corporación SERPAJ-Chile, institución colaboradora del Servicio Nacional de Menores, encargada de ejecutar el proyecto del Centro Residencial y del Centro Ambulatorio, como de ambos Centros anteriormente mencionados.

Luego, se encuentra el Capítulo II, denominado **Marco de Referencia**, el cual contienen antecedentes conceptuales que sustentarán el posterior análisis de los datos obtenidos tras la aplicación de diferentes instrumentos y/o técnicas de recolección, así como también para la propuesta de mejora.

Posteriormente, el Capítulo III, denominado **Diseño de Evaluación**, el cual contiene las directrices metodológicas para desarrollar de forma adecuada el proceso evaluativo, referidas a la fundamentación, objetivos, estrategias, criterios, instrumentos y/o técnicas de recolección de datos, etc.

El Capítulo IV, denominado **Análisis e Interpretación de los Resultados**, contiene el análisis de la información obtenida a través de la aplicación de diferentes técnicas cualitativas, tales como la entrevista, observación participante y análisis de documentos.

El Capítulo V, denominado **Conclusiones y Propuestas**, en el cual se presentan las conclusiones que se obtienen a través del capítulo anterior. Posteriormente, se desarrollan las propuestas de mejora, éstas tienen como criterio ordenador a las funciones administrativas.

Finalmente, los **Anexos**, los cuales contienen dos fotografías de los dormitorios de los niños, la planificación del área educación, planificación del área recreación, registro de observación de un día, entrevista a un educador y la selección de citas de la entrevista por objetivo y categoría de análisis.

Capítulo I

Marco Institucional

Introducción

El presente Informe pretende contextualizar la institución que está siendo evaluada por la alumna seminarista anteriormente individualizada. Es así como se describirán las principales características del Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio (C.T.D.A) "Cardenal Raúl Silva Henríquez" al cual está vinculado administrativamente el Centro de Tránsito y Distribución Residencial del mismo nombre, en éste último es donde se centrará la evaluación desarrollada por la alumna seminarista. Ambos Centros están a cargo de la Corporación Servicio Paz y Justicia Chile (SERPAJ), Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, la cual es una institución colaboradora del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Es así como el primero de ellos pretende dar respuesta a las múltiples necesidades que presentan los Niños y Adolescentes que se encuentran en situación de vulneración de sus derechos y además generar las condiciones para que dichos derechos sean restituidos, con la participación de las familias y de la red social con que se cuenta. Este propósito es llevado a cabo a través del Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio, el cual a través de la identificación y detección de los factores protectores y de riesgo vinculados a la problemática, y la articulación y vinculación del Niño con su familia a las redes sociales de apoyo, realiza una Calificación Diagnóstica de la situación de vulneración de derechos que le afecta.

Para los casos en que sea necesario una evaluación rápida de un niño, niña o adolescente, que se encuentra en situación grave de vulneración de derechos existe el Centro de Tránsito y Distribución Residencial, en el cual ingresan niños que han sufrido una vulneración grave a sus derechos y es necesario separarlos del medio familiar. Este Centro trabaja de forma coordinada con el C.T.D Ambulatorio, ya que los niños que ingresan a la residencia son ingresados a éste con el objetivo de que se les realice una calificación diagnóstica, la cual será entregada a los Tribunales competentes para que en éstos se determine la medida más pertinente para cada caso.

La información se estructurará de la siguiente manera:

Una primera parte se refiere a la Corporación SERPAJ propiamente tal, indicando sus antecedentes históricos, misión, objetivos y experiencia en torno al tema de infancia.

Una segunda parte en la cual se presentará información referida al Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio, se describirá su sujeto de atención, objetivos, diseño de intervención, unidad de trabajo social y finalmente el organigrama.

Finalmente, una tercera parte en la cual se presentará información referida al Centro de Tránsito y Distribución Residencial en el cual se focaliza la evaluación, se describirá su sujeto de atención, sus objetivos, se describirá la vivienda en la cual funciona el centro, también el proyecto C.T.D Residencial, el perfil y funciones del personal y finalmente el organigrama.

Corporación Servicio Paz y Justicia-Chile

1.- Ficha técnica de la institución:

Dirección	:	Orella 1015, Valparaíso.
Teléfono	:	23 31 10.
Días y horarios de atención	:	Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 hrs.
Director nacional y representante legal:	:	Patricio Marcelo Labra Guzmán.
Tipo de institución	:	Es una Organización No Gubernamental, privada sin fines de lucro.

2.- Antecedentes históricos:

La Corporación Servicio Paz y Justicia V Región (SERPAJ) es una Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro. Nace en el año 1974 como un movimiento latinoamericano en pro de la defensa de los Derechos Humanos, constituyéndose así en una Organización No Gubernamental en los diversos países que en esos momentos atravesaban por regímenes dictatoriales, donde había una clara vulneración de derechos. Presenta características ecuménicas y esta fundado en los valores humanistas de la cultura de la paz y la no violencia, preceptos nacidos de Gandhi.

Este movimiento se instala en Chile en 1977 ligado al área política y de desarrollo comunitario. Su financiamiento, al principio, provenía de diversos países europeos, al regreso del régimen democrático quien debe asumir esta responsabilidad es el Estado a través de sus diversos organismos (SENAME, FOSIS, etc.).

3.- Misión de la institución:

“Promoción, Valoración y Defensa de la Cultura de la Paz y de la Cultura de los Derechos Humanos, utilizando la metodología de la No-

Violencia Activa para la Resolución de los Conflictos, garantizando la Dignidad, la Justicia y la Libertad de las Personas, optando por los Marginados, Empobrecidos y Violentados...”

4.- Objetivos de la institución:

Objetivo general:

“Hacer valer en la sociedad el respeto de los Derechos Humanos, por medio de la organización y participación de las mayorías postergadas, con capacidad de asumir la resolución de los conflictos mediante la No-Violencia Activa, promoviendo procesos educativos de liberación que superen la pasividad e indiferencia social, el conformismo político y el fatalismo ante la realidad”

Objetivos específicos:

- Desarrollar el paradigma de la cultura de la paz como expresión política, movimiento en alianzas y redes de fortalecimiento, asumiendo la diversidad y el aporte de las culturas locales.
- Realizar nuestra acción como servicio en la sociedad civil desde los violentados, para la plena vigencia de sus derechos, la justicia y, por una genuina construcción democrática.
- Definir nuestra acción de No-Violencia Activa en su relación con el conjunto de los poderes de la sociedad, como un aporte ético y una colaboración crítica que se fundamenta en la justicia y en los derechos humanos en cuanto a límites de poder.

5.- Experiencia de SERPAJ en temas de infancia:

Actualmente SERPAJ es uno de los 12 miembros de la Mesa Técnica Nacional de Apoyo a la Reforma del Servicio Nacional de Menores, quien

define criterios técnicos y propuestas metodológicas para la implementación de dicha Reforma, rol que cumple también a nivel regional, con el fin de llevar este plan de la infancia a instancias más locales.

Es así como la Corporación SERPAJ-CHILE cuenta a nivel nacional con 11 equipos regionales y 25 proyectos de desarrollo social, que trabajan temas de infancia, juventud y educación en la perspectiva de la profundización y fortalecimiento de la perspectiva de derechos y sobre una base doctrinaria que se sustenta en la promoción, valoración y defensa de los Derechos Humanos y la Cultura de la Paz

SERPAJ-Chile, extiende su trabajo a diversas regiones entre las cuales se encuentra la Quinta Región, ubicándose en 2 sedes permanentes en las comunas de Valparaíso y Limache. Además ha tenido y tiene experiencias de trabajo en las siguientes comunas:

- Viña del Mar (Programa Adulto Mayor Fosis, 2001-2002)
- Quilpué (Convenio con Fundación Children International , 1992-1997)
- Villa Alemana (Proyecto Prevención VIF, Fosis 1995-1996 y convenio Children)
- Quillota (Proyecto Promoción Derechos de la Infancia, Fosis 2001-2002, Proyecto Promoción Conace 2000-2001 y Convenio Children)
- Olmué (Red Inter comunal por la Infancia)
- La Calera (Proyecto Promoción Conace 2000-2001 y Convenio Children)
- San Felipe (Proyecto Promoción Conace 2000-2001 y Convenio Prodemu)
- Los Andes (Proyecto Promoción Conace 2000-2001 y Convenio Prodemu)

Concretamente, durante el periodo 2001-2005, se pueden mencionar, entre otras, las siguientes experiencias en el ámbito del trabajo con niños, niñas y jóvenes:

- Centro CRD "Creo en ti Talca"
- "Creo en ti Linares"
- "Creo en ti Curicó"
- "Creo en ti Cauquenes"

- "Proyecto de Apoyo Jurídico y Psicosocial a niños y niñas en examen de discernimiento, sometidos a proceso penal o privados indebidamente de su libertad en la VII Región del Maule" , Talca.
- "Programa Niños de la Calle", La Florida.
- "Programa de apoyo pedagógico y recreativo para niños"
- "Programa de Formación y Desarrollo Integral para Madres Adolescentes"
- Centro Juvenil "Barrio O'Higgins", "Ciudadanos y Ciudadanas en la Calle" proyecto de intervención psicosocial y prevención del consumo de drogas con niños, niñas y adolescentes de y en la calle; en Valparaíso.
- "Centro de Prevención Juventud, Infancia y Familia" en Limache.
- "Centros Integrales de Desarrollo Juvenil" de Estación Paipote, Vallenar y Huasco en la Región de Atacama.
- Programa de Colocación Familiar en Arica.
- Centro "El Trigo" y "Cardenal Silva Henríquez", en la segunda región.

Con lo que respecta a la experiencia SERPAJ Viña del Mar, es importante mencionar la implementación, desde marzo del año 2004, del *Proyecto Apoyo al CTD Cardenal Raúl Silva Henríquez*, cuya puesta en marcha dio continuidad al proyecto CTD Ambulatorio que la institución venía desarrollando desde octubre de 2002 en Quilpué y Villa Alemana, determinando además la ampliación de su cobertura territorial a las comunas de Con-Cón, Viña del Mar y Quintero, y quedando asimismo administrativamente ligado al CTD Residencial del mismo nombre.

Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio (C.T.D.A) “Cardenal Raúl Silva Henríquez”

1- Ficha técnica del C.T.D.A:

Dirección	:	San Antonio 945, Viña del Mar.
Teléfonos	:	330602 / 969068
Días y horarios de atención	:	Lunes a Viernes de 9:00 a 13:30 y de 14:30 a 18:00 hrs.
Director	:	Alfredo Mateluna Maturana.
Financiamiento y recursos	:	El SENAME es el organismo encargado de financiamiento del CTD “Cardenal Raúl Silva Henríquez”
Tipo de Servicios que Presta	:	La institución realiza calificaciones diagnósticas a niños, niñas y adolescentes que se encuentren vulnerados en sus derechos, con el fin de derivar o bien realizar una intervención breve en pro de la restitución de los derechos vulnerados.
Cobertura Territorial	:	La Institución abarca las comunas de Viña del Mar, Quintero, Con-Cón, Quilpué y Villa Alemana.

2.- Sujeto de atención:

Todos aquellos niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad, cuyos derechos se encuentran vulnerados, como también aquellos que habiendo cometido algún tipo de infracción a la Ley Penal, siendo sujetos inimputables, requieran de diagnóstico y/o protección.

Motivos de ingreso a la institución:

Los motivos de ingresos de los niños, niñas y adolescentes al C.T.D. Ambulatorio que serán incorporados a Calificación Diagnóstica y derivados a Intervención Breve cuando el caso lo amerite, corresponderán a las siguientes situaciones de vulneración de Derechos:

- Niños y Niñas víctimas de Maltrato Físico menos grave y leve: Todos los niños y niñas que han sufrido daño físico, producto del uso de la acción de un tercero, que se encuentra en una relación de poder, respecto de éstos, cuya acción no es accidental y que le causen lesiones que provoquen una enfermedad o incapacidad entre más de 15 y menos de 31 días, en el caso del maltrato menos grave y de 15 o menos días en el caso del maltrato leve.
- Niños y niñas desertores escolares: Todos los niños y niñas que presentan abandono y rezago escolar.
- Niños y niñas con interacciones difíciles en el colegio: Todos los niños y niñas que presentan comportamientos complejos tales como: déficit atencional, bajo rendimiento, fobia escolar, etc.
- Niños y niñas con conductas conflictivas en el medio social: Todos los niños y niñas que presentan conductas tales como: hurtos, participación en riñas o agresiones, destrucción del entorno, consumo de alcohol y drogas, etc.
- Niños y niñas con interacciones conflictivas con los padres: Todos los niños y niñas que presentan conductas conflictivas con sus padres o adultos responsables, tales como: amenazas, agresiones, abandono del hogar.
- Niños y niñas con problemas entre pares: Todos los niños y niñas que presentan conductas ofensivas con sus pares y consigo, las cuales los ponen en situaciones de alto riesgo y que les pueden provocar daño grave, tales como: riñas, auto agresiones, etc.
- Niños y Niñas con explotación laboral, abuso y explotación sexual y negligencia grave.

3.- Objetivos del C.T.D.A:

Objetivo general:

Contribuir a la protección integral de niños, niñas y adolescentes de ambos sexos, menores de 18 años, a través de la realización de una calificación diagnóstica oportuna y de calidad que sustente el proceso de intervención, orientada a garantizar la protección, apoyar su defensa judicial y derivación a programas de reparación de derechos, solicitadas por los Tribunales respectivos o Demanda No Judicial, frente a situaciones de amenaza o vulneración de Derechos, que permitan adoptar aquellas medidas que aseguren prontamente la plena restitución de los mismos, tanto de aquellos que se encuentren insertos en sus grupos familiares y/o de aquellos que deban ser separados transitoriamente de su familia, a través de una residencia transitoria”.

Objetivos específicos:

- Organizar, difundir y coordinar las funciones y servicios que otorga el CTD Ambulatorio y Residencia Transitoria, en las comunas de Viña del Mar, Con-Cón, Quintero, Quilpué y Villa Alemana.
- Realizar una Calificación Diagnóstica del niño, niña, adolescente y su familia, a fin de determinar la situación de vulneración de Derechos que motivó su ingreso al C.T.D Ambulatorio.
- Elaborar Informes que permitan asesorar a los Tribunales, en la adopción de medidas que contribuyan efectivamente a la restitución y reparación de los Derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes que ingresan al Centro, a través de su derivación a la alternativa más adecuada.
- Realizar Intervenciones Breves con la participación del Niño, Niña, Adolescente y su familia, en aquellos casos que así lo requieran, de acuerdo a la calificación diagnóstica efectuada.
- Satisfacer las necesidades de cuidado, salud, educación y desarrollo en general de aquellos niños, niñas y adolescentes que permanezcan en residencia transitoria.

- Facilitar el contacto del Niño, Niña o Adolescente, que se encuentren en residencia transitoria, con su familia o adulto responsable de acuerdo a las indicaciones del equipo técnico del C.T.D. Ambulatorio o del Tribunal que solicitó su ingreso.

4.- Diseño de intervención en el C.T.D.A:

- **Descripción general de la metodología:**

La atención que otorga el C.T.D Ambulatorio, es ejecutada por un equipo profesional, cuya metodología pone mayor importancia sobre las bases de las Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos y sobre la Preservación de los Derechos Fundamentales de los Niños, promocionando que éste debe tener una infancia feliz y gozar, en su propio beneficio y de la sociedad en que se encuentra, de derechos y libertades. Además, este sustento teórico metodológico pretende promover y fortalecer a la familia como núcleo fundamental en el desarrollo de todos los Niños, Niñas y Adolescentes.

Desde esta perspectiva, la Metodología de Resolución de Conflictos de la Infancia, se constituye en la base epistemológica con que los profesionales que conforman el equipo operan, sumándose, a la filosofía, espíritu y valores consagrados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, además de las políticas públicas del supremo gobierno explicitadas a través del SENAME.

Es así como se registran los conflictos vividos por los niños, niñas y jóvenes, en este marco de cooperación, en vistas de la reorganización familiar, atribuyendo a las partes la posibilidad de reglar y optimizar sus relaciones futuras.

En términos generales, los sustentos ideológicos de este proyecto lo constituyen dos líneas que han definido históricamente las prácticas de SERPAJ, estos son: La Cultura de los Derechos Humanos y la Cultura de la Paz.

Desde un punto de vista metodológico, este CTD se inspira en dos ejes, que al actuar en forma integral le dan una impronta especial, éstos son:

- La Convención de los Derechos del Niño.
- La Resiliencia.

Principales ejes de acción del C.T.D Ambulatorio:

1.-Calificación Diagnóstica: Requiere una mirada centrada en el niño, niña y adolescente. El objetivo del diagnóstico es calificar el tipo y nivel de daño y grado de vulnerabilidad para sugerir la respuesta más adecuada, que puede consistir en la reinserción familiar inmediata, se derivación a la red social o a la red SENAME, o intervención breve en el mismo C.T.D. Esta gestión se realizará en un plazo máximo de 20 días hábiles.

La solicitud del Tribunal o de la Demanda No Judicial, para elaborar una Calificación Diagnóstica por parte del C.T.D. Ambulatorio, establece el mecanismo de Ingreso del niño/a o adolescente. Posteriormente el flujo atencional del Centro se inicia con la Entrevista de Recepción del caso, a cargo de una dupla psicosocial, donde se determinará si éste corresponde al sujeto de atención del C.T.D., se recopilarán datos y antecedentes generales del niño, niña o adolescente y su familia, antecedentes sociales de éstos y se determinarán las acciones siguientes a llevar a cabo con el caso.

La fase siguiente corresponde a la realización de una Entrevista de Encuadre con el niño, niña o adolescentes, a cargo de un profesional Psicólogo, cuyo objetivo será realizar el primer contacto más personal e íntimo del profesional con éste. Dicha actividad, representa la posibilidad de que se pueda brindar la confianza necesaria para que el niño verbalice lo que le ocurre. De manera simultánea, el profesional Asistente Social realiza una entrevista con la familia del niño, con el fin de determinar entre otros aspectos, el tipo de vínculo con el niño, responsabilidad en el cuidado y crianza, y factores protectores versus factores de riesgo presentes en la situación personal, familiar y social del niño, niña o adolescente.

Siguiendo con el proceso de calificación diagnóstica, se procederá a la realización de una Segunda Entrevista con el niño, niña o adolescente, a cargo del profesional Psicólogo, la que permitirá dar cuenta de la situación

emocional y afectiva en que se encuentra el niño en razón del motivo o causal de ingreso al Centro, siendo capaz de explorar y detectar indicadores de sospecha, riesgo y situación de vulnerabilidad en que se encuentra el niño. Paralelamente, el profesional Asistente Social, procederá a la realización de una Visita Domiciliaria, con fines diagnósticos.

Finalmente, durante la última semana de Calificación Diagnóstica, se llevará a cabo el análisis de la información recopilada y se procederá a la elaboración del Informe de Calificación con su correspondiente síntesis diagnóstica, el que será posteriormente derivado al Tribunal respectivo o institución que lo requiera. Además, se efectuará la Entrevista de Devolución y Cierre de la Calificación Diagnóstica con el niño y su familia.

Un caso particular dentro del Proceso de Calificación Diagnóstica, lo constituirán aquellos niños que, por sufrir una vulneración grave de sus derechos, deberán ser separados transitoriamente de sus familias e incorporados al Sistema Residencial Transitorio del Centro, para poder cumplir la labor diagnóstica correspondiente.

2.-Intervención breve: Está dirigida a niños, niñas y adolescentes cuyos derechos hayan sido vulnerados en un nivel menor o leve. Este proceso se realiza a través de un enfoque interdisciplinario, compuesto por la dupla psicosocial y la educadora con el fin de garantizar un trabajo integral. Ésta intervención no deberá exceder los tres meses.

5.-Unidad de Trabajo Social en el proyecto C.T.D.A:

El Asistente Social se inserta en la institución como el encargado de realizar la Calificación Diagnóstica acerca de la situación social de niños, niñas y adolescentes que ingresan al proyecto en el cual se encarga de programar, ejecutar y evaluar la intervención social a realizar.

El Asistente Social también está relacionado en el programa de intervención breve, cuando el equipo de trabajo así lo amerite. Por razones metodológicas el Asistente Social que intervenga en las Calificaciones Diagnósticas no intervendrá en los Programas de Tratamiento Individual.

La labor de este profesional se realiza en conjunto con un psicólogo, el cual trabaja de preferencia con el niño y/o adolescente a nivel psicológico y con los padres en los casos que sea necesario, pero por lo general estos están bajo la labor del asistente social. Además a esta dupla se une una educadora que es la encargada de realizar los trámites que sean necesarios para la resolución efectiva del caso.

Perfil del profesional Asistente Social en la institución:

- Profesional universitario.
- Con experiencia laboral en trabajo de caso, familiar, niño y/o joven.
- Conocimientos en el área infancia.
- Presentar adhesión a la metodología aplicada sobre la Paz y Derechos Humanos.

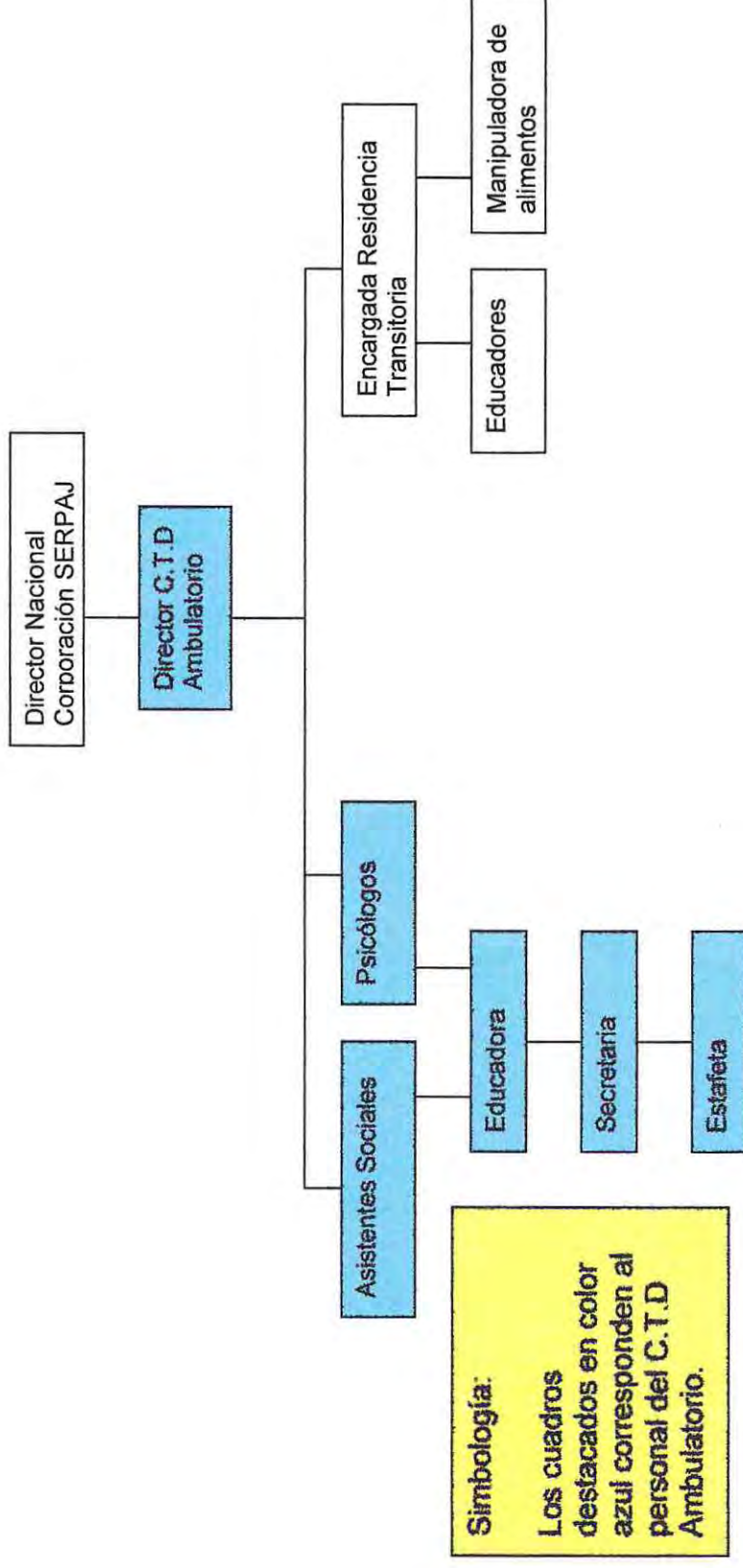
Funciones específicas del Asistente Social dentro del proyecto C.T.D.A:

- Es el encargado de realizar la recepción en conjunto con el psicólogo, (puesto que el trabajo se realiza a través de esta dupla) del niño, niña y adolescente. Lo cual consiste en una entrevista inicial.
- Esta encargado de la acción social y comunitaria que se realiza en el CTD.
- Tiene la responsabilidad de llevar a cabo la investigación social de cada caso, en concordancia con los procedimientos requeridos por SENAME.
- Debe elaborar la Calificación diagnóstica solicitada por Tribunales de Justicia, no judiciales y además de realizar las sugerencias de derivación.
- Solicitar informes de otros profesionales cuando estos sean requeridos.

- Diseñar, formular y ejecutar programas de apoyo individual, familiar y grupal para los sujetos de atención.
- Dar cumplimiento a las solicitudes de los Tribunales que dicen relación con su competencia profesional y función diagnóstica.
- Mantener actualizados los Registros y Archivos de su función.
- Participar en la selección y apoyo del personal encargado de ejecutar los proyectos.
- Participar en la planificación y organización de los procedimientos técnicos y metodológicos señalados en la formulación de este Proyecto.
- Coordinar, capacitar y supervisar al personal de apoyo técnico y administrativo que colabora en actividades relativas a la función diagnóstica y registro de información técnica de cada caso a atender.
- Debe participar en reuniones técnicas del equipo de trabajo.
- Efectuar las gestiones necesarias, a fin de hacer efectiva las medidas de Derivación resueltas por la dupla profesional, el equipo técnico profesional del C.T.D y el Magistrado respectivo.
- Informar al Tribunal sobre el resultado de las postulaciones efectuadas.
- Mantener registro actualizado sobre los establecimientos asistenciales propias de la red SENAME, sus vacantes y requisitos de ingreso.
- Proporcionar orientación al niño y adulto responsable, en los casos en que se resuelva no aplicar una medida asistencial.
- Realizar cualquier otra función que le sea delegada por el Director del Proyecto, y que pertenezca al ámbito de su competencia profesional.

A continuación, se presentará la figura 1.1: "Organigrama del C.T.D Ambulatorio", en la cual se ilustra el orden jerárquico de los diferentes cargos que forman parte del personal de este centro.

Figura 1.1: Organigrama Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio “Cardenal Raúl Silva Henríquez”



En esta figura se puede apreciar el orden jerárquico de cada uno de los cargos que forman parte del personal del C.T.D. Ambulatorio y su relación con el personal del C.T.D. Residencial.

Centro de Tránsito y Distribución Residencial (C.T.D.R) “Cardenal Raúl Silva Henríquez”

1 - Ficha técnica del CT.D.R:

Dirección	:	Las Camelias 394, Paradero 3 de Santa Julia, Viña del Mar.
Teléfono	:	33 42 61
Directora	:	Lorena Henríquez León.
Financiamiento y recursos	:	Se financia a través de la subvención entregada por el SENAME.
Tipo de servicios que presta	:	Atención residencial transitoria con características de hogar familiar, cuenta con 15 plazas.
Cobertura territorial	:	La Institución abarca las comunas de Viña del Mar, Quintero, Con-Cón, Quilpué y Villa Alemana.

2.- Sujetos de atención:

Son sujetos de atención todos aquellos niños entre 6 y 10 años y niñas entre 6 y 14 años, cuyos derechos hayan sido gravemente vulnerados, y requieran de protección, especialmente en las siguientes situaciones:

- Sean víctimas de una grave vulneración de derechos relacionada con su familia de origen, que requiere de una separación temporal de ésta, mientras se efectúa la intervención que permita restituir su derecho a vivir en familia.
- A través de una medida de protección que ha determinado la separación de los adultos responsables de su crianza.
- Carencia de una red familiar vincular que pueda asumir su cuidado y protección.

Motivos de ingreso a la institución: Corresponderán a los mismos motivos por los cuales ingresan al C.T.D Ambulatorio, pero cuya vulneración de

derechos revista tal gravedad que requiera la separación del niño de su núcleo familiar de forma transitoria.

3.- Objetivos del C.T.D.R:

Objetivo general:

Contribuir a la protección integral de los niños y las niñas, que han sido objeto de graves vulneraciones de derechos que han determinado la necesidad de separarlos transitoriamente de sus familias mientras se realiza el diagnóstico y/o se resuelve una medida de protección, proporcionándoles atención residencial transitoria y urgente a fin de salvaguardarlos de situaciones que transgredan su integridad física y/o psicológica y aportando información diagnóstica relevante a las redes y agentes de intervención vinculados a cada caso.

Objetivos específicos:

1. Asegurar el cuidado y la protección inmediata de niñas y niños ingresados, otorgando acogida y contención, especialmente cuando se encuentren en situaciones de crisis.
- 2.-Desarrollar un proceso educativo que entregue las herramientas básicas que permitan a los niños y niñas ingresados autoconocerse y autopotenciarse, para así mejorar su autoestima y sus relaciones sociales acorde a su etapa de desarrollo.
- 3.-Brindar una atención transitoria integral, asegurando a niños y niñas ingresados una adecuada calidad de vida y satisfacción de los derechos de provisión (alimentación, salud, educación, seguridad, vestuario higiene, entre otros) y de buen trato.
- 4.-Proporcionar espacios tanto individuales como colectivos, que permitan asegurar a los niños, niñas y adolescentes ingresados, el derecho a participar activamente en las decisiones que los y las involucren.

5.-Favorecer procesos que faciliten la calificación diagnóstica, aportando información relevante de su desarrollo y evolución desde su cotidianidad, en constante coordinación, con el equipo encargado de realizar dicho diagnóstico y con los demás organismos locales cuando corresponda. Para agilizar de esta manera el pronto egreso del niño, niña o adolescente.

6.-Favorecer el contacto y vínculo con la familia o adulto/a responsable, velando para que estos encuentros no afecten la integridad física y psíquica del niño, niña o adolescente.¹

4.- Descripción de la vivienda en la cual funciona la Residencia:²

La vivienda cuenta con un pequeño patio delantero, el cual se encuentra deteriorado; living el cual cuenta con un sillón de tres cuerpos bastante deteriorado, un sillón de dos cuerpos y dos sillones de un cuerpo en buenas condiciones, una estufa a gas en malas condiciones, un mueble en el cual se ubica una televisión de 21" y un VHS. Ornamentado con dos plantas. El comedor cuenta con cinco sillas en regular estado de conservación y una en mal estado. 15 sillas escolares en buen estado, que se encuentran apiladas al costado izquierdo de éste, junto a un mueble de dos puertas en regular estado de conservación. Al costado derecho se encuentra ubicado un mueble tipo biblioteca en regular estado de conservación, el cual es ornamentado con dos plantas y juguetes varios. A mano derecha se encuentra la cocina, la cual tiene una puerta mesón para evitar que los niños ingresen a ésta.

Tres habitaciones que se utilizan como dormitorios para los niños, éstos son distribuidos según sexo y edad, estos cuentan con camarotes y closet un closet para cada niño. Un dormitorio para educadores en el cual hay dos camas, una cómoda, y dos closet, uno utilizado para almacenar alimentos y el otro para almacenar útiles de aseo y útiles escolares.

Una habitación pequeña que se usa como oficina, en la cual hay un escritorio en buenas condiciones, un computador que no se utiliza, ya que

¹ Formulario de presentación de proyectos de la Residencia Transitoria "Cardenal Raúl Silva Henríquez", Gobierno de Chile, SENAME, 2005.

² Ver anexo N°1

está bastante deteriorado, una impresora que tampoco se ha podido conectar a éste, un locker metálico de tres cuerpos utilizado por algunos educadores para guardar sus pertenencias, un cardex metálico de cuatro cajones, de los cuales ninguno cuenta con llave, el primero se utiliza para guardar juguetes, el segundo para guardar las fichas de los niños, el tercero para guardar fichas antiguas y el cuarto para algunas herramientas. Finalmente cuenta con un closet de dos cuerpos con las puertas bastante deterioradas en los cuales se guardan el botiquín de tratamiento, el de curaciones y el general; libro de asistencia de visitas y documentación varia.

Un baño para uso exclusivo de los educadores durante el día, en el cual está la lavadora, y durante la noche uso compartido con los niños, es en este baño donde los niños se duchan, ya que el baño de éstos se encuentra afuera, al costado de la cocina.

En el patio trasero de pequeñas dimensiones se encuentra emplazada la casa-taller, es una media agua dividida en cuatro ambientes, uno de ellos se destina para sala de estudio, cuenta con closet para que los niños guarden sus materiales y con mesas y sillas escolares, el siguiente ambiente es la sala taller, su uso se destina a la realización de talleres, cuenta con closet en los cuales se almacenan 15 cojines para ser utilizados en las actividades que se realicen. Un tercer ambiente de reducidas dimensiones destinado a ser utilizado como oficina, y un cuarto ambiente que se utiliza como bodega.

Éste patio cuenta con una parte techada, la cual sirve como tendedero.

5.- Descripción del proyecto C.T.D. Residencia:

El Centro de Tránsito y Distribución (CTD) Residencial, es el primer lugar donde los niños que han sufrido alguna vulneración a sus derechos llegan bajo una medida de protección ordenada por los tribunales de menores y de familia. Allí deben permanecer internos mientras se realiza la calificación diagnóstica a cargo del C.T.D Ambulatorio y los Tribunales

resuelven el caso, durante un periodo de tiempo que no excede los tres meses.

El tiempo de permanencia de los niños en la residencia transitoria no excederá los tres meses, en teoría, pero en la práctica muchos niños permanecen un periodo de tiempo superior, ya que se les intenta derivar a aquellas instituciones que sean más afines a sus características, y no siempre se cuenta con la plaza para poder derivar en dicho periodo de tiempo, debido a un colapso en la red.

Intervención:

Dada la diversidad de problemáticas y características de los niños que ingresan a la Residencia Transitoria, ingresan niños con trastornos psiquiátricos, niños que viven en la calle, niños maltratados, abusados sexualmente, etc, no es posible establecer un modelo único de intervención, además el tiempo de permanencia de los niños no permite que se pueda realizar una intervención desde la Residencia referida a la reparación del daño. Lo que si es posible de realizar son intervenciones más generales referidas a la formación de hábitos de higiene, alimentación y estudio, además de la resolución no violenta de los conflictos fomentando la internalización de valores tales como el respeto, la solidaridad, la amistad, la honestidad, formas no violentas de relacionarse, etc. las actividades enunciadas se agruparán en tres áreas de intervención:

1º Área salud, referida a la formación de hábitos de higiene y alimentación.

2º Área educación³, referida a la formación de hábitos de estudio y educación en valores.

3º Área recreación⁴, referida a las actividades deportivas, culturales y sociales.

Éstas áreas de intervención son abordadas de diferentes formas por cada uno de los educadores, unos ponen más énfasis en los estudios, otros a la recreación, etc. Dependiendo de la visión propia de cada educador acerca del trabajo a realizar en la residencia. Si bien es cierto que los

³ Ver anexo N°2

criterios de intervención se discuten y acuerdan en las reuniones técnicas con la finalidad de aunar criterios y así la intervención vaya tomando forma, cada educador interviene según lo que él/ella considere más importante.

Coordinación del equipo de trabajo:

Semanalmente se realiza una reunión técnica, en la cual participan todos los educadores y es dirigida por la encargada de la residencia, en éste espacio se habla acerca de la evolución de los casos, los antecedentes más relevantes acerca del comportamiento de los niños durante la semana, de las confidencias que éstos le hacen a los educadores acerca de la problemática que los afecta, se unifican criterios de intervención, participan en la elaboración del plan de intervención individual, documento que recientemente se ha empezado a utilizar debido a una reforma introducida por SENAME, etc. Así como también se resuelven posible conflictos que puedan darse entre los educadores.

Documentos utilizados:

La residencia con la finalidad de ir registrando lo acontecido diariamente en general cuenta con un **Libro de Bitácora Diaria**, en el cual cada educador antes de entregar su turno debe consignar lo acontecido durante el su jornada de trabajo con los niños, apoderados, escuela, indicaciones médicas, proveedores, etc. Con la finalidad de contar con un registro que entregue información de lo sucedido en cada turno para que así todos los educadores estén al tanto de lo ocurrido en aquellos turnos en los cuales ellos no estaban presentes.

Con la finalidad de ir registrando información relevante acerca de cada niño, que se estime que puede contribuir al proceso de calificación diagnóstica, cada niño cuenta con una ficha con su documentación en la cual existe una **Ficha de Observación**, en la cual cada educador de turno debe anotar comportamientos, actitudes y confesiones que realizan los niños.

Durante cada turno se realizan gastos de movilización, materiales escolares e imprevistos pequeños, para cubrir estos gastos existe una **Caja Chica**, la cual es entregada a cada educador de turno con la rendición de los

⁴ Ver anexo N°3.

gastos realizados durante ese turno. Dichos gastos se rinden en el **Libro de Caja**, en el cual se especifica que artículo se compró, si se utilizó dinero para movilización, etc., número de la boleta, monto del gasto y total de dinero que queda en caja. Los gastos de movilización se rinden además en una **Planilla de Movilización**, en la cual el educador que incurrió en un gasto de este tipo debe especificar la fecha, motivo, desde y hacia el lugar de destino, monto y firma.

Con el objetivo de evitar el olvido de administrar los tratamientos médicos que correspondan a los niños, se elabora una hoja en la cual se establece el nombre del niño, fecha, hora, dosis y nombre del medicamento, y firma del responsable.

6.- Perfil y funciones del personal de la residencia transitoria :

Encargada Residencia:

Profesional de las ciencias sociales, con experiencia en trabajo con infancia, en dirección y administración de recursos humanos y materiales, con habilidades para la resolución de conflictos e intervenciones en situaciones de crisis, con capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.

- Responsable directo de garantizar el bienestar y protección de derechos fundamentales de provisión, participación y buen trato de los niños, niñas y adolescentes, ingresados a la residencia, y responsable frente a los tribunales de menores por la integridad de cada uno de los niños y niñas atendidos y de informar a la familia cuando corresponda sobre hechos de significación relacionados con sus hijos.
- Responsable técnico y administrativo del funcionamiento de la residencia.
- Responsable de la coordinación con las instancias de derivación, tribunales, C.T.D Ambulatorio, O.P.D.
- Responsable de la coordinación con los equipos de intervención o especializados.

- Responsable de la actualización de los registros.
- Responsable de la información a tribunales y SENAME.
- Responsable del cumplimiento de las funciones del personal de la residencia, resolviendo adecuadamente los reemplazos del mismo en caso de licencias u otras situaciones que pueden afectar el buen funcionamiento de la residencia.

Educador(a) de trato directo:

Técnico/a auxiliar social o educador/a especializado, con experiencia, capacidad y habilidades para desarrollar las actividades formativas y educativas con niños/as y adolescentes, capacidad para trabajo en equipo y habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis. Adecuada relación con figuras de autoridad, estabilidad emocional y adecuado control de impulsos.

- Responsable del cuidado diario de los niños, niñas y adolescentes en la residencia.
- Participar en la planificación de las actividades diarias a desarrollar con los niños, niñas y adolescentes.
- Informar al encargado/a de la residencia, sobre novedades y aspectos relevantes o situaciones que afecten a los niños, niñas y adolescentes.
- Apoyar a los niños en sus labores escolares.
- Asegurar el acceso de los niños a los controles y tratamientos de salud.
- Responsable de los diferentes tratamientos de salud de los niños de acuerdo a lo impartido por el médico tratante.
- Incorporar a los niños a las actividades recreativas, culturales y sociales de la comunidad.

Manipuladora de alimentos:

Estudios básicos completos y conocimiento de manejo y manipulación de alimentos, con experiencia y motivación para trabajar con niños, niñas y adolescentes.

- Responsable de la preparación de todos los alimentos que serán consumidos por los niños, niñas y adolescentes.
- Responsable del inventario de su dependencia.
- Responsable de garantizar la higiene tanto en las dependencias de la cocina, como de los alimentos.

Auxiliar:

Estudios básicos completos, experiencia en limpieza, aseo, reparaciones y estafeta, motivación para desempeñar su actividad, capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales, capacidad para acatar normas y reglas.

- Responsable del aseo y condiciones higiénicas de la vivienda.
- Cumplir labores de despacho de correspondencia.
- Efectuar reparaciones menores en la residencia.

Lo anteriormente descrito corresponde al perfil y funciones que establece el SENAME para el personal de los C.T.D Residenciales.

No obstante lo anterior, en referencia a los recursos humanos con los que cuenta el Centro para su funcionamiento, éste cuenta con:

Encargada de la Residencia: Quien ejerce el cargo de directora, no posee título profesional, pero sí experiencia como educadora en otros hogares y como directora en el hogar Anita Cruchaga, trabaja cuarenta y cinco horas semanales con un horario de trabajo de nueve de la mañana a seis de la

tarde, durante esas horas no siempre está en la residencia, ya que debe realizar gestiones en otras instituciones, en tribunales, etc.

Sus funciones radican en dirigir y administrar los recursos humanos y materiales con los que cuenta el Centro; responsable de planificar y coordinar las acciones para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, actividad que realiza en conjunto con los educadores durante las reuniones técnicas; es responsable ante los tribunales por la integridad de los niños ingresados y de garantizar la protección de los derechos de los niños, responsable de la coordinación con el equipo que realiza la calificación diagnóstica en el Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio, y de realizar las coordinaciones necesarias con las instancias de derivación.

Educadores: Cuenta con siete educadores, el perfil de éstos es el siguiente:

- Un estudiante de cuarto año de psicología de la Universidad del Mar, con experiencia en voluntariado en hogares.
- Una estudiante de quinto año de trabajo social de la Universidad Católica de Valparaíso, con experiencia en campamentos de verano para niños, programa de la Corporación SERPAJ.
- Una estudiante de quinto año de pedagogía en historia de la Universidad Católica de Valparaíso.
- Un ex estudiante de cuarto año de psicología de la Universidad de Valparaíso, y ex estudiante de segundo año de trabajo social de la Universidad Católica de Valparaíso.
- Una estudiante de primer año de educación diferencial de la Universidad de Playa Ancha, con un año y medio de experiencia como educadora en C.T.D Residencial.
- Una estudiante de quinto año de trabajo social de la Universidad de Valparaíso, con experiencia a nivel comunitario con niños en riesgo social.

- Un mueblista con experiencia como educador popular en el CIJ Barrio O'Higgins.

Sus funciones son las siguientes:

Son responsables del cuidado diario de los niños, de informar a la encargada sobre los aspectos relevantes, novedades o situaciones que los afecten; responsables de los controles y tratamientos de salud y por consiguiente de la correcta administración de los tratamientos médicos recetados, encargados de ir a dejar y a buscar a los niños al colegio, a los controles médicos, a las citas con psicólogos u otros profesionales que estén atendiendo a los niños, encargados de apoyar y contener a los niños en sus momentos de crisis, encargados de incorporar a los niños en actividades recreativas; de realizar labores de apoyo escolar y de ejecutar el proyecto educativo anteriormente descrito, cuyo lineamiento es la educación en valores, habilidades sociales y la formación y/o corrección de hábitos, bañar a los niños más pequeños y supervisar el baño de los más grandes. Además de realizar diariamente las labores domésticas necesarias para mantener el Centro en buenas condiciones de higiene y ornato, estas labores son las siguientes:

Limpiar y desinfectar los baños, barrer y encerar toda la casa, limpiar los patios, sacar la basura; lavar, tender y guardar toda la ropa tanto de cama como la de los niños, sacudir el polvo, secar la ropa con estufa cuando no hay ropa seca para los niños, ordenar los closet, cambiar sábanas, ayudar a los niños a hacer sus camas, recibir los pedidos de mercadería, recibir y seleccionar la ropa que llega al hogar mediante de donaciones de privados, etc.

Tienen una jornada laboral de cuarenta y cinco horas semanales, las cuales se dividen por turnos de lunes a viernes (incluyendo los días festivos), que van en los siguientes tramos horarios:

- 1º tramo de 9:00hrs. a 15:00hrs.
- 2º tramo de 12:00hrs. a 21:00hrs.
- 3º tramo de 16:00hrs. a 21:00hrs.
- 4º tramo de 21:00hrs. a 9:00hrs.

De 9:00hrs. a 12:00hrs. está de turno sólo un educador, en los siguientes tramos horarios la residencia cuenta con dos educadores.

Los fines de semana tienen distinto tramo horario, éste es el siguiente:

1º tramo de 9:00hrs. a 21:00hrs.

2º tramo de 21:00hrs a 9:00hrs.

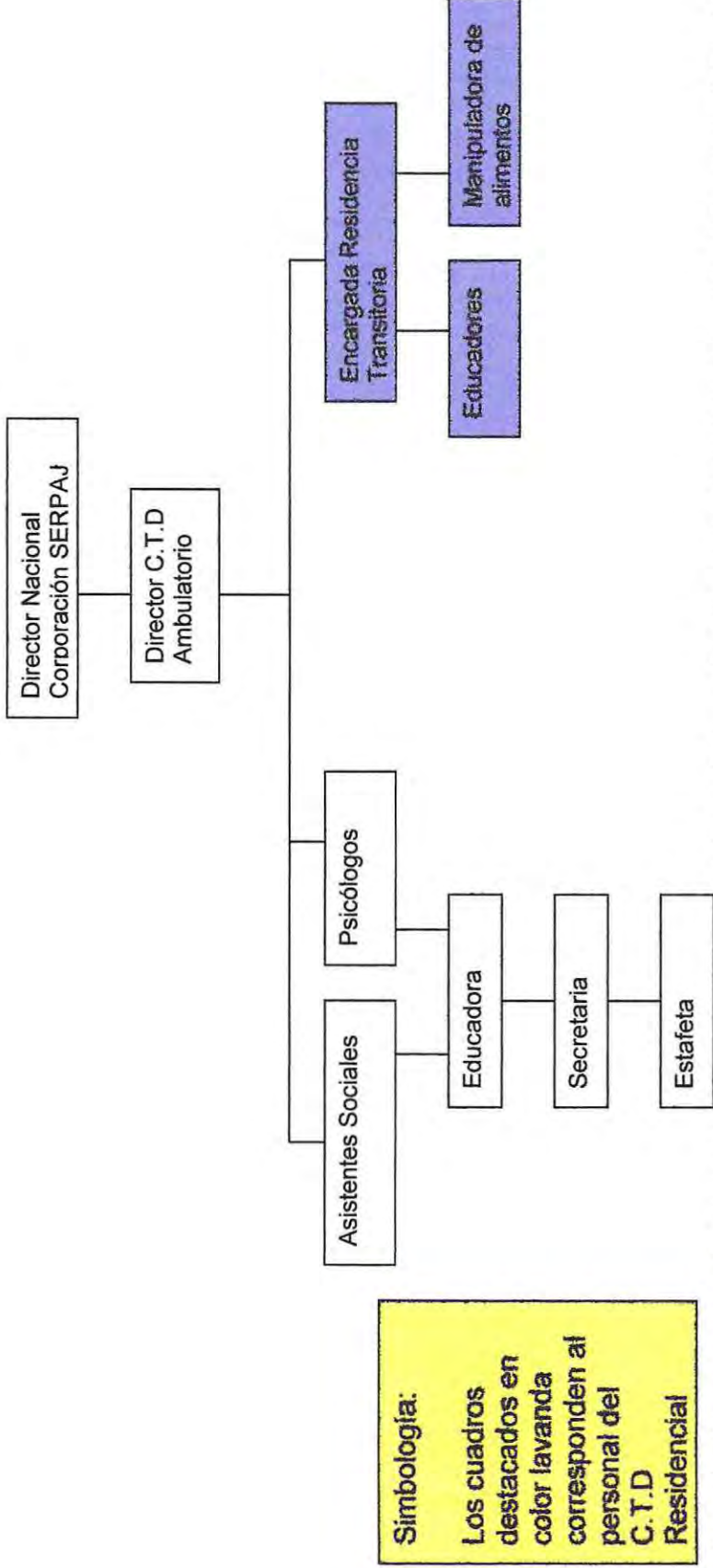
A cargo de dos educadores por tramo horario.

Manipuladora de alimentos:

La manipuladora de alimentos es la responsable de la preparación de todos los alimentos que consumen los niños, excepto del desayuno, el cual es preparado por el educador que estaba de turno durante la noche y de todas las comidas que consumen los niños el día domingo, las cuales son preparadas por los educadores de turno, también se encarga de limpiar y desinfectar la cocina, en muchas ocasiones apoya de forma voluntaria a los educadores en labores de limpieza y ornato del Centro. Tiene una jornada laboral de cuarenta y cinco horas semanales, de lunes a sábado(no incluye festivos), cuyo horario se extiende desde las 9:00hrs hasta las 18:00hrs.

A continuación, se presenta la figura 1.2: "Organigrama Centro de Tránsito y Distribución Residencial "Cardenal Raúl Silva Henríquez"", en el cual se ilustra el orden jerárquico de los cargos del personal de la Residencia.

Figura 1.2: Organigrama Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”



En esta figura se puede apreciar el orden jerárquico de cada uno de los cargos que forman parte del personal del C.T.D. Residencial y su relación con el personal del C.T.D. Ambulatorio.

Capítulo II

Marco de Referencia

Introducción

El presente capítulo pretende enmarcar aquellos lineamientos teórico-conceptuales y jurídicos que sustentan la evaluación desarrollada por la alumna seminarista. Es así como se hace un recorrido desde la legislación internacional en materia de derechos infanto juveniles ratificada por el Estado de Chile, asumiendo la Convención de Derechos del Niño, en la cual se establece la normativa a la cual debe ceñirse el Estado para así velar por el respeto de éstos y realizar todas aquellas medidas pertinentes para promocionarlos, protegerlos y para prevenir su vulneración. De esta manera, la legislación en torno a la Infancia y Adolescencia va asumiendo un rol cada vez más protagónico en la agenda de las Políticas Públicas.

Por otra parte, el Estado chileno crea un organismo encargado de ejecutar todas aquellas acciones necesarias para asistir o proteger a todos aquellos niños y/o adolescentes víctimas de algún tipo de vulneración a sus derechos, y también para ejecutar medidas de prevención y promoción de los derechos infanto juveniles.

Es por esto que también se hace referencia a los efectos que produce la institucionalización en los niños y/o adolescentes que se integran a la red SENAME, y a todas aquellas acciones que se deben realizar con la finalidad de que éstos efectos sean lo menos dañinos posible y que se pueda contribuir a una posterior reinserción más exitosa, entregándoles durante su tiempo de permanencia en el C.T.D. Residencial aquellas herramientas que faciliten su proceso mediante la ejecución de un proyecto educativo adecuado que propenda a este propósito, mediante el ejercicio del rol del Trabajador Social de educador social informal e implementador de políticas sociales. Para así, finalmente llegar al tema central del presente capítulo, motivo por el cual se desarrolla el presente seminario de título, la **evaluación**.

Es así como la información se presentará de la siguiente forma:

Primero, se hace referencia al **plan nacional de infancia 2001-2010**, el cual es el marco orientador de aquellas acciones a favor de la infancia y adolescencia.

Luego, se indica lo referido al **SENAME**, en el cual se establece su misión, su relación con la Corporación SERPAJ-Chile, la definición de Centros de Diagnóstico, Residencias y la finalidad del sistema residencial de protección.

Posteriormente se hace referencia a la **institucionalización y sus efectos**, a la **educación social informal**, al **rol del Trabajador Social**, a la **evaluación** y finalmente aquellos referentes de **administración**.

Referentes generales

1.- Plan nacional de infancia 2001-2010⁵:

La preocupación del Estado de Chile respecto a la infancia y adolescencia es de larga data. A partir de la ratificación de la Convención de los Derechos del Niño en el año 1990, pasa a tomar gran importancia en la agenda de las Políticas Públicas, ya que esta se incorpora como Ley de la República. Es así como surgen múltiples propuestas en material de infancia.

La Política Nacional en Favor de la Infancia y Adolescencia contiene las orientaciones valóricas y operativas para así contar con un instrumento de planificación intersectorial que instale en la gestión pública una nueva concepción en relación a la infancia y adolescencia en nuestro país. Así se pasa de la visión más asistencial y de la problematización de la infancia y adolescencia, lo que la convertía en objeto de intervención, con el compromiso asumido por el Estado Chileno referente a la nueva visión de nuestros **niños y adolescentes como sujetos de derecho**, con una perspectiva de garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de estos regulando desde esta perspectiva su situación judicial, sus relaciones con la sociedad, el estado y su familia, con una visión más de inversión social y de promoción. Viéndolo si bien como sujeto de múltiples necesidades, también como un ser integral, portador de capacidades y potencialidades acorde a su etapa de desarrollo que lo capacitan para participar y aportar en la solución de los problemas que lo aquejan, reconociendo el contexto económico y social en el cual se desenvuelven.

Con respecto a la Convención sobre los Derechos del Niño, ésta se convierte en el principal instrumento de orientación ética y política, es señalado frecuentemente como: "...un referente, pero no se aprecia su aplicación práctica en la mayor parte de la oferta pública estudiada" (Mideplan:2000:4). Si bien es cierto, se han realizado avances en materia legislativa para ajustar a la legislación nacional los preceptos contenidos en la Convención aún falta por transformar y poder poner así de forma central los derechos del niño.

La política nacional de infancia pone énfasis en los atributos y derechos de los niños y adolescentes no en sus carencias.

Si bien la Política en favor de la infancia reconoce una serie de derechos generales referidos a los contenidos en la Convención de los Derechos del Niño, esta contempla una serie de derechos especiales dentro de los cuales se destacará el siguientes:

“Derecho a la protección y asistencia especial del estado, de los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo interés superior exijan que no permanezcan en ese medio.” (Mideplan:2000:7)

Principios rectores y orientadores de la política nacional en favor de la infancia:

Se refiere a un conjunto de principios éticos y valóricos, rectores y orientadores del diseño, implementación y evaluación de todos y cada uno de los programas que pone el gobierno a disposición de todos los niños y adolescentes que vivan en nuestro país. Estos principios serán los pilares fundamentales y sus implicancias estarán recogidas en el Plan de Acción Integrado 2001-2010.

Principios rectores generales:

- *El niño como sujeto de derecho especial:*

Una característica fundamental de enfoque de derechos del niño, es la nueva concepción del niño y de sus relaciones con su familia, sociedad y Estado. Se hace un reconocimiento expreso de este como sujeto de derechos. Es así como resulta indispensable que la familia, sociedad y el Estado reconozcan en cada niño o adolescente un conjunto de derechos y por consecuencia definan sus obligaciones para con ellos.

A su vez este principio “...Considera que los niños y adolescentes por encontrarse en un periodo especial de vulnerabilidad, en donde esta en juego el desarrollo pleno de sus potencialidades, debe gozar de un sistema de protección especial e integral.” (Mideplan:2000:9)

⁵ Mideplan (2000) “*Política Nacional a Favor de la Infancia y adolescencia 2001-2010*”,

- *El interés superior del niño:*

Este se refiere a la satisfacción de sus derechos. Debe ser una consideración primordial una vez que se ha hecho la intervención a fin de determinar las mejores alternativas posibles entre las opciones existentes, considerando las características del niño.

- *Responsabilidad primordial de los padres y la familia en la crianza de sus hijos, e igualdad entre el padre y la madre:*

Los niños al ser titulares de derecho corresponde como deber fundamental el respeto y la protección de sus derechos. Se hace necesario procurar la permanencia del niño en su familia siempre que sea posible.

Principios orientadores específicos:

- Respeto a la vida y al desarrollo integral del niño en cada una de sus etapas:

En el art. 19 se compromete a adoptar todas aquellas medidas legislativas, sociales y educativas para proteger al niño contra toda forma de abuso, trato negligente, maltrato, etc. , mientras se encuentre a cargo de sus padres o de cualquier otra persona que tenga su custodia legal. También significa que debe actuar efectivamente sobre las condiciones sociales, económicas, culturales que impidan su desarrollo integral.

- Igualdad de derechos y oportunidades
- Autonomía progresiva del niño en el ejercicio de sus derechos
- Libertad de pensamiento y de expresión.
- No discriminación y respeto de la propia identidad.
- El Estado garantiza, promueve, asiste y repara de los derechos de los niños y adolescentes, mirando el interés superior del niño:

documento electrónico en página web del Mideplan.

Este es un principio orientador que se encuentra en toda la Convención de manera transversal. Solo cuando la familia es incapaz de cumplir con su rol garante el estado debe intervenir en la vida familiar.

- Efectividad en la aplicación de los derechos del niño:

Se refiere a la protección efectiva de ellos, a su satisfacción. A la adopción de mecanismos de garantía por parte del Estado.

Misión del plan nacional de infancia:

- Servir de marco orientador de todas y cada una de las iniciativas en favor de la infancia y adolescencia ya sean de carácter público o privado.
- Generar los mecanismos e instrumentos que garanticen a todos los niños y adolescente ser respetados y ejercer plenamente sus derechos.
- Promover y estimular el desarrollo de planes y programas que aseguren el desarrollo integral de los niños: Esto se refiere a la promoción en las instituciones y servicios públicos del Estado una lógica planificadora que potencie la calidad y pertinencia de los diagnósticos, y de la ejecución y evaluación de las acciones que se emprendan en favor de la infancia y adolescencia.
- Generar una institucionalidad propia para la infancia, la adolescencia y la familia.

Áreas estratégicas de intervención:

Para dar cumplimiento a la política se han definido las siguientes estrategias de intervención:

- 1.- Sensibilización, promoción y difusión de los derechos del niño y adolescentes.
- 2.- Apoyo al fortalecimiento de la familia como principales responsables del desarrollo integral de sus hijos.

3.- Coordinación y desarrollo de las políticas públicas con perspectiva de derechos.

4.- Provisión de servicios especiales para la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes, en los casos de amenaza o vulneración de ellos.

5.- Promoción y fomento de la participación infantil.

Modelo de gestión de la política nacional en favor de la infancia y adolescencia:

Para cumplir con la misión de esta política se debe intencionar una gestión pública que se centre en la promoción, protección, universalización y fiscalización del cumplimiento de los derechos enunciados en la Convención. Para esto se requiere enfrentar algunos desafíos, entre los que cabe destacar el **desafío de la pertinencia**, el que hace referencia a que es necesario que los programas, acciones y servicios que se ofrezcan para los niños y adolescentes contengan estrategias de intervención pertinentes a las necesidades de los niños atendiendo a su etapa de desarrollo, y a las particularidades de la realidad socioeconómica y cultural en la que se desenvuelven para así responder eficientemente a los diferentes contextos en los cuales los niños ejercen sus derechos.⁶

2.-Servicio Nacional de Menores (SENAME):

A fines de la década del '70 se crea mediante el Decreto de Ley 2.465 el Servicio Nacional de Menores. Éste organismo se encarga de ejecutar todas aquellas acciones que sean necesarias para asistir o proteger a su sujeto de atención: Todos aquellos niños y/o adolescentes que carezcan de tuición, o que teniéndola los responsables de velar por el respeto y protección de sus derechos no estén capacitados para ejercer este deber de forma adecuada; aquellos que se encuentren en conflicto con la justicia y aquellos que presenten problemas conductuales.

Su misión es: "...Proteger y promover los derechos de niños. Niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos" (SENAME:2006:11)

Por otra parte, al Estado le compete la adopción de medidas apropiadas para que todos los niños y adolescentes disfruten plenamente de sus derechos. Es así como a éste le compete "...asumir de forma transitoria el cuidado, la crianza y la educación cuando quienes tienen la obligación de ejercer esa función son los responsables de una grave vulneración de sus derechos o no pueden hacerlo" (SENAME:2006:11).

Es así como SENAME asume la responsabilidad como institución de Estado de velar por la concreción del compromiso de proteger a los niños y adolescentes que sufren graves vulneraciones y promover su recuperación tanto física como psicológica. Esto se desarrolla a través de la oferta de programas y proyectos que ejecuta directamente el servicio o a través de organismos que integran la red, tanto del sector público como del privado. A éstos últimos, el SENAME les entrega los lineamientos de políticas públicas que enmarcan su trabajo, recursos a través de subvenciones, supervisión y orientaciones técnicas.⁷

Relación entre la Corporación SERPAJ Y SENAME:

El SENAME por medio de la Ley 20.032, establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su régimen de subvención. Con la finalidad de establecer la forma y condiciones en que éste subvencionará a sus colaboradores acreditados. Subvencionará las siguientes líneas de acción:

- 1.-Oficinas de protección de los derechos del niño, niña y adolescente.
- 2.-Centros Residenciales.
- 3.-Programas.
- 4.-Diagnóstico.

⁶ Mideplan (2000) "*Plan Nacional de Infancia 2001-2010*". Documento electrónico página web institucional.

⁷ SENAME (2006) "*Guía para la Intervención Técnica en Protección de los Derechos de la Infancia.*"

Según lo establecido en el art. 4º de la ley anteriormente mencionada se entenderá por Colaborador acreditado a:

“Las personas jurídicas sin fines de lucro que, con el objeto de desarrollar las acciones a que se refiere el artículo anterior, sean reconocidas como tales por resolución del Director Nacional del SENAME, en la forma y condiciones exigidas por esta ley y su reglamento.” (Ley 20.032:2005)

A su vez define a los Centros Residenciales como aquéllos destinados a la atención de los niños, niñas y adolescentes privados o separados de su medio familiar. Se clasificarán en Centros de Diagnóstico y Residencias:

Los **Centros de Diagnóstico** son aquellos que proporcionan atención de carácter ambulatoria a niños y/o adolescentes hayan sufrido alguna vulneración a sus derechos y que por lo tanto requieran de un diagnóstico.

Las **Residencias** son aquellas destinadas a proporcionar atención transitoria y urgente a niños y/o adolescentes que hayan sido víctima de una vulneración grave a sus derechos y requieran ser separados de su medio familiar. Mientras se realiza un diagnóstico para adoptar una medida de protección a su favor, proporcionando: alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, asegurando acceso a la educación y salud, y demás servicios que sean necesarios para su bienestar; apoyo afectivo y psicológico y los demás cuidados que éstos⁸

Sistema residencial de protección:

Con la finalidad de garantizar el cuidado de aquellos niños y/o adolescentes que requieran de una protección especial el Estado de Chile necesita disponer de un sistema residencial eficaz y eficiente. Esto ratifica lo señalado en las modificaciones realizadas a la Ley de Menores a través de la publicación de las Normas Adecuatorias del Sistema Legal Chileno a la Reforma Procesal Penal, en su artículo 30 señala: “La medida de internación en un establecimiento de protección sólo procederá en aquellos casos en que, para cautelar la integridad física o psíquica del menor de edad, resulte indispensable separarlo de su medio familiar o de las personas que lo tienen bajo su cuidado...”(SENAME:2006:31)

En lo que respecta a la incorporación del enfoque de derechos, el diseño de las residencias debe considerar tanto los problemas como las potencialidades de su sujeto de atención además de "...la planificación del proceso de intervención y su constante evaluación, manteniendo un alto nivel de calidad del servicio que presta..." (SENAME:2006:31)

Es así como debe garantizar el bienestar de los niños y/o adolescentes que ingresen, protegiendo y restituyendo sus derechos vulnerados, procurando una atención integral. Deberá proveer lo siguiente:

- Alimentación, adecuada y acorde a la edad y requerimientos nutricionales de cada niño y/o adolescente. Deberá contar con la asesoría de un nutricionista que apruebe las minutas.
- Acceso a la atención de salud, de acuerdo a las necesidades de cada niño y/o adolescente, de forma oportuna y eficiente frente a las enfermedades que les pudieran afectar. Todos deberán estar inscritos en el Centro de salud de Atención Primaria del Sector.
- Higiene personal, deberá determinar un programa de higiene para los niños y/o adolescentes, para lo cual deberá contar con la infraestructura necesaria que permita el acceso a duchas diarias con agua caliente y disponer de los materiales necesarios como jabón, shampoo, cepillo de dientes, etc.
- Vestuario y ropa de cama, debe ser suficiente y acorde a la edad y a sus preferencias en lo posible, adecuado al clima. La ropa de cama incluye sábanas, frazadas, almohada, etc.
- Acceso al sistema de educación y apoyo en el proceso, todos los niños deberán estar matriculados y asistir regularmente a clases, deberá entregar el apoyo adecuado para el desarrollo de las actividades escolares. Se deben realizar todas las acciones necesarias para desarrollar actividades de nivelación escolar.

⁸ Mideplan (2000) "*Plan Nacional de Infancia 2001-2010*". Documento electrónico página web institucional.

- Infraestructura, equipamiento y seguridad, deberá contar con dependencias diferenciadas para las actividades cotidianas. Deberá contar con las certificaciones necesarias al día.

Respecto a los recursos humanos el SENAME lo siguiente:

“Es indispensable que este personal sea seleccionado en un proceso que permita asegurar su idoneidad y que pueda acceder a instancias de capacitación y autocuidado profesional...” (SENAME:2006:39)

Con el objetivo de asegurar una atención de calidad para los niños, protegiendo la integridad física y psicológica de éstos.

El proyecto de la residencia debe contemplar actividades tendientes a reconocer y evitar el stress laboral o “Burn Out” relacionados con la práctica, ya que el trabajo en residencias conlleva una carga emocional bastante grande y requiere mucha energía para afrontar el día a día, ya que la rutina diaria es en sí estresante. Por lo tanto es fundamental promover estilos de vida saludables en el equipo ejecutor, contando con espacios de descarga emocional. Es así como “el autocuidado del equipo ejecutor estará a cargo de la coordinación del proyecto...” (SENAME:2006:96)

La labor de coordinación del equipo de trabajo resulta fundamental a la hora de velar por una adecuada atención entregada a los niños y/o adolescentes ingresados en el sistema residencial.

Como factor protector importante de considerar es el clima laboral armónico, en el cual se sustente bajo relaciones de confianza, seguridad y condiciones de resguardo para todos los miembros del equipo. Es así como las actividades de perfeccionamiento contribuyen a mejorar el clima laboral, debido a que permiten tener una base ideológica común, para así lograr la integralidad dentro del equipo de trabajo. (Sename:2006)

3.-La Institucionalización y sus efectos:

Las Residencias tienen probabilidades de generar en los niños y/o adolescentes alteraciones en su desarrollo psicológico, por su carácter de internado. Bustos y Colares(1982) señalan que la institución igualmente afecta el desarrollo de su personalidad.

Lo anteriormente descrito se refiere a que por el cambio de agente socializador y pasa a ser socializado en un medio que no necesariamente representa a normal, los autores anteriormente citados hacen referencia a que es muy posible que el niño que ingresa a una residencia imite modelos de conducta desviados o deficitarios. Aquí cabe señalar lo citado por el autor Espert (1989), éste hace referencia a que es fácil encontrar niños y/o adolescentes con trastornos psiquiátricos, donde además de no contar con los recursos humanos especializados, la presencia de estos niños crea distorsiones adicionales en la vida institucional.

Una de las situaciones que pueden producir daño en el niño es la falta de planificación de la educación del niño, poniendo especial énfasis sólo a su cuidado, dejándola sujeta a variables arbitrarias. "...una institución desconoce que es una educadora permanente" (Ministerio de Planificación y Cooperación:1997:54).

Otra de las situaciones que produce daño en los niños ingresados en una residencia es el referido a la inconsistencia o incongruencia de la planificación del ambiente institucional, referido a que los funcionarios no utilizan criterios comunes, lo que se traduce que una misma situación es abordada de diferentes maneras por los funcionarios, lo que no les permite conocer claramente las reglas del juego a los niños.

4.- Educación social informal:

Ésta se define como un proceso educativo no organizado proveniente de las influencias educativas de la vida diaria y del medio ambiente. Ésta se alcanzará a través del refuerzo de las conductas socialmente deseables. Es

por medio de este proceso educativo que se facilita la integración en la comunidad de los niños que ingresan a las residencias. Su conducta por lo general es agresiva, no respetan al otro, etc. Debido al ejemplo que han recibido en sus hogares como pautas relacionales en su grupo familiar, éstas pautas se orientan hacia el maltrato físico y psicológico, debido a que generalmente en las familias de estos niños existe violencia intrafamiliar.

Por otra parte, llegan a la residencia con hábitos de higiene, alimentación y estudio poco adecuados, esto es producto de lo que señala Espert, éste señala lo siguiente: “El menor usuario proviene de los sectores económicos más débiles de la sociedad, trae consigo una historia de vida deficitaria...”(Espert:1989:45) con esto último se refiere a que traen consigo bajo nivel educativo, carencia afectiva, pobreza de vocabulario, etc. A su vez se refiere a que el Estado al asumir la responsabilidad de darle los medios necesarios para su protección y prepararlo para el futuro, de ésta forma señala que debería ser capaz de “...proporcionar los mecanismos para desarrollar un individuo capaz de integrarse socialmente en igualdad de circunstancias al común de los ciudadanos” (Espert:1989:45).

Aquí es donde juega un rol trascendental la educación social informal, la cual se orienta a un triple proceso por una parte referido a los valores, normas y actitudes como objeto directo de enseñanza; contenidos orientados a desarrollar la capacidad de respeto, solidaridad, etc.; y contenidos relacionados con la salud, el ocio, igualdad de sexos por mencionar algunos.

Es importante destacar lo siguiente: “...interviniendo intencionalmente diseñando situaciones de enseñanza-aprendizaje que aseguren el desarrollo de éstos de forma adecuada y no permitiendo que se produzca de manera no planificada...” (Goñi:1992:9)

Por otra parte, la recreación forma parte indispensable de un proceso de socialización sano, éste si bien no debe ser impuesto, sí es importante que sea dirigido por el equipo ejecutor contribuyendo así a la liberación de tensiones y energías de los niños, canalizándolas de forma positiva a través de la realización de actividades deportivas, sociales, etc. En las cuales se puedan trabajar de forma transversal la educación en valores.⁹

⁹ Espert, Francisco (1989) “*Apertura y humanización Institucional*” Serie Metodológica, Programa Regional Menores en Circunstancias Especialmente Dificiles, UNICEF, Editorial Gente Nueva Bogotá Colombia.

5.-Rol del Trabajador Social:

Desde el punto de vista del trabajo social, la vulneración de los derechos de los niños es un problema social del cual el país se hace cargo a través de políticas públicas, el que éstas se concreten de forma efectiva es un campo profesional que le compete al Asistente Social, ya que otorga su visión holística de la realidad social y porque cuenta con la herramientas técnicas para contribuir al desarrollo e implementación de éstas de forma adecuada. Por otra parte, haciendo referencia a los criterios establecidos en la Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social, en relación con las entidades y organizaciones, es su deber poner en marcha los cambios necesarios de políticas, procedimientos y actuaciones utilizando los canales apropiados con los que cuentan las entidades y organizaciones con la finalidad de mantener que la responsabilidad última es hacia el usuario, así como también garantizar eficiencia y eficacia tanto con el usuario como con la comunidad, a través de revisiones periódicas del proceso por el cual se proporcionan los servicios. (Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social, 2005).

6.-Evaluación:

En la actualidad existen una multiplicidad de definiciones de evaluación, es así que con el objeto de manejar un concepto común acerca de evaluación, ésta se definirá de la siguiente manera: "Proceso de delinear, obtener y proveer información útil que permita juzgar alternativas con fines de decisión." (Ahumada:1989:84)

Este proceso al que se refiere el autor anteriormente citado, resulta de la comparación de lo ejecutado con lo planificado y de los efectos que esa ejecución produce sean deseados o no. Es así como todo plan, programa o proyecto racionalmente elaborado, debe contemplar en su diseño los mecanismos necesarios para que sus responsables puedan ir comprobando los resultados que se van produciendo, el adecuado funcionamiento de éste, etc. Por el contrario, si esto no se previese "...éste estaría condenado a perderse en la incertidumbre de la cotidianeidad, perdiendo sus responsables

todo control sobre el mismo.” (García:1996:57). Este mismo autor señala que la evaluación es un instrumento que posibilita que la planificación sea un proceso vivo, que se redefine constantemente para adaptarse a las necesidades que trata de satisfacer. De esta misma manera la planificación debe realizarse de forma continua para así orientar racionalmente la intervención.

Es por esto que Ahumada¹⁰, hace referencia de que el concepto evaluación se determina como una “...fuente de información” (Ahumada:1989:71), la cual se apoya en los siguientes supuestos:

*La evaluación es un proceso de obtención de información.

*Éstas informaciones serán usadas para tomar decisiones.

*La información obtenida debe presentarse como alternativas que permitan a la persona encargada de decidir, una adecuada toma de decisiones.

*Existen diferentes tipos de decisiones según la estrategia evaluativa utilizada.

*Los datos de la evaluación deben presentarse como recomendaciones sobre las alternativas presentadas.

Como bien es conocido en Trabajo Social, las evaluaciones, pueden ser de tipo tanto cualitativo como cuantitativo, o una complementación de ambas. Éstas formas de entender la evaluación se rigen por distintas características. Es así como, se enunciarán algunas de las características a las que hace referencia Pérez Serrano¹¹:

Características de la evaluación cualitativa:

-La evaluación debe responder a cuestiones de justificación, así como a los efectos no intencionados.

¹⁰ Ahumada Acevedo, P (1989) “*Tópicos de Evaluación en Educación*” Ediciones Universitarias de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

¹¹ Pérez Serrano, G. (1993) “*Elaboración de Proyectos Sociales*”. Editorial NARCEA, Madrid, España.

- La evaluación no puede comprenderse como procesos tecnológicos desligados de la esfera de los valores.
- Sólo comprendiendo la historia, la sucesión compleja de fenómenos y acontecimientos, pueden explicarse las conductas y los resultados de nuestra acción.
- La evaluación cualitativa requiere una metodología sensible a las diferencias, a los acontecimientos observables y a los significados latentes.
- Incorpora el conjunto de técnicas y orientaciones de la metodología etnográfica, de la investigación de campo.
- La evaluación centrada en los procesos es ella misma un proceso que evoluciona en virtud de los descubrimientos sucesivos y de la transformación del contexto.
- El propósito de la evaluación cualitativa, es comprender la situación objeto de estudio mediante la consideración de interpretaciones, intereses y aspiraciones de quienes en ella interactúan, para ofrecer la información que cada uno de los participantes necesita con el fin de entender, interpretar e intervenir del modo más adecuado.

Características de la evaluación cuantitativa:

- Método hipotético-deductivo, establecido en las Ciencias Naturales.
- El investigador tiene que seguir de forma rigurosa las normas de la metodología estadística.
- Énfasis casi exclusivo en los productos o resultados.
- Estricto control de las variables intervinientes.

Por otra parte, existen diversos **tipos de evaluación** según otros criterios, que a continuación se señalan algunos, según Briones¹²:

-Según el momento: Puede ser intermedia, si se realiza durante la ejecución del proyecto, o terminal, si se realiza una vez ejecutado el proyecto.

-Según la procedencia del evaluador: Puede ser Interna, se es realizada por algún integrante del equipo ejecutor del proyecto a evaluar, o externa si es realizada por una persona que no forma parte de la institución.

A su vez existen diversos **modelos** que servirán de guía en la realización de la evaluación, éstos intentan hacer más operativo este proceso, a continuación se hará una breve referencia a dos modelos, uno de ellos responde al paradigma cualitativo y el otro al cuantitativo, éstos son definidos de la siguiente manera:

-Modelo Iluminativo: Según Walker¹³, las principales características de este modelo de evaluación se resumen en los siguientes conceptos:

1.-Holística: Se interesa por el proyecto a evaluar de forma global. Siempre busca relaciones entre los contextos para comprender el proceso en su totalidad.

2.-Hermenéutica: Se interesa por el lenguaje como la expresión de lo que significa el proyecto para las personas involucradas en éste.

3.-Iluminativa: Ya que se interesa por "iluminar" aquellos contextos ocultos que influyen de forma relevante en los procesos.

4.-Sensible: Ya que el proceso de evaluación se va afectando de acuerdo a los resultados que se van obteniendo, es vulnerable a los cambios.

-Modelo C.I.P.P. (Contexto-Insumo-Proceso-Producto): Según Ahumada¹⁴, la lógica general del modelo de Stufflebeam se refiere a que las actividades son evaluadas para determinar las decisiones. Algunos de los supuestos básicos de este modelo son los siguientes:

¹² Briones, Guillermo (1991) "*Evaluación de Programas Sociales*". Editorial Trillas, México.

¹³ Walker, Horacio y otros (1990) "*Modelos de Evaluación y Evaluación de Programas*". Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, Universidad Católica de Valparaíso, Santiago de Chile.

¹⁴ Ahumada Acevedo, P. (1989) "*Tópicos de Evaluación en Educación*". Ediciones Universitarias de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

1.-La relación entre evaluación y decisión debe ser simbiótica.

2.-Debe necesariamente conocerse las decisiones que se tomarán con la evaluación y operar en función de ellas.

3.-Existen cuatro tipos de decisiones, de planteamiento, de estructuración, de implementación y de reciclaje, de acuerdo a éstas existirán cuatro tipos de evaluaciones:

*De contexto: Proporciona información para la determinación de los objetivos, o sea diagnostica la identificación de necesidades insatisfechas u oportunidades no utilizadas.

*De insumo: Proporciona información para la utilización de los recursos a favor de los objetivos. Se centra en los objetivos para el cambio, referidos de acuerdo a las oportunidades, necesidades y problemas determinados en la evaluación de contexto.

*De Proceso: Proporciona una retroalimentación periódica a los responsables de la ejecución del proyecto. Identifica y controla las fuentes potenciales del fracaso del proyecto.

*De Producto: Proporciona una medición e interpretación de los efectos o resultados, no sólo al finalizar el proyecto, sino durante todo el proceso.

- **Estrategias evaluativas:**

Éstas se definen de la siguiente manera según Ahumada, como la manera de conducir una evaluación de acuerdo a los propósitos y momentos en que se desarrolla un proyecto. Por lo tanto se puede decir que la estrategia evaluativa de contexto e insumo se dirigen a analizar de forma teórica la factibilidad de un proyecto. Por otra parte la estrategia evaluativa de proceso tiene por objetivo detectar defectos en el diseño de procedimientos, proporcionar retroalimentación a los responsables de la implementación del proyecto y mantener un registro de cómo éste se desarrolla, para posteriormente explicar su éxito o fracaso.

La estrategia anteriormente citada se refiere sobre todo a la búsqueda de información sobre cómo las actividades se vienen desarrollando para compararlas con las programadas.

- **Planificación y trabajo en equipo:**

Ésta como proceso racional que orienta la intervención, en la cual un equipo ejecutor está involucrado contribuye a definir de forma clara los objetivos, para que sean compartidos y se trabaje realmente en equipo, aunando estrategias, criterios y capacidades. Es así como esta planificación "...favorece el trabajo del equipo, le llena de contenido, y hace que la estructura se adapte a través del mismo a las necesidades de organización que en cada momento requiera el propio proceso." (García:1996:30)

Es importante considerar los siguientes elementos en la planificación:

- Sus métodos y técnicas sólo son útiles si facilitan las intervenciones.
- Sólo son eficaces en manos de personas capacitadas en el tema objeto de planificación.
- Es en el sentido común de quienes lo usen, donde encontrará todo su potencial y creatividad.
- Han de aportar elementos para sistematizar un proceso.¹⁵
- **Elementos que debe contemplar el diseño de un proyecto¹⁶:**

Fundamentación: Referirse a la situación necesidad a la que dará respuesta; argumentar de forma clara y breve la existencia del proyecto; referirse a los objetivos del plan y/o programa que concretará de forma operativa; utilización sólo de los datos estadísticos, socioculturales, etc., más significativos y los demás remitirlos a los anexos: Es importante la relación de ésta con la política de la institución en la que se desarrollará el proyecto, que sea coherente con sus lineamientos.

¹⁵ García Herreros, Gustavo (1996) "*Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales*". Editorial Certeza, España.

Objetivos. Tanto generales como específico enunciados de manera clara y coherente.

Metodología: Debe definirse de forma clara y coherente con los objetivos aquellas estrategias, métodos, criterios, que sustentarán la intervención.

Cronograma: En el cual se establezcan las actividades que se realizarán, determinando el periodo de tiempo en el que deberán realizarse.

Recursos: debe especificarse los recursos tanto materiales, financieros y humanos, de éstos últimos el perfil y las funciones de las que se hará cargo. Definir el aporte institucional, subvenciones y ayudas, etc.

Evaluación: Deben diseñarse los soportes documentales para la recogida de la información, las estrategias de evaluación del proyecto, los indicadores y estándar a utilizar, en que momento se realizará, quienes estarán a cargo de realizarla, etc.

7.- Administración:

Finalmente, es muy importante considerar que para que un proyecto se implemente de forma adecuada, es necesario tener en cuenta las funciones administrativas que debe desarrollar aquella persona que cumple el rol de directora en la residencia, para que así se realice un trabajo bajo los estándares de calidad, que a la vez sean eficiente y eficaces. Es así como a

continuación se definirá lo que se entiende tanto por administración, como por cada una de las funciones administrativas:

Administración: Según Koontz¹⁷, esta se define como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. (Koontz y otro:2004:6)

¹⁶ Op.Cit (63)

¹⁷ Koontz, Harold y otro (2004) "*Administración: Una Perspectiva Global*" Editorial Mc Graw_Hill Interamericana, S.A., México.

Es importante ampliar la definición básica anterior, es así como es necesario que esta incorpore los siguientes puntos:

1.-Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de **planeación, organización, integración de personal, dirección y control.**

2.-La administración se aplica a todo tipo de organizaciones, sin importar si tienen fines de lucro o no.

3.-Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.

4.-La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit¹⁸.

5.-La administración persigue la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia.

En lo que se refiere a organizaciones, éstas se definen como un grupo de personas que trabajan en común para generar un superávit. En las organizaciones no lucrativas, como es el caso de la residencia, el superávit puede estar representado por la satisfacción de necesidades.

Koontz identifica cuatro tipos de habilidades elementales para los administradores. Éstas se refieren a habilidades técnicas, habilidades humanas útiles en las frecuentes interacciones con los subordinados, habilidades conceptuales y de diseño, por último, la capacidad para diseñar soluciones.

De ésta manera, según Koontz, “los administradores deben establecer un entorno en el que los individuos puedan cumplir metas grupales; con la menos cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacción personal o en el que puedan alcanzar en la mayor medida posible una meta deseada con los recursos disponibles.” (Koontz y otro:2004:10)

¹⁸ Según Koontz, entendido como “la satisfacción de necesidades”. Op Cit. 19

A continuación se definirán las funciones administrativas básicas para lograr que una institución funciones de forma adecuada y así logre las metas y objetivos propuestos:

1.-Planeación: Ésta se refiere a la selección de misiones y objetivos, además de las acciones necesarias para cumplirlas, esto se realiza a través de la toma de decisiones. Es así, como éstos planes van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender.

2.-Organización: Con el objetivo de conseguir el cumplimiento de una meta, es necesario que las personas que trabajan en grupo dispongan de los papeles que van a desempeñar. Esto implica que lo que los individuos hacen tienen un propósito u objetivo definido, ellos deben conocer la relación de su objetivo laboral con el esfuerzo grupal y poseer la autoridad, instrumentos e información necesarios para cumplir su tarea.

Así pues, la organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una institución o empresa. Es así como, debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas. Ésta asignación debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.

Todo lo anterior, debe diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible. (Koontz y otro:2004)

3.-Integración del Personal: Ésta implica ocupar con personas los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se realiza a través de la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible y reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación tanto de los candidatos a ocupar puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de tareas.

4.-Dirección: Ésta se define como el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y

grupales, por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación. (Koontz y otro:2004:32)

5.-Control: El control se refiere a la función de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Los planes se orientan a los administradores en el uso de recursos para la consecución de metas específicas, tras de lo cual las actividades son objeto de revisión para determinar sin responder a lo planeado.

6.-Coordinación: Esta función es la esencia de la administración para así lograr la armonía de los esfuerzos individuales a favor del cumplimiento de las metas grupales. Es así como cada una de las funciones administrativas es un ejercicio en pro de la coordinación. De esta manera, es una tarea básica de los administradores el conciliar los diferentes enfoques, ritmos, esfuerzos o intereses y armonizar las metas individuales a fin de que contribuyan a la organización.

Capítulo III

Diseño de Evaluación

Introducción

El presente capítulo tiene por objetivo establecer todos aquellos puntos que forman parte del diseño de la evaluación (Ahumada:1989), tema central del presente Seminario de Título, es así como en una primera parte se fundamenta desde tres perspectivas el desarrollo de ésta, desde la perspectiva de la Política Social, del Centro de Tránsito y Distribución Residencial y desde el Trabajo Social propiamente tal.

Posteriormente se define el objeto de evaluación, el propósito de ésta, pasando por los objetivos que tendrá; las estrategias, modelo evaluativo que se utilizarán, estableciendo las etapas del proceso evaluativo para así llegar a los criterios de evaluación y las técnicas y/o instrumentos de recolección de la información que se utilizarán para desarrollar la evaluación. Con el objetivo de complementar y de hacer más atractiva la presentación de la información se han utilizado esquemas explicativos en los cuales se relacionan diferentes elementos con el Proyecto Educativo, así como también la utilización de cuadros.

Finalmente se establece el plan de análisis de los datos, punto en el cual quedan establecidas las categorías de análisis que guiarán el posterior proceso de análisis de la información obtenida.

1.-Fundamentación de la evaluación

Actualmente en nuestro país, se ha llegado al acuerdo de que el maltrato infantil es un problema social que afecta el bienestar biopsicosocial de los niños que debe ser asumido por toda la sociedad y en especial por el Estado a través de una política pública de prevención y tratamiento. Es así como se crea el Servicio Nacional de Menores, cuya misión es proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos. Éste organismo de Estado, desarrolla su labor a través de la oferta de programas especializados en coordinación con actores públicos o privados.

SENAME, orienta sus esfuerzos hacia una adecuación radical de su oferta programática a los contenidos de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Además al estar comprometido en el proceso de la reforma integral al sistema de justicia y protección de derechos de la infancia y la adolescencia, asume, como obligación el realizar las rectificaciones necesarias a sus modelos de intervención para lograr una adecuada coherencia con la concepción de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho.

Dicha Convención cambia la posición del niño frente al derecho y frente a la familia, a la comunidad y al Estado. Éste cambio de posición se refiere al paso de su consideración como objeto de la preocupación, control, protección y represión por parte de los adultos, a su consideración como sujetos de derechos.

Ésta Convención está basada en una propuesta jurídica y cultural diferente: el niño es considerado como persona con autonomía progresiva directamente relacionado con la edad y el estado de desarrollo evolutivo del niño, creatividad, protagonismo, intereses, preferencias, responsabilidad y con capacidad para tener en cuenta y respetar los derechos humanos de los demás. También se reconocen sus necesidades particulares y su fase vital de desarrollo como fuente de derechos especiales.

Es así como al estado le corresponde asumir transitoriamente el cuidado, crianza y la educación cuando las personas que tienen la obligación

de hacerlo son los responsables de una grave vulneración de sus derechos o no pueden hacerlo.(SENAME, 2006). Debido a lo anteriormente descrito, surge la necesidad de crear los Centros de Tránsito y Distribución, cuya modalidad puede ser ambulatoria o residencial, éste último es definido como un sistema de atención residencial donde ingresan niños y niñas cuyos derechos han sido vulnerados que deben ser separados de su entorno sociofamiliar debido a una orden emanada de un juez de familia o menores.

El fin fundamental de estos establecimientos es otorgar atención de tipo residencial mientras el Centro de Tránsito y Distribución Ambulatorio se encarga de realizar una calificación diagnóstica solicitada por tribunales de familia o de menores, instituciones o demanda espontánea (ambulatorios), con el objeto de entregar orientaciones de tratamiento y/o derivación a las entidades solicitantes.

A su vez entiende por protección “un conjunto de acciones orientadas a restituir los derechos que han sido vulnerados a niños y niñas, y contribuir al proceso reparatorio de las víctimas de estas vulneraciones, las que en sus formas más graves, están definidas como todo perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, maltrato y abuso sexual.” (SENAME, 2005: 7)

La institucionalidad en infancia chilena, desde el SENAME, se encuentra desarrollando esfuerzos por disminuir los efectos de la institucionalización en los niños y niñas atendidos en los “Hogares de Protección Simple” financiados por el servicio. Dentro de la línea de protección simple, se pone especial énfasis en el elemento de transitoriedad de la intervención, es decir que ésta dure el menor tiempo posible, o sea que no exceda los tres meses, sin embargo destaca como dificultad la alta permanencia de los menores en los hogares, ésta se produce debido al colapso de la red.

A SENAME le interesa que los Centros de Tránsito y Distribución con modalidad Residencial, sean capaces de entregar una atención integral que facilite el proceso de reinserción de los niños en otras instituciones de la Red o en sus familias, utilizando el tiempo de permanencia de éstos en actividades tendientes a la resocialización de los niños en un nuevo entorno, asumiendo la promoción de acciones innovadoras en la atención de los

niños. Es así, como SENAME (2005), define que los Centros de Tránsito y Distribución que brindan atención residencial deben contemplar en su diseño el tiempo de permanencia de los niños, refiriéndose a que en esta etapa deben garantizar un servicio de calidad, en cuanto a provisión y buen trato, con acceso a servicios de salud, educación, recreación y a la oferta otorgada por la comunidad organizada del sector. Todo ello debe darse en un ambiente de agrado, que favorezca su adaptación al trabajo socioeducativo planificado.

Desde el punto de vista del Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez” de Viña del Mar, éste se orienta a contribuir a la restitución integral de los derechos de los niños (de entre 6 y 12 años) y niñas (de entre seis y catorce años), cuyas circunstancias familiares y sociales han devenido en vulneraciones particularmente graves en lo que dice relación con sus derechos fundamentales, haciéndose necesaria su internación transitoria en un espacio institucional con características de Hogar de Vida Familiar. Es así como al Centro de Tránsito y Distribución le interesa que se le evalúe con el propósito de mejorar sus prácticas en relación al proyecto educativo que desarrolla, para así entregar una atención integral que contribuya al bienestar de los niños que allí permanecen internos.

Desde el punto de vista del trabajo social, la vulneración de los derechos de los niños es un problema social del cual el país se hace cargo a través de políticas públicas, el que éstas se concreten de forma efectiva es un campo profesional que le compete al Asistente Social, ya que otorga su visión holística de la realidad social y porque cuenta con la herramientas técnicas para contribuir al desarrollo e implementación de éstas de forma adecuada. Por otra parte, haciendo referencia a los criterios establecidos en la Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social, en relación con las entidades y organizaciones, es su deber poner en marcha los cambios necesarios de políticas, procedimientos y actuaciones utilizando los canales apropiados con los que cuentan las entidades y organizaciones con la finalidad de mantener que la responsabilidad última es hacia el usuario, así como también garantizar eficiencia y eficacia tanto con el usuario como con la comunidad, a través de revisiones periódicas del proceso por el cual se proporcionan los servicios. (Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social, 2005)

Por todo lo anteriormente descrito es muy interesante realizar una evaluación a un proyecto de éste tipo, para así mejorar la efectividad¹⁹ del Centro, contribuyendo a que a los niños se les entregue una atención más integral a través del adecuado diseño e implementación del proyecto educativo que desarrolla, dado que el tiempo de permanencia de los niños, da paso a una intervención profesional que puede aportar un valor agregado, generando una plataforma que dé los cimientos para facilitar la posterior intervención profesional en relación al proceso de reparación del daño que han sufrido y de su futura reinserción social, ya sea en instituciones de la red SENAME o en su familia.

2.-Objeto de evaluación

2.1-Descripción del proyecto:

Objetivo general del C.T.D Residencial: Contribuir a la protección integral de los niños y las niñas, pertenecientes a las comunas de Viña del Mar, Quintero, Con-Cón, Quilpué y Villa Alemana que han sido objeto de graves vulneraciones de derechos que han determinado la necesidad de separarlos transitoriamente de sus familias mientras se realiza el diagnóstico y/o se resuelve una medida de protección, proporcionándoles atención residencial transitoria y urgente a fin de salvaguardarlos de situaciones que transgredan su integridad física y/o psicológica y aportando información diagnóstica relevante a las redes y agentes de intervención vinculados a cada caso.

De este objetivo general se desprenden varios objetivos específicos que van concretando el proyecto de la residencia, sin embargo la evaluación se centrará en el diseño y la implementación del siguiente **objetivo específico:**

1.-Desarrollar un proceso educativo que entregue las herramientas básicas que permitan a los niños y niñas ingresados autoconocerse y autopotenciarse, para así mejorar su autoestima y sus relaciones sociales acorde a su etapa de desarrollo.

¹⁹ "Entendida básicamente como el uso adecuado de los recursos en pos de la satisfacción de alguna necesidad que lo originó." (Ahumada y otros, 1990: 27)

Con el fin de concretar dicho objetivo, en el proyecto de la residencia se contempla la realización de las siguientes actividades:

- Realizar intervención constante en el buen trato.
- Realizar talleres de apoyo escolar.
- Realizar intervención constante en la entrega de hábitos.
- Dar espacios donde puedan potenciarse a través de las artes.
- Realizar trabajo constante en entrega de valores a través de espacios estructurados.
- Realizar trabajo constante en entrega de valores a través de espacios no estructurados.
- Potenciar la participación en espacios comunitarios.
- Fomentar la participación en prácticas extras curriculares.
- Potenciar relaciones horizontales de respeto entre las niñas, niños, adolescentes y el equipo de trabajo.²⁰

Con el objeto de hacer más operativo el concepto de proceso educativo contenido en el objetivo específico del proyecto de la residencia, se relacionarán dos definiciones que darán cuenta de forma más concreta a que se refiere éste. Por una parte, se entenderá por educación informal, como el proceso educativo no organizado que transcurre a lo largo de la vida de una persona, proveniente de las influencias educativas de la vida diaria y del medio ambiente²¹. Por otra parte, se hará referencia a la educación social, ésta se alcanzará mediante un control científico de las contingencias ambientales responsables de la selección y refuerzo de las conductas socialmente deseables., éstos esfuerzos educativos de orientan al conjunto

²⁰ Formulario de presentación de proyectos de la Residencia Cardenal Raúl Silva Henríquez, Gobierno de Chile, Servicio Nacional de Menores, 2005. Ver apéndice N°1.

²¹ Ander-Egg, Ezequiel. *“Diccionario del Trabajo Social”*. Editorial Lumen. Buenos Aires. 1995. Pág 105.

de la vida social²². Las referencias a la educación social se establecen mediante un triple proceso:

- Valores, normas y actitudes como objeto directo de enseñanza, interviniendo intencionalmente diseñando estrategias de enseñanza-aprendizaje que aseguren el desarrollo de éstos de forma adecuada y no permitiendo que se produzca de manera no planificada.
- Contenidos que contribuyan a desarrollar la capacidad de participación, respeto y solidaridad con los demás.
- Nuevos contenidos como la igualdad de sexos, ocio, salud, la paz.²³

Es así, como ambos conceptos se complementan para dar cuenta del proyecto educativo que se desarrolla en el hogar. A su vez las actividades enunciadas se agruparán en tres áreas de intervención:

1º Área salud, referida a la formación de hábitos de higiene y alimentación.

2º Área educación, referida a la formación de hábitos de estudio y educación en valores²⁴.

3º Área recreación, referida a las actividades deportivas, culturales y sociales²⁵.

Éstas áreas de intervención son abordadas de diferentes formas por cada uno de los educadores, unos ponen más énfasis en los estudios, otros a la recreación, etc. Dependiendo de la visión propia de cada educador acerca del trabajo a realizar en la residencia. Si bien es cierto que los criterios de intervención se discuten y acuerdan en las reuniones técnicas con la finalidad de aunar criterios y así la intervención vaya tomando forma, cada educador interviene según lo que él/ella considere más importante.

²² Goñi Grandmontagne, Alfredo. *“La Educación Social un Reto para la Escuela”*. Editorial Graó de Serveis Pedagògics, Barcelona. 1992. Pág. 9 y 10.

²³ Op. Cit (4).

²⁴ Ver anexo N°2.

2.2-Propósito de evaluación:

Se realizará una evaluación de proceso al proyecto educativo que desarrolla la Residencia, con el objetivo de evaluar tanto su diseño como su implementación, para esto se utilizarán las estrategias evaluativas de contexto, insumo y proceso, evaluando los siguientes criterios: Calidad, pertinencia e idoneidad del personal, para así lograr la modificación y adecuación de los diversos procedimientos que se llevan a cabo durante la ejecución del proyecto.

2.3-Objetivos de evaluación:

Objetivo general:

1.-Evaluar el diseño y la implementación²⁶ del proyecto educativo que desarrolla el Centro de Tránsito y Distribución Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”.

Objetivos específicos:

1.1-Evaluar la planificación del proyecto educativo.

1.2-Medir los efectos parciales producidos en el Proyecto.

3.-Estrategias de evaluación

3.1.-Tipo de evaluación:

Se realizará una evaluación externa debido a que la alumna seminarista no forma parte del equipo de trabajo de la institución ejecutora del proyecto educativo a evaluar.

Con respecto a las ventajas de realizar una evaluación de éste tipo, Briones (1991) y Ballart (1992), coinciden en que posibilita una mayor

²⁵ Ver anexo N°3

²⁶ “Implementación es la realización de las actividades tal como fueron previamente diseñadas.” (Ahumada y otros, 1989: 84).

objetividad en cuanto a la apreciación del desarrollo del proyecto educativo, ya que al no estar involucrada la alumna seminarista en el desarrollo de éste, le permite tener una visión más alejada y más global, lo que posibilita observar aspectos que desde otro punto de vista son importantes, comparada con la apreciación que pueden tener las personas que forman parte del equipo ejecutor.

En cuanto a las desventajas, los autores anteriormente citados, coinciden en que éstas hacen referencia al dilema que se produce a la hora de elegir si el evaluador debe ser interno o externo. El evaluador externo puede tener dificultad a la hora de comprender bien los objetivos, metodología, actividades diarias que constituyen el proyecto educativo en su realidad dinámica. La resolución de esta dificultad está en la aplicación simultánea de múltiples técnicas e instrumentos, lo que posibilita la triangulación de las fuentes de información, ésta se realizará con el fin de comprobar, a través de distintos procedimientos, la coherencia de la idea que tienen personas de diferente posición frente al proyecto (educadores y directora). A su vez se utilizará el principio de devolución de la información, el cual se refiere a que después de obtenidos y analizados los datos se comunican los resultados para ver si tanto los educadores como la directora están de acuerdo. Ambos principios favorecen tanto la objetividad de la evaluación como la comprensión del desarrollo del proyecto educativo, lo que a su vez implica que se realice una evaluación de calidad.

Otra de las desventajas de este tipo de evaluación hace referencia a la dificultad a la hora de compatibilizar los puntos de vista del evaluador con el equipo ejecutor del proyecto a evaluar. La resolución a esta dificultad está en que la alumna seminarista consiguió la aceptación y participación del personal encargado del diseño e implementación del proyecto educativo, para desarrollar la evaluación, debido a que la alumna se incorporó durante el primer semestre al Centro colaborando de forma activa en todas aquellas actividades que se realizarán durante los diferentes turnos observados.

3.2.-Modelo de evaluación:

El modelo de evaluación que se utilizará es el **Modelo Iluminativo**, éste se origina a partir de las experiencias evaluativas de Malcolm Parlett, entre

los años 1967 y 1969. Según Horacio Walker (1990) sus principales características son las siguientes:

- **Holística:** En cuanto se interesa por el proyecto educativo a evaluar en forma integral, en dos planos. El primer plano se refiere a que busca describir los contextos en donde opera, buscando siempre las relaciones entre éstos de manera de comprender el proceso total. En éste sentido se utilizará la estrategia evaluativa de contexto-insumo, la que es de carácter intermedio y consiste en evaluar el diseño del proyecto educativo que desarrolla la residencia, referida a la planificación de éste. Se trata de evaluar tanto la calidad y pertinencia de dicha planificación como la idoneidad del personal a cargo ésta. Además su carácter holístico le llevará a ocuparse por lo que el proyecto es, de acuerdo a las formas que le dan vida en realidad, y por tanto no sólo de acuerdo a lo que sus objetivos dicen en el papel, ni sólo de acuerdo a la descripción que hacen de él el personal responsable de su marcha. Aquí entra en juego el segundo plano, éste se refiere a las personas, ya que obtendrá información respecto al proyecto consultando tanto a la directora como a los educadores. Es así como se utilizará la estrategia evaluativa de proceso, que es de carácter intermedio y consiste en evaluar la implementación del proyecto educativo, referida a medir los efectos parciales del proyecto. Se trata de evaluar tanto la calidad y pertinencia de la intervención como la idoneidad del personal a cargo de ésta.
- **Hermenéutica:** En cuanto tiene gran interés por el lenguaje como la expresión de los significados que tiene el proyecto educativo para la directora y los educadores, y los procesos que allí se desencadenan.
- **Iluminativa:** En cuanto busca “iluminar” las zonas oscuras del proyecto para comprenderlo mejor, ya que hay muchas etapas del proyecto que se dan por sabidas, que son poco conocidas o que fueron olvidadas previamente. Iluminar esa oscuridad entrega una cantidad importante de información sobre aquellas etapas del proceso que nunca se han explicitado, sobre las cuales no existe un documento que las contenga.
Éstos contextos ocultos y/o invisibles tienen gran influencia en los procesos que podemos más fácilmente observar.

- **Sensible:** Es flexible, el proceso de evaluación se va afectando de acuerdo a los resultados que se van obteniendo, es vulnerable a los cambios. También tiene especial preocupación de responder a las interrogantes que tienen tanto los educadores como la directora frente al proyecto educativo que se evalúa. La evaluación se diseña para captar el interés de quienes podrán hacer uso de sus resultados, en este caso tanto de la directora como de los educadores.

Por otra parte, es importante destacar las ventajas de este tipo de evaluación según Horacio Walker (1990) pueden destacarse las siguientes:

- Permite identificar logros y problemas desde el punto de vista de los distintos intereses que están en juego en el proyecto, sus juicios evaluativos son expresión de la valoración que hacen los educadores y la directora en el contexto institucional.
- Permite tomar en cuenta el conocimiento popular, cotidiano, de sentido común propio de los educadores, en la explicación de avances y retrocesos del proyecto educativo.
- Genera procesos de reflexión al alcance tanto de la directora como de los educadores, en torno a la marcha del proyecto.
- Favorece el conocimiento en profundidad de una experiencia, lo que es más factible realizar en un proyecto micro.
- Entrega gran cantidad de información de distinta índole a través de buenas descripciones, lo que enriquece el conocimiento del proyecto educativo y fundamenta el proceso de toma de decisiones.
- Es sensible al punto de vista de la directora y de los educadores involucrados.

En cuanto a las desventajas, éstas son las siguientes:

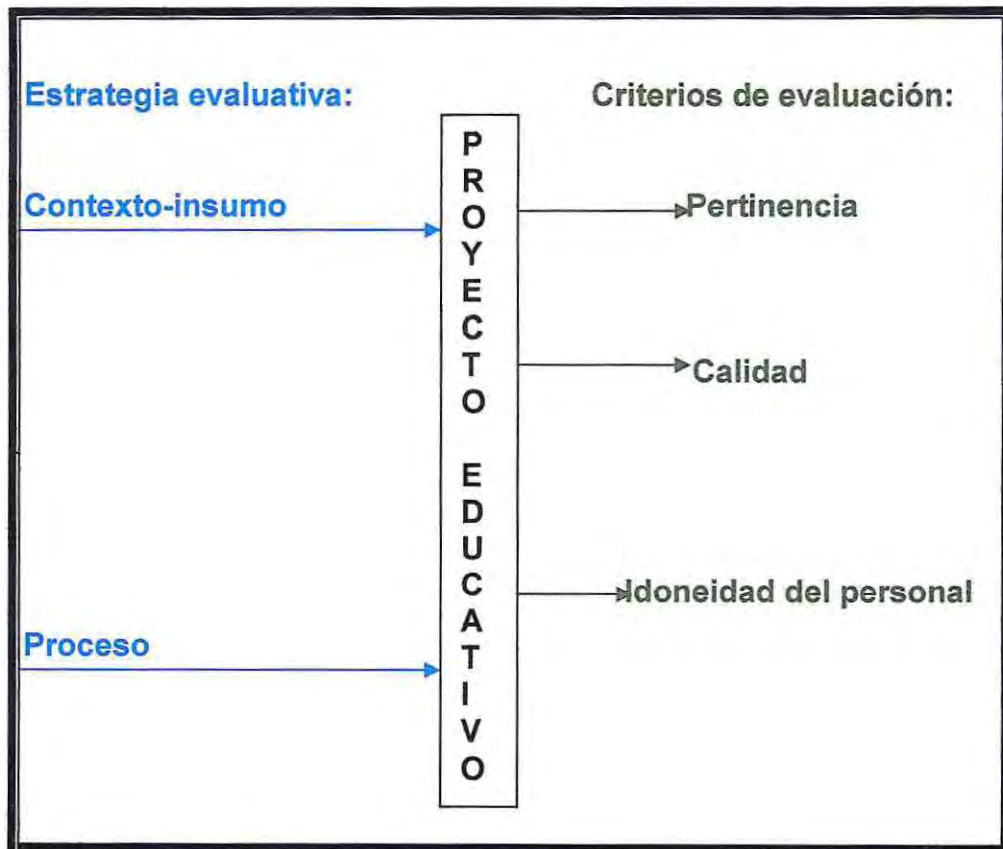
- El énfasis en los procesos ha hecho frecuentemente descuidar la identificación y evaluación de los resultados. En ocasiones descuida la importancia de los objetivos como lineamientos que orientan los

resultados que el proyecto pretende lograr. Esta dificultad no afectaría a la presente evaluación debido a que si bien se evaluarán el diseño e implementación del proyecto educativo, se utilizarán las estrategias de contexto-insumo, referidas a la planificación de éste, y la estrategia de proceso referida medir los efectos parciales producidos por el proyecto.

- Es débil a la hora de utilizar técnicas de recolección de información cuantitativa.
- La alta preocupación por los usuarios del proyecto dificulta llegar a los que toman decisiones. Esta dificultad se supera, ya que el énfasis de la evaluación se orienta al personal responsable del diseño e implementación del proyecto educativo, y entre éstos está la encargada de la residencia quien ejerce el cargo de directora y por lo tanto es quien toma las decisiones, junto al equipo de educadores a través de las reuniones técnicas.
- No ha indagado suficientemente en proyectos de carácter macro. Ésta dificultad no afecta a la evaluación del proyecto educativo, ya que éste es un proyecto de carácter micro.
- Presenta dificultades a la hora de evaluar proyectos de educación formal en contextos institucionales rígidamente controlados. Ésta dificultad tampoco tiene cabida en esta evaluación, ya que el proyecto educativo se orienta a la educación no formal, la cual opera en contextos flexibles.

A continuación, se presenta la figura 3.1: "Relación entre las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación", en la cual se relaciona el proyecto educativo con las estrategias evaluativas denominadas contexto-insumo y proceso, y con los criterios de evaluación denominados, pertinencia, calidad e idoneidad del personal.

Figura 3.1: “Relación entre las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación”.



En esta figura, de color azul se destacan las estrategias evaluativas de contexto-insumo y la de proceso, estableciendo la relación de éstas con el proyecto educativo, y a su vez en color verde los criterios de evaluación, denominados pertinencia, calidad e idoneidad del personal.

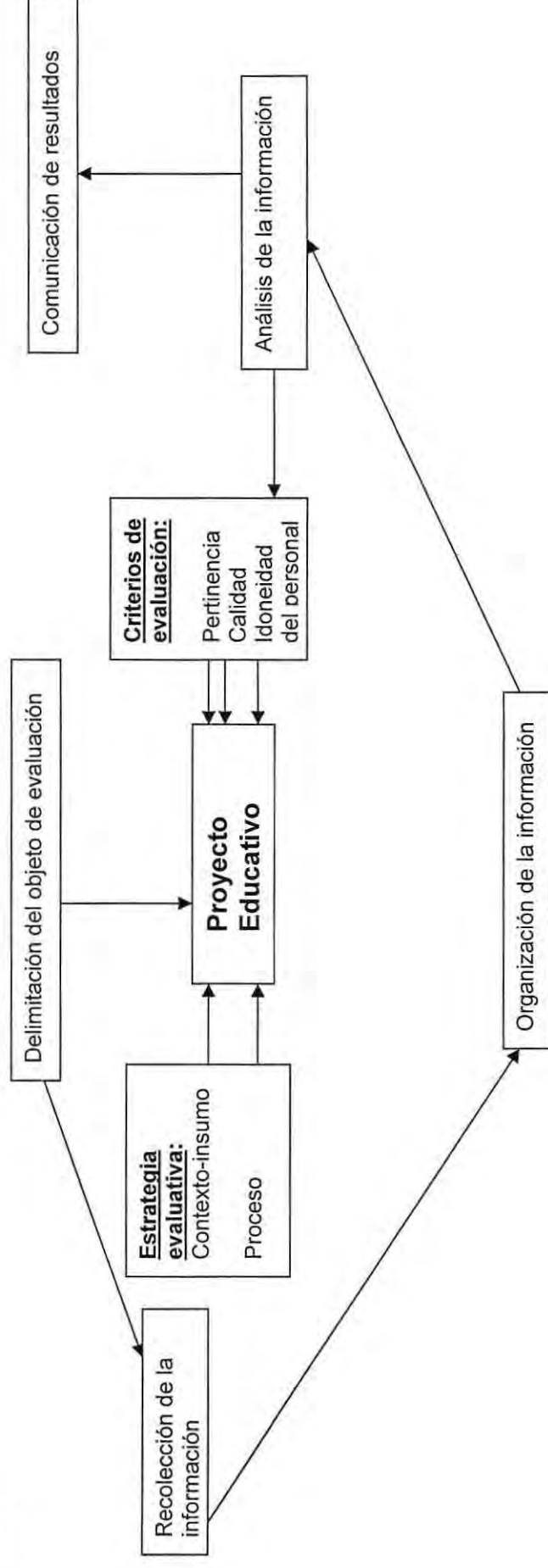
4- Etapas del Proceso Evaluativo:

En consecuencia, las etapas del proceso evaluativo se estructurarán de la siguiente forma:

- Delimitación del Objeto de Evaluación.
- Recolección de la Información.
- Organización de la Información.
- Análisis de la Información.
- Comunicación de los Resultados.

A continuación, se presenta la figura 3.2: "Relación entre las etapas del proceso evaluativo con las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación". En la cual se relacionan las etapas del proceso evaluativo anteriormente descritas con las estrategias evaluativas de contexto-insumo y proceso, con el proyecto educativo y los criterios de evaluación denominados: pertinencia, calidad e idoneidad del personal.

Figura 3.2: “Relación entre las etapas del proceso evaluativo con las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación”.



En esta figura se establece la relación entre las etapas del proceso evaluativo, las estrategias evaluativas, el proyecto educativo y los criterios de evaluación. Se considera principalmente la evaluación de entrada (contexto-insumo) y de implementación (proceso), siendo objeto de evaluación el proyecto educativo, ésta se desarrolla en base a los criterios de evaluación denominados: pertinencia, calidad e idoneidad del personal. Es así como luego se procede a la recolección de la información, organización de ésta, para luego analizarla y finalmente comunicar los resultados a la institución.

5.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Las técnicas de recolección de información y los instrumentos que se utilizarán con cada una de ellas, para la obtención de datos se detallan a continuación:

Cuadro 3.1: “Relación entre objetivos específicos, tipo de técnica, técnica/instrumento de recolección:”

Objetivos específicos	Tipo de técnica	Técnica/instrumento de recolección
1.1-Evaluar la planificación del proyecto educativo.	Cualitativa	Análisis de documentos.(Formulario de presentación del proyecto de la Residencia Transitoria, proyecto casa-taller, planificación área educación y área recreación.)
	Cualitativa	Observación participante
	Cualitativa	Entrevistas individuales
1.2-Medir los efectos parciales producidos en el proyecto.	Cualitativa	Observación participante
	Cualitativa	Entrevistas individuales

En el cuadro 3.1 se establece que técnica/instrumento de recolección de información corresponde a cada objetivo específico y a que tipo de técnica corresponde. Es así como a continuación se definen las técnicas a utilizar.

Técnica/instrumento:

Análisis de documentos²⁷: Se analizará la información contenida en el formulario de presentación del proyecto de la residencia con el cual licitaron la subvención en el SENAME como el proyecto de la casa-taller que fue adjudicado a la residencia con el objetivo de contar con un espacio físico para la implementación del proyecto educativo. Así como también la

²⁷ Ven anexos N° 2, 3.

planificación del área recreación y educación, revisando la información atinente al proyecto educativo.

Los criterios que se utilizarán para realizar el análisis de los documentos anteriormente citados son los siguientes: Pertinencia y calidad.

Observación participante²⁸: Procedimiento de recolección de datos basado en lo percibido por los propios sentidos de la evaluadora y no de las percepciones contadas de palabra o por escrito de otras personas. Se utilizará este tipo de técnica, ya que la alumna seminarista se integrará a la residencia colaborando en la realización de las actividades que en los distintos tramos horarios se realicen para poder observar la dinámica diaria de este centro durante el primer semestre. Hay información que no se puede obtener a través de un cuestionario, de una entrevista, etc., pero sí a través de la observación. Este tipo de técnica posibilita obtener a través de las observaciones directas y experiencias personales, un conocimiento vivencial del proyecto educativo, obteniendo así, información de la dinámica diaria en los distintos tramos horarios, se realizará de forma no estructurada, ya que se observará la forma de intervenir en su conjunto, no sólo la referida al proyecto educativo. Provee a la alumna seminarista del contexto natural importante para entender el proyecto. (Pastén, 1995).

Es así como, la observación comienza el 07 de marzo y termina el 07 de junio, teniendo como total 31 días de observación, el promedio de horas en las cuales se observa la dinámica diaria de la residencia es de 5 horas. Este proceso se realiza en los distintos tramos horarios en los cuales estaban divididos los turnos de trabajo de los educadores, para así tener una visión del desempeño de cada uno de los educadores a cargo y de la directora.

Entrevistas focalizada²⁹: Se define como aquella técnica que tiene como propósito obtener información de carácter cualitativo útil a través de expresiones orales tanto de los educadores como de la directora, susceptibles a entregar tales datos, es necesario acceder a ella a través de una relación cara a cara entre la alumna seminarista y los entrevistados. "...Permite verificar inferencias y observaciones externas, por medio de la narración de las personas que están en observación." (Pastén, 1995:180).

²⁸ Ver anexo N°4.

Está dirigida a obtener las definiciones del proyecto en cuanto al diseño e implementación de éste, que poseen tanto los educadores como la directora. Una de las ventajas que posee ésta técnica es que se logra a través de preguntas inestructuradas, así la alumna seminarista se ve obligada a incorporar en su información y en su posterior análisis aquellos tópicos que son importantes para los entrevistados. Es así como se realizarán entrevistas tanto a la directora de la residencia como a los educadores, realizando un total de siete entrevistas. La pauta de entrevista será la siguiente:

- 1.-¿Cómo describirías el proyecto educativo?
- 2.-¿Cómo planificas?
- 3.-¿Cuál es el lineamiento educativo del proyecto?
- 4.-¿Cuáles son los objetivos del proyecto educativo?
- 5.-¿Cómo ejecutas ?
- 6.-¿Cómo se podría mejorar el proyecto educativo?
- 7.-¿Cuál es tu experiencia laboral?
- 8.-¿Qué es lo que te motiva a trabajar acá?
- 9.-¿Cuáles crees que son los efectos inmediatos que se verifica después de cada intervención?
- 10.-¿Cuáles son los efectos colaterales tanto positivos como negativos que se van produciendo a medida que el proyecto educativo se va ejecutando?

A continuación, se presenta el cronograma de las etapas del proceso evaluativo, en el cual se establece el tiempo estimado a utilizar por etapa.

²⁹ Ver anexo N°5.

6.-Cronograma

Meses/proceso evaluativo	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Delimitación del objeto de evaluación	*****								
Recolección de la información		*****	*****	*****					
Organización de la información				*****	*****	*****			
Análisis de la información						*****	*****	*****	
Comunicación de los resultados									*****

Simbología: Tiempo Estimado:*****

En esta tabla se establece el periodo de tiempo en el cual cada etapa del proceso evaluativo deberá desarrollarse para que la evaluación se realice dentro de los plazos establecidos.

7.-Plan de análisis³⁰

El siguiente Plan de análisis tiene por objetivo establecer las categorías de análisis que se utilizarán durante el proceso de análisis de los datos, recogidos a través de la aplicación de técnicas y/o instrumentos de carácter cualitativo, los cuales se han definido en puntos anteriores pertenecientes al presente capítulo. De ésta forma cada categoría estará compuesta por una o más unidades que se refieran a un mismo tópico. Según Rodríguez: "...los criterios para dividir la información en unidades pueden ser muy diferentes" (Rodríguez:1996:206). Es así como en éste plan de análisis se utilizarán criterios temáticos, los cuales hacen referencia a la consideración de hechos, conversaciones, actividades, etc., que suceden en la situación estudiada en los cuales es posible encontrar segmentos que hablan de un mismo tema.(Rodríguez:1996).

El autor anteriormente citado hace referencia a que el criterio temático es más valioso a la hora de analizar datos cualitativos.

A continuación se definen los criterios de evaluación:

³⁰ Ver anexo N°6

Cuadro 3.2: “Criterios de evaluación”

Criterios		
<p>Pertinencia: Capacidad que tiene el diseño y la implementación del proyecto educativo para aplicarse a la entrega de una educación en valores y habilidades sociales.</p>	<p>Calidad: Conjunto de propiedades y características del diseño y la implementación del proyecto educativo que le confiere su aptitud para la entrega de una educación en valores y habilidades sociales.</p>	<p>Idoneidad del personal: Se refiere a que el personal (directora y educadores) reúne las condiciones necesarias para diseñar e implementar el proyecto educativo.</p>

En el cuadro 3.2 se establecen y definen los criterios de evaluación, que se utilizarán para desarrollar la evaluación de la información obtenida mediante la aplicación de diferentes técnicas y/o instrumentos de recolección de datos, desarrollados en el cuadro 3.1. Es importante destacar que se trata de criterios esencialmente cualitativos, debido a que se trata de una evaluación cualitativa.

Es así como, según los criterios de evaluación establecidos anteriormente, las categorías y las unidades que las componen son las siguientes:

Pertinencia:

Categoría: Coherencia metodológica entre diseño, planificación e implementación del proyecto educativo.

Unidades:

- Fundamentación teórica atingente a la situación problema a intervenir.
- Planificación de actividades coherentes con los objetivos planteados.
- Implementación de actividades coherentes con los objetivos planteados.
- Estrategias educativas planificadas atingentes al motivo de ingreso de los niños al C.T.D.R.
- Estrategias educativas planificadas atingentes con objetivos enunciados.
- Utilización adecuada de material en la implementación de las actividades.

Calidad:

Categoría: Diseño, planificación e implementación del proyecto educativo.

Unidades:

- Fundamentación teórica.
- Objetivos claros.
- Rigurosidad metodológica.
- Planificación de actividades.
- Planificación de contingencia.
- Unificación de criterios.
- Ejecución de las actividades según lo planificado.
- Apoyo profesional para planificar e implementar las actividades.
- Infraestructura adecuada para la ejecución del proyecto educativo.
- Materiales necesarios para la implementación de la actividades.
- Evaluaciones periódicas de las actividades realizadas.
- Incorpora técnicas de autocuidado para los educadores de trato directo.

Idoneidad del personal:

Categoría: Perfil profesional de educador/a y directora.

Unidades:

- Antecedentes académicos.
- Experiencia laboral.
- Capacitación en temas: Infancia, derechos del niño, maltrato, objetivos del proyecto en el cual están insertos, involucrar sentimientos.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Coordinación.
- Motivación.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de los Resultados

Introducción

El presente capítulo, tiene por objetivo analizar e interpretar los resultados obtenidos a través de la aplicación de diferentes técnicas explicadas en el capítulo anterior.

Éste análisis e interpretación de los resultados se va a presentar asumiendo como eje ordenador a los diferentes objetivos de la evaluación.

Es así como, el objetivo específico, denominado “Evaluar la planificación del proyecto educativo”, éste será analizado bajo los siguientes tópicos: Descripción del proyecto educativo, grado de planificación, metodología de ejecución del proyecto educativo, formas en las cuales se puede mejorar el proyecto educativo, grado de motivación de los educadores, percepción de los educadores acerca del valor de su trabajo, grado de satisfacción de los educadores con la institución, experiencia laboral y capacitación.

Con respecto al otro objetivo específico, denominado “Medir los efectos parciales producidos en el proyecto”, éste será analizado bajo los siguientes tópicos: Efectos inmediatos de la intervención y efectos colaterales de la intervención.

Análisis e interpretación de los resultados³¹

Objetivo específico: 1.- Evaluar la planificación del proyecto educativo.

1.1.-Descripción del proyecto educativo:

En cuanto a la particularidad del proyecto educativo, se puede decir que en este C.T.D se realiza un trabajo distinto al que se realiza en otros C.T.D's residenciales de similares características en la región.

Esto fue posible advertirlo cuando se realizó una capacitación para el manejo de conducta sexualizada en niños, a cargo de SENAME, en dicho encuentro se comenzaron a compartir experiencias entre educadores, comentando las actividades que realizaban y cómo manejaban las situaciones difíciles.

Fue realmente sorprendente saber que en otras instituciones aplicaban la llamada "medida educativa" referida a obligar a los niños que presentaban problemas de conducta en un momento dado a ducharse con agua fría y a permanecer durante largos lapsos de tiempo "castigados" en una habitación o en el patio.

En el C.T.D residencial Cardenal Raúl Silva Henríquez ese tipo de medidas no se aplican, todo lo contrario, los educadores constantemente están utilizando refuerzos positivos a la conducta de los niños, los "castigos" en la pieza no exceden los 15 minutos, tampoco se les castiga con la comida, se utiliza mucho el diálogo, siempre apoyando los procesos que van viviendo y explicándole a los niños por qué están en el hogar, apoyando sus momentos de rabia y pena, etc. Es así como queda plasmado en la siguiente cita:

"...yo creo que nosotros hemos intentado poner una metodología distinta que tiene que ver con un trabajo psicoeducativo, socioeducativo, y que tiene que ver mucho con la contención, con el apoyar, con el

³¹ Ver anexo N° 6

acompañar los procesos, de cada niño y niña...”

(Directora)

Con respecto a la concreción del proyecto educativo, ésta ha sido bastante difícil, debido a que se viene arrastrando desde sus inicios muchas falencias administrativas, desde la inexistencia de fichas que contengan la información correspondiente a cada caso que ingresa a la residencia, como registro de correspondencia, etc. Partiendo desde ese grado de desorganización es muy difícil poder planificar un trabajo con los niños. Es así como lo señala a continuación la Directora:

“...cuando se llegó a la residencia no había un proyecto educativo, ni una metodología, y yo creo que estamos en vías de poder tener algo mucho más concreto en realidad...” (Directora)

Por otra parte, la opinión de uno de los educadores hace referencia a que se ha hablado mucho de la necesidad de planificar y hacer un trabajo mucho más estructurado con los niños, pero sólo ha quedado en muchas conversaciones y no se ha logrado aunar criterio de trabajo que permitan planificar. Es así como éste señala lo siguiente:

“...en general nos hemos dado vueltas en muchas cosas, muchos objetivos, pero plasmados muy pocas cosas...” (Educador 2)

Un tema muy importante a considerar es la multiplicidad de problemas o necesidades de los niños que ingresan a la residencia, esto es debido a que el C.T.D residencial es el primer lugar al que llegan los niños una vez que han sido retirados de la custodia de sus padres o adulto responsable de su cuidado personal, es muy difícil establecer un hogar con un perfil único.

Es necesario señalar que es en el mismo hogar cuando va pasando el tiempo y los niños van generando lazos de confianza con los educadores y éstos últimos a su vez van observando su comportamiento, van saliendo a la luz otras vulneraciones a las cuales fueron expuestos.

Por otra parte, la residencia a su vez a tenido ingresados a niños con graves trastornos psiquiátricos como : trastorno bipolar maníaco con ideación suicida, primer brote psicótico, y niños con conducta disocial, niños que tienen una larga permanencia en la institución, ya que no existe una institución que se pueda hacer cargo de niños con ese tipo de trastorno. Además la mayoría de los niños que ingresa tiene déficit atencional, no tienen hábitos de higiene, ni alimenticios, mucho menos de estudio, sus formas de relacionarse siempre son desde la violencia verbal y física tanto hacia a sus compañeros como a los educadores, baja tolerancia a la frustración, por lo tanto son muchas las necesidades y problemas que tienen estos niños. Así lo señala a continuación la Directora:

“...como somos residencial no tenemos un perfil único...y eso obviamente te implica mucho más trabajo...” (Directora)

Con respecto a otro tema, tanto los educadores como la directora de la residencia idealizan el proyecto educativo. La visión que tienen de éste es bastante utópica, se fijan una meta muy difícil de alcanzar, ya que el poder lograr cambiar la visión de mundo que tienen los niños que ingresan en el hogar es un proceso a largo plazo, ya que sus derechos han sido vulnerados prácticamente antes de nacer, y con cinco meses de intervención es prácticamente imposible de alcanzar, lo que sí se podría realizar es entregar algunas herramientas para que éstos puedan desenvolverse mejor en su medio social. Lo que se necesita es que se fijen metas a corto plazo posibles de realizar con niños de perfiles distintos que conviven en la misma institución. La siguiente cita, plasma la visión que tienen los educadores acerca de su labor:

“...el proyecto educativo tiene que ver uno, por un lado como eh...el transformar visiones de mundo a partir de la muestra de otros mundos posibles...” (Educador 4)

Con respecto al tiempo de permanencia de los niños en la residencia, en teoría son tres meses, periodo en el cual se supone el C.T.D. ambulatorio realiza la calificación diagnóstica que utilizará el juez para deliberar la medida más adecuada para cada caso. Muchas veces ese tiempo no se cumple, y

se excede, ya sea porque la audiencia se ha demorado o porque no hay cupo en la red SENAME para poder derivar a los niños.

Es así como, el tiempo promedio de permanencia de los niños es de cinco meses, periodo en el cual se puede planificar y ejecutar un proyecto educativo de choque que prepare a los niños para su posterior inserción en otra institución en la cual se realice un proceso de reparación con el niño, a su vez así es más fácil pesquisar otros problemas o necesidades de los niños. De ésta manera, el siguiente párrafo da cuenta de la posibilidad de educar a los niños estableciendo algunos objetivos que se refieran a metas a corto plazo:

“...Educar, yo creo que apunta y...bueno comprendiendo que nosotros estamos en un CTD donde lo mínimo son tres meses o lo máximo son tres meses, viendo la realidad no es así, porque hay... dos niños que están cerca ya de cumplir un año, o sea tenemos un tiempo que nos puede permitir cumplir ciertos objetivos...”
(Educadora 1)

Por otra parte, haciendo referencia a la multiplicidad de funciones que cumplen los educadores en la residencia, éstos se encargan de ir a dejar y buscar a los niños al colegio no todos van al mismo colegio, ni todos tienen los mismos horarios, unos van a una escuela ubicada en Santa Inés, otros en Miraflores, otros en Villa Independencia; llevarlos al médico, a las sesiones con psicólogo y asistente social que realizan la calificación, acompañarlos a las audiencias, además de barrer, encerar, lavar y tender la ropa, hacer camas, limpiar los baños, y los fines de semana además cocinar, todo esto con 15 niños, la mayoría con problemas conductuales.

Además estar pendiente de los medicamentos de los niños con trastorno psiquiátrico y de los que quizás estén momentáneamente enfermos, ayudarles a hacer las tareas, realizar trabajos administrativos, etc.

Son demasiadas las responsabilidades que tienen los educadores, lo cual hace muy difícil poder planificar y ejecutar un proyecto educativo, sin embargo en el proyecto por el cual se licita la subvención de SENAME se contempla una persona que se preocupe del aseo de la casa, pero esa

persona en la práctica no existe. A continuación uno de los educadores hace referencia a lo anteriormente explicado:

“...a la vez también quita mucho tiempo la cosa de la casa quehaceres...labores domésticas que te quitan tiempo para esos niños...” (Educador 2)

A continuación, se presenta la fotografía 4.1, la cual ilustra el estado de uno de los dormitorios de los niños.

Fotografía 4.1: “Dormitorio de los niños (pieza 4)”



Ésta fotografía, es una muestra del nivel de desorden del cual cada día debían encargarse los educadores. Lo que evidencia que no era una tarea fácil de realizar, estando además a cargo de quince niños que padecía diferentes problemáticas, realizando trabajos administrativos, teniendo que ir a dejar a niños a diferentes lugares, etc.

Con respecto a la descripción de los objetivos del proyecto educativo éste se ha orientado en sí a la entrega de hábitos, hábitos de alimentación de higiene y de estudio, en la medida de lo posible, ya que como se explicó en el punto anterior es difícil debido a la multiplicidad de funciones que realizan los educadores.

Sus intervenciones se han orientado al refuerzo de hábitos, pero desde la cotidaneidad, sin una planificación concreta, se va interviniendo según lo que va sucediendo durante los turnos, ya que a veces algún niño se enfermaba, o había que llevarlo al C.T.D ambulatorio para alguna entrevista, o simplemente era un día caótico en el cual los esfuerzos se orientaban sólo

a la contención de los niños o familiares, ya que éstos últimos muchas veces llegaban muy enojados y hacían grandes escándalos, situación que a su vez alteraba mucho a los niños. Así también lo señala una de las educadoras:

“...apuntar cómo nosotros desde el trabajo cotidiano desarrollar en los niños eh...hábitos de higiene, eh...hábitos de alimenticios, hábitos escolares...”
(Educadora 1)

1.2.-Grado de planificación:

En la residencia todas las actividades que se realizan tiene escasa planificación. Esto se produce debido a que existen tantas falencias, problemas administrativos, educadores sobrecargados de trabajo, incluso el proyecto por el cual se obtiene la subvención de SENAME, es muy amplio a la hora de referirse al proyecto educativo se esboza a grande rasgos, luego existe una planificación del área salud y recreación³², pero a su vez éstas son amplias, sin fundamentación teórica sólida, la fundamentación del proyecto de la residencia no posee teoría, sólo datos estadísticos referidos a los porcentajes de niños que han sido víctimas de alguna vulneración a sus derechos en la región.

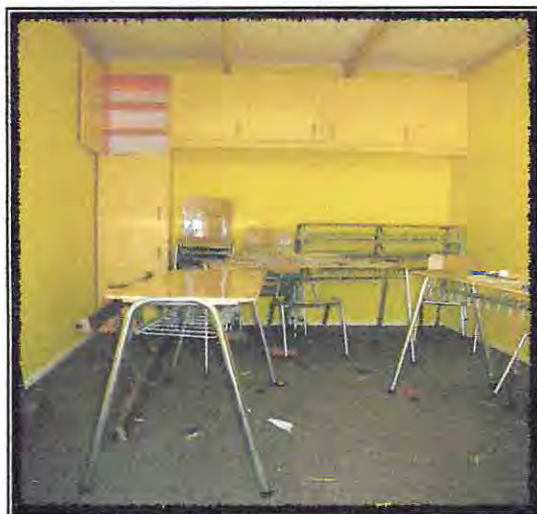
No se establecen con claridad las necesidades o problemas que va a abordar el proyecto educativo. Así se evidencia en el siguiente comentario:

“...Pienso que no hay una planificación tan concreta como un proyecto educativo planificado...” (Educadora 3)

La intervención referida al proyecto educativo se ha venido desarrollando desde la improvisación de los educadores, quienes aplican diferentes técnicas para abordar su turno de trabajo según las circunstancias del momento, se abordan las necesidades inmediatas, ya que a veces puede llegar un educador con alguna actividad planificada para su turno, pero al llegar a la residencia se encuentra con los carabineros, ya que uno o varios

³² Ver anexo N°3

Fotografía 4.2: “Sala de estudio”



En esta fotografía se puede ver, que si bien contaban con un espacio físico en el cual desarrollar la hora de estudio o algún tipo de taller, ésta no era adecuada, ya que el espacio no es suficiente para quince niños. Además se puede apreciar que en el estante no hay libros de ningún tipo, ya que no contaban con material educativo para realizar apoyo escolar.

Tampoco se contaba con internet, ni con materiales de escritorio suficientes para poder realizar las tareas de forma adecuada, mucho menos se podía llegar a pensar en la implementación de un taller.

Esto a su vez le generaba muchas frustraciones a los niños, que muchas veces no podían llevar los materiales solicitados en el colegio, esto también generaba muchos reclamos de los profesores, quienes se quejaban de que muchas veces los niños llegaban sin materiales para trabajar en clases y las tareas sin hacer. Así lo señala a continuación uno de los educadores:

“...yo pienso que todo se da vueltas en lo mismo, tenemos pocas herramientas, no herramientas cognitivas, sino cosas tangibles...” (Educador 2)

1.4.-Formas en las cuales se puede mejorar el proyecto educativo:

La necesidad de apoyo profesional para la intervención es una necesidad que manifestó la totalidad de los educadores.

Tal como se ha tratado en puntos anteriores, los niños llegan a la residencia con una multiplicidad de necesidades y problemas, para poder realizar una intervención adecuada, atingente y de calidad es necesaria la asesoría de profesionales expertos en el tema que capaciten a los educadores respecto al manejo de situaciones difíciles, la utilización de técnicas que faciliten la entrega de contenidos a los niños y la manera más didáctica de lograr poco a poco inculcar el hábito de estudio muchas veces ausente en la mayoría de los niños.

Por otra parte, el como-enfrentar una crisis psiquiátrica, en varias ocasiones el niño que tiene trastorno bipolar maníaco sufrió crisis, las cuales alteraban mucho el ambiente de la residencia, muchos de los niños nunca habían presenciado una crisis de esa magnitud y se asustaban mucho.

El tener a un niño con esa patología sin tener personal preparado para poder atenderlo de la manera adecuada de una u otra manera vulnera los derechos tanto de ese niño como de los demás, pero lamentablemente ninguna institución se hacía cargo de él, en una ocasión tuvo una crisis tan grande que fue necesario llamar a ala ambulancia, lo fueron a buscar, pero no quisieron dejarlo hospitalizado, la respuesta que dio la doctora del Hospital Gustavo Fricke fue: "...no lo puedo dejar hospitalizado, porque este niño constituye un peligro para los demás niños ingresados en el hospital...", realmente fue increíble su respuesta, además en el hogar había una niña con cuarenta de fiebre y otros trece niños que atender. Todo lo anteriormente explicado lo señala en la siguiente cita una de las educadoras:

"...cuando hay apoyo profesional, básicamente psicólogo eh...creo que aquí llegan niños con serios trastornos conductuales y algunos con patologías psiquiátricas, pero eh...el aporte profesional..."
(Educadora1)

Con respecto al deber ser del proyecto educativo se puede señalar que la Corporación SERPAJ se encuentra a cargo de otras residencias, una en Playa Ancha y otra en el Cerro Los Placeres, si bien es cierto, la residencia ubicada en Playa Ancha atiende a niños mayores que la de Santa Julia y de Los Placeres, éstas últimas no cuentan con un plan de trabajo a desarrollar en éstas, para que así el trabajo que realice la institución siga los

mismos lineamientos, de hecho ambas instituciones desconocen el trabajo que realiza la una y la otra.

Sería muy importante que los proyectos que dependen de la Corporación sigan lineamientos comunes, ya que de lo contrario se pierde el lineamiento que quiere seguir la Institución, desperfilándose así la misión y visión del trabajo de ésta, quedando a libre albedrío la orientación de la intervención que se pretende realizar con los niños sujetos de atención de las mismas.

De esta manera la Corporación debería establecer una pauta de actividades diarias a realizar con los niños, de forma estructurada y de la cual todos los educadores de trato directo que trabajan en la residencia tengan claridad en el enfoque de su trabajo, pudiendo así aunar criterios, lo que a su vez se traduce en al ahorro de esfuerzo y en una intervención de calidad que persiga objetivos bien claros y de los cuales tenga conocimiento todo el personal que trabaje en las residencias y que facilite el trabajo de las personas que se integren a trabajar con posterioridad.

Con respecto a lo anterior, incluso se podría ahorrar trabajo, en el sentido de que no se va a necesitar el apoyo de tantos profesionales a la labor de los educadores, sino que bastaría con una dupla psicosocial que se encargara única y exclusivamente de planificar el trabajo a realizar con los niños en las residencias, elaborando un proyecto con fundamentación teórica sólida, con objetivos claros y a corto plazo, definiendo la responsabilidad de cada uno de los componentes del equipo técnico, etc; a capacitar a los educadores encargados de ejecutar las actividades diarias, talleres, etc., incluso para el manejo de situaciones difíciles. Es así como señala la directora de la residencia:

“...la Corporación SERPAJ debiera tener un proyecto educativo del que cada unidad o proyecto chico pueda guiarse los lineamientos de trabajo de acuerdo a ese proyecto...” (Directora)

Un tema que señaló la totalidad de los educadores hace referencia a la falta de recursos. Falta de recursos de todo tipo, económicos que faciliten la realización de actividades recreativas fuera de la residencia lo que facilita

el proceso que los niños viven en la residencia, permitiendo así ocupar el tiempo libre de manera provechosos a con la realización de actividades bien planificadas y guiadas, que se orienten a la concreción de un objetivo claro.

También la falta de recursos materiales, partiendo por la inexistencia de conexión a internet. Ésta hoy en día es fundamental a la hora de realizar las tareas de los niños, más todavía sin en la residencia no existe material de estudio (diccionarios, enciclopedias, atlas, etc.), los niños se percatan de estas precariedades y se frustran, ya que muchas veces los profesores se quejaban porque “los niñitos del hogar nunca traen los materiales” y esto los va estigmatizando en el colegio y en el misma comunidad.

Por otra parte, también el uso de internet hace mucho más expedita la comunicación entre C.T.D ambulatorio y residencial, se ahorra el uso del teléfono, es posible enviar documentos sin que exista la necesidad de que la directora de la residencia pase largo tiempo en el C.T.D ambulatorio, etc.

Lo que es difícil de explicar, es por qué no cuentan con internet y con una persona que se encargue exclusivamente de la limpieza de la residencia y de la ropa de los niños, por qué los educadores deben cumplir las funciones que están destinadas para el personal de aseo.

¿Por qué SENAME aprueba un proyecto y le otorga subvención cuando en el proyecto no se contempla con personal de aseo, siendo que así lo establece en su “Guía para la Intervención Técnica en Protección de los Derechos de la Infancia” como parte del personal con que debe contar una residencia de éstas características?.

Por otra parte, la frecuente falta de recursos, que muchas veces llegaban a tal punto que faltaban ventanas en la residencia porque algún niño en un momento de rabia había roto no se reponía porque no había dinero, o muchas veces los educadores tenían que poner dinero de su bolsillo para poder comprar los materiales para la escuela o para poder tener dinero para llevarlos a ésta, muchas veces teniendo que conseguirse dinero para comprar gas, ya que se había acabado y no se contaba con el dinero para comprarlo, y para supera la emergencia se debía preparar almuerzos fríos o pedirle a alguna vecina de buena voluntad que cocinara fideos para los

niños, teniendo muchas veces que pedir “fiado” al almacén del barrio, para así salir del paso.

Tampoco se realizaban las fumigaciones y sanitizaciones correspondientes a la residencia, encontrándose muchas veces ratones, incluso en una oportunidad en una de las piezas de los niños.

Todo esto se producía ya que la residencia funcionaba sólo con la subvención que entregaba SENAME, muchas veces esta subvención se retrasaba y eso se traducía en un caos mayor.

Todo esto no debería ocurrir, ¿Por qué?, porque el que SENAME le entregue una subvención a un proyecto de una Corporación privada quiere decir, que SENAME aporta una parte del dinero necesario para desarrollar el proyecto, no financia la totalidad de éste, es un financiamiento compartido en el cual la Corporación debe financiar la otra parte para que así sea posible desarrollar a cabalidad el proyecto que tiene a su cargo, pudiendo así entregar una “educación integral” a los niños, contando con los recursos necesarios para que su estadía en el centro sea de calidad y no se vulnere sus derechos, y se desarrollen todas las actividades que contempla en el proyecto por el cual licitan la subvención de la residencia. Así lo manifiesta uno de los educadores:

“...yo pienso que igual los chiquillos igual necesitan otro tipo de cosas y te vas dando cuenta que el sistema tampoco te lo permitè, tu quizás quieres hacer mucho, pero ellos te están poniendo barreras...” (Educador 2)

Otro tema que está muy presente se refiere a la falta de trabajo con la familia de los niños. Ésta línea no se ha desarrollado, sería muy importante de contemplar, ya que muchos de los niños siguen teniendo contacto con sus padres, quienes los visitan algunos días de la semana.

Muchos de éstos padres y madres, han tenido historias similares a las que en la actualidad viven sus hijos, ellos también estuvieron internos en hogares debido a que sus derechos también fueron vulnerados, por lo tanto tienen una escolaridad muy baja, lo cual dificulta el apoyo que le pueda dar a sus hijos con respecto al colegio, lo que se traduce posteriormente en altos

índices de deserción escolar de los niños que han estado ingresados en hogares de menores.

Por otra parte, muchos de ellos han sido las personas que han vulnerado los derechos de sus hijos, razón por la cual es tremendamente necesario que se comience a realizar un trabajo con ellos de forma paralela, con objetivos a corto plazo, trabajo en el cual se les puede ir preparando para el posterior proceso, ya que muchas veces les son devueltos sus hijos y la vulneración se vuelve a producir.

También es necesario comentar la siguiente situación, los padres muchas veces tienen un comportamiento agresivo con los educadores, culpándolos porque les “quitaron a sus hijos”, muchas veces agrediéndolos de forma verbal o con amenazas. Fue posible observar un caso en el cual, la madre visitaba a su hijo con regularidad, y ésta le decía que se tenía que “portar mal con los tíos”, porque así sería más fácil que pudiera volver a su casa.

Todo lo anterior dificultaba aún más el trabajo de los educadores, teniendo muchas veces que prestar oído a las descargas de los padres que muchas veces estaban igual o más dañados que sus hijos. En la siguiente cita hace referencia a este tema una de las educadoras:

“...el problema que yo veo como efectos colaterales, que van a volver a eso sin que en la familia o con la madre o con los adultos significativos se haya hecho un trabajo...” (Educadora 5)

1.5.-Grado de motivación de los educadores:

Con respecto a la motivación del equipo de educadores, cabe señalar que éstos manifiestan estar muy poco motivados. Esto se produce a múltiples factores, por un lado el trabajo cotidiano es tremendamente estresante y absorbente, mal remunerado, ya que por cuarenta y cinco horas (y a veces muchas horas extras que no recibían compensación económica) el sueldo líquido de los educadores ascendía a \$146.924 mensuales.

Por otro lado y relacionado con lo anterior, sienten que no legitiman su aporte intelectual, emocional y físico, todo este esfuerzo no es acorde a la

remuneración que reciben, eso a su vez afecta a las ganas con las que trabajan los educadores que quizás muchas veces “no dan todo lo que pueden dar”.

Además de la multiplicidad de funciones que deben desarrollar, tal como se mencionó anteriormente, teniendo que así una jornada laboral demasiado sobrecargada.

Finalmente, lo que afecta mucho a la motivación del equipo técnico es el no conocer los objetivos y visiones estratégicas de la Institución a nivel central. En el siguiente párrafo una de las educadoras se refiere a lo anteriormente expuesto:

“...yo vengo con muchas ganas porque están los niños y lo vamos a pasar bien... pero después pienso que voy a pasar frío, que a lo mejor no llevaron tal papel a tal parte y uno se tiene que hacer cargo de todo, desde los papeles con la corporación, hasta la herida que se hizo tal niño, ¿cachai?, entonces me siento como sobrecargada con mucha responsabilidad...”
(Educadora 3)

1.6.-Percepción de los educadores acerca del valor de su trabajo:

Los educadores no se sienten valorados por la labor que desempeñan, ya que la institución constantemente está realizando actividades de capacitación, jornadas, seminarios, etc., a los cuales nunca eran invitados los educadores de la residencia, lo cual los hacía sentirse excluidos y a su vez poco valorados.

Sienten que se esfuerzan mucho por desarrollar un proyecto educativo innovador, en el cual se le entreguen pequeñas herramientas a los niños, para que así éstos en un futuro cercano estén más preparados para defenderse de posibles vulneraciones, más preparados para integrarse de manera adecuada a la comunidad y que si la resolución del Juez es que se internen en un hogar de larga permanencia vayan mejor preparados para que así su periodo de adaptación sea más corto y fácil. Así lo manifiesta una de las educadoras:

“...y eso se manifiesta por ejemplo, en los bajos sueldos, se manifiesta que no somos reajustados económicamente, se manifiesta en que no somos invitados a las capacitaciones, se manifiesta en que no somos invitados a las actividades que hace SERPAJ a nivel regional...” (Educadora 1)

Por otra parte, ésta historia de la desvalorización del personal que trabaja en residencias no es nuevo. Esto viene ocurriendo hace muchos años atrás, debido a que la atención que recibían los niños que ingresaban a un hogar era de mala calidad, con estilo carcelario, en el cual a los niños se les maltrataba, etc.

Ésta situación, si bien no tan extremista como antaño, en muchas de las residencias sigue ocurriendo, tal como se señaló con el caso de la capacitación que realizó SENAME, en la cual se reunieron educadores de C.T.D's de la región, muchos de éstos contaban que bañaban a los niños con agua fría cuando se portaban mal, o los dejaban en la pieza o el patio por largos periodos de tiempo, etc.

A su vez cabe destacar, que la capacitación no se pudo realizar porque la mayoría de los educadores no contaban con la capacitación mínima para poder comprender el vocabulario técnico y los contenidos que iba a desarrollar el psicólogo a cargo. Razón por la cual los educadores de la residencia se dieron cuenta que a pesar de todas las falencias realmente estaban intentado hacer un proyecto innovador y que además la mayoría de ellos contaba con las herramientas necesarias para desarrollar su labor incluso aportando conocimientos, éste punto será tratado más adelante. Y por lo mismo sentían que la institución aún así no los valoraba, le que creaba frustraciones en el equipo de trabajo. La directora de la residencia hace referencia a éste tema en la siguiente cita:

“...hay una desvalorización del trabajo que se hace en los sectores residenciales... cuando el trabajo residencial es mucho más complejo, es más integral, más agotador...” (Directora)

1.7.-Grado de satisfacción de los educadores con la institución:

Los educadores señalan que falta presencia institucional en la residencia.

Esto genera un gran descontento en el equipo, es así como éstos sienten que no son valorados, que la institución no está presente velando por el buen funcionamiento de sus proyectos, tomando en cuenta la opinión de los educadores acerca de la manera de mejorar la atención entregada a los niños, de mejorar las condiciones laborales, ya que como se trató anteriormente éstas están muy desmejoradas, los educadores no son reajustados anualmente, los días festivos y domingos se pagan igual que cualquier día, las horas extra no se pagan ni devuelven con días libres, muchas veces los educadores del turno de noche debían dormir en el suelo del living, ya que en la pieza de educadores había un hoyo en el techo, etc.

Por otra parte, la casa estaba muy deteriorada, y no se contaba con todos los implementos necesarios, por ejemplo en invierno los educadores debían secar la ropa de los niños con estufa dentro de la casa o en la sala de estudios que posteriormente se construyó (pero que jamás se utilizaba), lo que generaba mucha humedad y muchos de los niños y de los mismos educadores se enfermaron en más de una ocasión. Es así como en la siguiente cita una de las educadoras hace referencia a lo anteriormente descrito:

"...hay un abandono de la institución con el proyecto..."

(Educadora 3)

A continuación se presenta la fotografía 4.3, la cual ilustra el grado de abandono de la institución a nivel central de la residencia.

Fotografía 4.3: “Baño de los niños”



En esta fotografía, se puede apreciar el estado en el cual se encontraba el baño de los niños, ¿Es éste un baño que tenga las condiciones apropiadas para el uso de niños?. Aquí se evidencia el grado de despreocupación de la institución por la residencia.

Un tema muy importante a considerar se refiere a las malas condiciones laborales, tal como se ha señalado en puntos anteriores, éste no es un tema menor.

Los educadores están sobrecargados de deberes y responsabilidades, la vertiginosa rutina diaria es muy estresante, la remuneración es realmente “lamentable” para todo el sacrificio que realizan diariamente los trabajadores, cumpliendo múltiples roles.

Todo esto afecta de forma muy negativa a la motivación que puedan tener los educadores para realizar su trabajo, si bien es cierto el equipo se constituyó hace un año, fue posible visualizar el cambio que ellos iban manifestando a medida que pasaba el tiempo y en muchas ocasiones sus derechos laborales eran vulnerados una y otra vez, los turnos no se repartían de forma equitativa, así habían educadores que tenían la mayoría de sus turnos por la noche, lo que era mucho más relajado y otros casi todos de día lo que los sobrecargaba mucho, eso generaba mucho malestar, además no todos los educadores llegaban a la hora que correspondía a su turno, teniendo que quedarse tiempo extra el compañero del turno anterior, tiempo que no recibía remuneración alguna.

Cada vez se iban desmotivando más y más, muchos llegaban con desagrado a trabajar, no cumplían con la totalidad de las responsabilidades, sobrecargando a sus otros compañeros o simplemente creando problemas en otras instituciones, llegaban atrasados a dejar a los niños al colegio, no llevaban los documentos solicitados, etc.

Todos los educadores llegaron a la residencia con muchas ganas de hacer muchas cosas por los niños, de hacer talleres, etc., pero las condiciones no eran favorables, en el proyecto de la residencia, se establece la realización de talleres de actividades recreativas, etc, pero si la institución no da los recursos para poder realizar dichas actividades todo queda en las ganas de hacer muchas cosas”. De esta manera se refiere una de las educadoras respecto a este tema:

“...yo creo que eso es la opinión de todos nosotros, o sea desde cosas así como objetivas como el sueldo, hasta el esfuerzo que nosotros tenemos este es un trabajo de proceso continuo, no tenemos feriado, no existe el día del trabajador, año nuevo, navidad...”
(Educadora 5)

Otro tema al que se refieren los educadores es la falta de rigurosidad institucional. Tal como se señalaba en un punto anterior, la misma institución teniendo proyectos de similares características en los cuales los sujetos de atención son prácticamente los mismos debería contar con un instrumento de planificación de actividades a realizar que se ciñan a la misión y objetivos institucionales, lo cual a su vez marque un sello dentro del ámbito de instituciones que desarrollan proyectos de similares características.

Además si la institución a nivel central es poco rigurosa, cada uno de los proyectos que de ella depende se va contagiando de ésta poca rigurosidad, lo que se traduce en una pérdida de recursos, en la entrega de atención a los niños de mala calidad, y se va produciendo un desperfilamiento de la misión y objetivos de ésta, al no planificar, ejecutar de manera improvisada, y al no contar con un instrumento de evaluación que de cuenta de cómo realmente se está realizando el trabajo y si está teniendo los resultados esperados o no. A este tema se refiere una de las educadoras:

“...nuestra metodología poco rigurosa es porque nuestra institución desde su director hacia abajo es así, o sea no hay una rigurosidad en planificación...” (Educatora 5)

Por otra parte, tanto la directora como los educadores se refieren a la falta de apoyo institucional. Resulta increíble que, la Corporación Servicio Paz y Justicia que trabaja en la defensa de los derechos humanos, muchas veces vulnere los derechos de sus trabajadores y también otras veces la de los mismos niños que ingresan a la residencia con el objeto que sus derechos vulnerados sean restituidos.

Uno de los derechos del niño, hace referencia que los niños que padezcan alguna patología psiquiátrica tienen el derecho de recibir la atención adecuada a su condición, a cargo de personal capacitado para hacerlo, éste es el caso del niño con trastorno bipolar maníaco que se encontraba ingresado en la residencia y estuvo más de un año interno en ésta, él necesitaba a un educador para él solo, es así como además se veía sobrecargada la labor de los educadores, ya que muchas veces debían dejar sus quehaceres y despreocuparse de los demás niños para contenerlo. A su vez, no era justo para los demás niños esta situación, el tener que presenciar fuertes crisis, recibir constantes maltratos por parte de su compañero, etc.

Todo esto sumado a las malas condiciones laborales, a la falta de motivación que tienen los educadores, a la falta de apoyo que esto siente por parte de la institución, genera que haya rotación de gente, lo que a su vez impide que se pueda realizar un trabajo de calidad con los niños.

Éste fenómeno es muy común en la mayoría de los hogares de niños y se produce por todo lo anteriormente descrito. A este tema hace referencia la directora:

“...Eh...bueno la rotación de gente yo creo que pasa por... primero yo siento que no hay un apoyo desde la institución, o sea hay un incongruencia entre los supuestos lineamientos que las instituciones tienen y la práctica...” (Directora)

1.8.-Experiencia laboral y capacitación:

Con respecto a la experiencia laboral y al perfil de los educadores, es importante destacar que la mayoría de éstos contaba con estudios universitarios incompletos, o sea se encontraban aún estudiando.

Las carreras correspondían a Trabajo Social, Psicología Pedagogía en Historia y Educación Diferencial, uno de los educadores no contaba con estudios a nivel superior, éste se dedicaba a la carpintería, pero había tenido experiencia anterior como educador popular. Sin embargo, ninguno de ellos tenía experiencia en trabajo con infancia, mucho menos con niños que han sido sufrido la vulneración de sus derechos.

Por otra parte, la directora de la residencia si bien es cierto, contaba con experiencia en el tema infancia, ésta no contaba con título universitario del área social o psicología, tal como lo señala SENAME, estableciéndolo como requisito para acceder a este cargo.

Esto repercutía de manera muy clara en la dificultad para poder planificar, debido a que no cuenta recursos técnicos necesarios para elaborar un proyecto de calidad, utilizando teoría para fundamentar de manera sólida, definición de objetivos claros y concretos, etc. Y en definitiva para administrar de mejor manera la residencia.

Finalmente, la mayoría de los educadores mencionaba que ésta ha sido su experiencia laboral más fuerte, diciendo que después de éste trabajo, cualquier otro que tengan va a ser mucho más fácil, por lo agobiante de la jornada, por lo difícil que es manejar los sentimientos al saber las historias que han vivido los niños, etc. Es así como lo señala una de las educadoras:

“...esta es mi experiencia laboral así más dura y yo creo que cualquier otro trabajo va a ser más liviano que este, pero anteriormente trabajé en esos campamentos de SERPAJ...” (Educadora 5)

La mayoría de los educadores señala que no tienen la capacitación suficiente. Si bien es cierto la mayoría de los educadoras cuenta con algunos conocimientos de psicología, ya que casi todos se encuentran

estudiando carreras del área de las ciencias sociales y la psicología, ninguno tenía experiencia trabajando con niños de manera tan directa, y mucho menos con niños que han sufrido alguna vulneración a sus derechos. Trabajar con niños no es fácil, y sin tener la capacitación necesaria para trabajar con niños dañados lo hace aún más difícil.

Ésta falta de capacitación se traduce en la dificultad para manejar situaciones difíciles, en no contar con la herramientas necesarias para poder aunar los criterios de intervención, así poder desarrollar un trabajo de calidad, que tenga objetivos claros y que todo el equipo técnico tome partido a la hora de ejecutar todas aquellas acciones tendientes a su cabal desarrollo entregándole a los niños una atención de calidad que contribuya a su real bienestar y que les sirva para poder desenvolverse de mejor manera en su futura reinserción. De este tema hace referencia una de las educadoras:

“...Siento que con el tiempo me he ido capacitando más, porque cuando llegué no sabía muy bien como desarrollar el trabajo, para dónde apuntar, cuáles eran los enfoques, de qué manera hacer un trabajo concreto con los niños...” (Educadora 1)

Objetivo específico: 2.- Medir los efectos parciales producidos en el proyecto.

2.1.-Efectos inmediatos de la intervención:

Haciendo referencia a los resultados de la intervención se puede señalar que debido a que los niños que ingresan no tiene un perfil único y a su multiplicidad de problemas y/o necesidades, sumado a la multiplicidad de funciones de los educadores, a la escasa planificación, etc., los resultados son muy variables, también depende mucho del grado de daño que tengan los niños, el que ellos logren internalizar algunos de los contenidos que se les entrega en la residencia, generalmente enfocados mucho más a hábitos de higiene y alimenticios, ya que como se ha señalado en puntos anteriores lo referido al estudio se hacía muy complicado.

Además es muy difícil establecer con claridad los resultados de una planificación poco concreta, en la cual los objetivos están establecidos de manera difusa, no se han aunado criterios de intervención y no se construido un instrumento para evaluar la ejecución de la misma, tampoco se hace una evaluación inicial del niño, con la cual se pueda comparar su evolución, ni un seguimiento posterior a su egreso.

Sin embargo, es posible evidenciar ciertos cambios en los niños, ya que hay algunos que han ingresado a la residencia con actitudes muy violentas y a medida que van pasando los días se van calmando.

Hay niños que ingresan que no saben lavarse los dientes, por ejemplo, y que a través del refuerzo constante van internalizando ese hábito, esto a su vez es una cuestión de tiempo, no se puede esperar que un niño que jamás se haya sentado a la mesa a comer de forma correcta lo haga en una semana. Es así como una de las educadoras se refiere a este tema:

“...Depende mucho del niño, porque, por ejemplo, Jocelyne y Felipe, ellos vienen con una experiencia de la calle que es super difícil de cambiar, entonces los niños, A lo mejor va a sonar feo, si son como de casa es un poco mas fácil trabajar con ellos, lograr que adopten ciertos hábitos...” (Educadora 3)

Uno de los fenómenos que se produce es la involucración de sentimientos de los educadores en el desarrollo de su labor. Este es un tema posible de abordar a través de la capacitación que se necesita para trabajar con niños en una residencia en la cual los turnos de los educadores permiten que se produzca una suerte de convivencia, en la cual los educadores se van encariñando con algunos niños con los cuales llegan a establecer un lazo fuerte de cariño, lo que a su vez repercute de forma negativa, ya que los demás niños con los cuales no han establecido este tipo de lazos sientan celos, porque los educadores no se dan cuenta y no tratan con la misma dedicación y cariño a todos los niños, es así como no debemos olvidar que son niños que han vivido con mucha carencia de cariño.

Todo lo anterior, produce una sobrecarga emocional en los educadores lo que a su vez repercute en su autocuidado, tema que se tratará

más adelante. En la siguiente cita una de las educadoras se refiere a este tema:

“...un efecto que se da y que es desde lo personal, es imposible no involucrarse emocionalmente con los niños, y ese es un tema super complejo...” (Educadora 1)

Con respecto al desgaste del equipo. Tal como ya se ha señalado en varios puntos, la multiplicidad de funciones que desarrollan los educadores, sumado a lo agitados que son los turnos de trabajo durante el día y a los múltiples problemas y/o requerimientos de los niños, producen un cansancio físico y mental muy grande.

Lo cual va produciendo un desgaste en los educadores, que se traduce en que no tienen la misma energía para desarrollar su trabajo, ni las mismas ganas.

Si a todo esto se suma a la poca motivación que tiene, a lo poco valorados que se sienten y a la falta de apoyo institucional, comienzan a producirse los reclamos en las diferentes instituciones en la cuales están insertos los niños de la residencia.

Reclamos referidos a que los niños llegan desaseados, sin los materiales, con la ropa sucia, presentación personal que deja mucho que desear, llegan atrasados, la casa no se limpia con la misma prolijidad, las horas de estudio se pasan por alto y los espacios de recreación no son supervisados. A esto se refiere una de las educadoras en el siguiente párrafo:

“...de repente los días son muy agitados, ir a buscar al niño al colegio, llevarlos al doctor, o a otro lado, o el aseo de la casa, o cuando se descompensan y hay que contenerlos, es super cansador en ese sentido...” (Educadora 3)

2.2.-Efectos colaterales de la intervención:

Haciendo referencia a los resultados no buscados, es importante mencionar, que debido a que la residencia no tiene un perfil único de niños, y que a su vez se ha tenido que hacer cargo de un caso muy difícil al cual las autoridades no le han dado solución, los demás niños han tenido que vivir las crisis de este niño con trastorno bipolar maniaco, quien constantemente sufría descompensaciones, llegando en una ocasión a quebrar un vidrio e intentar cortar a una de sus compañeras, golpeando constantemente a las educadoras y al resto de sus compañeros, amenazando a las educadoras con cuchillos, etc.

Por otra parte, la preocupación que manifestaban los niños al ver los efectos de los medicamentos en su compañero, el cual no controlaba esfínter, orinándose constantemente los pantalones, temblores, etc. y sus constantes escándalos y amenazas de fuga ante cualquier negativa a una de sus peticiones.

Todo esto repercutía de manera negativa en la educación integral que se quería entregar a los niños, ya que debido a sus constantes crisis y dificultad para poder integrarse en actividades grupales, era muy difícil desarrollar la hora de estudio, el salir de paseo generalmente era muy estresante, ya que se escapaba y se tiraba a los autos, hacía escándalo, lo que hacía muy desagradable los momentos de esparcimiento que en ocasiones lograba realizarse.

Además de que los educadores no contaban con la capacitación para poder atender a un niño de tales características, muchas veces los educadores se tenían que cubrir para poder controlar a este niño, ya que era muy agobiante, las jornadas muchas veces terminaban con los educadores desesperados por querer terminar el turno e irse a su casa. A continuación una de las educadoras se refiere a este tema:

“...también es un efecto negativo, porque es aprender a convivir frente a crisis de niños que puede que hayan sido muy vulnerados, pero que quizás nunca hayan visto una crisis psiquiátrica de otro niño y eso ya es algo

dañino y aquí se apela a un desarrollo integral de los niños...” (Educadora 5)

Finalmente, un tema no menos importante se refiere al autocuidado del equipo, éste es un tema muy importante a considerar, tan importante como el mismo proyecto educativo, ya que este trabajo es muy desgastante, tanto física como emocionalmente, razón por la cual es trascendental trabajar este tema, para así evitar el síndrome de “Burn Out” tan común en los trabajadores que se desempeñan en centros residenciales, ya que es muy fácil que los educadores terminen con estrés o incluso depresión.

A esto se suma la involucración de sentimientos, esto produce que los educadores no se desconecten cuando llegan a su casa, lo que hace que estén constantemente hablando de lo que les pasa a los niños, de lo impresionante que son sus historias, de los dañados que están, etc., o sea siempre están pensando en el trabajo.

Es así como no descansan de manera adecuada y eso va repercutiendo seriamente en su salud, ya que la jornada es muy estresante, en la cual se van viviendo situaciones muy intensas.

Todo esto sumado a los puntos anteriores, referidos a la falta de capacitación lo que genera mucha ansiedad a la hora de enfrentar el día a día, la poca motivación, la falta de apoyo institucional, lo poco valorados que se sienten los educadores, hacen que este trabajo que puede entregar mucho a los niños, si se realiza de la manera adecuada, obteniendo frutos satisfactorios, se convierta en un trabajo tedioso y les dan ganas de abandonarlo.

Es necesario tener presente el autocuidado de los educadores a la hora de planificar el proyecto de la residencia, ya que la ejecución de la intervención con los niños tiene efectos negativos

“...el autocuidado del equipo técnico... de manera explícita no se ha ido trabajando y que la misma ejecución del proyecto te va generando efectos colaterales dentro del equipo técnico...” (Educador 4)

Capítulo V

Conclusiones y Propuestas

Introducción

El presente capítulo tiene por objeto presentar, por una parte, las conclusiones de la evaluación. De ésta manera, los criterios de evaluación establecidos en el tercer capítulo denominado diseño de evaluación, serán la guía de estas conclusiones. Los criterios establecidos hacen referencia a la Pertinencia, Calidad e Idoneidad del Personal; es así como, se establecerá de qué manera éstos se acercan a las categorías, a través de las unidades de análisis establecidas para cada uno de éstos en el plan de análisis, y así, poder determinar las deficiencias y aciertos del proyecto educativo.

Por otra parte, se desarrollarán las propuestas de mejora, éstas tendrán como criterio ordenador a las funciones administrativas. Éstas propuestas, se orientarán a la institución en su globalidad.

Conclusiones

Haciendo referencia al capítulo anterior, denominado análisis e interpretación de los resultados, es a través de éstos que es posible desarrollar las siguientes conclusiones:

Con respecto a la ***pertinencia*** del proyecto educativo, se puede concluir que no es pertinente. Esto es posible establecerlo a través del estudio de documentos (proyecto residencia, proyecto casa-taller, planificación área educación y recreación), en el cual se puede evidenciar la falta de coherencia metodológica entre el diseño, planificación e implementación del mismo.

Ésta falta de coherencia metodológica se debe a que no existe una fundamentación teórica³³ atinente a la situación problema a intervenir, no se definen con claridad los problemas y/o necesidades que manifiestan los niños y que a través del proyecto se pretenden abordar. El diagnóstico establecido en el proyecto de la residencia y de la casa-taller, hace referencia sólo a estadísticas, pero no contiene fundamentación teórica referida a la situación problema a intervenir. Es así como la planificación del área educación y recreación no cuenta con fundamentación teórica que avale las avale.

Por otra parte, no existe planificación alguna de actividades, éstas se van desarrollando a través de la improvisación, de la contingencia de la rutina diaria, de las capacidades o herramientas con las cuales cuentan los educadores, o simplemente a través de lo que el tiempo permita. Por lo tanto no hay correspondencia entre éstas y los objetivos planteados en los proyectos.

Es así como tampoco se utilizan estrategias educativas atinentes al motivo de ingreso de los niños ni atinentes a los objetivos planteados, ya que al no existir fundamentación teórica que apoye la intervención, que a su vez permita establecer un lineamiento claro, la inexistencia de planificación de actividades.

³³ Entendida como la incorporación de teorías que expliquen el fenómeno.

Con respecto a la adecuada utilización de materiales para la implementación de actividades, éstas al no estar planificadas no pueden contemplar la utilización de material, lo que sí realizaban en ocasiones y través de la improvisación, eran actividades que no requerían la utilización de muchos materiales ya que éstos eran escasos. Generalmente, los niños con contaban con todos sus útiles escolares y muchas veces no llevaban los materiales requeridos en la escuela, ya que en la residencia no se encontraban o en la caja chica no había dinero para poder comprarlos, en ocasiones eran los mismos educadores que compraban los materiales con dinero de su bolsillo.

En lo que se refiere a la **calidad** del proyecto educativo, éste hace referencia a la calidad que tiene el diseño, planificación e implementación del proyecto educativo. Con respecto a éste criterio, es posible establecer que el proyecto educativo es de mala calidad, ya que no cumple con los mínimos establecidos.

Esto es posible afirmarlo a partir de que ninguno de los proyectos de la residencia cuenta con fundamentación teórica, que sustente tanto la planificación como la intervención.

La no existencia de fundamentación teórica repercute en la dificultad para establecer con claridad los objetivos, al no establecerlos claramente no es posible unificar criterios de intervención, lo que a su vez imposibilita la planificación de actividades atingente a la situación problema a intervenir, la falta de tiempo para planificar debido a la multiplicidad de funciones que cumplen los educadores, al no contar con personal de aseo, y a la constante falta de la presencia de la directora en la residencia, debido a que ésta no contaba con un computador e impresora en buen estado que a su vez estuviera conectado a internet, para así facilitar los canales de comunicación con las redes, tribunales, proveedores, etc.; lo que contribuía a aumentar la carga de los educadores, ya que muchas veces debían cumplir con otras funciones administrativas (contactar apoderados, proveedores, rellenar documentos, etc.).

Sin una planificación de actividades diarias, es muy difícil implementar un proyecto educativo, sin planificación todo queda a la orden de la improvisación, a la pérdida de esfuerzos. Si no contaban con una

planificación de actividades diarias, difícilmente iban a contar con una planificación de contingencia, lo que a su vez influía en la pérdida de control de la situación de los educadores en la residencia.

Por otra parte, si no hay planificación es imposible ceñirse a la hora de ejecutar lo planificado y por consiguiente no permite poder establecer los materiales a utilizar en las actividades, los responsables de ejecutarlas y por lo mismo un total impedimento a cualquier intento de evaluación. Las actividades que se lograban desarrollar, bajo la improvisación, nunca fueron evaluadas, no existía en la planificación del área educación y salud un instrumento referido a la evaluación de la implementación de la misma, con la cual se pueda ir mejorando la atención que se les entregaba a los niños.

Si bien es cierto, el proyecto de la residencia por el cual SENAME asigna la subvención, contemplaba la evaluación del proyecto, en éste los objetivos son muy amplios y difíciles de abordar por el tiempo de permanencia de los niños en el centro, no se realizaban con la periodicidad indicada en el mismo, no se realizaban todas las actividades que contemplaba, resulta prácticamente imposible implementar un proyecto con objetivos tan amplios, en el cual no existe una planificación consistente de actividades, las cuales sean planificadas e implementadas con el apoyo de un profesional del área social, que cuente con las herramientas necesarias para realizar un trabajo con rigurosidad metodológica, que posibilite entregar una atención de calidad e integral a los niños que ingresan al centro, una atención que contribuya a su bienestar. Rigurosidad metodológica con la que no cuenta este centro.

En este mismo ámbito, un tema no menos importante, es que el proyecto no incorpora técnicas de autocuidado que velen por el bienestar de sus trabajadores. El trabajo con niños que han sufrido alguna vulneración a sus derechos, es muy intenso, estresante, agobiante, esto debido a que los niños van descargando todo su dolor y rabia con las personas que tienen más cerca en ese momento. Por otra parte, las formas de relacionarse que conocen estos niños es a través de la violencia, no tienen hábitos de ningún tipo, además muchas veces por muy lastimados que hayan sido por sus padres ellos quieren volver a su casa, con su familia, otras veces son los mismos padres que los incentivan a “portarse mal, para que así vuelvan luego a la casa”.

Lo agobiante de la rutina diaria, que incorpora una multiplicidad de funciones a los educadores, el aseo de la casa, ir a dejar y buscar niños a diferentes horas, apoyo escolar, etc.

Finalmente, la carga emocional de los educadores, quienes no dejan de conmoverse por la gravedad de los maltratos sufridos por los niños que ingresan a la residencia, a los lazos afectivos que establecen con los niños, y a lo difícil que es poder lograr que los niños internalicen ciertas normas y hábitos, y que cada vez que ingresa un nuevo niño, casi todos vuelvan a cero nuevamente.

Es fundamental que el proyecto incorpore técnicas de autocuidado para sus trabajadores, ya que su salud puede verse tremendamente afectada, y la calidad de la atención que se le entrega a los niños igualmente, ya que una persona que no se encuentra bien de salud, difícilmente podrá realizar bien su trabajo.

Finalmente, con relación a la **idoneidad del personal** del proyecto educativo, éste hace referencia al perfil profesional tanto de los educadores como de la directora.

Con respecto a los educadores, es posible establecer que si bien es cierto la mayoría se encontraba estudiando carreras del área social, esto no es suficiente para convertirlos en personal idóneo.

Ninguno de los educadores contaba con experiencia anterior en el tema de infancia, derechos del niño, maltrato, etc. Razón por la cual muchas veces la situación se volvía caótica, al no contar con las herramientas necesarias para poder planificar de forma rigurosa, la falta de tiempo para planificar también entorpecía la posibilidad de planificar, el desconocimiento de la mayoría de los educadores de los lineamiento, objetivo, misión y visión de la Corporación SERPAJ, que permita incorporar el sello de la institución en las actividades a desarrollar.

Por otra parte, la falta de capacitación en temas referidos al autocuidado de los trabajadores para evitar una sobrecarga emocional que termine provocando el síndrome "Burn out", que se traduce en estrés de los educadores, que imposibilita el desarrollo adecuado de su trabajo.

No sólo al autocuidado, sino también en temas relacionados con infancia, derechos del niño, legislación actual sobre el maltrato, al manejo de conducta sexualizada, a como planificar actividades atinentes a la situación problema de los niños y que sea coherente con los objetivos planteados, al manejo de las emociones, ya que muchas veces los educadores se involucraban sentimentalmente con los niños lo que generaba el rechazo y descontento de los otros niños con los cuales no tenían lazos, ya que se notaban grandes diferencias en el trato.

Por otra parte, la falta de trabajo en equipo, y muy relacionado a esto a la falta de unificación de criterios de intervención, se traducían en la pérdida de esfuerzos, a diferencias entre los educadores, lo que muchas veces generaba conflicto entre ellos, ya que no todos contaban con el mismo nivel de formación, a su vez generaba confusión en los niños, sobre lo que está permitido hacer y lo que no, sobre la importancia de realizar los deberes escolares, de la higiene, etc.

Refiriéndonos a la directora de la residencia, si bien es cierto, ésta cuenta con experiencia en el tema infancia, ésta no posee título profesional, lo que influye de forma negativa a la hora de administrar la residencia.

Al no contar con las herramientas técnicas es muy difícil que pueda realizar un trabajo con rigurosidad metodológica, si no cuenta con la preparación académica necesaria que así se lo permita. Esto influye directamente en las dificultades para diseñar, planificar e implementar un proyecto. Y no solo generaba problemas de ésta índole, sino que también en los referidos a las gestiones administrativas, las cuales se realizaban sin un orden establecido, sin la sistematización de las actividades y gestiones realizadas, sin contar con los instrumentos técnicos que facilitan la realización de un trabajo eficiente y eficaz, que le permita convertirse en apoyo de sus trabajadores y no éstos en apoyo de la directora.

Con respecto a la coordinación con el C.T.D. ambulatorio, es posible establecer que ésta deja mucho que desear, debido a que no existían canales de comunicación muy expeditos, ya que los profesionales del centro ambulatorio no consideraban el aporte de información respecto a los casos que podían hacer los educadores, que si bien es cierto estos últimos no contaban con las herramientas profesionales, si podían aportar información

respecto a los niños de gran valor. Ya que, los educadores, al establecer lazos con los niños, se generaban momentos de confianza en los cuales los niños verbalizaban sus vulneraciones, lo cual era difícil de realizar en algunas sesiones destinadas a la calificación diagnóstica, a su vez, los educadores al convivir gran parte del día con los niños podían observar sus comportamientos, ver las reacciones de los niños cuando recibían la visita de sus familiares, el comportamiento de éstos, etc.

Si se supone que ambos proyectos van relacionados, es necesario que trabajen en equipo, de forma coordinada, en la cual exista apoyo entre los educadores y los profesionales, para que exista retroalimentación que contribuya al bienestar de los niños que ingresan a la residencia.

Para finalizar, es muy importante que los educadores se sientan valorados y motivados a la hora de realizar su trabajo, de ésta motivación debe encargarse la directora de la residencia, buscando estrategias que contribuyan a esto, manifestando la importancia de motivar, valorar y capacitar al personal que está a su cargo. Lo que a su vez contribuye directamente en el desempeño de una labor mucho más eficiente de los educadores.

Es así como se concluye que la residencia no cuenta con el personal idóneo, capaz de entregar una atención integral y de calidad que contribuya al bienestar de los niños que ingresan a la residencia.

Por todo lo anterior, la institución decidió cerrar el proyecto a fines de la primera parte de este año, no obstante, permite hacer una propuesta de mejora, para la institución en su globalidad, ya que tal como se ha señalado en otros capítulos, ésta trabaja a través de proyectos, y algunos de ellos son de gran similitud, por lo tanto la propuesta de mejora será de gran utilidad para ésta.

Propuestas

Las propuestas de mejora que a continuación se presentan están ordenadas a través de las funciones administrativas necesarias para que el diseño y la implementación del proyecto educativo sea de calidad, éstas son las siguientes:

- **Planeación:** Con respecto a esta función administrativa, es necesario que se contemple, un proyecto que tenga una fundamentación teórica atinente a la necesidad y/o problema que da origen al proyecto, que cuente con objetivos claros, concretos y establecidos tomando en cuenta el tiempo promedio de permanencia de los niños en la residencia. Que los objetivos se ciñan a los lineamientos de la institución.

Se establezcan de manera clara las actividades a realizar. Ésta planificación de actividades debe contar con una planificación de contingencia, para así evitar la pérdida de tiempo para la entrega de contenidos a los niños.

Debe contar con un cronograma en el cual se establezcan los tiempo esperados y de holgura, de las actividades a realizar, así de ésta manera, las actividades tiene un orden racional, con el cual se pueden ahorrar dobles esfuerzos y a su vez contribuye a la posterior evaluación del proyecto.

Que toda esta planificación esté a cargo de un profesional que cuente con las herramientas necesarias para poder planificar de manera rigurosa, para así evitar los problemas explicados anteriormente en el capítulo anterior.

Se deben establecer tiempos destinados a la planificación.

Contar con un diario mural, éste debe contar con el horario de entrada y salida de clases de todos los niños que se encuentren asistiendo a la escuela. A su vez, se debe contar con el horario de clases de cada niño, para así tener claridad respecto a las asignaturas que tienen diariamente, pero éstos horarios pueden ir archivados en una carpeta.

En la planificación se debe contemplar, el horario de estudio diario, la realización de un taller sobre los derechos de los niños, de sexualidad, de higiene personal, bucal y de alimentación saludable.

Contar con un calendario de pruebas de los niños, además de uno en el cual se establezcan las citaciones al tribunal, al médico, a calificación diagnóstica, reuniones de apoderados, etc. Para éstas últimas es necesario establecer qué educador va a ser responsable de ser el apoderado de cada niño.

Se debe planificar el tiempo libre, el cual debe ser siempre guiado por un educador, en el que se contemplen actividades recreativas, deportivas y culturales. Todo esto claro, con un cronograma de actividades, indicar recursos a utilizar y responsable de su ejecución.

- **Organización:** Ésta función administrativa, contempla en las cuales son los diferentes puestos de trabajo y quienes se van a encargar de ocuparlos, de ésta manera teniendo que hacerse responsable de su ejecución, definiendo cada uno de los papeles de forma clara para que todas las actividades que contemple implementar el proyecto educativo tengan a una o más personas responsables encargadas de su correcto desarrollo; estableciendo el tiempo en el cual se deben desarrollar todas y cada una de las tareas, recursos financieros y materiales a utilizar para las actividades, sin olvidar que para el correcto desarrollo de éstas es necesario que la institución garantice la asignación de éstos para que así se puedan cumplir todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas.
- **Integración del Personal:** Con respecto al personal, éste debe contar con experiencia en el tema infancia y con la preparación académica necesaria, o sea un educador con título de algún centro de formación técnica. Deben ser siempre apoyados por un profesional del área social que vaya supervisando la correcta implementación del proyecto y que esté a cargo de la planificación.

En ésta planificación deben participar todos los educadores, haciéndose parte de ésta, contribuyendo con su punto de vista a la mejora de ésta.

El tiempo más adecuado para capacitar a los educadores es la época de verano, ya que casi no hay niños en la residencia, la capacitación debe ser orientada a temas como autocuidado, violencia intrafamiliar, abuso sexual, maltrato infantil, utilización de técnicas para facilitar el aprendizaje de los niños, etc., así también este tiempo se puede utilizar para evaluar el año y así poder incorporar los cambios necesarios al proyecto.

Contar con personal de aseo, para que así los educadores se centren en atender a los niños y no ocupar tiempo en labores domésticas que dificultan la realización de actividades con los niños. Esto a su vez, va a permitir que los educadores tengan más tiempo para planificar actividades, para cumplimentar documentos tales como registro de observación diaria de cada niño, ya que así este registro va a contribuir a la entrega de información a la dupla psicosocial a cargo de la calificación diagnóstica, respecto al comportamiento diario, las verbalizaciones, el comportamiento de las visitas y de los niños con las visitas, etc. Así como también el libro de bitácora diaria, en el que se registran todos aquellos sucesos acontecidos durante la realización del turno.

- **Dirección:** Con respecto a ésta función administrativa, la persona asignada para ejercer el cargo de dirección debe ser un profesional del área social, con experiencia en el tema infancia y violencia intrafamiliar, para que así cuente con las herramientas necesarias que le permitan trabajar con rigurosidad metodológica, que sea un apoyo para los educadores, para que así se realice un trabajo eficiente y eficaz, que permita la racionalización de los recursos, para así no perder esfuerzos, tiempo ni dinero, todos estos bienes escasos y que contribuyen directamente en la entrega de una atención de calidad entregada a los niños.

Refiriéndonos a las reuniones técnicas, éstas deben realizarse en un horario en el cual se encuentre la menor cantidad de niños en la residencia para así evitar interrupciones y que a su vez escuchen temas referidos a

ellos mismos. En ésta la participación de la directora debe enfocarse en el desarrollo de un estilo de liderazgo democrático el cual se oriente a motivar a los educadores a desarrollar su función bajo estándares de calidad.

- **Control:** Con respecto a esta función administrativa, es necesario contar con una serie de documentos que contribuyan a organizar la información que se necesita a diario en la residencia y también de aquella, que si bien, no se utiliza diariamente, si es indispensable tenerla ordenada para su posterior utilización.

En este plano se proponen a continuación las siguientes medidas:

- a.- Actualización de las bases de datos, a través de carpetas que contengan toda la información necesaria de cada caso, en la cual se incluya la documentación que se requerirá en otras instituciones en las cuales se encuentran insertos los niños, a su vez debe contener la información respecto a su estado de salud, enfermedades que ha padecido, etc. Ésta debe estar distribuida de manera ordenada y archivadas en orden alfabético, para así facilitar su búsqueda. Separando las carpetas de los niños que ya no se encuentran en la residencia de las que sí se encuentran
- b.- Existencia de un libro de registro de la correspondencia, tanto de la que llega a la residencia como de la que se envía.
- c.- Actualización de los datos del inventario de muebles, utensilios y artefactos electrónicos con los que cuenta la residencia, señalando el estado en el que éstos se encuentran.
- d.- Revisión periódica del estado de los medicamentos contenidos en el botiquín, elaborando una lista de medicamentos con los que cuenta.
- e.- Registro de sanitización de baños y fumigación de la vivienda.
- f.- Actualización semanal del inventario de mercadería, para esto es necesario elabora un listado en el que se indique la fecha en la cual se hace algún retiro de la despensa y el nombre de la persona que lo realiza.

g.- Elaborar un afiche en el que se establezca claramente, nombre del niño, medicamento, dosis y hora de administración , en el caso de que algún niño se encuentre con algún tratamiento médico.

h.- elaborar un listado en el que se señale claramente, las personas autorizadas a visitar a cada niño ingresado en la residencia.

i.- Elaborar una minuta de alimentación mensual, que permita organizar la despensa y hacer los pedidos necesarios. Ésta debe ser revisada y autorizada por un nutricionista, para así garantizar la alimentación balanceada de los niños que ingresan a la residencia.

j.- Contar con un libro de actas de las reuniones técnicas, en el cual se apunten los temas tratados en cada reunión técnica. A su vez, éstas deben estar planificadas a través de una tabla de temas a tratar, éstos deben ser claros y concretos, para así evitar reuniones muy extensas y poco eficientes.

k.- Realizar evaluaciones de las actividades ejecutadas, y también de los responsables de ejecutarlas. Para así, poder dar cuenta de cómo se están realizando las intervenciones, y si van cumpliendo con lo establecido, produciendo los resultados esperados, para así poder ir perfeccionando y/o adecuando el proyecto a las nuevas necesidades que vayan surgiendo, ya que el perfil de los niños no es único.

l.- Contar con un cuaderno de registro de las gestiones realizadas diariamente, para así facilitar la realización de un informe mensual de las gestiones realizadas.

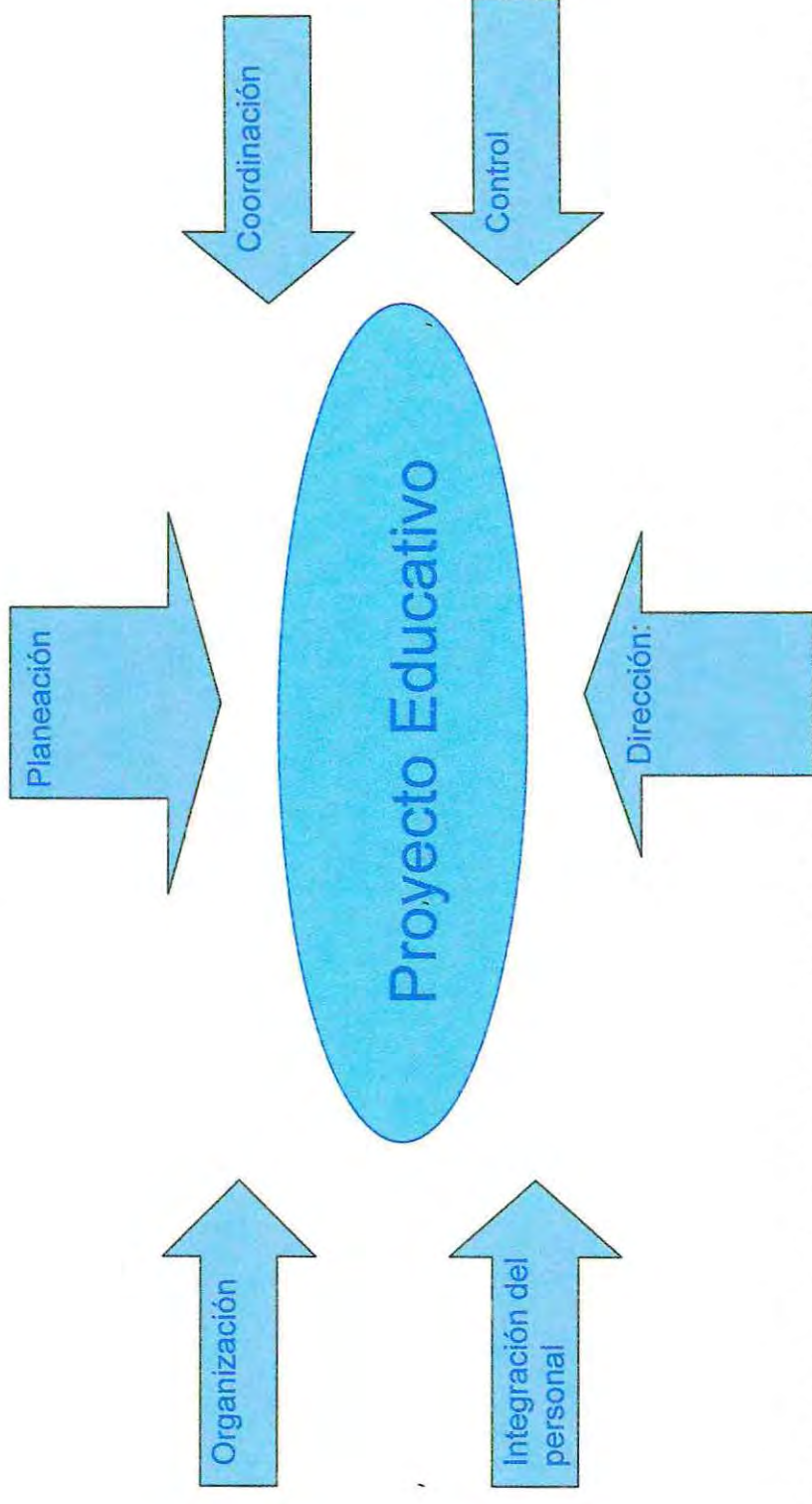
m.- Disponer de manera escrita, las normas establecidas para las visitas de los niños de la residencia. En la cual se señale con claridad, los horarios y comportamiento adecuado. Que se les entregue a cada una de las personas autorizadas para visitar a los niños, para así establecer claramente las normas.

Coordinación: Con respecto a la coordinación con el C.T.D ambulatorio, establecer una reunión semestral en la cual sea posible evaluar las formas de entrega de información de los casos entre C.T.D's . Además de una

reunión trimestral con otros C.T.D's de similares características de la institución para que los educadores y todos el personal que en las residencias trabaja pueda compartir sus experiencias y así retroalimentarse.

A continuación se presenta la figura 5.1, denominada "Relación de las funciones administrativas con el proyecto educativo":

Figura 5.1: “Relación de las funciones administrativas con el proyecto educativo”



En esta figura se destaca en color turquesa el proyecto educativo, y en color celeste las funciones administrativas. Para que el proyecto educativo cumpla con sus objetivos, es necesario que éste sea administrado por la directora a cargo, para esto es muy importante el contemplar las funciones administrativas, para así asegurar la correcta administración de éste.

Fuentes Bibliográficas y de Información

Libros Consultados:

- Ahumada Acevedo, Pedro y otros (1990) "Modelos de Evaluación y Evaluación de Programas". Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, Universidad Católica de Valparaíso, Santiago de Chile.
- Ahumada Acevedo, Pedro (1989) "Tópicos de Evaluación en Educación". Ediciones Universitarias de Valparaíso, Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, Chile.
- Ander-Egg, Ezequiel (1995) "Diccionario del Trabajo Social". Editorial Lumen, Buenos Aires, Argentina.
- Ander-Egg, Ezequiel (1984) "Evaluación de Programas de Trabajo Social". Editorial Humanitas, Buenos Aires.
- Aylwin de Barros, Nidia y otros (1999) "Un Enfoque Operativo de la Metodología de Trabajo Social". Editorial Lumen /Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- Ballart, Xavier (1992) "¿Cómo Evaluar Programas y Servicios Públicos? Aproximación Sistemática y Estudios de Caso". Editorial Ministerio para las Administraciones Públicas, Madrid.
- Briones, Guillermo (2002) "Evaluación de Programas Sociales". Editorial Trillas, México.
- Briones, Guillermo y otros (2002) "Investigación Evaluativa". Composición electrónica ARTO editores e impresiones Ltda., Bogotá, Colombia.
- Bustos, Mirén Asunción (1982) "Las Instituciones de Menores. Un Intento de Análisis de sus Efectos en el Desarrollo del Niño". Editorial SENAME, Chile.
- Casullo, María Martina (1997) "Evaluación Psicológica en el Campo Socioeducativo". Editorial Paidós SAICF, Buenos Aires, Argentina.

- Cook, T.D. y otro (1997) "Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa". Ediciones Morata, S.L, Madrid, España.
- Diéguez, Alberto José y otros (2002) "Diseño y Evaluación de Proyectos de Intervención Socioeducativa y Trabajo Social Comunitario". Editorial Espacio, buenos Aires, Argentina.
- Espert S., Francisco (1989) "Apertura y Humanización Institucional". Serie Metodológica, Programa Regional Menores en Circunstancias Especialmente Dificiles, UNICEF, Editorial Gente Nueva, Bogotá, Colombia.
- Flick, U. (2004) "Introducción a la Investigación Cualitativa". Ediciones Morata, S.L, Madrid, España.
- García Herrero, Gustavo-A y otro (1996) "Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales". Editorial Libros Certeza, Biblioteca de Temas Sociales N°1, España.
- Goñi Grandmontagne, Alfredo (1992) "La Educación Social un Reto para la Escuela". Editorial Graó de Serveis Pedagògics, Barcelona.
- Hernández Sampieri, Roberto y otros (2003) "Metodología de la Investigación". Editorial Mc Graw_Hill Interamericana, S.A, México.
- Koontz Harold y otro (2004) "Administración: Una Perspectiva Global". Editorial Mc Graw_Hill Interamericana, S.A, México.
- Ministerio de Planificación y Cooperación (1997) "Diagnóstico sobre el Sistema de Protección Simple del SENAME". Ediciones Programa Pre-Inversión Mideplan/Bid, Santiago de Chile.
- Pastén Cordovez, Fernando (1995) "Metodología de la Investigación Social". Editorial EDEVAL, Valparaíso.
- Pastén Cordovez, Fernando (2000) "Elaboración de diagnósticos Sociales con la Utilización de Técnicas Cualitativas". Editorial EDEVAL, Valparaíso.

- Pérez Serrano, G. (1993) "Elaboración de Proyectos Sociales". Editorial NARCEA, Madrid, España.
- Rodríguez Gómez, G (1996) "Metodología de la Investigación Cualitativa". Ediciones Aljibe, España.
- Taylor, S.J y otro (1992) "Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación". Editorial Paidós, España.
- SENAME (1996) "Análisis de la Legislación Vigente en Chile en el Ámbito del Maltrato Infantil". Ediciones SENAME, Santiago de Chile.
- UNICEF (1998) "Guía Metodológica para la Evaluación de Proyectos de Atención a Menores en Circunstancias Especialmente Dificiles (niños trabajadores y de la calle)". Editorial Guadalupe Ltda., Bogotá, Colombia.
- UNICEF (1997) "Los niños de Chile al Encuentro con sus Derechos" Impreso por Gráfica Victoria, Chile.
- Valles, Miguel S. (2000) "Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional." Editorial Síntesis, S.A, Madrid, España.

Documentos Consultados:

- Área de Protección de Derechos, SENAME (febrero 2005) "Efectos de los Programas del SENAME en la Integración Social de los niños y niñas". Documento consultado en página web Institucional.
- Convención sobre los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
- Ley 20.032 De subvenciones del SENAME, promulgada el 11 de julio de 2005, publicada el 25 de julio de 2005, Ministerio de Justicia. Documento electrónico en página web del Congreso Nacional.

- SENAME (2006) "Guía para la Intervención Técnica en Protección de los Derechos de la Infancia". Ediciones SENAME, Santiago de Chile.
- UNICEF (2000) "Estudio Comparativo de Maltrato Infantil". Documento consultado en página web Institucional.

Seminarios de Título Consultados:

- Alfaro Santana, Marlene y otras (1996) "Evaluación de la Participación Social en los Consultorios de Salud Urbano Municipalizados de la Comuna de Valparaíso", Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Castro Colina, Aracelli y otras (2003) "Evaluación de los Programas: Programas de educación y Programa de Jóvenes, Implementados por la Fundación Children International Chile, Agencia Valparaíso", Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Garretón Cortés, Claudia (2003) "Evaluación de la Efectividad de la Participación Social de los Beneficiarios y sus Familias en el Programa de Salud Escolar en la Comuna de San Pedro de la Paz, Octava Región.", Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

Consulta a Expertos:

Riquelme, Alejandra. Asistente Social, Supervisora Técnica de SENAME.

Sánchez Alen, María Teresa. Asistente Social, Universidad de Valparaíso.

Páginas Web Consultadas:

- www.bcn.cl, página institucional de la Biblioteca del Congreso Nacional.
- www.eduso.net, revista electrónica de Educación Social.
- www.ifsw.org, International Federation of Social Workers. "Declaración Internacional de Principios Éticos para el Trabajo Social". 2005.
- www.sename.cl, página institucional del Servicio Nacional de Menores.
- www.unicef.org, página Institucional de UNICEF.

Anexos

Anexo 1

Fotografía 1: “Dormitorio de niños (pieza 4)”



Fotografía 2: “Dormitorio de niños (pieza 4)”



Anexo 2

Anexo 2: Planificación área educación.**Planificación área educación C.T.D Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”****Objetivos:**

- Lograr que niños y niñas del C.T.D. Residencia “Cardenal Raúl Silva Henríquez” desarrollen el hábito escolar, potenciando sus habilidades y aptitudes.
- Apuntar a la formulación del niño y niña como persona capaz de ser co-creador(a) con otros en un espacio humano de convivencia social deseable.
- Crear condiciones que guíen y apoyen al niño/a en su crecimiento como un ser capaz de vivir en el auto-respeto y respeto por el otro, que pueda decir que no o sí desde sí mismo, fortaleciendo su individualidad, identidad y confianza.

Fundamentación:

- Los niño/as que llegan al C.T.D. Residencia “Cardenal Raúl Silva Henríquez”, presentan serios problemas de aprendizajes, falta de hábitos escolares, de higiene, falta de entendimiento del porqué del ir a la escuela o porqué estudiar, etc. Esto nos lleva, como equipo de educadores, a buscar las herramientas necesarias para cambiar tal situación, es decir, crear espacios de acción donde se descubran y ejerciten las habilidades de cada niño/a, acudiendo desde la innovación educativa a los problemas de aprendizajes (por ejemplo ejercicios de concentración).

Descripción:

Esta tarea será desarrollada a partir de:

- Reforzamiento escolar, de lunes a viernes, dos horas pedagógicas. De 18:30 a 20:00 (tarde) y de 10:00 a 11:30 (mañana).
- Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades artísticas de los niños/as. (sábados por la tarde).
- Dinámicas de respeto y auto-conocimiento. (Domingos por la tarde).
- Acudir a los establecimientos educacionales por lo menos una vez al mes, teniendo entrevistas con los profesores de cada niño y revisar las debilidades y fortalezas.
- Mantener útiles escolares, de higiene y desarrollar una pequeña biblioteca con la existencia de libros necesarios para su formación escolar.

Anexo 3

Anexo 3: Planificación área recreación**Planificación área recreación C.T.D Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”*****Objetivo general:***

Proporcionar espacios y actividades que permitan a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en el CTD Residencial “Cardenal Raúl Silva Henríquez”, el derecho a la recreación, esparcimiento, al juego y a las actividades artísticas culturales, para así posibilitar en ellos /as un desarrollo integral.

Objetivos específicos:

- Fomentar la creación de espacios de participación en todos los ámbitos para que se organicen de acuerdo a sus intereses; opinen, analicen, expresen su punto de vista y elaboren propuestas de forma individual o colectiva en los asuntos de su interés.
- Posibilitar en las niñas y niños la participación en procesos de apropiación y de responsabilidad individual y colectiva del entorno que les rodea, y en el fomento a la cultura de respeto a sus derechos.

Plan de trabajo:

- Se realizarán dos PASEOS, el primer y tercer fin de semana de cada mes.
- Los niños, niñas y educadores /as podrán proponer las actividades (obras de teatro, cine, museos, ferias, talleres, entre otras) a las que quieren participar, a través de un calendario ubicado en el diario mural.
- Planificar como equipo, las actividades a realizar, participar o asistir, en la última Reunión Técnica del mes, en ella se evaluarán las posibilidades,

ventajas, debilidades, etc. De cada una de las actividades propuestas. Para decidir en cual de las actividades propuestas se participará se realizará una “asamblea” entre niños, niñas y educadores/as (quienes acompañen a los niños/as en dicha actividad).

- Se evaluarán las actividades del mes anterior en la primera reunión técnica de cada mes, con el fin de buscar mejores formas de participación, apropiación y fomento de los derechos del niño y la niña, particularmente su derecho a jugar, recrearse y participar de actividades artístico culturales.
- Todos los fines de semana se realizará una salida por las cercanías del hogar; plaza, Centros Culturales, escuelas, entre otras.

Lo anterior se sitúa en el ámbito de la planificación, no obstante, la posibilidad que nos entrega la cotidianidad de planear y decidir junto con los niños y niñas las actividades que realizaremos, no la podemos dejar de fomentar ni de posibilitarla. Por lo tanto, esta planificación tiene por objetivo ordenar y registrar dichas actividades.

Ficha de programación de actividades recreativas

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR	COSTO

Anexo 4

Anexo 4: Muestra del registro de observación participante

Fecha: 07 de marzo de 2006.

Durante la mañana, se realiza el aseo de la casa, éste consiste en barrer living-comedor; pasillo; pieza 1, 3, 4 de los niños, oficina, pieza de los tíos, patio trasero y delantero. Recoger ropa sucia y llevarla al baño, echar ropa a lavar y tender la ropa que dejaron lavada en una fuente los del turno de noche. Hacer las camas que están desechas, sacar sábanas de las camas de Rodrigo ya que se orinó. Ordenar ropa de los casilleros, mientras se realizaba esta labor, dentro de los casilleros de la pieza 4 se encontraron papeles con excremento mezclados con la ropa, trozos de pan enmohecido y papeles de dulces. La casa está muy sucia. Se encera toda la casa, se recoge la ropa seca, se dobla y se guarda en los casilleros la ropa que los educadores saben de que niño es, la que no saben la dejan encima del mueble que está al costado izquierdo del comedor, para que cuando vuelvan los niños que están en la escuela la guarden.

Anexo 5

Anexo 5: Muestra de entrevistas realizadas tanto a la directora como a los educadores.**Entrevista N° 1**

Cargo: Educadora.

Fecha de entrevista: 08 de mayo de 2006.

Como primera pregunta me gustaría que me describieras el proyecto educativo.

Ah...ya, ya, ah...ah...el proyecto educativo que nosotros desarrollamos en el hogar tiene que ver...yo creo que apunta básicamente ah...eh...entregar a los niños educación integral. Significa eh...primero que eh...debemos de situarnos en la realidad de los niños eh...y eso es entrar y tratar de comprender digamos su historia de vida, sus procesos personales eh...sus desarrollos cognitivos que sé yo y de ahí establecer educación.

Por ejemplo, han llegado niños que ni siquiera saben lavarse los dientes, entonces también apuntar cómo nosotros desde el trabajo cotidiano desarrollar en los niños eh...hábitos de higiene, eh...hábitos de alimenticios, hábitos escolares, respeto por su cuerpo e integridad del otro, eh...desarrollar niños con la capacidad de generar conciencia sobre su propia realidad, entonces yo creo que el proyecto educativo eh...es distinto al de otros CTD u hogares, por que en realidad no es solamente contener eh...y poner límites o generar normas, sino que tiene que ver con eso y además el tema de comprender que son niños que están en formación y se les debe de educar como personas íntegras, por lo tanto yo creo que apunta el equipo, lo que yo también eh...eh...propongo y propone el equipo es desarrollo integral.

Y el lineamiento cómo lo definirías. ¿Cuál es el lineamiento educativo que tiene este proyecto?

Yo creo que parte por varias cosas. Por ejemplo: eh...los lineamientos para poder desarrollar este proyecto eh...básicamente trabajo personalizado, eh...ir a los niños cuando están en conflicto, acercarse y ver desde dónde los puedes abarcar eh...hacer trabajo personal, conversar, salir

a terreno, pero también un trabajo colectivo, porque no podemos privarlo del espacio...el espacio común, por lo tanto cuando uno ya tiene como un trabajo personalizado o aborda a un niño y otro compañero aborda a otro, después desde lo colectivo se hacen tareas en conjunto.

Por ejemplo: eh...una de las tareas que se hacen en el hogar es la noche de cine, que apunta a la recreación después de una semana de estudio de ellos de haber cumplido con sus deberes eh...y de nosotros obviamente de respetar sus derechos que es una cuestión lógica y básica para el trabajo eh... se le hace noche de cine, se le hace noche de paseo eh... se le hacen paseos eh...mmm...a los niños eh...mmm...se le hace reforzamiento escolar, se le refuerza en cuestiones básicas, pero también eh...hay recompensas por el buen comportamiento, entonces yo creo que los lineamientos tienen que ver primero con un trabajo personalizado de acercar eh...un poco la dinámica y la realidad del hogar, romper con la lógica que ellos traen, algunos de otros hogares donde se aplica la violencia por parte de los educadores, violencia por parte de los compañeros de casa y también apuntar al trabajo más colectivo.

¿Podrías ser un poco más específica? Refiérete a los objetivos, ¿Cuáles son los objetivos del proyecto?

Educar, yo creo que apunta y...bueno comprendiendo que nosotros estamos en un CTD donde lo mínimo son tres meses o lo máximo son tres meses, viendo la realidad no es así, porque hay niños que están un año o sea que tenemos un niño que está cerca de un año, dos niños que están cerca ya de cumplir un año, o sea tenemos un tiempo que nos puede permitir cumplir ciertos objetivos y apunta básicamente e h...yo creo eh...primero al reconocimiento que son personas de derecho, son niños que llegan super vulnerados, violados en sus derechos de diversas maneras, de diferentes formas, primero que son sujetos de derecho, segundo que sean capaces de comprender que la realidad que les tocó vivir no los determina.

Por ejemplo, si un niño que llega acá que ha sido violado no significa que él vaya a desarrollar la homosexualidad o que vaya a desarrollar la violación como una práctica en su vida adulta, romper con esa determinación que muchos llegan acá o... mis papás son delincuentes, por lo tanto yo también voy por ese camino. Eh...entonces resumiendo ser sujetos de

derecho, eh...reconocer su propia historia, eh...y también pasa por comprender de que uno de los objetivos, yo creo que es fundamental comprender de que existen otras formas de relacionarse, las formas de relacionarse que ellos tienen desde la violencia eh...acá no se ven, entonces cómo nosotros desde nuestra propias prácticas cotidianas y desde nuestro trabajo personalizado y también colectivo les enseñamos que una de las formas es el respeto y la segunda que también tiene que ver con el amor, porque o si no seríamos igual a cualquier otro internado y creo que a nosotros nos diferencia eso, porque eh...tratamos de generar la dinámica familiar, o sea eh...de que asumir de que al turno que le toca de cierta manera son los padres en teoría de los niños que están acá eh...llevarlos al colegio regalinearlos en la mañana con un buen desayuno o si es que en algún momento hay que retarlos porque han cometido una falta también hacerlo, pero hay que ser duro, pero sin perder la ternura yo creo que ese es más o menos mi lema, yo creo que son tres grandes objetivos, o sea y también es complejo abordar más objetivos siendo que somos CTD.

Y ¿Cómo planificas? En relación a ese proyecto educativo ¿ Planificas?

Yo creo que...yo creo que se planifica no tanto desde lo personal, sino que también más que bien más que desde lo colectivo eh...eh...porque creo que el trabajar en equipo significa desarrollar y levantar estrategias para abordar a los niños, llegan niños con muchos problemas, niños complejos, entonces como el equipo levanta estrategias y poder abordar estos niños no desde el castigo y la sanción que sería una norma básica tal vez de otros lugares, sino que abordarlos desde que ellos puedan comprender en el lugar en donde están, como hacerles entender que en el equipo como podemos levanta una estrategia donde ellos puedan comprender de que aquí lo básico es que comprendan que son sujetos de derecho que comprendan la realidad en la que están, que no están determinados por eso eh...que comprendan que se pueden relacionar de otra manera y creo que pasa eso levantando estrategias en conjunto.

¿Qué tipo de estrategias?

Por ejemplo, una de las estrategias, yo creo básicas tiene que ver con a veces es muy positivista, pero el de los errores y los aciertos, a veces nosotros levantamos cuando no conocemos a los niños eh...primero, la

primera medida que nosotros tomamos es bueno leerle la cartilla de los deberes y los derechos del hogar y desde ahí establecer diálogo con ellos de forma permanente, reforzarlos permanentemente, reforzar que son líderes, que son líderes positivos y cuando alguien se va por el lado más negativo, levantarlo y decirle que en realidad la dinámica del hogar no es esa y eso se hace en el trabajo cotidiano, porque nosotros podemos establecer una estrategia, así como para abordar a un niño que tiene prácticas sexuales eh...pero en la cotidianidad nosotros tenemos que hacerlo de forma constante, si un niño no se poh desarrolla masturbación compulsiva, como nosotros le hacemos entender desde el lenguaje, desde lo cotidiano de que la masturbación es parte del desarrollo de cada niño y de que está conociendo, pero no tiene que hacerlo a sus compañeros, sino a su propio cuerpo, y ahí yo creo tiene que ver con que yo creo que esa también es una forma de poder sobrellevar la situación que nosotros podemos ver acá, me da la sensación que va por ahí, no sé.

¿Cómo ejecutas? ¿Cómo intervienes?

Igual es complejo, porque eso eh...por eso te digo, o sea una cosa es la teoría y lo que nosotros podemos planificar y otra cosa es la realidad y lo que pasa en el momento, o sea por ejemplo, tomemos el caso puntual de este niño que por ejemplo la masturbación compulsiva, si no lo estoy viendo que está masturbándose de manera compulsiva en el living mientras todos están viendo tele, lo primero que hago eh...bueno lo pesco, lo tomo y le digo que vamos al baño o lo llevo a la oficina o lo llevo a su pieza y desde ahí empiezo a conversar con él, ahora si el me plantea que no sé po, que se siente muy excitado, que no puede parar, bueno desde ahí, desde el diálogo y desde la constancia y desde lo constante plantearle que eso tiene que ver con su cuerpo, que tiene que ver con su mundo privado, en ocasiones a veces el ejecutar escapa a las propuestas que uno tiene, porque las situaciones a veces se escapan de las manos, entonces a veces uno puede tener una idea de cómo ejecutar una estrategia en un momento determinado, pero a veces ese momento determinado te sobrepasa entonces ahí desde lo...desde lo espontáneo tomas una acción y tratas de calmar la situación, no sé po si se te escapan dos niños y dos se te suben al techo y otro está peleando con otro o sea un momento de caos, la estrategia y la situación teórica todo se te va a las pailas y empezai a hacer lo que se te viene a la mente para poder controlas la situación.

Y desde lo colectivo ¿Cómo ejecutas? Porque el ejemplo que me diste era más individual, más de caso. En lo colectivo ¿Cómo ejecutas?

Yo creo que en lo eh...eh...el trabajo acá en equipo es bastante rico, porque existe como la forma de nivelación entre los compañeros, existe una tendencia digamos un poco más normativa de quienes se preocupan más de la norma y los deberes y están más preocupados de eso y otros que tienen una tendencia un poco más...sin dejar de lado eso, pero más por el lado afectivo, creo que es super interesante cuando se trabaja en equipo que existan estas dos partes, porque existe un equilibrio, entonces cuando pasan estos ejemplos, por ejemplo, cuando hay caos, cuando se fugaron, dos en el techo y otros están peleando, el equipo ahí en un momento tal vez en un pequeño espacio hacís que lo hace uno, se van a ver a los fugados y otro trata de controlar la situación y después con el mismo equipo, con la misma dupla se llama a todos a terreno se les sienta en la mesa y se les empieza a conversar sobre lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer entonces también desde la práctica empezar a ponerles límites a los niños, cuando creen que esto es la casa de todos y aquí hacemos lo que queremos entonces creo que pasa por ahí el trabajo en equipo cuando se trabaja de dupla, cuando hay reunión entre todos, ahí se planifican estrategias digamos que son posibles de aplicar en situaciones extremas.

¿Cómo crees que se podría mejorar el proyecto educativo?

Yo creo que se podría mejorar de diversas maneras, primero eh...cuando hay apoyo profesional, básicamente psicólogo eh...creo que aquí llegan niños con serios trastornos conductuales y algunos con patologías psiquiátricas, pero eh...el aporte profesional desde los psicólogos o psicopedagogos también en el tema educativo es fundamental, porque si no tenemos ese apoyo, el trabajo que nosotros hacemos sin tener la capacitación es más complejo, nosotros estamos haciendo reforzamiento escolar por ejemplo, eh...aquí tenemos niños, tenemos varios niños con serios problemas de aprendizaje y problemas atencional, como lo podemos abordar si no tenemos la capacitación, ahí yo creo que es importante el tema de la psicopedagoga, niños que son como siete en el área educativo y en el área conductual, cual es el apoyo psicológico que hay detrás, yo creo que si complementamos el apoyo profesional con el trabajo práctico cotidiano de los

educadores se potencia, se fortalece el proyecto educativo en educación integral que nosotros queremos llevar a cabo.

¿Qué tipo de actividades se realizan acá en relación al proyecto educativo? Porque tú hablas de educación integral, ¿Qué tipo de actividades se han podido realizar o se han realizado?

Mira, por ejemplo, eh...a ver un ejemplo puntual, nosotros el año pasado en la semana de vacaciones de invierno, los niños los sacábamos, los sacábamos a...de paseo fuimos a la...a la...¿cómo se llama? Al lago Peñuelas, fuimos a las dunas, fuimos al zoológico, al jardín botánico, trabajo y recreación colectiva, recreación por ejemplo, las noches de cine, todas las noches a los niños se les cuenta cuentos, cosa de ir cambiándoles el switch de que acá no es solamente límites y normas, sino que también hay espacios para la recreación, porque eh...comprendemos que son niños que tienen un derecho a la..., por lo tanto nosotros los respetamos y no lo violamos y creo que también esa es una manera de apuntar a cambiar eh...las formas de relacionarse, si nosotros sacamos a todos los niños de paseo u con nuestro mismo ejemplo les vamos compartiendo, comportando incluso como nosotros estamos comiendo, los niños a nosotros no ven como ejemplo y muchas veces lo imitan, hay otros que no lo imitan y por eso hay que reforzar que se come con el tenedor y no con la mano, después de cada comida se lavan los dientes por ejemplo, y apunta por eso te digo, es un trabajo cotidiano y constante, porque no es un par de horas y después me voy para la casa, sino que constantemente eh...nosotros estamos reforzando eso y por eso que el trabajo en equipo es tan importante, porque si lo hiciera sólo una dupla no sería un proyecto de CTD, sino que sería un proyecto personal.

¿Qué tipos de cuentos les leen?

Por ejemplo, tenemos el cuento de las virtudes, tenemos cuentos...los cuentos básicamente apuntan a fortalecer los valores, el valor de la justicia, el valor de la libertad, el valor del respeto eh...las relaciones del amor eh...eh...las mentiras, que pasa con los mentirosos, como pillamos a un mentiroso, entonces todo ese tipo de cosas nosotros hacemos de que los niños en la noche cuando están más relajados ellos lo puedan ir pensando, porque después de cada cuento se va conversando con los niños, mira lo que le pasó a Pedrito a Pedro el mentiroso que decía que venía el lobo y el

lobo nunca vino, así toso ese tipo de situaciones nosotros lo vamos reforzando después de los cuentos, todas las historias.

ya, ahora me gustaría que me hablaras de tu experiencia laboral anterior.

Mira, yo he trabajado en hartas cosas, he trabajado en hartas cosas, he trabajado en hospital, he trabajado con arquitectos, he trabajado en pizzería, en restorán de mesera, en la u, he trabajado en hartas cosas, pero creo que y también he tenido trabajos comunitarios, pero creo que este trabajo ha significado de cierta manera eh...romper la ceguera, como a mí me gusta mucho Saramago y Saramago dice que en un libro sobre el ensayo sobre la ceguera hace una metáfora super linda y que tiene que ver con que el país de los...estamos llenos de videntes, todos vemos, pero a la vez todos somos ciegos, porque no reconocemos la realidad en la que estamos y el trabajo de estar acá significa justamente comprender de que hay una realidad de la cual yo no tenía conocimiento en profundidad, sabía que pasaban cosas con los niños, pero no comprendía la magnitud ni la gravedad, por lo tanto siento que dejé de ser ciega frente a una realidad que está...a...plena luz.

¿Qué es lo que te motiva a trabajar acá?

Eh...creo que...a ver, a lo mejor es muy ilusorio o algo utópico, pero tiene que ver con que si creo que las personas pueden cambiar, si creo que la historia...de...la...la historia de vida no determina a las persona, pero las ayuda a crear y creo que trabajo acá más que por hacer un trabajo tiene que ver con un aspecto social, el comprender de que los niños son niños, son el eje de cambio, si no creyera en eso sería como...como...una pega, venir hacer las cosas e irme, que respeto a quien lo hace, el rollo pasa porque es un aporte social más que un trabajo y...eso.

¿Cuáles crees que son los efectos inmediatos que se verifican después de cada intervención?

Yo creo que los efectos inmediatos tiene que ver por ejemplo, con las reacciones de los niños, hay niños que llegan acá y tienen actitudes super violenta, pero cuando uno empieza a intervenir con ellos y a hacer trabajo

personalizado, las formas de relacionarse son distintas, si una niña ayer...una niña llega por ejemplo, nosotros tenemos una niña que llega y sus primeras formas de reaccionar es a través del golpe y las palabras groseras, pero cuando empezó a comprender que la dinámica del hogar no era esa, ella empezó a cambiar su comportamiento con mucha dificultad, pero empezó a hacerlo por ejemplo, estos niños que yo te decía, cuando llegaron no sabían...no sabían que había que lavarse los dientes después de almuerzo, ellos comprendieron que era parte de la vida y entonces yo los observo y ellos solos van y se lavan los dientes, pero eso es a través del refuerzo constante.

Entonces, tú crees que existe, ¿se puede verificar una aprehensión de conductas?, o sea tú me dijiste que haces un trabajo personalizado y colectivo, le vas indicando a los niños que cosas se deben hacer y que cosas no, pero ¿el niño corrige su conducta?

Claro, porque no es solamente decir cambia tu conducta, sino que tiene que ver con que entienden, lo procesan y lo internalizan, pero a través del tiempo, no es un cambio inmediato y tiene que ver con que no solamente con decir que cambien, sino que va en relación con el tema de lo afectivo, de lo motivado, pero también de cómo ellos se comprenden dentro de la vida, porque yo creo que el tema es hacerlo entender de que si yo les digo lávate los dientes, no es porque yo quiera que te los laves, sino porque quiero que comprendas la importancia de lavarse los dientes, porque o si no a los veinte años tus dientes ya van a estar abajo, no vas a tener dientes y eso significa también un conflicto social, entonces hay todo un drama detrás, entonces al educar significa que también que ellos puedan entender, porque uno los está educando, porque mi vida yo ya la tengo hecha o por lo menos la estoy haciendo mucho más madura, tú ves que son niños, que están creciendo y se están formando, entonces tienes que potenciar esa idea en ellos, en realidad el futuro que ellos están construyendo. Se están construyendo su futuro, por ejemplo, nosotros ya tenemos nuestro futuro, por lo menos ya medio limitado.

Ya, y como última pregunta eh...¿Cuáles son los efectos colaterales tanto positivos como negativos que se van produciendo a medida que vas interviniendo, o sea a medida que el proyecto educativo se va ejecutando?

Yo creo que ahí son varias las cosas que se dan, primero eh...un efecto que se da y que es desde lo personal, es imposible no involucrarse emocionalmente con los niños, y ese es un tema super complejo, porque uno se involucra y...incluso uno también sufre cuando se van o cuando entran en crisis, en conflicto y tiene que ver con un rollo como digo personal.

Hay efectos también positivos cuando veis que los niños ya están super adaptados a la dinámica del hogar, cuando comprenden como funciona, cuando saben y comprenden la lógica de sus deberes, cuando saben que son sujetos de derecho y...y...digamos que ese es el tema de lo positivo y que sucede y que son los niños que comprenden, que te quieren, que te preguntan, y que quieren estar contigo.

¿Pero eso no es algo que se busca?, o sea ¿es uno de los objetivos del proyecto educativo? Yo me refiero a cosas que se producen sin que quieran que se produzcan, que pueden ser positivas o negativas.

Yo creo que el tema de los celos entre los niños, por ejemplo, por eso te decía el tema primero, el tema de los celos, o sea...o sea...perdón, el tema del cariño que uno puede desarrollar por los niños, porque eso significa que lo quieras o no, otros niños van a sentir celos y no es que uno quiera que los niños lo sientan, sino que es como algo tan...tan...inevitable, entonces te encariñai mucho con uno, y a veces no te dai cuenta y no tomas a los otros con el mismo tiempo y dedicación como tomas a la persona con la que has formado relaciones más especiales, yo creo que eso es un tema que uno no lo quiere, pero igual sucede y...eh...yo lo creo más por ahí, no sé de repente a lo mejor ahora no lo puedo visualizar, pero creo que eso pasa sin que nosotros lo quisiéramos, porque genera también conflicto, o sea alteraciones en el ambiente, genera rabia, malestar, molestia, eh...golpes, eh...también a veces aburrimiento y yo creo eso, no sé, no se me viene a la mente otra cosa.

¿Tú te sientes capacitada para realizar este trabajo?

Siento que con el tiempo me he ido capacitando más, porque cuando llegué no sabía muy bien como desarrollar el trabajo, para dónde apuntar, cuáles eran los enfoques, de qué manera hacer un trabajo concreto con los niños, pero con este casi año de trabajo, yo creo si que me podría decir no sé si capacitada, porque creo que es muy soberbio decirlo, pero sí como con ciertas herramientas para poder eh...entrar en la dinámica de la educación, que es el tema como que a mí me interesa abordar en el CTD.

¿Tú estás contenta con la institución?

No, ¿Con SERPAJ?, no. Creo que SERPAJ es una institución funcional al sistema, es una institución que solamente busca ganar dinero, eh...busca proyectos para tener dinero y tapar sus hoyos económicos, creo que es una institución que no tiene intenciones reales con las personas, para mí SERPAJ...yo estoy aquí más que por SERPAJ por los niños, pero yo...si tú me preguntas, para mí SERPAJ es una institución que no tiene mucha importancia, no tiene valedera, en realidad es una institución de mentira, es una institución que le hace el trabajo a SENAME, por lo tanto no me interesa.

¿Y afecta al trabajo que hacen acá?

De cierta manera sí, porque la institución no nos toma en cuenta, no toma en cuenta el proyecto, por eso te digo que es una institución que solamente busca proyectos para tener recursos frescos, porque si le interesara el proyecto que nosotros estamos desarrollando, tendríamos la presencia de la jerarquía, digamos de la institución, cosa que no ha sucedido. Porque en el año que nosotros llevamos trabajando acá, una sola vez ha venido el director del SERPAJ, y por lo tanto, la reflexión es que somos una isla perdida en el mar, o sea, arréglenselas como puedan, ahí está su plata y ahí vean que hacen, y eso no es una propuesta de una institución eh...con compromiso, no tiene compromiso social frente a lo que está haciendo, sólo tiene compromiso económico.

¿Sientes que afecta la forma...tú sientes que tu trabajo no es valorado?

No, no es valorado, no es valorado ni desde lo que estamos haciendo con el proyecto con los niños, no se valora la educación que nosotros estamos entregando, no se valora la forma de relacionarnos, la forma de relacionarnos que le estamos entregando a los niños, y eso se manifiesta por ejemplo, en los bajos sueldos, se manifiesta que no somos reajustados económicamente, se manifiesta en que no somos invitados a las capacitaciones, se manifiesta en que no somos invitados a las actividades que hace SERPAJ a nivel regional, por lo tanto, no estamos dentro de la lógica, somos algo que les entrega recursos frescos y nada más.

¿Tienes algo más que agregar?

Eh...no.

Ya, entonces muchas gracias.

Anexo 6

Anexo 6: Selección de citas de las entrevistas por objetivos y categoría de análisis.

Objetivo Específico: 1.- Evaluar la planificación del proyecto educativo.

1.1.-Descripción del proyecto educativo**1.1.1.-Particularidad del proyecto educativo:**

“...el proyecto educativo eh...es distinto al de otros CTD u hogares, por que en realidad no es solamente contener eh...y poner límites o generar normas...” (Educadora 1)

“... aunque nosotros somos la única residencia que tiene un trabajo con una metodología distinta... o sea, que esta es una de la primera atención de choque que recibe cada uno de los niños... en el fondo pa que ellos puedan sanar algunas cosas...” (Directora)

“...yo creo que nosotros hemos intentado poner una metodología distinta que tiene que ver con un trabajo psicoeducativo, socioeducativo, y que tiene que ver mucho con la contención, con el apoyar, con el acompañar los procesos, de cada niño y niña...” (Directora)

“...pero los lineamientos que tiene la estructura SENAME son limitantes, y desde ahí ya tienes que luchar frente a eso para poder hacer algo distinto...” (Directora)

1.1.2-Escaza concreción del proyecto educativo:

“...No existe proyecto educativo...” (Educador 2) (antes de comenzar la grabación)

“...yo creo que cuando se llegó a la residencia no había un proyecto educativo, ni una metodología, y yo creo que estamos en vías de poder tener algo mucho más concreto en realidad...” (Directora)

“...yo creo que el proyecto educativo es algo que en realidad se empezó a formar hace muy poco...” (Directora)

“...en general nos hemos dado vueltas en muchas cosas, muchos objetivos, pero plasmados muy pocas cosas...” (Educador 2)

“...pero en cuanto a la educación no creo que sea como uno de los objetivos fuertes...” (Educadora 3)

“...Yo creo que el proyecto educativo eh...se basa, o sea fundamentalmente, para poder hacer un proyecto creo que desde mi lógica hay que buscar un problema, una necesidad, o algo que esté débil...” (Educadora 5)

“...Como un proyecto integrador, no sé po, no sé si se desarrolla aquí, sino como yo me gustaría eh...hacerlo a futuro...” (Educador 6)

“...de una parte se ve más bien lento el proceso de implementar talleres...” (Educador 4)

“...eh...yo pienso que el proyecto...el proyecto en sí de este espacio contempla muchas cosas que no se cumplen en la realidad cachai?...” (Educador 2)

“...Es que yo pienso que esa persona está, dentro del proyecto está, lo que pasa por qué no se lleva a la realidad es otro cuento, como internet, es una cosa ya no es lujo, es una cosa necesaria acá cachai...” (Educador 2)

“...yo cacho que falta mucho para plantearse un lineamiento más...más global o todo lo demás, hay muchas debilidades en cuanto a eso...” (Educador 2)

“...¿El lineamiento educativo?, no cacho eso...” (Educadora 5)

“...o sea existe algo uno no puede evaluar en la nada, cachai, entonces estoy evaluando que a pesar de nuestra precariedad en el desarrollo de planificación y de objetivos...” (Educadora 5)

1.1.3-Multiplicidad de problemas o necesidades de los niños:

“...la hora de estudio...que también muchas veces pasan por alto por lo mismo, es un problema de los mismos niños cachai...si hay que compensar a uno se tiene que dejar todo de lado y esa hora...se va muy, muy fácil...” (Educador 2)

“...yo creo que durante el tiempo que hemos estado acá, lo que nos hemos dado cuenta, son las formas de relacionarse de los niños un problema...” (Educadora 5)

“...tienen poca tolerancia a la frustración, por eso esas reacciones violentas frente a alguna negativa...” (Educadora 5)

“...tu veis que los niños están super dañados... los papás por lo general están siempre dañados también, entonces no se po yo creo que este proyecto a futuro tiene que ver con que sea una cosa integradora donde participen los papás...” (Educador 6)

“...yo creo que también hay que hacer una educación alternativa con ellos, porque ellos también son alternativos...” (Educador 6)

“...yo pienso que...igual hay fortalezas y debilidades, me refiero a que hay muchos niños...que iban al colegio, pero era porque iban, esos niños también se pueden fortalecer acá o a la vez los chiquillos que estaban yendo bien al colegio les iba bien,...acá también lo bajan por los mismos chiquillos que están acá...” (Educador 2)

“...hay tantas falencias también en todo, no sé poh hábitos... y todo ese tipo de cosas que también son hábitos que también se les entrega...” (Educador 2)

“...como somos residencial no tenemos un perfil único...y eso obviamente te implica mucho más trabajo...” (Directora)

“...uno puede llegar y puede encontrar a los carabineros afuera o se puede encontrar con una pelea o puede haber un niño en el techo, o puede haber vidrios rotos...” (Educador 7)

1.1.4.-Idealización del proyecto educativo:

“...el proyecto educativo tiene que ver uno, por un lado como eh...el transformar visiones de mundo a partir de la muestra de otros mundos posibles...” (Educador 4)

“...entonces hay muchas cosas de la mano, e so es como un rollo que me paso, yo, que no es lo que pasa aquí, que no es porque no hay medios económicos, no pasa porque tenemos poca experiencia, no pasa porque la Corporación no se ha puesto las pilas...” (Educador 6)

1.1.5.-Tiempo de permanencia:

“...Educar, yo creo que apunta y...bueno comprendiendo que nosotros estamos en un CTD donde lo mínimo son tres meses o lo máximo son tres meses, viendo la realidad no es así, porque hay... dos niños que están cerca ya de cumplir un año, o sea tenemos un tiempo que nos puede permitir cumplir ciertos objetivos...” (Educadora 1)

“...tratamos de generar la dinámica familiar... y también es complejo abordar más objetivos siendo que somos CTD...” (Educadora 1)

1.1.6.-Educadores cumplen múltiples funciones:

“...a la vez también quita mucho tiempo la cosa de la casa quehaceres...labores domésticas que te quitan tiempo para esos niños...” (Educador 2)

“...entonces pienso que el proyecto también tiene eh...un sueldo para una persona que lo haga y que haga solamente eso, y nosotros poder dedicarnos a estar más tiempo con los chiquillos...” (Educador 2)

“...Con mayor inversión de todas maneras, o sea aquí nosotros los educadores no deberíamos estar limpiando, cachai, los educadores deberían tener mejor sueldo...” (Educador 6)

“...son tantas que se te olvidan de repente, y afectan al otro turno, o a ti te afectan si el otro no hizo algo, entonces en ese sentido es como harta la

responsabilidad que tienes, y eso creo que afecta a la actitud que uno tiene hacia los niños, de repente estas muy cansada y como que no quieres que te molesten mucho...” (Educadora 3)

1.2.-Descripción de los objetivos del proyecto educativo:

1.2.1.-.-Orientación del proyecto educativo:

“...el proyecto educativo... yo creo que apunta básicamente ah...eh...entregar a los niños educación integral...” (Educadora 1)

“...que hagan las tareas, la línea valórica, tratar de darle a todas las acciones un valor detrás...” (Educadora 5)

“...apuntar cómo nosotros desde el trabajo cotidiano desarrollar en los niños eh...hábitos de higiene, eh...hábitos de alimenticios, hábitos escolares...” (Educadora 1)

¿El proyecto educativo de dirigiría solamente a la hora de estudio? “...Si poh...” (Educador 2)

“...Es que yo pienso que hasta el momento no se ha hecho una labor muy educativa, es mas asistencial...” (Educadora 3)

“...yo creo que eh...como proceso educativo mostrar otras formas de relacionarse, a base del respeto, a base del cariño, a base del diálogo eh...fortalecer valores...” (Educadora 5)

“...se hace más en que el niño se le, no sé po, se le respete el derecho a la educación, su alimentación su limpieza, su higiene su aseo, como lo básico...” (Educador 6)

“...se les trata también de fortalecer harto lo recreativo, harto de que ellos sean así niños como felices...” (Educador 6)

“...yo creo que ahí lo dividiría en dos líneas, una que tiene que ver con lo general, que tiene que ver como opera la casa, otra... tiene que ver con los casos...” (Educador 4)

“...que estamos potenciando los derechos del niño, fortaleciéndolos, que los conozcan, que sepan cuando son vulnerados, cuales son sus derechos, esas también son nuestro, como, lineamiento central...” (Educadora 5)

“...los objetivos yo creo que es acoger y brindar integralmente las necesidades de los niños y las niñas, eso quiere decir no solo necesidades en cuanto a lo material, sino que también en cuanto a lo afectivo...” (Directora)

“...un poco como prepararlos para la vida en sociedad lo que muchos no traen, porque no están sociabilizados o están sociabilizados con mucha violencia, en ambientes muy distorsionados...” (Directora)

“...una de las cosas que podemos en el fondo mostrarle a cada uno que hay formas distintas de relacionarse...” (Directora)

“...Yo creo que hacer personas felices, como objetivo general, crear personas a parte de ser responsables, también que hayan dicho pucha me tocó vivirla fea, pero de esto saqué una experiencia bonita...” (Educador 6)

“...es un trabajo cotidiano y constante, porque no es un par de horas y después me voy para la casa...” (Educadora 1)

1.3.-Planificación:

1.3.1.-Escala planificación:

“...creo que la palabra así fundamental...el respeto y ahí eh...desarrollando la cotidianidad no más po...” (Educadora 5)

“...Pienso que todos, no se si intuitivamente, todos hemos aplicado a que los niños valoren el respeto entre si, hacia los tíos, que valoren el cariño...” (Educadora 3)

“...Pienso que no hay una planificación tan concreta como un proyecto educativo planificado...” (Educadora 3)

“...hay una programación también de actividades que son no poh, por ser ahora está con la Mandrágora, se está intentando hacer una planificación actual de lugares de donde pueden ir...” (Educador 2)

“...No sabría decirte, porque, como te digo, no hay una estructura como cumplida...” (Educadora 3)

“...eh...la verdad no mucho (planificación), es como más laizes fair, dejar ser, más ser en el verano si querían ir a la playa, pescábamos las cosas e íbamos a la playa...”(Educador 2)

“...yo pienso que no tanto una planificación, sino una cosa de costumbre, yo pienso que esto es igual que una casa, la costumbre tiene que nacer así, si tu sabes que vas a almorzar tienes que lavarte las manos antes ya!?” (Educador 2)

“...No, es que mis turnos no me permiten mucho planificar actividades, lo que si hacemos es que las noches de los viernes... vemos monos, y lo que también hacemos, que yo hago es baile, hacemos concursos de baile...” (Educadora 3)

“...yo creo que esa es una de las cosas que a nosotros nos falta, yo creo que, o sea, está dentro de lo que se quería y se quiere hacer que tiene que ver con el poder incorporar talleres...” (Directora)

“...ha sido muchas veces positivo, pero también muchas veces negativo el no asumir el trabajo de manera constante y programada con ellos...” (Educador 4)

1.3.2.-Improvisación de la intervención:

“...Y no creo que exista una planificación para eso, como tu te sientas en la mesa con alguien y vas a ver que algo te molesta se lo vas a corregir, no creo que exista una planificación para eso...” (Educador 2)

“...Se podría decir que desde la improvisación, pero es que no quiero que suene tan al vuelo, me entiendes?, pero si podríamos decir que en parte si...” (Educadora 3) (ejecutas desde la improvisación?)

“...se planifica en relación a, necesidades inmediatas, a temáticas a mediano plazo, y en término a problemáticas a largo plazo, yo creo o sea yo visualizo esa forma de planificación...” (Educador 4)

“...Igual yo creo que cuesta planificar, tiene que ver con la dinámica, por ejemplo, uno llega y dos se han fugado, entonces en vez de hablar de cualquier cosa, estaba eso, la coyuntura...” (Educadora 5)

“...yo creo que más que una lógica, como una planificación estratégica, están nuestros objetivos centrales que son, bueno, los derecho y todo lo que he mencionado durante todo el rato, y a partir de eso, todo lo que se de en la cotidaneidad...” (Educadora 5)

“...¿por qué no planifico? Porque yo veo el día, claro que pienso cosas que voy hacer po, a pucha sabís que podría contar unos cuentos...” (Educador 6)

“...pero como te digo mi planificación es como...es planificado, porque yo sé que lo voy a hacerlo, y por qué lo estoy haciendo, cachai, pero no puedo planificar y hablar de la violencia si ese día no hubo violencia, yo creo que es más sólido tocar los temas por la experiencia de vida... considero que eso es más efectivo...” (Educador 6)

“...porque igual así como una intervención...ha sido ahí en la marcha, en la marcha hemos ido viendo las estrategias de cómo intervenir con los niños...” (Educadora 5)

“...nosotros desde nuestra propias prácticas cotidianas y desde nuestro trabajo personalizado y también colectivo les enseñamos que una de las formas es el respeto y la segunda que también tiene que ver con el amor...” (Educadora1)

“...diariamente se va reforzando esos hábitos, pero eso si que no es una cosa estructurada, sino que todos hemos ido casi instintivamente marcando a los

niños, con el vocabulario, la higiene, el aseo, en la medida que te lo permita el día también, de repente hay tantas cosas que hacer...” (Educadora 3)

“...Los objetivos del proyecto educativo tienen que ver, yo creo que en términos legales, con la posibilidad de visibilizar de manera cotidiana formas alternativas a la resolución de los problemas...” (Educador 4)

1.3.3.-Momentos utilizados para planificar:

“...la planificación tiene que ver ciertos espacios formales que tiene que ver con eh...las reuniones técnicas...” (Educador 4)

“...cuando hay reunión entre todos, ahí se planifican estrategias digamos que son posibles de aplicar en situaciones extremas...” (Educadora1)

1.3.4.-Dificultad para planificar:

“...pero en este momento pa mi por lo menos no ha sido tan posible... cuando yo tomé la residencia había muchas cosas que no estaban hechas...” (Directora)

“...o sea empezamos a estar y a hacer algún tipo de metodología ,pero a parte había que hacer todo lo que no estaba hecho desde las fichas, desde cosas tan básicas...” (Directora)

“...haciendo eso y más encima con quince niños, que no eran fáciles, que aquí nosotros tenemos chiquillos super dañados, empezar a hacer un trabajo...” (Directora)

1.3.5.-Escases de Tiempo para Planificar:

“...el trabajo hoy día es de 24hrs., pero también existe la vida particular individual que tiene cada uno...” (Educador4)

“...entonces eso hace en un momento dado más dificultoso el hecho de que se pueda establecer un proyecto...” (Educador 4)

“...y por otro lado, porque los tiempos los cuales uno podría utilizar tiene que ver con el horario de trabajo, que es bastante extenuante...” (Educador

“...Yo pienso que todos en conjunto, el problema es que en las reuniones técnicas muchas veces, se habla de los casos de los niños... o novedades de la corporación, entonces como que no hay tiempo, las reuniones se hacen muy extensas, entonces podríamos establecer puntos a tratar...” (Educadora 3)

“...yo creo que ahora obviamente va a ser mucho más fácil planificar los talleres y obviamente hay que planificarlos, con objetivos de acuerdo a los niños que uno tiene, con metodología...” (Directora)

1.3.6.-Inexistencia de evaluación del proyecto educativo:

“...Yo creo que el tema de la evaluación del proceso, es un tema que tiene que ver principalmente desde eh...no me atrevería a decir desde lo cualitativo, yo creo que tiene que ver dentro de lo individual simbólico, yo creo que cada uno de los miembros del equipo técnico va evaluando de manera individual...” (Educador 4)

“...es que no hay un seguimiento tampoco de nuestra parte cuando se van los chiquillos...” (Educador 2)

“...no nos hemos sentado a elaborar un instrumento que dé cuenta de eso y tampoco un instrumento que de cuenta de ciertos estados iniciales...” (Educador 4)

1.3.7.-Falta de coordinación entre el C.T.D Ambulatorio y la Residencia:

“...y no hay ni siquiera una organización en cuanto a CTD ambulatorio CTD residencial... eso tiene que ver con lo metodológico, o sea no consideran los aportes de la cotidianidad, en su trabajo...” (Educadora 5)

“...creen que con una entrevista de veinte minutos van a poder captar lo que nosotros captamos dentro de lo cotidiano...” (Educadora 5)

“...se dan espacios de comunicación tan ricos y tan valorados por ellos, y empiezan a verbalizar cosas, y hay cosas que son complejas, que no las verbalizan con una psicóloga en una calificación diagnóstica y desde aquí se puede entregar información para poder apoyar ese trabajo...” (Directora)

1.4.-Formas de ejecución del proyecto educativo:

1.4.1.- Metodología de trabajo:

“...los lineamientos para poder desarrollar este proyecto eh...básicamente trabajo personalizado, eh...ir a los niños cuando están en conflicto, acercarse y ver desde dónde los puedes abarcar eh...hacer trabajo personal... pero también un trabajo colectivo...” (Educadora 1)

“...nosotros obviamente de respetar sus derechos que es una cuestión lógica y básica para el trabajo eh... se le hace noche de cine... se le hacen paseos...mmm...se le hace reforzamiento escolar...” (Educadora 1)

“...yo creo que los lineamientos tienen que ver primero con un trabajo personalizado de... romper con la lógica que ellos traen, algunos de otros hogares donde se aplica la violencia por parte de los educadores, violencia por parte de los compañeros de casa...” (Educadora 1)

“...yo creo que son más o menos los lineamiento que yo por lo menos visualizo y que en algún momento quería que llegaran a estar sumamente internalizados en el trabajo...” (Directora)

“...Yo creo que la entrega de valores y la otra forma de relacionarse, mostrar otra forma de relacionarse, esas líneas hemos seguido...” (Educadora 5)

“...A ver yo creo que en eso si nos hemos puesto un poco en la base del SERPAJ y que tiene que ver con trabajar con la no violencia y yo creo que como punto fundamental los derechos de los niños y las niñas...” (Directora)

“...yo en lo personal educo bajo el parámetro de la igualdad, o sea para mí un niño, claro tenemos diferentes responsabilidades, pero es igual a mí, ¿en qué sentido?, en el sentido de que los escucho...” (Educador 5)

-
- "...una de las estrategias, yo creo básicas tiene que ver con a veces es muy positivista, pero el de los errores y los aciertos..." (Educadora 1)
- "...Las estrategias tienen que ver principalmente con, desde el dialogo, desde lo dialógico, a partir de ahí uno asume el cristalizar y visualizar situaciones problema..." (Educador 4)
- "...otra estrategia que he usado por ejemplo, es cuando un niño no está bien lo saco, lo saco y ahí jugamos y no me preocupo tanto de decirle: "...oye que te está pasando"..." (Educador 6)
- "...la primera medida que nosotros tomamos es bueno leerle la cartilla de los deberes y los derechos del hogar y desde ahí establecer diálogo con ellos..." (Educadora 1)
- "...Tiene que ver con que en algún momento el poseionar ciertos límites, implican que tu desde la autoridad estableces lo que se permite y lo que no se permite..." (Educador 4)
- "...toco los temas cotidianos del día pa llegar a conversaciones más profundas, a temas sexuales, a temas educacionales..." (Educador 6)
- "...a través de las conversaciones, de las contenciones, del actuar cotidiano en realidad..." (Directora)
- "...El lineamiento educativo tiene que ver principalmente con eh...una educación no formal... donde el dialogo es la herramienta mediante la cual nosotros transformamos esas realidades..." (Educador 4)
- "...cristalizar ciertas situaciones que socialmente no son aceptadas y a partir de ahí transformarlo, visualizar estas formas de relación naturalizadas dentro de las pautas de comportamiento de los chiquillos y transformarlas..." (Educador 4)
- "...tiene que ver con el respeto desde el acoger a los chiquillos desde lo afectivo realizar también una transformación, yo diría esos tres elementos de manera más acotada y más cotidiana también..." (Educador 4)

“...Corrigiendo, es que si tu ves algo es por eso te lo digo, no podemos ser tan cuadrados así como planifica todo, porque hay cosas tal vez que van a nacer en el momento y en el momento tu tiene que actuar...” (Educador2)

“...Bueno, como estoy los sábados que es un día que me agrada, aparte de los días de la semana, llego en la noche y les cuento historias, cuentos, en esta misma lógica, de lo que ha pasado durante los días...” (Educadora 5)

“...tratar de que colaboren en las actividades del hogar, también apelando a eso, al respeto, a que todos tenemos que trabajar, que participar...” (Educadora 5)

“...yo creo que desde ahí las intervenciones mayores tienen que ver con el poder mostrarles, por lo menos desde mí y poder... también hacerlos responsables de sus historias, o sea hay cosas que no dependen de ellos, pero hay otras en las cuales pueden tomar las riendas de la vida y hacer cambios...” (Directora)

“...entonces desde la forma de intervenir por lo menos mía, tienen que ver también con la contención, con el cariño, con el conversar y también en el poner límites...” (Directora)

“...he ejecutado de varias formas, desde la música eh...no sé trayéndoles mazapán por decirte, tocando temas no sé como...como el no seas tan llorón... no sé como decirlo, pero a través de eso, es una metodología para crear objetivos...” (Educador 6)

“...yo ocupo hartito el juego pa poder llegar a ellos, y los cuentos, los cuentos es una herramienta esencial, y también la ocupo...” (Educador 6)

“...En cuanto a la parte de modales yo pienso que estamos bien, porque es una cosa común yo pienso que todos tenemos ciertos hábitos, algunos más marcados que otros...” (Educador 2)

“...pero son cosas que yo pienso como te decía que no son con planificación, porque es la cordura de cada persona....” (Educador 2)

1.4.2.-Dificultad para manejar la situación:

“...una cosa es la teoría y lo que nosotros podemos planificar y otra cosa es la realidad y lo que pasa en el momento...” (Educadora 1)

“...en ocasiones a veces el ejecutar escapa a las propuestas que uno tiene, porque las situaciones a veces se escapan de las manos... entonces ahí desde lo...desde lo espontáneo tomas una acción y tratas de calmar la situación...” (Educadora 1)

“...no sé po si se te escapan dos niños y dos se te suben al techo y otro está peleando con otro o sea un momento de caos, la estrategia y la situación teórica todo se te va a las pailas...” (Educadora1)

1.4.3.-Trabajo en equipo:

“...el trabajo acá en equipo es bastante rico, porque existe como la forma de nivelación entre los compañeros, existe una tendencia digamos un poco más normativa de quienes se preocupan más de la norma y los deberes... eso y otros que tienen una tendencia un poco más... por el lado afectivo...” (Educadora 1)

“...eh...porque creo que el trabajar en equipo significa desarrollar y levantar estrategias para abordar a los niños...” (Educadora 1)

“...Yo creo que nos falta a nosotros, como equipo, seguir fortaleciéndonos... yo creo que igual hemos tenido avances...” (Educadora 5)

“...cuando uno ya tiene como un trabajo personalizado o aborda a un niño y otro compañero aborda a otro, después desde lo colectivo se hacen tareas en conjunto...” (Educadora 1)

“...en el equipo como podemos levanta una estrategia donde ellos puedan comprender de que aquí lo básico es que comprendan que son sujetos de derecho que comprendan la realidad en la que están, que no están determinados por eso...” (Educadora 1)

1.4.4.- Proyección de vida personal en los niños:

“...trato de hablar harto también de la experiencia de vida, de cuando yo me arrancaba de la casa, entonces también es como que me acuerdo de todos esos rollos que viví... yo creo que me hubiese gustado tener una persona como yo en ese tiempo...” (Educador 6)

“...yo también en mi educación, está la educación bajo la conciencia de clases, que lo que ellos lo que pasan y lo que viven, lo viven, porque ellos son pobres, los niños ricos no viven esa realidad...” (Educador 6)

“...yo también siempre les estoy diciendo como eso, que se den cuenta que son pobres y que eso no tiene que avergonzarlos... y bueno luchar por esa clase, tiene que ver con cosas políticas, de cómo veis el mundo, tu haces que las cosas cambien...” (Educador 6)

“...todo lo que es trato con los niños aplico lo que a mí me gustaba cuando yo era niña, el que me pusieran atención...es una cuestión que yo ahí en la pega aplico harto...” (Educadora 5)

1.4.5.-Escasez de materiales:

“...yo pienso que todo se da vueltas en lo mismo, tenemos pocas herramientas, no herramientas cognitivas, sino cosas tangibles...” (Educador 2)

“...No tenemos libros, no tenemos diccionarios, no tenemos un espacio físico acorde para hacer una hora de estudio...” (Educador 2)

1.5.-Formas en las cuales se puede mejorar el proyecto educativo:**1.5.1.-Apoyo profesional para la intervención:**

“...cuando hay apoyo profesional, básicamente psicólogo eh...creo que aquí llegan niños con serios trastornos conductuales y algunos con patologías psiquiátricas, pero eh...el aporte profesional...” (Educadora1)

“...yo creo que si complementamos el apoyo profesional con el trabajo práctico cotidiano de los educadores se potencia, se fortalece el proyecto educativo en educación integral que nosotros queremos llevar a cabo...” (Educadora 1)

“...eh...como también podríamos hacer mejor trabajo teniendo apoyo de los psicólogos y de los asistentes sociales, podríamos hacer un trabajo...” (Educador 6)

1.5.2.-Deber ser del proyecto educativo:

“...los proyectos educativos en general tienen que ver no sólo con lo que nosotros queremos como un trabajo de la residencia, sino...un instrumento hoy día que debería estar en la Corporación...” (Directora)

“...la Corporación SERPAJ debiera tener un proyecto educativo del que cada unidad o proyecto chico pueda guiarse los lineamientos de trabajo de acuerdo a ese proyecto...” (Directora)

“...La ejecución tiene que ver primero con, eh...el establecer una pauta de actividades cotidiana de los chiquillos...” (Educador 4)

“...Yo creo que, pienso que con una cosa más, con un plan de trabajo mucho más estructurado y que todas las personas estuvieran metidas en ese plan...” (Educadora 3)

“...primero que nada yo creo que pa poder, lo ideal es empezar a sistematizar, tiene que haber una sistematización de acuerdo a la experiencia, y desde ahí empezai a unificar esta experiencia con los lineamientos...” (Directora)

“...yo creo que una de las formas, primero de mejorar tiene que ver con poder plasmar los objetivos, los lineamientos y tenerlos como super claros, y desde ahí que hay aun escrito para que la gente que venga tenga ese piso pa continuar el trabajo y no empezar a cambiar, porque o si no, nunca puedes hacer nada...” (Directora)

“...hacerles talleres que los hagan pensar más que los que los haga divertirse, meterles filosofía, enseñarles ajedrez, no sé llevarlos a actividades culturales, llevarlos a recitales, ponerles música en la noche, ponerles música ambiental...” (Educador 6)

“...Ah...o sea el tema de la evaluación pos, eh...es algo que no se realiza y yo creo que es algo que en cualquier proyecto debería realizarse...” (Educador 4)

“...hace falta que el día de mañana una vez que estos chicos diagnosticados y calificados puedan establecer un proceso de reparación de manera terapéutica...” (Educador 4)

“...eh...otro elemento que no ha sido trabajado y va creando efectos colaterales tiene que ver con los padre y los apoderados de los chicos que están acá, que también es una línea de trabajo que no ha sido explotada...” (Educador 4)

“...Y...sabís lo que a mí me queda dando vueltas así como autocrítica y crítica, tiene que ver con la posibilidad de establecer de manera explícita el proyecto de manera mucho más capaz, porque me parece que hay distintas visiones acerca del trabajo...” (Educador 4)

1.5.3.-Escasez de recursos:

“...A ver, puntualmente con la cosa de estudio con implementos, porque no tenemos nada ya!? Tenemos una mesa y sillas y los niños y eso es todo...” (educador 2)

“...Pienso que...deben haber más recursos para hacer más cosas con los niños...” (Educador 2)

“...yo pienso que igual los chiquillos igual necesitan otro tipo de cosas y te vas dando cuenta que el sistema tampoco te lo permite, tu quizás quieres hacer mucho, pero ellos te están poniendo barreras...” (Educador 2)

“...a ver institucional, yo pienso que esto es un proyecto y el proyecto está super eh...con ideas super tangibles y esas cosas tangibles...y esas cosas

tangibles no creo que las haya negado SENAME, sino creo que es interno...” (Educador 2)

“...Lo mismo que te decía, internet eh...no sé, una persona que limpie, etcétera...” (Educador 2)

“...a ver...algo negativo es lo que los chiquillos también se dan cuenta de que de la...de la...de las cosas precarias que existen, siento que eso también eh...les crea un poco de frustraciones el saber...no sé poh...como que se estigmatizan más de lo que están...” (Educador 2)

“...pienso que se van estigmatizando dentro del mismo colegio y dentro del mismo sector con lo mismo eh...y eso mismo les va creando a ellos también un tipo de frustraciones, un tema...no sé poh...de los útiles y una serie de cosas, así que eso...” (Educador 2)

“...el tema de la motivación también tiene que ver con ciertos elementos de corte más bien financiero, la capacidad real, por ejemplo, de que existan materiales como pa establecer, realizar el proyecto y por otro lado, el tema financiero eh...desde los sueldos es poco atractivo...” (Educador 4)

1.5.4.-Falta de trabajo con la familia de los niños:

“...el problema que yo veo como efectos colaterales, que van a volver a eso sin que en la familia o con la madre o con los adultos significativos se haya hecho un trabajo...” (Educadora 5)

1.6.-Grado de motivación de los educadores:

1.6.1.-Equipo poco motivado:

“...Yo creo que el mejorar el proyecto educativo tiene que ver con que podamos mejorar acá el tema de las motivaciones... Yo creo que el mejorar el proyecto educativo tiene que ver con que podamos mejorar acá el tema de las motivaciones...” (Educador 4)

“...un educador que gana mínimo no sé po, doscientas cincuenta lucas, lo vai a tener haciendo mejor pega que si gana ciento cuarenta que es lo que sacamos, lo vai a tener con la mente pensando en que pucha tiene que pagar algo...” (educador 6)

“...cuando recién llegamos no nos pedían nada, por ser nosotros teníamos que estar acá cuidar a los niños que durmieran se ducharan y eso, ya, no...no...no nos incentivaban a realizar talleres ni que salieran...” (Educador 2)

“...yo vengo con muchas ganas porque están los niños y lo vamos a pasar bien... pero después pienso que voy a pasar frío, que a lo mejor no llevaron tal papel a tal parte y uno se tiene que hacer cargo de todo, desde los papeles con la corporación, hasta la herida que se hizo tal niño, ¿cachai?, entonces me siento como sobrecargada con mucha responsabilidad...” (Educadora 3)

“...Por lo absorbente que es el trabajo cotidiano por un lado, tiene que ver con que muchas veces la situación laboral no te estimula...” (Educador 4)

-“...Afecta, porque nosotros no somos seres que podamos dissociarnos, cachai, entonces, o sea si a mi no me están valorando, si no me legitiman mi aporte tanto intelectual, emocional, y no se ve una correlación con mi trabajo, o sea en mi remuneración, yo tampoco puedo poner todo lo que quizás pudiera poner...” (Educadora 5)

“...hay una cuestión metodológica super mala organización y super poca rigurosidad y desvalorización de los trabajadores...” (Educadora 5)

“...Me parece que también afecta la motivación del equipo técnico, el que éste no conozca, los objetivos, las visiones e estratégicas de la institución a nivel central, que al ser reconocidos por el equipo técnico, yo creo que serían caminos a mejorar las motivaciones..” (Educador 4)

1.7.-Educadores no se sienten valorados:**1.7.1.-Equipo no se siente valorado:**

“...no creo que somos valorados por lo que realmente hacemos...”
(Educador 2)

“...porque la institución no nos toma en cuenta, no toma en cuenta el proyecto...” (Educadora 1)

“...no es valorado ni desde lo que estamos haciendo con el proyecto con los niños...” (Educadora 1)

“...y eso se manifiesta por ejemplo, en los bajos sueldos, se manifiesta que no somos reajustados económicamente, se manifiesta en que no somos invitados a las capacitaciones, se manifiesta en que no somos invitados a las actividades que hace SERPAJ a nivel regional...” (Educadora 1)

“...partiendo por el sueldo y cero reconocimientos, no vienen a ver como es el trabajo que hacemos acá...” (Educadora 39)

“...se ve en los pocos incentivos que tiene la gente que trabaja en residencia, que los sueldos son bajos, por sentirse poco apoyados, poco valorados, poco respetados quizás en algunos momentos...” (Directora)

“...hay una desvalorización del trabajo que se hace en los sectores residenciales... cuando el trabajo residencial es mucho más complejo, es más integral, más agotador...” (Directora)

“...No, es valorado por compañeros, pero por la institución, no...” (Educador 6)

1.8.-Capacitación y experiencia laboral:

1.8.1.-Falta capacitación

“...también en el tema educativo es fundamental... el trabajo que nosotros hacemos sin tener la capacitación es más complejo...” (Educadora 1)

“...tenemos varios niños con serios problemas de aprendizaje y problemas atencional, como lo podemos abordar si no tenemos la capacitación...” (Educadora 1)

“...pero yo creo que nos falta un poco más de, como, rigurosidad metodológica... , aquí no todos tienen esa formación...” (Educadora 5)

“...Siento que con el tiempo me he ido capacitando más, porque cuando llegué no sabía muy bien como desarrollar el trabajo, para dónde apuntar, cuáles eran los enfoques, de qué manera hacer un trabajo concreto con los niños...” (Educadora 1)

“...Y es dentro de la línea que tiene que ver con la capacitación al equipo técnico dentro de distintas temáticas que están presentes, porque los niños que están dentro del proyecto... con lo cual muchas veces va generando ansiedad dentro del equipo...” (Educador 4)

1.8.2.-Perfil de los educadores:

“...lo que nosotros hemos intentado hacer es un trabajo socioeducativo mucho más complejo y las características y el perfil de las personas que trabajan igual es distinto...” (Directora)

“...he trabajado en hartas cosas, he trabajado en hospital, he trabajado con arquitectos, he trabajado en pizzería...” (Educadora 1)

“...yo entré a trabajar a los veintidós años y estuve cuatro años y medio en el hogar Anita Cruchaga...de ahí renuncié y me fui como educadora a la casa refugio para violencia intrafamiliar con riesgo vital del Tragún” (Directora)

“...mi experiencia laboral empezó en la población donde yo nací, donde yo me crié, en Puerto Edén, con el tiempo tomamos una agrupación ganamos un proyecto CONACE, hicimos taller de batucada, un taller de teatro...” (Educador 7)

“...yo pienso que igual los chiquillos igual necesitan otro tipo de cosas y te vas dando cuenta que el sistema tampoco te lo permite, tú quizás quieres hacer mucho, pero ellos te están poniendo barreras...” (Educador 2)

“...yo tengo cuatro años de psicología en la Universidad de Valparaíso y cuatro años de Trabajo Social en la Universidad Católica de Valparaíso...” (Educador 4)

“...prevención del uso y consumo de drogas...por ahí partí...” (Educador 4)

“...esta es mi experiencia laboral así más dura y yo creo que cualquier otro trabajo va a ser más liviano que este, pero anteriormente trabajé en esos campamentos de SERPAJ...” (Educadora 5)

“...estudio Trabajo Social, llegué acá, porque necesitaba trabajar y porque conocía a algunas personas que trabajan en SERPAJ...” (Educadora 5)

1.9.-Grado de satisfacción de los educadores con la institución:

1.9.1.- Descontento con la institución:

“...yo estoy aquí más que por SERPAJ por los niños...” (Educadora 1)

“...para mí SERPAJ es una institución que no tiene mucha importancia, no tiene valedera, en realidad es una institución de mentira, es una institución que le hace el trabajo a SENAME, por lo tanto no me interesa...” (Educadora 1)

“...pienso que cuando ya te involucras en el sistema, me refiero al sistema SENAME, instituciones y todo lo demás te das cuenta de todas las...de todas las debilidades que tiene y de lo que a ellos realmente les importa, cachai...” (Educador 2)

“...a estos seres poderosos no les interesamos no más, porque ellos justifican que a nivel internacional hemos desarrollado la pobreza, que estamos en desarrollo...” (Educador 6)

“...que el SENAME no se preocupa de nuestros niños, o sea claro, hace la pega, pone la plata, pero este es un rollo social heavy por el sistema en el que viven...” (Educador 6)

“...yo soy una persona super pacífica, yo le tengo rabia al poder, a eso le tengo rabia, a eso me revelo, soy feliz...” (Educador 6)

1.9.2.-Falta presencia institucional:

“...si le interesara el proyecto que nosotros estamos desarrollando, tendríamos la presencia de la jerarquía, digamos de la institución, cosa que no ha sucedido...” (Educadora 1)

“...hay un abandono de la institución con el proyecto...” (Educadora 3)

“...la institución en general desconoce principalmente el trabajo que se realiza acá y al desconocer el trabajo, u no n o puede valorar lo que n o conoce...” (Educador 4)

“...Me parece que a nivel central tiene que ver con que hay demasiados, o sea hay una multiplicidad de proyectos dentro de la institución con lo cual, claro se reconocen los que están dentro de cierta línea...” (Educador 4)

1.9.3.-Malas condiciones laborales:

“...pienso que son las condiciones de trabajo las que de repente empañan un poco el trabajo con los niños...” (Educadora 3)

“...Horarios, mala remuneración, lo que te comentaba del abandono de la institución hacia el proyecto...” (Educadora 3)

“...pero que en el fondo te hacen un todo que es muy desmotivante...” (Educadora 3)

“...yo creo que eso es la opinión de todos nosotros, o sea desde cosas así como objetivas como el sueldo, hasta el esfuerzo que nosotros tenemos este es un trabajo de proceso continuo, no tenemos feriado, no existe el día del trabajador, año nuevo, navidad...” (Educatora 5)

“...cuando uno está tratando de hacer un trabajo en el cual cree, no sé si bien o mal... en el cual se juega, deja horas extra, ocupa plata de su bolsillo, en el cual ocupa tiempo que es suyo, pasa rabias tristezas, y ves frustraciones... y claro a uno le dan ganas de irse, a mi eso no me pasa porque conozco la Corporación...” (Educatore 6)

“...un educadore que gana mínimo no sé po, doscientas cincuenta lucas, lo vai a tener haciendo mejor pega que si gana ciento cuarenta que es lo que sacamos, lo vai a tener con la mente pensando en que pucha tiene que pagar algo...” (Educatore 6)

“...cuando hay rotación de personal se trunca el trabajo...” (Directora)

1.9.4.-Falta rigurosidad institucional:

“...nuestra metodología poco rigurosa es porque nuestra institución desde su director hacia abajo es así, o sea no hay una rigurosidad en planificación...” (Educatora 5)

1.9.5.-Falta apoyo institucional:

“...Eh...bueno la rotación de gente yo creo que pasa por... primero yo siento que no hay un apoyo desde la institución, o sea hay un incongruencia entre los supuestos lineamientos que las instituciones tienen y la práctica...” (Directora)

“...yo creo que no que hay, que los educadores se sienten no apoyados por la Corporación...” (Directora)

“...Porque lo desconocen, desconocen el proyecto, porque yo creo que SERPAJ se empezó a ampliar mucho y quien mucho abarca poco aprieta...” (Educatore 6)

“...yo creo que la institución no se la ha jugado por eso, porque el Pato no va a tener tiempo pa venir pa acá, tiene como cincuenta proyectos en la carpeta y no po, si pa eso dejó a Alfredo, me entendí o no?, y claro el es un buen director, se preocupan por los casos, y tampoco tiene tiempo, ahí llega el abandono...” (Educador 6)

“...A mi trabajo no lo afecta, y sabís porque no lo afecta, porque yo tengo la experiencia de haber trabajado en el CIJ, pero si yo hubiese llegado a trabajar aquí hubiese dicho que la Corporación vale callampa...” (Educador 6)

Objetivo específico: 2.- Medir los efectos parciales producidos en el proyecto.

2.1.-Efectos inmediatos de la intervención:

2.1.1.-Resultados de la intervención:

“...hay niños que llegan acá y tienen actitudes super violenta, pero cuando uno empieza a intervenir con ellos y a hacer trabajo personalizado, las formas de relacionarse son distintas...” (Educadora 1)

“...por ejemplo, estos niños que yo te decía, cuando llegaron no sabían...no sabían que había que lavarse los dientes después de almuerzo, ellos comprendieron que era parte de la vida y entonces yo los observo y ellos solos van y se lavan los dientes, pero eso es través del refuerzo...” (Educadora 1)

“...no es un cambio inmediato y tiene que ver con que no solamente con decir que cambien, si no que va en relación con el tema de lo afectivo, de lo emotivo...” (Educadora 1)

“...yo creo que es una cosa de tiempo, no podemos esperar que una persona que nunca se haya sentado en una mesa y haya comido como se debe, lo haga en una semana, pero pienso que cambios si se ven...” (Educador 2)

“...Depende mucho del niño, porque, por ejemplo, Jocelyne y Felipe, ellos vienen con una experiencia de la calle que es super difícil de cambiar, entonces los niños, A lo mejor va a sonar feo, si son como de casa es un poco mas fácil trabajar con ellos, lograr que adopten ciertos hábitos...” (Educadora 3)

“...a lo mejor con Jocelyne y Felipe, vamos a poder lograr cambios, pero es un proceso mucho más largo y arduo, por sus experiencias...” (Educadora 3)

2.1.2.-Dificultad de los educadores para no involucrarse emocionalmente:

“...un efecto que se da y que es desde lo personal, es imposible no involucrarse emocionalmente con los niños, y ese es un tema super complejo...” (Educadora 1)

“...Hay efectos también positivos cuando veis que los niños ya están super adaptados a la dinámica del hogar...” (Educadora 1)

“...son los niños que comprenden, que te quieren, que te preguntan, y que quieren estar contigo...” (Educadora 1)

“...el tema de los celos entre los niños...” (Educadora 1)

“...entonces te encariñai mucho con uno, y a veces no te dai cuenta y no tomas a los otros con el mismo tiempo y dedicación como tomas a la persona con la que has formado relaciones más especiales...” (Educadora 1)

“...Pasa que tu a veces tienes lazos con un niño, un lazo fuerte, un lazo de cariño y los demás se pueden poner celosos y se pueden poner en contra...” (Educadora 3)

2.1.3.-Desgaste del equipo:

“...en cuanto al trabajo en si te demanda mucho desgaste físico y emocional...” (Educadora 3)

“...de repente los días son muy agitados, ir a buscar al niño al colegio, llevarlos al doctor, o a otro lado, o el aseo de la casa, o cuando se descompensan y hay que contenerlos, es super cansador en ese sentido...” (Educadora 3)

“...la utilización del tiempo libre de otra manera y yo creo que también mucha de la gente que participa dentro del equipo técnico tiene requerimientos académicos fuera del espacio laboral...” (Educador 4)

“...y con el compromiso yo creo emocional que uno tiene, porque aquí el desgaste no es sólo físico que también es uno sale super cansado de un día de pega, porque los niños tienen mucha más energía que nosotros... pero la institución no reconoce...” (Educadora 5)

“...en el equipo que también es desgastante, ya que hay veces que los turnos son pesados, ya que hay mucha cohesión entre ellos y a veces que da la grande, obviamente dan ganas de tirar la esponja...” (Directora)

2.2.-Efectos colaterales:

2.2.1.-Resultados no buscados con la intervención:

“...Se va dando una formas de convivir po, siento que aprendemos a convivir con los niños nuevos que tenemos...y vamos de alguna manera estableciendo normas, estableciendo límites...” (Educadora 5)

“...el convivir es generar estrategias de sobrevivencia no sólo en el comer, en el bañarse y todas esas cosas...el convivir es generar estrategias de sobrevivencia no sólo en el comer, en el bañarse y todas esas cosas...” (Educadora 5)

“...al ir fortaleciendo estas formas de convivir y conociéndonos cada uno van habiendo cambios van habiendo algunas modificaciones y que tiene que ver fundamentalmente con el respeto...” (Educadora 5)

“...primero imagínate llegan super violentos y agresivos...y luego al irte conociendo van viendo como tratarte también , ya no tienen una expectativa ambigua de ti...” (Educadora 5)

“...Yo creo que los positivos es que se hace una convivencia más saludable...” (Educadora 5)

“...también es un efecto negativo, porque es aprender a convivir frente a crisis de niños que puede que hayan sido muy vulnerados, pero que quizás nunca hayan visto una crisis psiquiátrica de otro niño y eso ya es algo dañino y aquí se apela a un desarrollo integral de los niños...” (Educadora 5)

“...los efectos colaterales yo creo que son...yo cuando empiezo a intervenir con los niños les empiezo a quebrar los esquemas y les empieza a quedar la grande, y de repente hay caos enorme, si alguien los ve, pensará que no hay ningún trabajo detrás...” (Directora)

“...los efectos colaterales tienen que ver con las dinámicas que se pueden dar en algún momento, en el mismo ambiente social en la comunidad, el no entender de repente a los chiquillos, que tiene que ver con los daños...” (Directora)

“...que transmitan cosas que uno transmite, cachai, hablen las mismas cosas, claro cuando ellos nos escuchan a nosotros y también esas cosas como que las asimilan, y eso...” (Educador 6)

-“...Pero en cuanto a la labor educativa, de efectos colaterales, no te sabría decir...” (Educadora 3)

2.2.2.- Autocuidado:

“...siempre hacer como un autocuidado, yo cuando salgo, salgo, aunque siempre estoy pensando en el trabajo, no puedo evitarlo, pero trato de desconectarme y hacer mis cosas...” (Educadora 3)

“...el autocuidado del equipo técnico... de manera explícita no se ha ido trabajando y que la misma ejecución del proyecto te va generando efectos colaterales dentro del equipo técnico...” (Educador 4)

“...El autocuidado es un tema complicado, porque tiene que ver con las formas de brindar a los sujetos interventores de ciertos efectos negativos de la ejecución misma del trabajo...” (Educador 4)

“...El tema del autocuidado como un espacio formal, el tema de la capacitación... Quien tiene responsabilidad en cuanto a eso tiene que ver con la dirección...” (Educador 4)

“...Yo creo que el tema de la motivación tiene que ver un poco con, lo estresante que es la jornada, en términos de intensidad de situaciones que se van viviendo...” (Educador 4)

“...desde el tedio, desde el cansancio, desde de ciertas presiones sociales desde lo cotidiano eh...” (Educador 4)

“...que si bien se exponen dentro de las reuniones técnicas no han sido asumidos como dentro de la línea programática del proyecto a trabajar...” (Educador 4)

“...cuando ya te ves sobrepasado o estay colapsando tu compañero, tu dupla es capaz de asumir la tarea, me parece que es lo más potente del trabajo...” (Educador 4)