



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

APOYO SOCIAL Y MALTRATO INFANTIL
*“Desde la Óptica de Profesionales
del área de
Infancia”*

Seminario de Título para Optar al Grado de Licenciado
en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social

Institución Patrocinante:

Ilustre Municipalidad de El Bosque
“Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia”

⚙ **Docente Guía:**

Sra. Violeta Flores

⚙ **Estudiantes:**

Erika Javiera Donoso Villa
Alex Eduardo Flores Espinoza



Santiago – Chile

2009



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



REF.: Informa calificación Seminario de Título
Alumnos que se indica.

SANTIAGO, 26 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título: "APOYO SOCIAL Y MALTRATO INFANTIL DESDE LA ÓPTICA DE PROFESIONALES DEL ÁREA DE INFANCIA", realizado por los alumnos Erika Javiera Donoso Villa y Alex Eduardo Flores Espinoza.

Quizás desde la lectura y análisis solo desde el título del presente Seminario, las asociaciones entre apoyo social y maltrato infantil, nos pueden parecer muy lógicas y sabidas como pregunta significativa de un estudio, es más poco novedosa ; pero si ello lo traducimos a los agentes institucionales que trabajan en la temática y que deben manejar las competencias y conocimientos para ello, puede constituir una interrogante de la mayor relevancia y riqueza, mas aún si a través de sus discursos y acciones logramos develar la correlación de ambos conceptos y como esto se traduce en la escala de valorización y aporte cotidiano que hacen en su área.

Lo anteriormente mencionado constituye el gran mérito de los autores, quienes con gran entusiasmo y rigurosidad han constituido esta pregunta e investigación en un tema relevante, atractivo, serio y analítico; seduciéndonos a través de la construcción teórico, conceptual y empírica, en un tema de relevancia social y preocupación para las políticas públicas, los servicios y niveles decisionales a nivel local.

Nos conducen e inducen a la lectura comprensiva de las profundidades del marco teórico de Apoyo Social y Maltrato, y nos guían y ordenan las ideas impecablemente a través de un mapa conceptual, esquemático, completo y asertivo, en el cual se disipan los espacios de duda y posibles incomprensiones.

Su lenguaje es adecuado, cuidadoso y profesional, con una bibliografía amplia, pertinente y variada, asociada con un riguroso régimen de citas y ordenamiento. En su presentación es delicado, seductor y agradable a la lectura, facilitando su avance y término.

Por ello, tiene esta investigación indudable e importantes méritos, aportar al conocimiento de las visiones que tienen los funcionarios la OPD de la Municipalidad de El Bosque, que bien puede ser de otro servicio o municipio del país; respecto a la correlación de las variables de estudios, contextualizar el estudio en un marco teórico-interpretativo y empírico, que favorece su análisis y comprensión, pasando por criterios de rigor y validez que hacen de esta investigación una contribución confiable y que aporta con propuestas que además de hacer una mirada de mayor profundidad, se puedan tomar decisiones y desarrollar a favor de un cambio posible, que de todos modos más que mejorar las competencias del recurso humano que labora en estas oficinas, contribuirá a una mejor labor de prevención y disminución del maltrato infantil en Chile.

En base a los elementos consignados, se evalúa el presente seminario de título con nota siete (7)

VIOLETA FLORES FLORES
PROFESORA GUIA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE
VFF/



REF.: Informa calificación Seminario de Título
alumnos que se indica.

SANTIAGO, 24 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título: **"APOYO SOCIAL Y MALTRATO INFANTIL DESDE LA ÓPTICA DE PROFESIONALES DEL ÁREA DE INFANCIA"**, realizado por los alumnos Srta. Erika Javiera Donoso Villa y Sr. Alex Eduardo Flores Espinoza.

El presente seminario de título presenta un muy buen manejo conceptual. La temática fue abordada en forma cabal y consistente, manifestando idoneidad en la selección y uso de bibliografía. El trabajo manifiesta muy buen nivel de calidad, del equipo seminarista, tanto en el vocabulario técnico utilizado, como en su capacidad de elaboración y redacción; observándose, además, un buen uso del régimen formal de citas. Las técnicas seleccionadas, demuestran un alto grado de idoneidad y consistencia en su manejo, por parte del equipo seminarista.

En base a los elementos consignados, se evalúa el presente seminario de título con nota seis coma dos. (6,2)

LLB

**LUIS LILLO BERMUDEZ
PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE
LLB/cvm.

AGRADECIMIENTOS...

Gracias a mi madre y a mi padre, quienes me inculcaron el valor del estudio, del sacrificio y que siempre me apoyaron; gracias a mi hermana, que hoy inicia el maravilloso proceso de guardar y generar nueva vida en su vientre...

Gracias al "Lelu", de quién aprendí el valor social de la profesión, y por sobre todas las cosas, quererla y respetarla...

Gracias a mis actuales amigos del Liceo, con quienes aprendí que el ser de un colegio "popular" es un desafío para doblarle la mano al destino... Gracias a mis amigos "Tri Lambda" por ser como son y siempre tener una palabra de aliento cuando la necesité...

Gracias a mis profesores, sobre todo a la profesora Ma. Antonieta Urquieta, ojala existieran mas profesionales, docentes y personas como ella...

A todos quienes se me quedan, o que alguna vez estuvieron también les doy gracias, de todos intenté obtener alguna riqueza.

Y finalmente, gracias a mi gran compañera de seminario: Javi, sin ti, este resultado hubiera sido imposible.

ALEX EDUARDO FLORES ESPINOZA

Finalizando éste extenso y hermoso proceso, solo me queda agradecer a Dios, quien extendió su mano sobre mí a cada instante para fortalecerme y darme la energía de seguir luchando.

Agradezco a Alan, mi esposo, por su apoyo, ánimo, amor, valor y los momentos más bellos que he vivido.

Le agradezco a Esmeralda, por ayudarme en el duro camino de crecer y sanar heridas.

Debo agradecer además, a mis abuelos, que caminaron en el ejemplo de lucha y perseverancia que éste mundo necesita.

Agradezco a Josefa, mi hermana, por su confianza y cariño, también a quienes me apoyaron económicamente durante estos años de formación y educación. Y a todos aquellos que elevaron oraciones en pos de mi bienestar.

Le doy las gracias a los/as profesores, aquellos que fueron mis maestros/as, a esos que siempre temí pero les guardo incomparable admiración, y también a los que con su sencillez y ternura pusieron gran confianza en quien suscribe. No podría dejar de agradecer a la Sra. Violeta Flores, docente guía de éste seminario, quien frecuentemente me ha mostrado su empatía y humanidad a nivel personal, académico y profesional. ¡Muchas gracias por ayudarnos a sacar adelante éste desafío!

Antes, de poner fin a mi proceso de formación profesional, debo agradecerle y dedicar cada uno de mis triunfos académicos y personales a esa niña que conoció el rostro más oculto y cruel del maltrato, a la que le robaron la inocencia pero nunca las ganas de sobrevivir.

Todo esto es para ella, para esa niñita que aún vive dentro de mí.

Gracias!...

ERIKA JAVIERA DONOSO VILLA

Índice

	Página
Presentación	1
Capítulo I.	2-10
<u>CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA.</u>	
Presentación	2
1.- Antecedentes Institucionales	3
1.1. Ilustre Municipalidad de El Bosque	3
a) Antecedentes Generales	3
b) Reseña Histórica	4
c) Principios Orientadores de la Institución	5
d) Plan de Desarrollo Comunal	5
1.2 Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	8
Antecedentes Generales	8
Aspecto Situacional de la OPD	8
Objetivos de la OPD	9
Plan Local de protección a la Infancia	10
Líneas de acción de la política local de protección a la infancia.	10
2.- Antecedentes Generales de los Sujetos de Estudio	10
Capítulo II	11-14
<u>PROBLEMATIZACIÓN</u>	
Presentación	11
1.- Formulación del Problema	11
a.- Antecedentes Teóricos	11
b.- Antecedentes Empíricos	12
2.- Justificación del ámbito de estudio	13
Capítulo III	15-42
<u>MARCO TEÓRICO.</u>	
1.- Mapa Conceptual	15
2. Revisión Teórica	17
1.) Introducción al Apoyo Social	17
1.1 Problemas para Conceptualizar el Apoyo Social	17
1.2 Introducción al concepto de Apoyo Social	17
1.3 Fuentes de Apoyo Social	19
1.4 Perspectivas del Apoyo Social	20
a) Perspectiva Estructural	20
b) Perspectiva Funcional	21
c) Perspectiva Contextual	21
1.5 Distinción entre Apoyo Social "Objetivo/Subjetivo"	22

2.) Introducción al Maltrato Infantil	23
2.1 Referencia Histórica del Maltrato Infantil.	23
2.2. Problemas para Conceptualizar el Maltrato Infantil	25
3.) El maltrato infantil y sus principales manifestaciones	27
3.1 Definiendo el Maltrato Infantil	27
3.2 Tipos de Maltrato Infantil	28
3.3 Modelos Explicativos del Maltrato Infantil	29
a.- Explicaciones tradicionales e investigaciones empíricas	31
Enfoque de la interacción social o modelos de segunda	
b.- Generación.	34
c.- Modelos de tercera generación	37
3.4 Conclusión	38
4.) La familia en su rol protector y en el adecuado desarrollo del niño o niña	38
5.) Apoyo Social & Maltrato Infantil	41
5.1 Consideraciones Teóricas	41
5.2 Aislamiento Social y Maltrato Infantil	41
5.3 Conclusión	42
Capítulo IV	43-67
<u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>	
1. Tipo de Estudio	43
2. El Universo y La Muestra	44
3. Propósito y Cuestiones de Investigación	45
4. Objetivos de Investigación	46
5. Hipótesis	47
6. Operacionalización de Variables	47
7. Estrategias de Recolección de Información	50
7.1 Fuentes de Información	50
7.2 Técnicas de Investigación e Instrumentos de Recolección de Datos	51
8. Plan de Análisis	53
8.1 Etapas de la Investigación	53
8.2 Metodología (Recopilación y Sistematización de la Información)	54
8.3 Matriz de Planificación de la Investigación	61
8.4 Tiempo (Diagrama de Gantt)	65
Capítulo V	67-87
<u>SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</u>	
1.-Resultados Encuesta de percepción acerca del apoyo social.	67
1.1 Resultados Obtenidos	67
1.a) Tabla de frecuencia Pregunta 1.	67
1.a) Representación Gráfica	69
1.b) Tablas de frecuencias Pregunta 2.	70

1.b)	Representación Gráfica	71
1.c)	Tablas de frecuencias Preguntas 3 a 6.	72
1.c)	Representación Gráfica	73
1.d)	Tablas de Relación Pregunta 7.	75
1.2 Análisis de Datos Obtenidos a través de Encuestas		75
2.- Resultados de Entrevista de percepción acerca del Maltrato Infantil y el Apoyo social		77
2 .a.-	Transcripción de Entrevistas. <i>(Enlace Anexos)</i>	(99)
2 .b.-	Análisis de Discurso (Entrevistas).	78
2 .c.-	Análisis de Entrevistas.	87
2 .d.-	Cuaderno de Campo <i>(Enlace Anexos)</i> .	(134)
2 .e.-	Análisis de Cuadernos de Campo.	87
Capítulo VI		89-100
CONCLUSIONES Y APORTES		
1. Conclusiones Temáticas		89
1.1	Conclusión en base a Objetivos Específicos	89
1.2	Conclusión en base a Objetivo General	93
2.) Conclusiones en torno a la Metodología Utilizada.		94
3.) Conclusiones en Relación a la Temática De Intervención		95
4.) Conclusiones en Relación a la Institución		96
5.) Conclusiones en Relación al Trabajo Social		97
6.) Propuestas y Aportes		98
Capítulo VII		101-145
ANEXOS		
1.- Anexo 1: Transcripción de Entrevistas a Sujetos de Estudio.		101
2.- Anexo 2: Registro de Cuadernos de Campo.		131
3.- Anexo 3: Registro Fotográfico		140
4.- Anexo 4: Bibliografía		141
5.- Anexo 5: Entrevistas en Audio y Otros Registros Fotográficos (CD adjunto)		145

Presentación

El presente documento da cuenta del Seminario de Título para optar al grado de Licenciado/a en Trabajo Social y el Título de Asistente Social, desarrollados por los estudiantes; Erika Javiera Donoso Villa y Alex Eduardo Flores Espinoza.

Dicho seminario se configura como una investigación social de carácter mixto, enmarcada en la gestión y procesos de intervención de profesionales y técnicos de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la I. Municipalidad de El Bosque.

La Investigación se centra en Establecer de acuerdo a la percepción de los profesionales y técnicos de la OPD de El Bosque, la relación entre El Apoyo Social y Maltrato Infantil, en los casos atendidos por la institución durante el año 2009.

Este estudio fue guiado en una primera instancia por la Docente Elena Salum A. durante el primer semestre del año académico 2009. Sin embargo, el proceso de investigación, reestructuración y análisis fue dirigido y orientado por la profesora Violeta Flores, a quien se le agradece su empatía y oportuna dirección.

El presente documento cuenta de siete capítulos, los cuales se dividen y exponen de la siguiente forma: en el capítulo I se describe el contexto Institucional y situacional de la OPD, lugar en el que se desarrolla ésta investigación.

El capítulo II presenta a grandes rasgos los antecedentes teóricos y empíricos que motivan y justifican el estudio. Dentro del capítulo III se desarrollan los principales enfoques teóricos que enmarcan la temática estudiada, a través de un extenso y acabado marco referencial.

El capítulo IV, por su parte, describe el diseño metodológico empleado a lo largo de la investigación. En el capítulo V se presentan los resultados obtenidos por medio del estudio, así como su respectivo análisis. El capítulo VI, establece los principales puntos de reflexión, conclusión y crítica para dar pie a propuestas y aportes, que pueden parecer muy genéricos, pero responden a las necesidades específicas del contexto institucional en el cual se desarrolla ésta investigación. Por último, en el capítulo VII, se presentan los anexos que verifican el desarrollo del estudio.

Se espera, que ésta investigación sea grata al lector, así como un oportuno insumo para reflexionar, y fortalecer nuestro quehacer profesional.

Capítulo I "Contexto de la Experiencia"



Apoyo Social y Maltrato Infantil



Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo I Contexto de la Experiencia.

Presentación

En el siguiente capítulo se presenta la circunscripción territorial en que se inscribe el Seminario de Título, está estructurado a partir de los antecedentes constitutivos de la Oficina de Protección de Derechos de la comuna de El Bosque, los cuales son considerados necesarios para contextualizar la finalidad de este trabajo. Además, contempla las instancias que otorgan respaldo al equipo seminarista para su inserción y, asimismo, da cuenta de las principales características de los individuos que constituyen la población objeto de estudio, la cual es el conjunto de profesionales y técnicos que desempeñan sus funciones en dicha oficina

Por lo consiguiente, el presente capítulo queda establecido de la siguiente forma:

1. Antecedentes Institucionales

1.1 Ilustre Municipalidad de El Bosque.

- a. Antecedentes Generales
- b. Antecedentes Históricos
- c. Principios Orientadores de la Institución
- d. PLADECO

1.2 Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia.

- a. Antecedentes Generales
- b. Contexto Local
- c. Objetivos de la OPD
- d. Plan Local de Protección a la Infancia
- e. Líneas de Acción de la Política Local de Protección a la Infancia

2. Antecedentes de los sujetos de estudio

1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES:

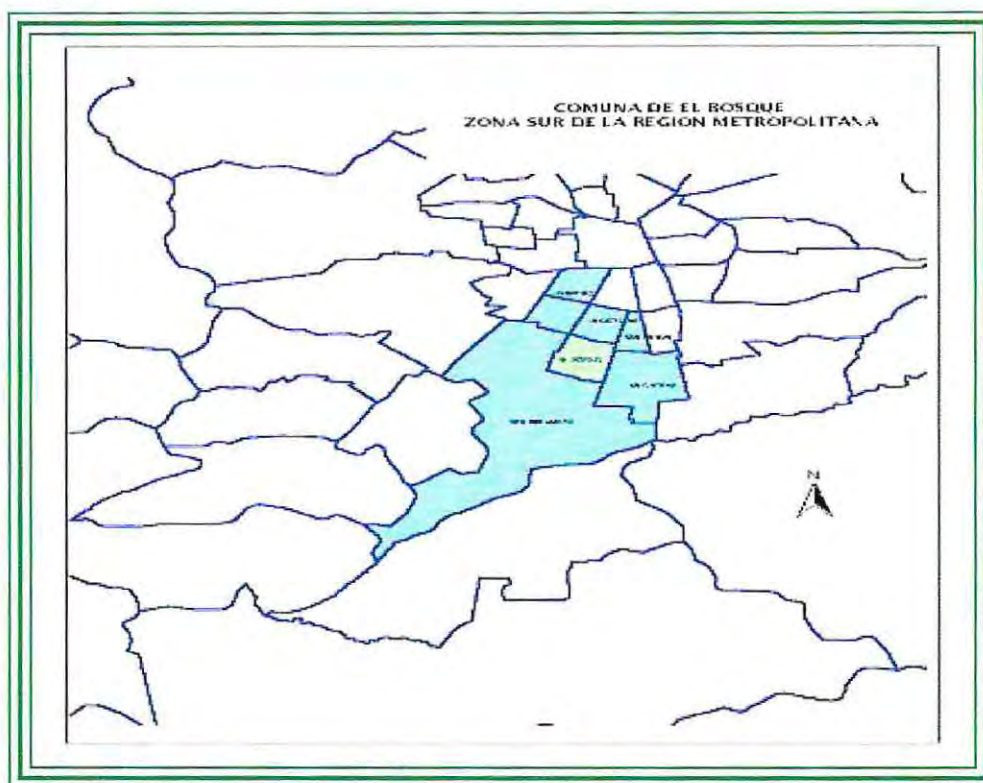
1.1 Ilustre Municipalidad de El Bosque



a. Antecedentes Generales

La comuna de El Bosque se localiza en la zona sur de la Ciudad de Santiago, al sur del área metropolitana (Ver mapa Nº 1). Es una de las 32 comunas que conforman la Provincia de Santiago. El territorio de la comuna de El Bosque está delimitado por el norte con la comuna de La Cisterna (calle Lo Espejo y Riquelme); con San Bernardo por el sur y por el poniente (Avda. Lo Blanco y Avda. José Joaquín Prieto); y con La Pintana y San Ramón por el oriente (Avda. San Francisco).

MAPA Nº 1



FUENTE: PLADECO Comunal 2003.

Administrativamente El Bosque se divide en 34 Unidades Vecinales, límites heredados de sus comunas madres, y dado lo arbitrario de sus cortes, se ha optado por definir límites administrativos más funcionales y operativos para trabajar el territorio, denominándose entonces: “*Sectores De Planificación*” (6); Y “*Barrios*” (53). Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 176 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que sumarían cerca de 42.000 viviendas en 39.335 predios.

El territorio que determina el radio de acción de la comuna de El Bosque está delimitado de la siguiente manera:

- Por EL NORTE: con la comuna de La Cisterna (calle Lo Espejo y Riquelme)
- Por el SUR y PONIENTE: con la comuna de San Bernardo (Avda. Lo Blanco y Avda. José Joaquín Prieto)
- Por el ORIENTE: con la comuna de La Pintana y San Ramón (Avda. San Francisco).

Por lo tanto jurisdiccionalmente el área geográfica en la que la Municipalidad ejerce su influencia se enmarca dentro de los límites ya mencionados

b. Reseña Histórica

A fines del siglo XVIII, la zona que hoy abarcan las comunas de Lo Espejo, La Cisterna, El Bosque y San Bernardo, tenían por propietario a don Pedro Gutiérrez de Espejo, quién da el nombre a la Villa Lo Espejo. Gracias a las obras que se realizaron en esa misa época para sacar agua del Río Maipo y regar el Llano. Así nace el canal San Carlos y el llamado canal del río Maipo. Finalmente en 1819 se terminan las obras del canal del Maipo.

De allí en adelante el páramo será un vergel, con el agua pasan a ser las mejores tierras agrícolas del país y son especiales para agricultura y viticultura. Uno de los canales de esa época pasa por el paradero 40 de la actual Gran Avenida José Miguel Carrera, y lleva el nombre de "Canal Espejino", del cuál queda un viejo puente de dos arcos.

El 9 de febrero de 1821 se funda la villa de San Bernardo. Hacia el 1850, al norte del canal Espejino se planta un bosque que abarcaba desde el paradero 31 al 40, entre Gran Avenida y la línea férrea, este bosque fue llamado "El Bosque de Espejo" y finalmente "El Bosque", siendo esta la razón del nombre de la comuna

La comuna de El Bosque, fue creada por el DFL 3060, en el año 1981, sin embargo su primer alcalde fue nombrado el 12 de Agosto de 1991, por el entonces presidente de la república Don Patricio Aylwin Azócar. El primer y actualmente alcalde es el Señor Sadi Melo Moya, quien dio origen al proceso de formación del municipio.

La Ilustre Municipalidad de El Bosque cuenta con un edificio consistorial emplazado en el Centro Cívico Comunal, cuya dirección se encuentra en Calle Alejandro Guzmán #735. La administración local de la comuna de El Bosque, reside en la Municipalidad, por lo que esta debe ejercer su acción en conjunto con las personas, para promover la participación y gestión comunitaria. El objetivo de esta institución es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural.

Según los antecedentes proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en su último censo nacional realizado en abril del año 2002, la población de la Comuna El Bosque es de 172.854 habitantes, con una densidad que alcanza a 124,79 hab./ km², es decir, es un 33% de la población de la Región Metropolitana. Toda su superficie (14,2 km²) se encuentra dentro del

área urbana y se encuentra urbanizada, destacando dentro de esta área el uso de suelo habitacional.

c. Principios orientadores de la institución

Los principios orientadores de la Gestión Municipal se desprenden del Plan de Desarrollo Comunal y son los siguientes:¹

- ☞ Desarrollo que valora la vida humana: Las personas son sujetos y beneficiarios del desarrollo y por ende, son capaces de definir su rumbo y ritmo, asumiendo la diversidad social con el fin de lograr un acceso equitativo a las oportunidades que ofrece el desarrollo.
- ☞ Desarrollo Moderno: Los objetivos modernizadores racionales (crecimiento, índices macro económicos, eficiencia y eficacia de los sistemas funcionales) son complementarios a la subjetividad de las personas y grupos sociales, acogiendo sensibilidades, percepciones y preocupaciones.
- ☞ Desarrollo Solidario: Se privilegia la inversión y la protección a las familias más pobres de la comuna, fortaleciendo las redes de apoyo esforzándose por proveer mecanismos de seguridad para la integración social y material de las personas.
- ☞ Desarrollo Saludable: Construir una comuna saludable, respetuosa y cuidadosa de su medio ambiente, segura, amigable con sus habitantes y de éstos con ella.

d. Plan de Desarrollo Comunal de la Institución (PLADECO)

En la Ley N° 18695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, se define al PLADECO como un instrumento rector del desarrollo comunal que contempla las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y a promover su avance social, económico y cultural.

Su vigencia mínima es de cuatro años sin que necesariamente coincida con el periodo de desempeño de las autoridades municipales electas por la comunidad.

El PLADECO constituye un instrumento que apoya y orienta el trabajo en la comuna, así como también es una herramienta clave de la organización Municipal. Éste instrumento tiene como objeto conocer tanto las Fortalezas y Debilidades internas del municipio como las Oportunidades y Amenazas del entorno comunal que afectan o influyen en el desarrollo de la comuna.

El conocimiento del "que somos", es el objetivo central de la primera etapa en el proceso de elaboración del PLADECO, que corresponde a una instancia fundamentalmente diagnóstica.

En esta construcción de conocimiento local, se entiende que la problemática del desarrollo es un fenómeno multidimensional que cruza y se manifiesta en todos los aspectos de la realidad, en un espacio económico, político y social específico; el cual, condiciona el estilo y presentación del ser comunitario, tanto en su dimensión individual (el habitante), como en su dimensión colectiva (la comunidad organizada).

¹ I. Municipalidad de El Bosque. (2003-2008).Objetivos. Plan de Desarrollo Comunitario. Pp 28

El diagnóstico, busca aproximar esta realidad a través de la conjunción e interrelación de múltiples vertientes de información, ordenadas sólo con fines metodológicos en ámbitos temáticos preestablecidos; observando, *paralela y secuencialmente la manifestación de fenómenos diversos*, que conjugan distintos aspectos de la realidad y que van permitiendo *la construcción de una visión de conjunto*, en términos sistémicos, superior a las visiones parciales.

El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), junto con el Plan Regulador Comunal (PRC), son los instrumentos fundamentales sobre los cuales se sustenta el quehacer del gobierno local en pos del desarrollo económico social y el ordenamiento territorial.

Desde esta perspectiva, la propuesta para el diseño y elaboración del Plan de Desarrollo Comunal para la comuna se orienta, en términos generales, al diseño de una herramienta de gestión comunal, construida a partir de un reconocimiento objetivo y subjetivo de la realidad tal orientación facilita la aprehensión de una imagen identitaria de la comuna que cuente con un amplio reconocimiento social, potenciando la capacidad de acción y compromiso de los habitantes y sus organizaciones.

Un instrumento de gestión, construido bajo estos principios permite orientar y dar cohesión a las diversas iniciativas, públicas y/o privadas, que se localicen en el territorio y que dan como resultado (directa o indirectamente) alteraciones en el nivel de bienestar presente o futuro de sus habitantes.

Los objetivos definidos en el PLADECO de El Bosque son:

I. Objetivos Generales de la Gestión Municipal.²

- Lograr una participación amplia, comprometida y sostenida en el tiempo de parte del Municipio.
- Asegurar el normal desarrollo de las funciones municipales
- Lograr adhesión al Plan de Desarrollo Comunal.

II. Objetivos Específicos de la Gestión Municipal.³

1) En materia de Seguridad Ciudadana:

- ✓ Reducir la violencia y factores de riesgo asociados a la delincuencia.
- ✓ Reducir el nivel de temor de la población.
- ✓ Mejorar el nivel de confianza en las instituciones
- ✓ Reducir las tasas anuales de abandono y deserción escolar
- ✓ Aumentar la participación e inserción social de jóvenes
- ✓ Realizar una Intervención integrada en poblaciones de alto riesgo.

2). En materia de Salud:

² I. Municipalidad de El Bosque . (2003-2008).Objetivos. Plan de Desarrollo Comunitario. Pp29

³ I. Municipalidad de El Bosque. (Octubre 2007)Secretaría Comunal de Planificación. Presupuesto Municipal 2008. Pp 8-9

- ✓ Mejorar los servicios de urgencia comunales
- ✓ Mejorar la cobertura de especialidades médicas
- ✓ Mejorar la cobertura y calidad de los programas de salud
- ✓ *Mejorar la infraestructura de la salud comunal*
- ✓ Mejoramiento de la gestión de los equipos de atención
- ✓ Mejorar la Educación en salud para jóvenes y adultos
- ✓ Promocionar la salud con participación de la comunidad

3). En materia de Educación:

- ✓ Mejorar los niveles de aprendizaje del alumnado
- ✓ Mejorar la calidad del trabajo docente
- ✓ Incorporar a la comunidad escolar en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- ✓ Generar oportunidades educacionales para los alumnos más pobres.
- ✓ Otorgar Becas para alumnos destacados
- ✓ Modernizar la gestión educacional

4). En materia de Desarrollo Social:

- ✓ Desarrollar Estrategias para la mitigación de la pobreza
- ✓ Desarrollar Estrategias de Integración social
- ✓ Desarrollar Estrategias de Prevención Psico-Social
- ✓ Desarrollar Estrategias de Promoción de la Participación y de Ciudadanía
- ✓ Desarrollar Estrategias de Promoción y Desarrollo del Deporte

5). En materia de Desarrollo Económico:

- ✓ Promocionar la Capacitación y el Empleo
- ✓ Fortalecer el Comercio de Ferias
- ✓ Apoyar y Desarrollar las Micro y Pequeñas Empresas
- ✓ Fortalecer el Comercio Detallista
- ✓ Fortalecer los Talleres Laborales

6). En materia de Cultura:

- ✓ Permitir el acceso Igualitario a los Servicios e Infraestructura Cultural
- ✓ Construir un Eje Cultural Local
- ✓ Promocionar de la Formación Técnico Artística.

Así mismo, la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades en su artículo 5°, Letra A estipula que la Gestión Municipal contará a lo menos con los siguientes instrumentos:

- a) El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO).
- b) El Plan Regulador Comunal.
- c) El presupuesto Municipal.

1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES:

1.2. Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia



Antecedentes Generales

Según la definición entregada por el Servicio Nacional de Menores (SENAME), las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) están definidas como instancias de atención ambulatoria de carácter local, que realizan acciones de protección integral. Son operadas en convenio entre el SENAME y una o varias municipalidades, según sea el caso. Buscan contribuir a la generación de condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento y respeto de los derechos de la infancia.

Sus acciones se podrían sintetizar en: la gestión interinstitucional hacia los sectores públicos y privados, en lo local; la promoción de los derechos de la infancia; el trabajo para implementar sistemas locales de protección y la atención a niños, niñas y adolescentes que requieren protección y que están siendo atendidos en otros sistemas.

Aspecto Situacional de la OPD

Según el Censo del 2002 en la Comuna del El Bosque se han presentado cambios a nivel de la estructura de las familias emergiendo núcleos básicamente monoparentales⁴, dentro de éste contexto podemos mencionar que existe una población infantil de 54.662 niños/as y adolescentes (menores de 18 años), donde el 29.6% corresponden a niños/as menores de 6 años, es decir 16.166 niños y niñas.

En el caso de El Bosque, el diseño e implementación de la OPD se realizó en el año 2006. Desde ese año y hasta la fecha ha atendido directamente a 1.280 familias, de las cuales 42% corresponden a casuísticas relacionadas con Maltrato. Encontrándose como factores de riesgo preponderantes por una parte, la construcción de relaciones familiares con altos contenidos de violencia aceptada culturalmente, asociadas a las condiciones de pobreza estructural que afectan a niños y niñas de la comuna y por otra, desconocimiento o falta de apropiación de la red social institucional y de su rol como garantes de derechos.

Sobre los niveles de vulneración a la infancia, puede hacerse referencia a las estadísticas que arroja la atención de la OPD El Bosque, durante el año 2007⁵:

⁴ Antecedentes Obtenidos de: "I. Municipalidad de El Bosque. 2006. Oficina de Protección de Derecho de la Infancia. Informe Diagnóstico

⁵ Op Cit. Ref. 1

- e. El 47% de las atenciones corresponden a niñas, mientras que el 53% son niños.
- f. Las edades de ellos se extienden, mayoritariamente, entre los 8 y 10 años (51% de los casos), y en segundo término, entre 6 y 7 años (12%).
- g. Las principales causales de ingreso para atención son: vulneración grave, es decir maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, observadores de VIF en un 30.1% de los casos, negligencia familiar (23.4%), interacción conflictiva con los padres (16.7%), e interacción conflictiva con la escuela (13.8%).

Objetivos de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia⁶

Objetivo General

"Facilitar el desarrollo institucional de sistemas locales de protección de derechos de la infancia y adolescencia en un territorio determinado abarcando, al menos, el espacio comunal".

Objetivos Específicos

1. Elaboración participativa de una política local de infancia con enfoque de derechos, que permita, entre otros aspectos, la integración de éste en los instrumentos de gestión municipal y en las acciones que emprenden los sectores que se encuentran bajo la responsabilidad del gobierno comunal, particularmente educación y salud.
2. Fortalecer lazos colaborativos, articulados e integrados en redes, entre sectores y actores locales vinculados a la infancia que permitan generar un lenguaje común, intercambiar información, aunar criterios y desarrollar intervenciones comunes.
3. Contribuir al desarrollo de mecanismos eficaces de derivación, desde las redes locales, que faciliten a niños, niñas, adolescentes y sus familias, el acceso efectivo a los programas, servicios y recursos disponibles en la comunidad.
4. Incentivar la participación activa de los niños y niñas, la familia y la comunidad en la promoción, protección y ejercicio de los derechos de la infancia.
5. Ofrecer directamente la protección especial que sea necesaria en caso de vulneración de derecho, cuando la derivación a un programa no sea posible o cuando dicha derivación parezca innecesaria por tratarse de una situación que admita una solución relativamente rápida con los recursos de la propia oficina, del niño/a y/o los que posea el grupo familiar o adulto responsable del niño/a o adolescente atendido/a.
6. Promover el fortalecimiento de las competencias parentales que corresponden a las

⁶ Departamento de Protección de Derechos Servicio Nacional de Menores. 2009. "Bases Técnicas Oficinas de Protección de Derechos"

familias, privilegiando aquellas acciones destinadas a evitar la separación del niño, niña o adolescente de ésta o de las personas encargadas de su cuidado personal.

Plan Local de Protección a la Infancia⁷

Este plan integra recursos institucionales, sociales y comunitarios, desde la experiencia acumulada en todos los años de existencia de la OPD dentro de la comuna de El Bosque, buscando alcanzar el fortalecimiento del capital social y humano, la movilización de recursos locales para la conformación de redes de protección, de carácter institucional y territorial, destinadas a favorecer y posibilitar la prevención de la vulneración y la restitución de los Derechos.

Líneas de Acción de la Política Local de Protección a la Infancia⁸

- ⊗ **Ámbito institucional**, referido a la instalación de un sistema de pesquisa, atención y tratamiento, a la infancia vulnerada o excluida, entre las instituciones vinculadas a la temática, para la restitución del Derecho.

- ⊗ **Ámbito barrial**, que se refiere a la instalación de un sistema de pesquisa y derivación desde la comunidad, para la restitución del Derecho. Además contempla la construcción de espacios comunitarios de acogida y protección.

2. ANTECEDENTES GENERALES DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO:

Dentro de nuestra investigación, se determina como sujetos de estudio a un grupo de profesionales y técnicos que se desempeñan en la Oficina de Protección de Derechos (OPD) y en la Oficina de Infancia de la I. Municipalidad de el Bosque. Y que tienen directa relación con la atención psicosocial o jurídica de los casos y sus familias, y/o en la intervención comunitaria en el área de promoción de derechos.

Dicho grupo está conformado de la siguiente manera:

- 3 Trabajadoras Sociales.
- 2 Psicólogas.
- 1 Abogado.
- 1 Técnico Jurídico.
- 1 Animador Sociocultural.



⁷ Antecedentes Obtenidos de: "I. Municipalidad de El Bosque. 2006. Oficina de Protección de Derecho de la Infancia. Informe Diagnóstico.

⁸ Antecedentes Obtenidos de: "I. Municipalidad de El Bosque. 2006. Oficina de Protección de Derecho de la Infancia. Informe Diagnóstico

Capítulo II "Problematización"



Apoyo Social y Maltrato Infantil



Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo II Problematización

Presentación:

El capítulo de problematización busca aclarar al lector las razones que motivaron la presente investigación.

Si bien, siempre existen razones personales que llevan a interesarse por un determinado tema, el interés profesional prima y por tanto se intenta impregnar éste capítulo de las razones profesionales y académicas que determinaron la realización del presente estudio.

Se presentan brevemente en una primera instancia los antecedentes teóricos y empíricos que sustentan la investigación y posteriormente la necesidad personal, profesional e Institucional que motivó este estudio.

1. Formulación del Problema

a) Antecedentes Teóricos:

Antes de conceptualizar el maltrato infantil, es necesario realizar una aproximación introductoria al papel que juega la familia en el desarrollo del /la niño/a, ya que cualquier perturbación en el sistema familiar desencadenará alteraciones en el mismo. Sin embargo, el concepto de familia ha experimentado diversas modificaciones a lo largo del tiempo, pero de manera general, podemos decir que: "Una Familia es un núcleo humano que se halla integrado inicialmente por dos o más personas que habitan bajo un mismo techo, que desarrollan unas funciones básicas de alojamiento, alimentación, salud, interacción psicoafectiva, etc., en un continuo proceso de reestructuración, que desempeña un cometido fundamental en la socialización del niño. Por tanto, la familia es un sistema abierto en interacción con otros sistemas sociales, que se encuentra en transformación y desarrollo, y se autogobierna mediante pautas de interacción entre sus miembros (normas de comunicación, límites, jerarquías, roles,...)"¹.

Al comprender éste contexto social, podemos referirnos al maltrato infantil bajo una perspectiva conceptual. Siguiendo la definición adoptada por la Asamblea General de la Organización de

¹ María Luisa Vega Moreno. 2001. "Variables que intervienen en el abandono físico o negligencia infantil comparativamente con otros tipos de maltrato infantil."

Naciones Unidas en noviembre de 1989 consideramos que el "Maltrato infantil es toda forma de violencia, perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación mientras que el niño se encuentra bajo custodia de sus padres, de un tutor o de cualquier otra persona que le tenga a su cargo"².

La comprensión del maltrato infantil debe ampliarse desde los patrones de interacción en la familia para incluir el entorno social en el que ésta se encuentra inmersa. En las familias en las que tiene lugar el maltrato el ajuste mutuo "familia-entorno" adquiere características destructivas o no existe en absoluto. Es decir, carecen de Apoyo Social el cual podemos entenderlo desde un aspecto estructural y funcional como: "Un metaconstructo con tres elementos conceptuales, a saber, recursos de la red de apoyo, conductas de apoyo y evaluaciones del apoyo que se relacionan en un proceso dinámico de transacción, de influencia mutua entre la persona y su red de apoyo en contexto ecológico"³.

Los sistemas extrafamiliares se consideran como transmisores de patrones culturales acerca del cuidado de los/as niños/as controlando la práctica de estos patrones mediante un feedback correctivo. Por tanto, se plantea que el maltrato infantil tiende a presentarse en familias que protegen las barreras de la privacidad al punto de perder la interacción con el mundo externo.

II Antecedentes Empíricos:

En la comuna El Bosque viven 175.5943 personas, de ellas 89.159 son mujeres y 86.435 hombres, quienes se distribuyen en 14.2 kms². De acuerdo a su caracterización socio-económica, se define como una comuna pobre. De acuerdo a la CASEN 2002, el 15.8% de la población vive bajo la línea de pobreza y el 3.7% es indigente. Esto se expresa en ingresos promedio que no superan el 60% de los ingresos promedio de la Región Metropolitana.

En relación a la población infantil, la comuna de El Bosque presenta un índice de infancia de 0.59 (en un rango de 0 a 1), ubicándola en un rango de calidad de vida "más que suficiente", en una escala de 5 categorías. Si lo comparamos con los resultados regionales, tenemos casi 0.1 puntos bajo el promedio. Dicho índice considera las dimensiones de educación, salud, ingresos y habitabilidad.

Esto dice referencia con los 71.560 niños/as y adolescentes de El Bosque, donde el 9.2% corresponden a niños/as menores de 6 años. Cabe agregar que alrededor de 7.000 son menores de 2 años.

La Ilustre Municipalidad de El Bosque, desde sus orígenes ha realizado diversas acciones a favor de la infancia, traducidas en la concreción de la Oficina de Protección de Derechos de la Infancia (OPD), organismo que desde 2006 a la fecha ha atendido directamente a 1.280 familias, de las cuales 42% corresponden a casuísticas relacionadas con Maltrato. Encontrándose como factores de riesgo preponderantes por una parte, la construcción de relaciones familiares con altos contenidos de violencia aceptada culturalmente, asociadas a las condiciones de pobreza

² Organización de Naciones Unidas. BOE de 31 de diciembre de 1990. "Convención Derechos del Niño"

³ Vaux, A. 1988. Social support: Theory, research and intervention. New York, NY, EE. UU.: Preager.

⁴ Antecedentes Empíricos Obtenidos de: "I. Municipalidad de El Bosque. 2006. Oficina de Protección de Derecho de la Infancia. Informe Diagnóstico

estructural que afectan a niños y niñas de la comuna y por otra, desconocimiento o falta de apropiación de la red social institucional y de su rol como garantes de derechos.

Sobre los niveles de vulneración a la infancia, puede hacerse referencia a las estadísticas que arroja la atención de la OPD El Bosque, durante el año 2007:

_ El 47% de las atenciones corresponden a niñas, mientras que el 53% son niños.

_ Las edades de ellos se extienden, mayoritariamente, entre los 8 y 10 años (51% de los casos), y en segundo término, entre 6 y 7 años (12%).

- Las principales causales de ingreso para atención son: vulneración grave, es decir maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, observadores de VIF en un 30.1% de los casos, negligencia familiar (23.4%), interacción conflictiva con los padres (16.7%), e interacción conflictiva con la escuela (13.8%).

Es así como surgen las siguientes preguntas de investigación:

- *“¿Cuáles son las implicancias desde la óptica del equipo profesional de la OPD de la comuna El Bosque, que tiene la carencia de Apoyo Social en las familias de niños y niñas vulnerados en sus Derechos?”*
- *“¿Cuál es la importancia que le atribuyen los profesionales de la OPD de la comuna El Bosque, al Apoyo Social que reciben las familias tratadas por la institución?”*
- *“¿Cuáles son los principales factores etiológicos del Maltrato Infantil, según la percepción de los profesionales de la OPD de El Bosque?”*

2. Justificación del Ámbito de Estudio

La necesidad de estudiar el problema del maltrato Infantil y su relación con el nivel de apoyo social que posee una familia surge de diferentes áreas.

Teóricamente ésta problemática ha sido abordada desde diferentes enfoques predominando aquellos que centran la causa del problema en la relación entre el/la niño/a – sus padres o adultos significativos con los cuales se hayan establecidos diferentes categorías de apego que precipitarían o impedirían la ocurrencia del Maltrato Infantil. Además de las Teorías como la del “apego” de Jonh Bowlby se encuentran modelos explicativos como los “Tradicionales e Investigaciones empíricas” de donde se sostienen Sub modelos como el “Psiquiátrico- Psicológico”, el “Sociológico” y el que está “centrado en la vulnerabilidad del niño”⁵, adscribiendo como causa

⁵ Larraín S. 1997. Santiago, Chile: Calicanto “Relaciones familiares y maltrato infantil”.

del problema la existencia de ciertas características en los/as niños/as que los hacen acreedores de malos tratos.

Debido a la existencia de modelos explicativos como éstos se ha vuelto indispensable la necesidad de comprender el fenómeno del maltrato infantil desde una perspectiva que integre a todos los sistemas y subsistemas que tienen parte en la situación de vulneración, por esto se incorpora a éste estudio el aporte proveniente del modelo ecológico (Bronfenbrenner) proveedor de un marco conceptual que permite focalizarse simultáneamente en los/as niños/as como en sus contextos, intentando entender la complejidad y la reciprocidad de éstas relaciones, sin obviar la influencia que el medio ejerce sobre el sistema familiar.

Si bien no existe un diagnóstico acabado del nivel de vulneración a la infancia, podemos referirnos a las estadísticas que arroja la atención de la OPD El Bosque, durante el año 2007. En ese período, se brindó atención a 717 niños/as que derivaron a 667 casos que requerían intervención profesional 43 (93%). El 7% restante fueron orientaciones. Por lo tanto, la problemática del maltrato infantil se anida esencialmente dentro de la escena familiar, esto motiva la necesidad de investigar, describir y relacionar características asociadas al problema como por ejemplo el aislamiento social de las familias respecto de fuentes potenciales de apoyo, las que en la intervención que realiza la OPD de El Bosque no están consideradas, pues ésta se realiza centrado en el niño/a o adolescente y el adulto responsable

El interés de los alumnos que suscriben por abordar la problemática mencionada nace de vivencias particulares que los han acercado de una u otra forma a éste tema, y que los impulsan a buscar posibles causas asociadas al Maltrato Infantil, a fin de encontrar las estrategias necesarias para revertir ésta situación.

Profesionalmente; los investigadores consideran que el problema del maltrato a la infancia requiere investigaciones que pongan el acento en encontrar los factores causales de la problemática para poder diseñar e implementar medidas que aborden el tema desde un enfoque transversal, ya que lo que se observa en los programas de infancia es que la intervención secundaria centrada básicamente en el sujeto, dejando en segundo plano el ambiente donde éste desarrolla sus actividades cotidianas, tal como queda expuesto en el marco teórico.

La Oficina de Protección de Derecho de la Infancia ha manifestado explícitamente la necesidad de contar con procesos investigativos en la temática que sustenta éste estudio, se reconoce por lo demás la necesidad de reconceptualizar la línea de intervención que caracteriza a la institución, a fin de incluir a la familia y su respectivo contexto social, ambos como potenciales agentes que intervienen en la problemática del maltrato infantil.

Capítulo III "Marco Teórico"



Apoyo Social y Maltrato Infantil

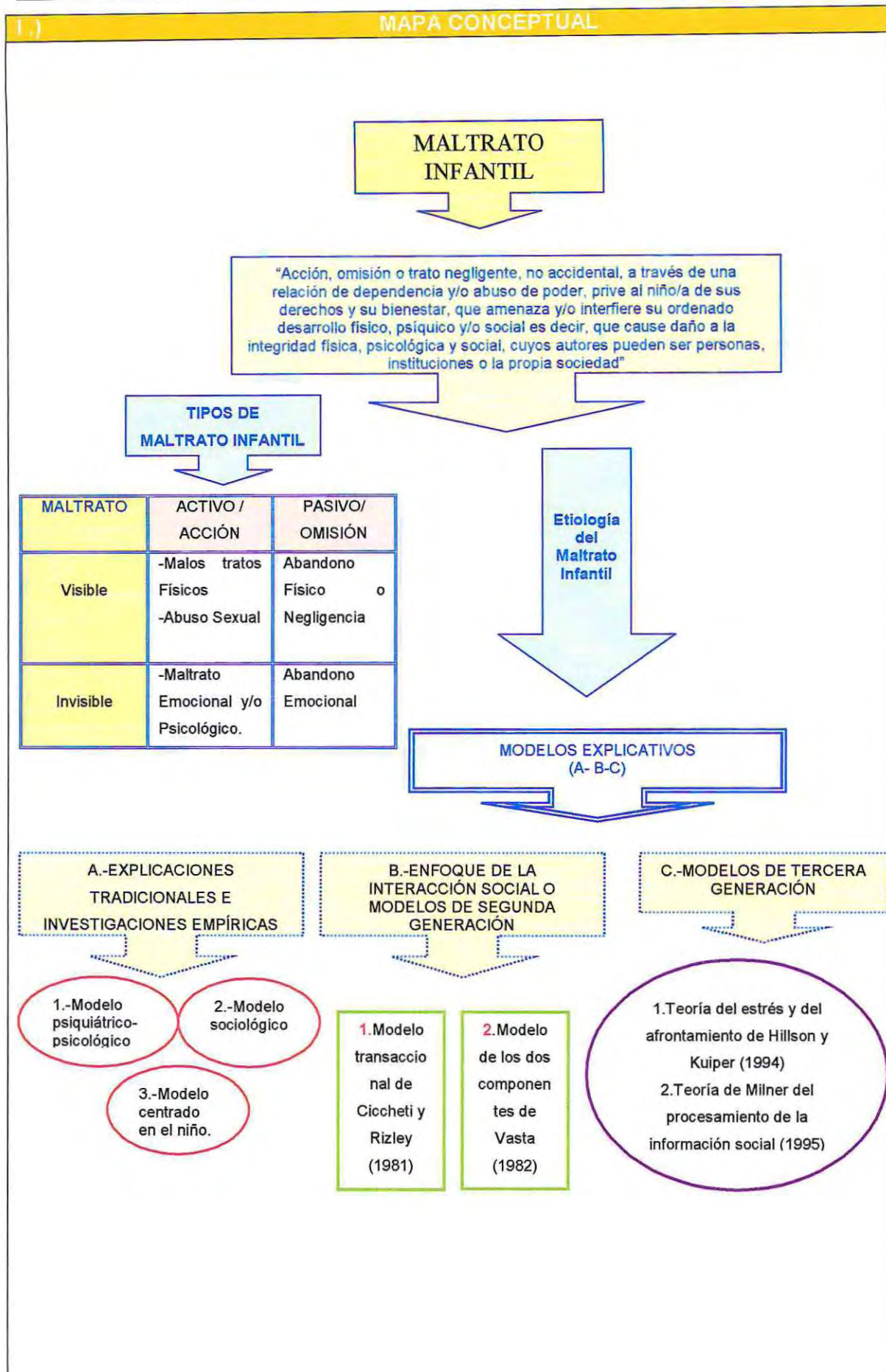


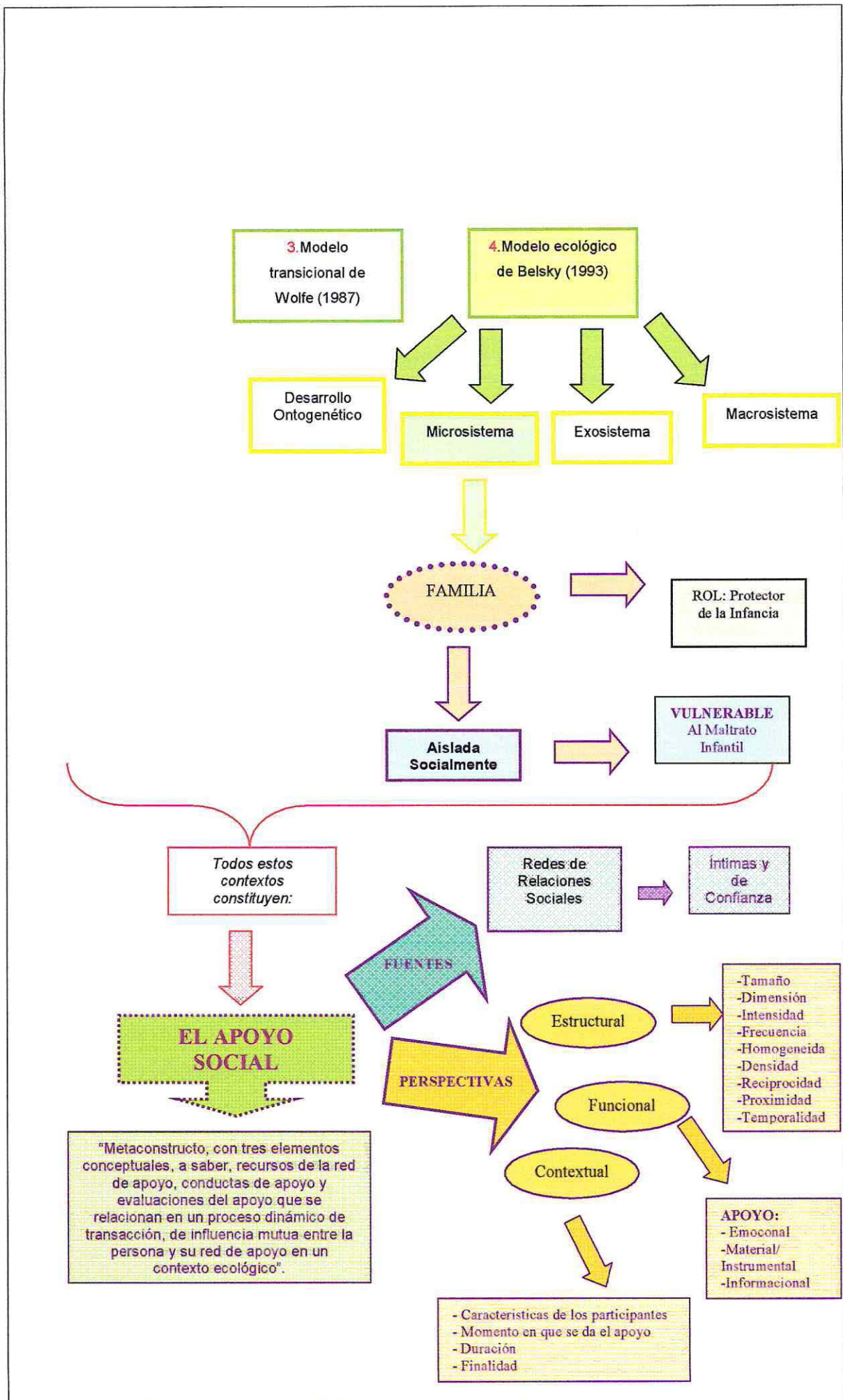
Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo III Marco Teórico

MAPA CONCEPTUAL





II.)

REVISIÓN TEORICA

1.) INTRODUCCIÓN AL APOYO SOCIAL

*“Los hombres ya no tienen tiempo de comprar nada,
compran las cosas ya hechas a los comerciantes;
pero como no existe ningún comerciante de amigos, los hombres ya no tienen amigos”.*

(Antoine de Saint-Exupéry, 1943. “El Principito”)

1.1 Problemas para conceptualizar el Apoyo Social:

No es una tarea fácil el definir éste concepto, debido esencialmente a la gran proliferación de definiciones que posee, tras cada nuevo estudio aparece una nueva concepción del Apoyo Social. El complejo desafío que implica el constructo de apoyo social se debe, según autores como Barón (1996), básicamente a tres razones:

- a) El enorme número de definiciones existentes
- b) Las numerosas relaciones y evaluaciones que implica
- c) Las variadas actividades que se han incluido bajo el término.

Felton y Shinn (1992), plantean que la idea que debe guiar la discusión a la hora de definir el concepto de apoyo social, es que se trata de un concepto interactivo que implica transacciones entre a lo menos dos personas, a quienes Shumaker y Brownell (1984) denominan proveedor y receptor.

Así, el término apoyo social es utilizado para significar diversas dimensiones, distintos elementos y fenómenos, reflejando distintas perspectivas o niveles de análisis. No obstante, pese a la diversidad y cierta confusión en las definiciones, pueden encontrarse en ellas elementos convergentes.

1.2 Introducción al Concepto de Apoyo Social:

Existen a lo menos tres definiciones que pueden ser consideradas como integradoras del proceso involucrado en el concepto de apoyo social.

1° Definición de Lin. Dean & Ensel (1986).

Entiende el concepto de apoyo social como “todas aquellas provisiones instrumentales y/o expresivas, recibidas o percibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos más íntimos”. Los autores añaden que estas provisiones de pueden producir tanto en

situaciones cotidianas como en situaciones de crisis.

2° Definición de Shumaker & Brownell (1984).

Una segunda definición concibe el apoyo social como “un intercambio de recursos entre al menos dos personas, con el objetivo percibido por el proveedor o el receptor de incrementar el bienestar del receptor”. La inclusión del término intercambio hace explícitos tres supuestos de los autores:

- a) El apoyo necesariamente involucra al menos dos individuos, sean éstas parte de las mismas redes o personas completamente extrañas.
- b) Las percepciones de los involucrados en cuanto al intercambio pueden no coincidir.
- c) Puede haber potenciales costos y beneficios asociados al intercambio tanto para el proveedor de la ayuda como para quien recibe.

3° Definición de Vaux (1988).

Esta definición es aún más integradora, ya que no sólo considera los aspectos anteriores expuestos sino que, incluye la integración entre ellos. Para Vaux (1988;1990) el apoyo social es “un metaconstructo, con tres elementos conceptuales, a saber, recursos de la red de apoyo, conductas de apoyo y evaluaciones del apoyo que se relacionan en un proceso dinámico de transacción, de influencia mutua entre la persona y su red de apoyo en un contexto ecológico”.

Los tres elementos que según el autor están presentes en el proceso de apoyo social son:

- a) **Los Recursos de la red de apoyo:** entiende por red de apoyo una parte de la red social más amplia. Es aquella subparte de la red a la que la persona acude en busca de ayuda para manejar las demandas que debe afrontar o para lograr determinadas metas. Tanto demandas como metas pueden ser cotidianas o no (estresares).
- b) **Conductas de apoyo:** se hace referencia a los distintos intentos de ayudar a las personas, a las conductas concretas implicadas, bien sea de tipo material, emocional o informacional. Tales conductas para el autor, pueden seguir espontáneamente o a petición del sujeto, y, a pesar de su buena intención, el que sean útiles o no depende de factores contextuales como el momento en que se dan, la cantidad de apoyo que se ofrece, personas de las que proceda la ayuda, entre otros.
- c) **Evaluaciones de apoyo:** En este caso, se trata de las valoraciones subjetivas de los elementos anteriores, adoptando generalmente, distintas formas; como sentirse querido/a y/o satisfecho/a con el apoyo recibido.

A modo de síntesis, se puede decir que las tres definiciones expuestas anteriormente, aportan elementos para la comprensión del proceso de apoyo social. La primera definición que corresponde a Lin (1986), aporta la distinción entre el apoyo recibido y el apoyo percibido, las fuentes de apoyo

y las perspectivas que se han asumido al estudiarlo. La definición de Shumaker y Brownell (1984), acentúa la reciprocidad que debe involucrar el intercambio entre proveedor y receptor y, finalmente, la definición de Vaux (1988), que no sólo considera los aspectos anteriores sino que, además, incluye la integración entre ellos en un modelo ecológico. Por esta razón quienes suscriben manifiestan su adhesión al paradigma planteado por Vaux, quien entrega una visión mucho más completa del concepto de apoyo social, integrando deferentes miradas, y la implicancia del modelo ecológico como base de la interacción entre los factores personales de cada sujeto con los factores contextuales para influir sobre ellos.

1.3 Fuentes de Apoyo Social:

Siguiendo a Lin (1986), las fuentes de apoyo social pueden representarse en tres niveles que corresponden a tres estratos distintos de relaciones, cada uno indica vínculos entre los individuos y su entorno social con características y connotaciones diferentes. El más externo y general de ellos consiste en las relaciones que se establecen con la comunidad; lo que de alguna manera, refleja la integración en la estructura social más amplia. Estas relaciones indican el grado y extensión con que el individuo se identifica y participa en su entorno social, constituyendo un indicador del sentido de pertenencia a su comunidad.

El siguiente estrato, más cercano al individuo, corresponde a las redes sociales a través de las cuales se accede directa o indirectamente a un número relativamente amplio de personas. Estas relaciones de carácter más específico (relaciones de trabajo, amistad, parentesco), proporcionan al individuo un sentimiento de vinculación, de significado o impacto en el individuo mayor que el proporcionado por las relaciones establecidas en el nivel anterior.

Por otra parte, las relaciones más íntimas y de confianza, constituyen para el individuo el más central y significativo de los estratos de relaciones sociales. Esta clase de relaciones implica un sentimiento de compromiso, en el sentido de que se producen intercambios mutuos y recíprocos y se comparte un sentido de responsabilidad por el bienestar del otro.

Otra forma de clasificar las fuentes de apoyo social es la propuesta por Gracia y Musitu (1993), quienes consideran dos grandes categorías o sistemas de apoyo en el que quedan incluidos los niveles anteriores. Estos son:

a) Redes de Relaciones sociales: Aquí se recogen dos posibles fuentes de apoyo social:

- Relaciones íntimas y de confianza; considerando los siguientes roles: esposo/a – pareja – padre/madre – hermanos/as – familiar cercano – amigos íntimos – compañeros de trabajo
- Contactos y Relaciones sociales con vecinos y miembros del barrio.

b) Organizaciones y Servicios formales e informales de apoyo social: aquí se recogen los recursos y servicios organizados, tanto formales como informales, susceptibles de prestar apoyo tanto instrumental como expresivo:

- ✓ Organizaciones de carácter voluntario tales como juntas de vecinos, clubes deportivos, parroquia, entre otras.

- ✓ Servicios y Organizaciones formales de apoyo social, tales como; centros de salud, grupos de autoayuda, servicios de ayuda profesional, entre otros.

1.4 Perspectivas del Apoyo Social:

Las perspectivas que se han asumido en el apoyo social son variadas; algunas resaltan los aspectos estructurales de las redes sociales, ofreciendo conceptualizaciones basadas en la existencia, cantidad y propiedad de las relaciones sociales que mantienen las personas.

En otras definiciones ofrecidas se subrayan los aspectos funcionales del apoyo social, basándose en el tipo de recursos aportados por los lazos sociales (materiales o simbólicos) y las funciones que cumplen, a saber, apoyo emocional, informacional e instrumental.

No se debe dejar de considerar contextuales en el que dichas transacciones ocurren, puesto que influirá decisivamente en el proceso, sus resultados y en su efectividad. Se debe tener en cuenta quién brinda el apoyo, cuánto apoyo ofrece y en qué momento se da, entre otros. Para Barón (1996), se deben tener en cuenta las tres perspectivas a la hora de abordar el concepto de apoyo social, a saber, la perspectiva estructural, funcional y contextual.

a) Perspectiva Estructural:

En ésta se utiliza el análisis de redes y se examinan todos los contactos que mantiene el sujeto, destacando los aspectos estructurales de dichos contactos sociales, sin tener en cuenta las funciones que cumplen. Se asume que tener relaciones sociales es equivalente a obtener apoyo de las mismas, lo que es cuestionable, ya que se ignoran los conflictos asociados a las redes, lo que se ha llamado "estrés asociado a la red" (Barrón. 1996). Desde ésta perspectiva se ha definido el apoyo social en términos del número de determinadas relaciones que mantiene el sujeto (amigos, familiares, vecinos, organizaciones, entre otras), frecuencia de contacto con los mismos, entre otros. Según el autor ya mencionado (Barón, 1996), las redes se estudian a través de las siguientes dimensiones:

a.1.) Tamaño: Corresponde al número total de personas que componen la red social de un sujeto.

a.2.) Dimensionalidad: Se refiere al tipo de actividad que el individuo realiza con los integrantes de la red, con relación a ciertas áreas de contenido (recreación, académicas, religiosas, sociales, sociales, entre otras)

a.3.) Intensidad: Corresponde al grado de cercanía psicológica percibida por el individuo de la relación con los diferentes miembros de la red.

a.4.) Frecuencia de contacto: Es la medida cuantitativa que evalúa cuán a menudo un individuo se contacta con el resto de los integrantes de su red.

a.5.) Homogeneidad: Es el grado de semejanza o congruencia entre el individuo y los miembros de la red en una dimensión determinada, como actitudes, experiencias, valores, edad, sexo, nivel socioeconómico, etapa del ciclo vital, origen étnico, afiliación religiosa, entre otras.

a.6.) Densidad: Hace referencia al grado de interconexión entre los miembros de la red, independientemente del individuo foco.

a.7.) Reciprocidad: Dice relación con el grado en que los recursos de la red son intercambiados equitativamente entre las partes, es decir, el equilibrio o desequilibrio del intercambio en la relación entre dos personas. La reciprocidad es un elemento importante en el funcionamiento normal de una red de apoyo.

a.8.) Proximidad Geográfica o Extensión: se refiere a la dispersión espacial de cada miembro de la red con respecto al individuo foco. Indica la facilidad con que éste puede establecer contacto cara a cara con los integrantes de su red.

a.9.) Temporalidad: Es el lapso de tiempo en el que un individuo conoce a un miembro de su red.

b) Perspectiva Funcional:

Cuando se define apoyo social desde la perspectiva funcional, se acentúan las funciones que cumplen las relaciones sociales, enfatizando los aspectos cualitativos del apoyo y los sistemas informales de apoyo (Barón 1990). Es importante distinguir, por un lado, entre los recursos que se intercambian en esas transacciones y, por otro lado, las funciones que cumple el apoyo social.

En cuanto a los recursos, se intercambian tanto recursos materiales (servicios, dinero, objetos), como recursos simbólicos (cariño, aceptación, estima, consejo). Respecto a las funciones que cumplen dichos intercambios, se proponen una gran variedad de ellas, destacando tres funciones fundamentales, a saber, la provisión de apoyo emocional, material e informacional.

b.1) Apoyo Emocional: Hace referencia a la disponibilidad de alguien con quien hablar, e incluye aquellas conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y que sienta que tiene personas a su disposición que pueden proporcionarle cariño y seguridad. En suma, se trata de expresiones o demostraciones de amor, afecto, cariño, simpatía, empatía y/o pertenencia a grupos. (Barrón. 1996).

b.2) Apoyo Material o Instrumental: Hace referencia a la ayuda material o prestación de servicios, proporcionados por otras personas y que sirven para resolver problemas prácticos y/o facilitan la realización de tareas domésticas, cuidar niños, prestar dinero, entre otras.

b.3) Apoyo informacional: se refiere al proceso a través del cual las personas reciben informaciones, consejos o guía relevante que les ayuda a comprender su mundo y/o ajustarse a los cambios que existen en él.

c) Perspectiva contextual:

Cohen y Syme (1985), plantean que es necesario considerar para una mejor comprensión del concepto de apoyo social, los siguientes aspectos contextuales:

c.1) Características de los participantes: se deben considerar las características, ya que en función de la procedencia de una fuente u otra, el mismo tipo de apoyo puede ser efectivo o no.

c.2) Momento en que se da el apoyo: dado que las necesidades de ayuda cambian según se afronta una determinada situación estresante.

c.3) Duración: la habilidad de los donantes para mantener y/o cambiar el apoyo durante el tiempo es crucial.

c.4) Finalidad: la efectividad del apoyo social depende de la adecuación entre el apoyo que se da y las necesidades suscitadas por el problema concreto, es decir, diferentes problemas requieren distintos tipos de apoyo.

Respecto al Momento en que se da el apoyo y a la Duración de éste, es fundamental recordar que el presente estudio se enmarca dentro de una perspectiva de transversalidad, es decir, apunta a conocer una situación dentro de un momento o tiempo definido, por lo tanto, para quienes suscriben, este carácter permite centrarse en la situación actual en que se encuentra la población objeto de estudio.

1.5 Distinción entre Apoyo Social "Objetivo/Subjetivo"

Para un entendimiento más profundo del constructo de apoyo social, Lin (1986), plantea que es necesario hacer la distinción entre apoyo recibido real y la percepción que tiene el receptor del mismo, es decir, el apoyo social percibido.

a.4) El aspecto subjetivo del apoyo social es conceptualizado, generalmente, en términos cognitivos, es decir, como percepción de que uno es amado/a, querido/a, que posee personas a su alrededor a quienes poder recurrir en caso de alguna necesidad y que dichas personas le aportarán la ayuda precisada.

Siempre resulta indispensable tener en cuenta la evaluación que la persona realiza de sus relaciones, en cuanto a su suficiencia y adecuación. Abril (1997), asegura que para que el apoyo sea efectivo, es fundamental que las redes se perciban como favorables al propio crecimiento, al bienestar y a las propias metas. Musitu, Molpeceres y Martínez (1991), añaden que para los individuos que se encuentran en una situación de riesgo, es indispensable la percepción de que existe un contexto favorable, no represivo ni estigmatizante.

b.4) El aspecto objetivo del apoyo social se concibe como no genitivo, sino como un tipo de apoyo realmente recibido por la persona en un momento determinado, Barón (1996), a diferencia del apoyo social percibido que permite situar definitivamente el análisis en las transacciones que se producen entre las personas y su entorno, Abril (1997). Este se evalúa de forma retrospectiva, preguntándoles al sujeto qué apoyo concreto recibió en un momento determinado.

Finalmente se puede decir que tanto el apoyo percibido como recibido pueden incrementar el bienestar. Es decir, el percibir que existe apoyo social disponible, aunque esto no sea así, aumenta el bienestar psicológico. Vaux (1988). En otras palabras, aunque no reciba apoyo como tal puede tener esa percepción, lo que generaría efectos beneficiosos para la persona.

2.) INTRODUCCIÓN AL MALTRATO INFANTIL

*“Cicatrices escondidas, heridas
abiertas las que nadie conoce,
las que nadie ve.
En el regazo el libro de cuentos
que nunca me has contado.
Inocencia rota, la mirada pide besos
los que nunca me has regalado.
El pulso acelerado, mi cuerpo
paralizado”*

*(Poema de Paloma Blásquez.
Obra de Teo Revilla Bravo.)*

2.1 Referencia Histórica del Maltrato Infantil.

La historia del maltrato infantil no es otra que la historia de la representación que se ha tenido de la infancia. La escasez de datos empíricos y, por tanto, de estudios rigurosos y sistemáticos acerca de este tema ha provocado, como expone Jiménez Morago que los trabajos encontrados sobre el tema prescindan de la dimensión diacrónica que todos los fenómenos de carácter psicológico, social y cultural tienen y al mismo tiempo, a admitir sin cuestionamiento determinados supuestos sobre la representación social del niño, de la familia y de las relaciones entre adultos y niños que hoy día resultan prevalentes. (Jiménez Morago, 1997)

Maltratar a un/a niño o niña puede ser considerada como una conducta aberrante e inaceptable, sin embargo, esta ha sido la práctica más común a lo largo de los siglos, incluso en la actualidad. A la hora de entender la práctica de violencia hacia la infancia en todas las sociedades. Estos han sido los tres fenómenos claves:

- a) La creencia de que los/a niños/as son propiedad de los padres.
- b) La práctica del castigo físico como modo disciplinario recomendado.
- c) La carencia de derechos que presenten resguardo a la infancia.

Respecto al primer fenómeno, se puede decir que ésta afirmación se expresa y consolida por medio de la legislación Romana que establece el concepto de “Patria Potestad”, el que da fuerza al pensamiento de que los/as hijos/as son propiedad de los padres. Resulta muy gráfico, para comprender esta idea, la imagen del padre romano al que se le depositan los hijos a los pies para que éste decida sobre su futuro: si lo alza en brazos, el niño pasa a formar parte de su descendencia; pero de lo contrario, si el padre no levanta en sus brazos, el niño es conducido a la calle donde muere abandonado o sencillamente es tomado por cualquiera como esclavo.

En otras culturas como la india, babilónica, egipcia o china, los padres poseían derecho sobre la vida de sus hijos/as, es más, el/la niño/a podía ser ofrecido/a en sacrificio a los antiguos dioses.

Por otro lado, aparece el infanticidio, el que se realizó como una práctica habitual hasta el siglo IV d. C. Luego, con la llegada del Cristianismo se introduce la idea de la protección social a los más débiles. Esto no supone un concepto diferenciado de la infancia como periodo evolutivo con características propias, hecho que probablemente no sucede hasta el siglo XVIII, supone tan sólo la consideración de los/as niños/as como seres frágiles.

El emperador Constantino, además de reconocer oficialmente el cristianismo, legisla por primera vez en contra del infanticidio; sin embargo, su ley queda lejos de erradicar esta práctica.

Según Mayhall y Nogard (1983) las causas que estaban detrás del infanticidio en aquella época eran múltiples:

- Un procedimiento para establecer el control de natalidad.
- Un medio para evitar el deshonor y los problemas económicos resultantes de la ilegitimidad de un hijo.
- Una forma de ganar poder.
- Una forma de deshacerse de niños deformados o retrasados.
- Una forma de agradar a los dioses y expulsar los espíritus malignos; o más comúnmente, una forma de servir a las creencias religiosas.
- Un medio para asegurar la estabilidad económica.

Posteriormente, en la Edad Media, se mantiene la no representación diferenciada de la infancia: el/la niño/a no es más que un adulto joven.

En este periodo histórico la edad o etapa de la vida no posee mayor importancia, un gran número de la población, si no todos, desconocen su propia edad que tiene y la de sus hijos/as. En esta época la supervivencia constituye el factor más importante, sin embargo, la de los/as niños/as es solo cuestión de suerte.

Durante los siglos XVI y XVII se producen pocos cambios en los planteamientos establecidos; tan sólo el hecho de que el infante vaya introduciéndose cada vez más en la vida afectiva familiar, es lo que origina un paulatino abandono del infanticidio. Las causas hay que buscarlas en la Reforma y la Contrarreforma. A partir de éstas, se produce un abandono paulatino de las prácticas infanticidas hacia un incremento de internamientos en instituciones. Lógicamente, esto tampoco reduce la tasa de mortalidad infantil ya que las condiciones de estos internados son deplorables.

Es en el siglo XVIII con la introducción de las Ideas Ilustradas cuando finalmente se produce una transformación cualitativamente importante, que es en concepción que los Ilustrados tienen del hombre, entendiéndolo como "un autor de sí mismo".

Las ideas Ilustradas rompen absolutamente con la situación anterior en que se encontraba la concepción de infancia. En este sentido se destacan los aportes de Rousseau, quien considera al niño como un ser cargado de posibilidades y de capacidades, con sus propios valores y del que se precisa conocer mejor sus necesidades. Se le concibe como el futuro "hombre libre" y que, como tal, debe ser formado.

Aunque las ideas de Rousseau pertenecen al siglo XVIII, estos cambios no se producen de forma notable hasta el XIX exceptuando por el hecho de la gran creación de establecimientos para la crianza de los niños huérfanos durante ese siglo.

El siglo XIX trae consigo cambios tanto positivos como negativos en relación a los hábitos de crianza infantiles. Por una parte, se producen relevantes hitos en la historia del maltrato como son la descripción en 1852 de lesiones por malos tratos a niños, del forense Toulmouche, y la posterior publicación por Tardieu, también médico francés de su libro "Étude médico-legal sur les services et mauvais traitements exercés sur les enfants", en el que recoge 31 casos de niños golpeados hasta morir por sacudidas, azotes y quemaduras, se describe entonces, por primera vez el denominado "Síndrome del niño maltratado". Fue así como gracias a esta publicación se promulga

en Francia en 1889 una ley de protección de niños.

Otro hecho positivo fue la fundación en París y Londres de los primeros hospitales pediátricos, lo que constituye por un lado, una mejora en el estudio de la naturaleza infantil y sus enfermedades y, por otro, una primera actuación contra el maltrato institucional sanitario. En 1874 se funda en Nueva York la "Society for the Prevention of Cruelty to Children" y poco más tarde en Londres la National Society for the Prevention of cruelty to Children, ambas instituciones con la intención de luchar contra los malos tratos en el seno familiar.

Sin embargo, paralelamente a estos acontecimientos se produce un fenómeno que, si bien no resulta nuevo, sí es digno de resaltar por las proporciones que adquiere en este momento. Se trata de la creciente explotación infantil fruto de la Revolución Industrial.

El bajo costo de esta mano de obra y las duras condiciones de vida de la población genera que los/as niños/as se incorporen masivamente y en condiciones infrahumanas al mercado de trabajo. Los niños son empleados en las minas y las fábricas, dejándolos vulnerables a todo tipo de penurias.

Ya en el siglo XX, el descubrimiento de los rayos X aporta nuevos y novedosos datos acerca del maltrato infantil, despertando el interés de los forenses, radiólogos y pediatras sobre el tema.

Luego, en 1923 se redacta la Declaración de los Derechos del Niño y en 1959 es Aprobada por la Organización de Naciones Unidas. Paralelamente dos pediatras americanos, Kempe y Silver ponen de manifiesto los malos tratos a que están sometidos algunos niños por parte de sus padres y la negligencia criminal de éstos.

Posteriormente, Gil (1970) habla en su obra "Violence Against Children" del papel de la sociedad y las instituciones en el maltrato, y en 1971 Lukianowicz menciona por primera vez el maltrato psicológico (Jiménez Morago, 1997).

En la actualidad, si bien estamos aún muy lejos de la erradicación del maltrato infantil, se han ido desarrollando diversas estrategias, a nivel de las Instituciones de Protección a la infancia y a nivel de los propios profesionales vinculados directa o indirectamente con la temática, y que buscan ir sensibilizando y concienciar a la población respecto a la gravedad y magnitud del tema.

2.2. Problemas para conceptualizar el Maltrato Infantil

El Maltrato Infantil, es una temática de la cual se deben poseer conocimientos claros para poder profundizar en sus orígenes y consecuencias. Sin embargo, un problema básico para su estudio es la carencia de definiciones comunes, que logren ser ampliamente aceptadas y que principalmente posean el poder e influencia suficiente como para permitir un lenguaje común respecto al tema y que se puedan integrar las observaciones, acciones y resultados que se obtienen los distintos ámbitos y perspectivas desde las cuales se ha intentado conceptualizar esta problemática (la psicología, la medicina, el poder judicial, entre otras).

Definir el concepto de maltrato infantil es importante por dos cuestiones fundamentales:

- Facilita y clarifica la comunicación entre profesionales de distintas disciplinas.
- Garantiza la toma de decisiones apropiadas en aspectos de protección infantil que tienen que ver con la vida, salud y bienestar físico y psíquico de algunas familias.

Después de todo, es fundamental comprender que la definición de Maltrato Infantil estará siempre determinada por la cultura desde la cual provenga, ya que las diferencias culturales se dan en toda índole; ya sean pautas de crianza, condiciones necesarias para el desarrollo de los/as niños/as, etc. Por tanto el concepto de Maltrato Infantil siempre estará sujeto a: los intereses y necesidades de algún autor o proyecto en particular, el momento histórico en que se elabora una definición y así también la cultura dentro de la cual se elabora el concepto.

Definir el maltrato infantil siempre implicará valorar y consensuar qué es adecuado o inadecuado para el/la niño/a, es decir establecer cuáles son las formas de crianza peligrosas e inaceptables. En ocasiones es realmente difícil establecer la línea de separación entre lo que es maltrato y lo que eventualmente no lo es.

Según autores como Gaudin (1993) antes de definir el término maltrato infantil, debemos plantearnos una serie de cuestionamientos:

1. ¿Cuáles son los cuidados y atenciones mínimos e indispensables que un/a niño/a debe recibir?
2. ¿Qué tipo de acciones u omisiones constituyen una conducta de maltrato?.
3. ¿Debe ser la acción u omisión por parte del padre, madre o cuidador intencionada?.
4. ¿Qué efectos deben tener dichas acciones u omisiones en la salud, seguridad o desarrollo del menor para ser consideradas maltratantes?
5. ¿En qué medida las situaciones de pobreza condicionan las definiciones de maltrato infantil?

Otro inconveniente no menor, a la hora de definir el maltrato infantil surge cuando se intenta determinar quién o quiénes son el/la o los responsables del bienestar y de satisfacer las necesidades básicas del niño o niña. Si suponemos que el maltrato infantil se produce cuando los padres no satisfacen las necesidades básicas de sus hijos/as, entonces, la mayoría de los/as niños/as que viven en ambientes precarios o vulnerables, y cuyos padres tienen grandes dificultades a la hora de satisfacer sus propias necesidades y la de sus hijos/as, deberían ser considerados como niños/as maltratados/as. Pero, bien sabemos que la escasez de recursos sociales y/o económicos no tienen por qué ser considerados sinónimo de vulneración a la infancia.

Otra de las tantas limitaciones a la hora de lograr definir el Maltrato Infantil y hacer de éste un lenguaje común, es la variedad de conceptualizaciones altamente restringidas, que se caracterizan por incluir el criterio de severidad e intencionalidad a la hora de definir la problemática. Un claro ejemplo es la definición otorgada por Kempe (1962) respecto del "síndrome del niño golpeado", donde se definen los malos tratos como una condición clínica de los/as niños/as que han sido maltratados/as físicamente de forma severa generalmente por sus padres o cuidadores (Kempe 1962; Gracia & Musitu, 1993). Sin embargo, definiciones cada vez más amplias de autores como Fontana que incluye dentro del concepto de Maltrato, la diversidad de formas en que éste se puede presentar; esto es privación emocional, mal nutrición, negligencia y el abuso sexual en un genérico "síndrome de maltrato en los niños" (Fontana 1986).

A su vez otros autores como Arraubarrena y De Paúl (1994), describen tres criterios para definir el maltrato infantil:

- 1) **La perspectiva evolutiva:** Es decir, para ellos de una acción u omisión como maltratador o negligente y su nivel de gravedad, debe establecerse en función de la edad del/la niño/a.
- 2) **La perspectiva de factores de vulnerabilidad en el niño:** Hacen referencia a que algunas acciones u omisiones pueden ser dañinas con niños/as que presentan handicap físico o

neuropsicológico.

3) La existencia de daño real o potencial: El daño potencial, en este caso implica establecer una predicción de que en el futuro los comportamientos parentales serán dañinos en un determinado nivel de severidad.

De esta forma, a través de una amplia revisión acerca de las limitaciones para establecer un concepto uniforme respecto a la problemática del maltrato infantil se puede encontrar una definición que tiene un carácter mundial y que es valorada e integrada por el marco referencia de varios países.

Esta es la definición adoptada por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas en noviembre de 1989, en esta se considera que el maltrato infantil como toda forma de violencia, perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación mientras que el niño/a se encuentra bajo custodia de sus padres, de un tutor o de cualquier otra persona que le tenga a su cargo (Convención Derechos del Niño, 1990).

3.) EL MALTRATO INFANTIL Y SUS PRINCIPALES MANIFESTACIONES

3.1 Definiendo el Maltrato Infantil:

Si bien se ha explicado la complejidad para conceptualizar la problemática del Maltrato Infantil, es necesario, incorporar aquellas definiciones que puedan ser de utilidad para el presente estudio. Tras analizar diversos referentes bibliográficos que desarrollan el tema, se cree pertinente considerar definiciones del problema, como la que proporciona La Convención de los Derechos de los Niños, mencionada recientemente. Además de la descripción brindada por el Centro Internacional de la Infancia de París que considera el Maltrato Infantil como: "acción, omisión o trato negligente, no accidental, a través de una reacción de dependencia y/o abuso de poder, prive al niño/a de sus derechos y su bienestar, que amenaza y/o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico y/o social es decir, que cause daño a la integridad física, psicológica y social, cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad" (Ministerio de Sanidad. Infancia y Malos Tratos de España, 1990)

Esta definición es bastante completa y específica detalladamente lo que significa la problemática abordada. Se concibe tanto como lo que se hace (acción) como lo que se deja de hacer (omisión), o se realiza de forma inadecuada (negligencia), ocasionando al niño/a no solo daño físico, sino que también psicológico-emocional y social. Por lo demás, posee una perspectiva suficientemente amplia para determinar quienes pueden ejercer violencia o malos tratos sobre la infancia, incluyendo las mismas instituciones. Por otro lado, la definición expuesta le atribuye al niño/a la calidad de sujeto de derecho y con atributos como gozar de bienestar en todo ámbito de su vida, lo que no es menor, considerando que históricamente a los niños y niñas se le han pasado por alto, muchos de sus derechos.

3.2 Tipos de Maltrato Infantil:

A fin de establecer la tipología del maltrato infantil, es fundamental tener en cuenta un aspecto básico: si el daño producido en el/la niño/a es consecuencia de una acción (agente activo) o de una omisión (agente pasivo). Este debe considerarse como el primer criterio diferenciador entre los distintos tipos de malos tratos a la infancia. (Moreno. 2001)

Aunque es muy variada la forma de maltratar a un/a niño/a, en general podemos decir que son éstos los tipos más frecuentes de maltrato infantil:

MALTRATO	ACTIVO / ACCIÓN	PASIVO/ OMISION
<i>Visible</i>	-Malos tratos Físicos -Abuso Sexual	Abandono Físico o Negligencia
<i>Invisible</i>	-Maltrato Emocional y/o Psicológico.	Abandono Emocional

Es importante considerar que en la realidad, es inusual encontrar manifestaciones de maltrato de manera aislada, es decir, no solo se da de una forma sino en más de una confluyendo de manera paralela.

Para comprender con exactitud a que se refiere específicamente cada tipo de maltrato, se establecen diversas definiciones que explicitan las principales características y formas en que se manifiesta el maltrato infantil.

a) Maltrato Físico Activo: (Programa de Prevención Psicosocial y Autoprotección contra la Explotación Sexual Infantil y Adolescente y Abuso Sexual. Ministerio del Interior. 2007)

Es cualquier agresión física no accidental por parte de padres, cuidadores o instituciones, que provoque daño físico, psicológico o social en el niño, o le coloque en grave riesgo de padecerlo. Implica el uso de la fuerza incluyendo todos los daños resultantes de castigos físicos severos y agresiones deliberadas, con instrumentos o sin ellos.

b) Maltrato Físico Pasivo o Negligencia: (Programa de Prevención Psicosocial y Autoprotección contra la Explotación Sexual Infantil y Adolescente y Abuso Sexual. Ministerio del Interior. 2007)

Situación en las que las necesidades físicas básicas de los/as niños/as (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados de salud) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con el niño, niña o adolescente, aún cuando se cuenta con los medios socio-económicos para satisfacer dichas necesidades.

c) Maltrato Psicológico y/o Emocional Activo: (Programa de Prevención Psicosocial y Autoprotección contra la Explotación Sexual Infantil y Adolescente y Abuso Sexual. Ministerio del Interior. 2007)

El maltrato emocional se define como la hostilidad verbal crónica en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono, y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles (desde la evitación hasta el encierro o el confinamiento) por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar. También comprende la participación en constantes disputas familiares y ser testigo

de violencia conyugal.

d) Maltrato Psicológico Pasivo o Abandono Emocional: (Programa de Prevención Psicosocial y Autoprotección contra la Explotación Sexual Infantil y Adolescente y Abuso Sexual. Ministerio del Interior. 2007)

Es el descuido crónico de las necesidades evolutivas del niño, niña o adolescente, por falta de estimulación cognitiva o afectiva de parte de los adultos responsables de proporcionárselas. Consiste en la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad e interacción iniciadas por el niño/a; la falta de iniciativas de interacción o contacto, y, en general, la privación crónica de sentimientos de amor, afecto y seguridad, así como la falta de corrección de problemas serios de comportamiento por parte del adulto responsable. Se puede traducir en conductas tales como no tocarle, no demostrarle amor, falta de afecto y atención, no darle tiempo suficiente, o no escucharle.

e) Abuso Sexual Infantil: (Ministerio del Interior. 2007)

Se entenderá como cualquier conducta de tipo sexual que se realice con un niño, niña o adolescente incluyendo las siguientes situaciones, que se pueden dar de forma aislada, varias de ellas o todas juntas, presentarse como un episodio único, en reiteradas ocasiones y/o de forma crónica en un período de tiempo que se extienda por varios años.

- Tocación de genitales y/o de otras zonas del cuerpo del niño/a por parte del abusador/a.
- Incitación por parte del abusador/a a la tocación de sus propios genitales
- Penetración vaginal, anal o intento de ella ya sea con sus propios genitales, con otras partes del cuerpo (Ej.: dedos), o con objetos (Ej.: palos), por parte del abusador/a.
- Exposición de material pornográfico (Ej.: revistas, películas, fotos), así como la utilización del niño, niña o adolescente en la elaboración de este tipo de material (Ej: fotos, películas).
- Contacto bucogenital entre el abusador/a y el niño/a.
- Exhibición de sus genitales por parte del abusador/a al niño/a



3.3 Modelos Explicativos del Maltrato Infantil:

Inicialmente se elaboraron modelos apoyados en las teorías tradicionales desde el punto de vista psiquiátrico-psicológico (con perspectivas psicodinámicas, conductuales, cognitivas, etc.), sociológico y enfocado en el niño.

A partir de los años 70 surgen nuevas teorías del maltrato que integran los tres puntos de vista anteriores. Se desarrollan los llamados modelos de "segunda generación o enfoque de la interacción social". Se mantiene desde este enfoque que han de tenerse en cuenta las tres variables: padres, niño y contexto en una interacción dinámica.

Ya en la década de los 90 surgen otros modelos que denominan de "tercera generación" y que critican a los segundos por ser meramente descriptivos y no explicativos del maltrato. Estos propugnan modelos centrados en los procesos explicativos del mismo.

Debido a las numerosas teorías existentes que intentan explicar el fenómeno del maltrato físico, resulta interesante sistematizar en un cuadro. (Cantón y Cortés, 1997) las principales aportaciones teóricas aparecidas: (ver: cuadro 1)

Cuadro 1.) **Principales Modelos Explicativos sobre el Maltrato infantil.**

A.-EXPLICACIONES TRADICIONALES E INVESTIGACIONES EMPÍRICAS

1.-Modelo psiquiátrico-psicológico. Áreas de investigación:

1. Personalidad
2. Alcoholismo y drogadicción
3. Transmisión intergeneracional
4. Cognición social
5. Estilo interactivo y prácticas de crianza

2.-Modelo sociológico. Áreas de investigación:

1. Estrés familiar
2. Aislamiento social de la familia
3. Aceptación social de la violencia
4. Organización social de la comunidad

3.-Modelo centrado en el niño. Áreas de investigación:

1. La edad del niño
2. Estado físico del niño
3. Conducta del niño

B.-ENFOQUE DE LA INTERACCIÓN SOCIAL O MODELOS DE SEGUNDA GENERACIÓN

1. Modelo transaccional de Cicchetti y Rizley (1981)
2. Modelo de los dos componentes de Vasta (1982)
3. Modelo transicional de Wolfe (1987)
4. Modelo ecológico de Belsky (1993)

C.-MODELOS DE TERCERA GENERACIÓN

1. Teoría del estrés y del afrontamiento de Hillson y Kuiper (1994)
2. Teoría de Milner del procesamiento de la información social (1995)

A.-EXPLICACIONES TRADICIONALES E INVESTIGACIONES EMPÍRICAS

1.-Modelo psicológico-psiquiátrico

Las diferentes teorías que apoyan este modelo explican el maltrato a través de perturbaciones psicológicas o psiquiátricas en los progenitores/cuidadores del niño/a. Se basan principalmente en aspectos relacionados con:

1) La Personalidad.

Las primeras teorías acerca de las causas del maltrato, en ámbito de la clínica, sostenían que existe una relación entre esta problemática y la enfermedad mental, el síndrome o la alteración psicológica de los padres. Sin embargo, son varios los autores que han encontrado correlaciones significativas entre el maltrato infantil y algunas características de personalidad; estas son:

- La dificultad para controlar los impulsos y la baja autoestima
- La escasa capacidad de empatía
- La depresión y ansiedad en los padres ejercen una poderosa influencia

Aún en la actualidad, muchas investigaciones se centran en determinadas características y en el acervo psicológico de los progenitores.

2) Alcoholismo y drogadicción.

Son muchos los estudios que ponen de manifiesto la correlación existente entre el consumo de alcohol y drogas y el maltrato físico (así como con todas las demás formas de maltrato). Estos estudios presentan cifras que van desde el 43% (Murphy, 1991) hasta el 67% (Famularo, 1992), en los que los casos de maltrato implicaban a padres con problemas de consumo de drogas y alcohol.

3) Transmisión intergeneracional (Caliso y Milner, 1994)

Plantea que puede haber cierta tendencia en las víctimas de maltrato infantil a convertirse en padres maltratadores, aunque esta relación dista de ser directa. Los mecanismos explicativos de por qué esto ocurre (Belsky, 1993; Browne y Lynch, 1995; Kaufman y Zigler, 1989; Simons y cols., 1991; Van Ijzendoorn, 1992) Se pueden encontrar en :

- **En la teoría del aprendizaje social**, la que propone que la violencia se puede aprender en los primeros años a través del modelado, reforzamiento directo, entrenamiento en la coerción y entrenamiento en la inconsistencia.

- **En el modelo interno de trabajo**, que proponen los teóricos del apego, y que postula que los niños que han sido maltratados esperan que los demás sean hostiles con ellos. Cuando estas relaciones se internalizan pueden convertirse en verdugos (Powell, Cheng y Egeland, 1995).

- **En la filosofía que aboga por un modelo duro de disciplina**. Algunos autores piensan que la creencia en la legitimidad de una disciplina dura actúa como variable mediadora entre haber sufrido este tipo de disciplina y su utilización posterior (Simons y cols., 1991).

- **En la formación de una personalidad hostil** como consecuencia de las dificultades de empatía y de control de la agresión y la emoción, generado todo ello por el maltrato sufrido anteriormente.

- **También las teorías psicodinámicas** abogan por la transmisión de los patrones maltratantes dentro de una relación de tipo narcisista.

Es de enorme importancia el clarificar cuáles son los mecanismos que marcan la diferencia entre los/as niños/as maltratados/as que se convierten en adultos/as maltratantes y los que no lo hacen. En este sentido las investigaciones son concluyentes: las personas que recibieron apoyo social y emocional de otras personas fueron más capaces de romper con el ciclo de maltrato que las que no lo recibieron (Belsky, 1993; De Paul, Milner y Múgica, 1995; Litty, Kowalski y Minor, 1996).

4) Cognición social.

Estas teorías plantean que los padres maltratantes (principalmente las madres) muestran dificultad para expresar y reconocer emociones (Camras y cols., 1988) y pueden tener expectativas inadecuadas en cuanto a las capacidades de sus hijos/as. Los resultados de algunos estudios empíricos indican que una causa importante del maltrato son las expectativas irrealistas de los

padres, al esperar de sus hijos/as conductas maduras absolutamente inapropiadas para su edad (Oliva y cols., 1995).

5) Estilo interactivo y prácticas de crianza.

La conducta indiscriminada e inconsistente y la disciplina punitiva son las características más relevantes en cuanto al estilo interactivo y las prácticas de crianza de estas familias (Gaudin y cols., 1996; Trickett y Susman, 1988; Whipple y Webster-Stratton, 1991; Kavanagh y cols., 1988; Cerezo y D'Ocon, 1995).

2.-Modelo sociológico

Estas teorías se centran en variables de tipo social, dejando las otras en un segundo término. Las condiciones familiares y los valores y prácticas culturales son los determinantes, en estas teorías, de la producción del maltrato (Chaffin, Kelleher y Hollenberg, 1996).

Se centran fundamentalmente en cuatro aspectos:

1) Estrés familiar.

La desventaja socioeconómica es el aspecto más estudiado (Hillson y Kuiper, 1994). En este sentido, aunque no existe un total acuerdo entre los investigadores, parece ser, según este enfoque, que sí existe una relación entre la pobreza y el maltrato físico debido a que ésta influye en la calidad de las interacciones familiares (Zuravin, 1989). Otro factor de estrés sería el que viven las familias monoparentales. Algunos estudios nos hablan que un 40.3% de casos informados de malos tratos se producen en familias monoparentales, siendo esta incidencia mayor cuando la soledad del progenitor está causada por un divorcio más que por muerte del compañero (Sack, Mason y Higgins, 1985). El motivo de este aumento en las prácticas de maltrato físico en familias monoparentales puede deberse a penurias económicas sobrevenidas de esta situación, o bien al uso de estrategias punitivas de control conductual (Hashima y Amato, 1994). Otra variable que parece relacionada también con el maltrato es el elevado número de hijos; el mayor tamaño de la familia se convertiría así en un factor de riesgo como elemento generador de estrés (Hashima y Amato, 1994).

2) Aislamiento social de la familia.

Existe prácticamente consenso entre los investigadores en cuanto a que el aislamiento social es una de las causas provocadoras de maltrato infantil (Belsky, 1993; Cameron, 1990; Tzeng, Jackson y Karlson, 1992). El apoyo social influye en el bienestar físico y psicológico de los miembros de la familia, reduciendo el estrés y mejorando el sentimiento de identidad y la autoestima.

3) Aceptación social de la violencia.

La práctica del castigo físico como algo socialmente aceptado está fuertemente relacionado, con la representación social de la infancia. No hay duda en la relación entre la práctica del maltrato y la aceptación social de las prácticas de castigo físico. Las investigaciones transculturales aportan datos sobre la influencia de esta aceptación del castigo en la frecuencia de prácticas de maltrato (Fry, 1993; Corral-Verdugo y cols., 1995).

4) Organización social de la comunidad.

Las formas de organización de la comunidad con una mayor concentración de población excluida, marginal, con problemas de delincuencia, etc. en determinados barrios y zonas, hacen que se origine un aumento del maltrato principalmente físico en estas zonas, incluso en las adyacentes. La falta de apoyo social, el estrés provocado por las condiciones económicas, etc. hacen que se produzca un empeoramiento generalizado de este problema (Coulton y cols., 1995; Garbarino y Kostelny, 1992; Bursik y Grasmick, 1993).

3.-Modelo centrado en el niño

Estos modelos se centran en las características de la víctima. Sostienen que el niño, niña o adolescente objeto de malos tratos físicos presenta ciertos rasgos que provocan rechazo, frustración y estrés en los padres y, consiguientemente riesgo de maltrato (Azar, 1991). Las variables se suelen agrupar en tres áreas:

1) La edad del niño o niña.

Parece que los/as niños/as más pequeños/as son más vulnerables a sufrir maltrato (Powers y Eckenrode, 1988) por tres razones fundamentalmente:

- Pasan más tiempo con sus padres, y al depender más de ellos genera en éstos mayor estrés.
- Su desarrollo cognitivo es menor y por esto no tienen suficiente capacidad como para prevenir y evitar las agresiones.
- Tienen más dificultad para controlar sus emociones lo que puede generar más violencia contra ellos.

2) Estado físico del niño.

En el caso de las variables nacimiento prematuro y problemas perinatales, las investigaciones ofrecen datos contradictorios en función de la metodología empleada (Starr, 1988). Parece ser que la discapacidad y la mala salud física general son factores de riesgo de maltrato físico (Knutson, 1995; Sherrod y cols., 1984; Flaherty y Weiss, 1990). Posiblemente todas estas variables lo sean si se toma en cuenta que en la interacción familiar, todas ellas son generadoras de estrés.

3) Conducta del niño o niña.

Existen indicios de que los/as niños/as maltratados/as presentan más conductas disruptivas (Trickett y Kuczynski, 1986), sin embargo no queda claro, a la luz de las investigaciones realizadas si este tipo de conducta son causa o consecuencia del maltrato (Whipple y Webster-Stratton, 1991).

B.-ENFOQUE DE LA INTERACCIÓN SOCIAL O MODELOS DE SEGUNDA GENERACIÓN.

Las teorías basadas en este enfoque sostienen que para poder comprender el maltrato infantil se ha de tener en cuenta las variables de los padres, del niño/a y las situacionales en una interacción dinámica. El nivel de complejidad de estas teorías es mayor debido a su perspectiva multicausal. Nacen del supuesto de que cuando un padre mal preparado tiene que hacer frente a un niño aversivo, no reforzante, bajo una situación de estrés o de frustración, es muy probable que recurra al castigo, incrementándose así la posibilidad de ocurrencia de los malos tratos.

1) Modelo ecológico de Belsky (1993)

Es un modelo integrativo basado en el de Bronfenbrenner (1979). Tiene en cuenta la interacción entre el desarrollo ontogenético de los padres y una serie de sistemas cada vez más amplios: la familia (microsistema), la comunidad (exosistema) y la cultura (macrosistema). No postula efectos aditivos de estos cuatro sistemas de influencia sino su interacción. Las transacciones familiares que se producen pueden dar lugar al maltrato, sin embargo no aclara si el trastorno debe darse en uno de los sistemas o en varios de ellos.

a) A nivel Macrosistémico. Se incluyen esencialmente tres tipos de variables:

- ☛ Las de tipo socioeconómico: (relacionadas con los recursos económicos de una sociedad, su distribución, crisis económicas, tasas de desempleo, etc).
- ☛ Las de tipo estructural, referidas a los aspectos de organización y funcionamiento concreto de una sociedad o colectivo que afectan a las posibilidades de cada individuo de acceder a recursos asistenciales y de protección. Y por último;
- ☛ Las variables relacionadas con las actitudes y valores predominantes en cada grupo social y en cada momento histórico (forma de educar a los niños, modos de satisfacer sus necesidades, etc.).

b) A nivel Microsistémico, se incluyen las variables que implican características psicológicas y comportamentales concretas de cada uno de los miembros de la familia nuclear así como la interacción entre las mismas: desajuste marital, violencia de pareja, capacidad empática, alteraciones de la personalidad etc. Se entienden como desencadenantes de maltrato.

Belsky incluye dos conceptos más:

c) El Mesosistema, que sería el conjunto de microsistemas en el que el niño/a se desenvuelve; y

d) El Exosistema que incluye todos aquellos aspectos que rodean y afectan directamente al individuo: relaciones sociales (apoyo social o aislamiento con respecto a los sistemas de apoyo) y ámbito laboral (la variable más interviniente en situaciones de maltrato o abandono sería el desempleo).

Por último en estos modelos ecosistémicos se incluyen variables relativas a la propia historia de crianza de los padres; el tipo de cuidado y atención recibidos en la infancia condiciona o explica su

capacidad para atender o cuidar adecuadamente a sus propios hijos.

Cuadro 2- MODELO ECOLÓGICO DE BELSKY (1993).			
Desarrollo Diversificativo	Microsistema	Exosistema	Macrosistema
<ul style="list-style-type: none"> - Historia de malos tratos. (rechazo emocional, negligencia, agresiones). - Historia de desarmonía y ruptura familiar. - Trastornos emocionales. - Ignorancia sobre las características evolutivas del niño/a y sus necesidades. 	<p>MADRE/PADRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermedad crónica (física y mental). - Drogas/alcohol. - Impulsividad. - Soledad. - Falta de tolerancia al estrés. - Falta de habilidades para hacer frente a conflictos. <p>NIÑO/A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prematuro/a, bajo peso al nacer. - Discapacidad. - Enfermedades frecuentes. - Problemas de conducta. <p>INTERACCIONES PAREJA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desajuste. - Estrés. - Conflicto, violencia. - Rupturas frecuentes. <p>INTERACCIONES PADRES/HIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina coercitiva. - Expectativas desajustadas. - Ciclo de coerción. <p>ESTRUCTURA FAMILIAR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elevado número hijos. <p>VIVIENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacinamiento 	<p>TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempleo. - Insatisfacción. - Conflictos. <p>VECINDARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento. - Falta de apoyo social, profesional e institucional. - Rechazo social. - Vecindario peligroso. <p>NIVEL SOCIO-ECONÓMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrés económico - Inseguridad - Inestabilidad. <p>MOVILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de raíces y de relaciones estables. 	<p>SITUACIÓN ECONÓMICO-SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crisis económica y de bienestar social. <p>IDEOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitudes ante la infancia, la mujer, la paternidad y la maternidad. - Prácticas educativas y disciplinarias. - Actitud ante la violencia.

2. Modelo transaccional de Cicchetti y Rizley (1981).

El modelo transaccional (Cicchetti y Rizley 1981) es un modelo multicausal, igual que el de Belsky, incluye factores potenciadores y amortiguadores del maltrato. "Los factores potenciadores" son

aquellas condiciones de larga o corta duración que aumentan la probabilidad de maltrato; éstas pueden ser:

- a) **Condiciones biológicas;** Aquí estarían las anomalías físicas que hacen que la crianza les resulte difícil y poco grata a los progenitores
- b) **Condiciones históricas;** Se refiere a los cuidadores con historial de malos tratos.
- c) **Condiciones psicológicas;** Se refiere a los posibles problemas de salud mental en el progenitor/cuidador.
- d) **Condiciones ecológicas;** Alude a los elevados niveles de estrés; vecindario caótico, etc.

Al igual que los potenciadores, "Los factores amortiguadores", también pueden tener un carácter transitorio o duradero. Éstos hacen referencia a condiciones que disminuyen la probabilidad de los malos tratos a la infancia; algunos de ellos son: ingresos extras, periodos de armonía matrimonial, una historia paterna de crianza adecuada, etc.

Según Cicchetti y Rizley (1981), los malos tratos se dan cuando los factores potenciadores superan a los amortiguadores o compensadores. El fenómeno de la transmisión intergeneracional podemos entenderlo como la transmisión de los factores de riesgo. Es decir, la transmisión intergeneracional actúa aumentando la vulnerabilidad o disminuyendo los factores de protección.

3. Modelo de los dos componentes de Vasta (1982).

Es un modelo que se desarrolla basándose en la psicología conductista. Según Vasta, los dos componentes para que se produzca el maltrato son: la tendencia a utilizar el castigo como estrategia de disciplina y la hiperreactividad emocional de los padres. Mientras que en ocasiones el agresor actúa porque piensa que logrará un beneficio (conducta operante), otras veces lo hace como respuesta impulsiva o involuntaria ante estímulos internos o externos (conducta respondiente).

El maltrato aparece en aquellos sujetos con tendencia a elegir el castigo físico o psicológico como método de disciplina y cuando se produce una activación psicofisiológica que de alguna manera favorece la irritabilidad y la falta de control. Lo que en un principio era un acto de "disciplina" se convierte en violencia interpersonal.

Este modelo tiene en cuenta, además, ciertos factores predisponentes como son la ausencia de habilidades sociales, la ausencia de normas, un historial de malos tratos, y unos factores sociosituacionales tales como pertenecer a una clase social desfavorecida, habitar en un entorno conflictivo, etc.

Según éste enfoque para que la secuencia de maltrato continúe son necesarias dos condiciones desencadenantes:

- Un comportamiento aversivo por parte del niño.
- Un ambiente estresante.

4. Modelo Transicional de Wolfe (1987).

Este modelo se fundamenta en al menos cuatro cuestiones fundamentalmente:

- 1) La secuencia de los malos tratos.
- 2) Los procesos psicológicos relacionados con la activación y afrontamiento de la cólera o rabia.
- 3) Los Factores potenciadores (escasa preparación para la paternidad, bajo nivel control, etc.)
- 4) factores protectores (estabilidad económica, apoyo conyugal, entre otros).

En cuanto a la secuencia, establece un desarrollo del patrón de malos tratos que pasa por tres estadios que van desde la desinhibición de la agresión hasta la perpetuación de la misma. En cuanto a los procesos psicológicos, incluye los procesos de condicionamiento operante y respondiente para la adquisición y mantenimiento de la conducta, los procesos cognitivos-atribucionales que influyen en la percepción y en las reacciones del individuo a los acontecimientos estresantes y los procesos de condicionamiento emocional que determinan el grado de activación fisiológica del individuo, el malestar percibido y el autocontrol en situaciones de estrés.

C.-MODELOS DE TERCERA GENERACIÓN

Estos modelos pretenden dar un paso adelante en la búsqueda de las causas que generan el maltrato infantil. Si los modelos anteriores ponían fin a la simplicidad de los primeros proponiendo la interacción de las variables que éstos describían, los de tercera generación pretenden pasar de un plano meramente descriptivo del fenómeno a uno explicativo centrado en los procesos psicológicos que subyacen al mismo.

1. Teoría del procesamiento de la información social de Milner (Milner. 1995).5

Según esta teoría, el maltrato infantil ocurre a partir de errores en el procesamiento de la información específicamente referidos al comportamiento del niño o niña. Describe las fases del procesamiento cognitivo y de un estadio cognitivo-conductual que corresponde al acto mismo del maltrato.

Estas fases están precedidas por los esquemas cognitivos preexistentes;

-La 1ª fase corresponde a la percepción -inadecuada- que tienen los padres respecto a sus hijos y a su conducta.

-La 2ª fase corresponde a las interpretaciones, evaluaciones y expectativas sobre esta conducta;

-La 3ª fase, en esta tiene lugar la integración -inadecuada- de la información y selección de la respuesta; por último se produce la ejecución y control de la respuesta.

Los factores que median en el procesamiento de la información serían el estrés real y percibido, las alteraciones neurofisiológicas, la hiperreactividad fisiológica, las alteraciones emocionales, la baja autoestima, el bajo apoyo social y el abuso de alcohol y drogas.

2. Teoría del estrés y del afrontamiento de Hillson y Kuiper (1994).

Esta teoría parte de la premisa de que todo sujeto se enfrenta permanentemente a situaciones difíciles derivadas de su propio comportamiento, del comportamiento de las personas con quienes

interactúa y del ambiente en que se desarrolla, poniendo especial énfasis en las formas en las que se enfrenta a este estrés. Los elementos fundamentales que componen esta teoría son los siguientes:

- 📖 Los posibles factores de estrés, de los padres, del niño y situacionales.
- 📖 La evaluación cognitiva primaria, que determina la naturaleza estresante o no de los factores antecedentes, y secundaria, que determina los recursos internos y externos de que dispone el cuidador para afrontar el estrés.
- 📖 Los componentes del afrontamiento -tendencias disposicionales y respuestas.
- 📖 La conducta del cuidador -adaptativa, negligente o abusiva.
- 📖 Las evaluaciones y estrategias de afrontamiento basadas en las emociones y su desahogo pueden ser desadaptativas y conducir a los malos tratos físicos.

3.4 A modo de conclusión:

Finalmente y a modo de análisis es fundamental señalar, que para fines de ésta investigación se ha considerado la necesidad de explicar el Maltrato Infantil desde el "Enfoque de la interacción social o modelos de segunda generación" ya que logran explicar la problemática en estudio desde la interacción dinámica entre las variables que se encuentran dentro y fuera del sistema familiar, pero que sin duda, precipitan la incidencia del maltrato infantil. Es por esto, que los investigadores que suscriben, se han adscrito al "Modelo Ecológico", ya que su enfoque comprensivo del fenómeno en estudio, permite integrar tanto variables individuales como aspectos relacionales y contextuales, pasando desde el individuo a lo sociocultural y de la familia a las redes sociales, lo que da una mirada más amplia, menos sesgada e integral acerca de la problemática.

4.) LA FAMILIA EN SU ROL PROTECTOR Y EN EL ADECUADO DESARROLLO DEL NIÑO O NIÑA

Luego de definir el concepto de maltrato infantil, es necesario realizar una pequeña aproximación introductoria al papel que juega la familia en el desarrollo de los niños y niñas, ya que cualquier tipo de perturbación en el sistema familiar determinará alteraciones en el mismo.

El concepto de familia ha sufrido diversas modificaciones a lo largo del tiempo.

Aunque la convivencia familiar al igual que en la actualidad puede llegar a ser tanto positiva como conflictiva, el sistema familiar se caracterizaba por varias cuestiones: la unión matrimonial se consideraba un compromiso formal perdurable, en el que tener hijos/as se convertía en un requisito fundamental; se reconocía como un valor prioritario la entrega, el sacrificio y la dedicación de los padres para sacar adelante a los hijos; cada miembro de la familia conocía perfectamente cuál era su rol, puesto que estos estaban claramente definidos; las relaciones familiares tenían un carácter claramente asimétrico entre padres e hijos e incluso entre esposo y esposa; y por último, los hijos

eran considerados propiedad de los padres, y como tal tenían la obligación de responder al proyecto familiar.

Según Minuchin (1986), la familia sería como un sistema que opera dentro de contextos sociales específicos y posee básicamente tres componentes.

En primer lugar, la estructura de una familia es la de un sistema sociocultural abierto en proceso de transformación. En segundo lugar, la familia muestra un desarrollo desplazándose a través de un cierto número de etapas que exigen una reestructuración. Y en tercer lugar, la familia se adapta a las circunstancias cambiantes de tal modo que mantiene una continuidad y fomenta el crecimiento psicosocial de cada uno de sus miembros.

Desde el punto de vista de algunos modelos teóricos de salud familiar pertenecientes a la Teoría de Sistemas (Beavers, 1981; Epstein, 1982; Reiss, 1982; Olson y cols, 1983), algunas de las dimensiones principales que contribuyen a una interacción familiar óptima son los siguientes:

- ⊗ **Estructura.** Una estructura familiar contiene límites claros y permeables para cada uno de sus miembros y un subsistema parental cohesivo. Esta es definida por (Minuchin, 1982) como las relaciones que se dan entre los diversos subsistemas familiares que configuran un conjunto indivisible de demandas funcionales que organizan los modos en interactúan los miembros de una familia.
- ⊗ **Afecto.** Una amplia gama de expresiones afectivas. Intimidad personal, tolerancia para diferentes tipos de sentimientos y unidad emocional.
- ⊗ **Control conductual.** Un comportamiento democrático de control conductual.
- ⊗ **Personalidades parentales,** coaliciones maritales, roles parentales complementarios y uso del poder.
- ⊗ **Comunicación.** Comunicación clara y directa. Correspondencia, consistencia verbal y no verbal, expresividad, claridad en la forma y en la sintaxis y pensamiento abstracto y metafórico.
- ⊗ **Transmisión de valores.** Transmisión de padres a hijos de los valores éticos y sociales.
- ⊗ **Sistemas externos.** Límites externos, claros y permeables de la familia en su relaciones con sistemas externos al propio conjunto familiar.
- ⊗ **Desempeño de tareas y objetivos.** Crianza de los niños, dominio de las separaciones y de los triángulos familiares, control de la conducta y orientación, relaciones entre los iguales y gestión del ocio, afrontamiento de las crisis, emancipación y ajustes post-familia nuclear.

Se espera que la familia sea un lugar de convivencia estable, que disponga de los recursos mínimos (Instrumentales: económicos, laborales, higiénicos. Como también Expresivos: Afecto, seguridad, respeto, etc.), donde los/as niños/as sean respetados como personas, se cubran sus necesidades básicas, afectivas y educativas, se les proteja contra las situaciones agresivas del medio en el que se desarrolla, reciba cuidados adecuados ante situaciones especiales de enfermedad o limitación, etc.

Por tanto, todo análisis de la problemática del maltrato infantil parte de una consideración general de cuales son las necesidades básicas de la infancia en sentido amplio, lo que a su vez implica tener muy en cuenta aquellas necesidades que tienen que ver con el medio familiar en que se desarrolla el proceso de socialización del niño/a. De ahí que o se pueda considerar al niño/a de manera aislada, sino en el seno de la familia en el que está inmerso/a y dentro de un contexto social más amplio.

López (1995) plantea que la familia debe ser capaz de satisfacer las necesidades esenciales del niño, ya sea por sí misma, o a través de aquellas instituciones pertenecientes al sistema de apoyo social (sanitarias, educativas, servicios sociales, etc). Este autor habla de tres necesidades fundamentales que todo/a niño/a debe tener cubiertas en el núcleo familiar en el que vive:

- **Necesidades físico-biológicas:** alimentación, higiene, vestido, protección, salud, supervisión, etc.
- **Necesidades cognitivas:** el niño o niña debe ser estimulado/a sensorialmente, necesita explorar su entorno físico y social, necesita adquirir un sistema de valores y normas, comprender el significado de las cosas, etc.
- **Necesidades emocionales y sociales:** el niño o niña debe sentirse querido, aceptado y apoyado, necesita relacionarse con los iguales y con la comunidad, participar en las decisiones y situaciones familiares en las que esté implicado, jugar, etc.

Tras comprender el importante rol que juega la familia en el desarrollo y formación de los niños y niñas, se le debe atribuir además la responsabilidad en el daño y malos tratos que estos pudiesen llegar a recibir además de todas las nefastas consecuencias que dicha situación trae consigo.

5.) APOYO SOCIAL & MALTRATO INFANTIL

5.1 Consideraciones Teóricas:

A nivel teórico, se plantea que las familias donde existe presencia del maltrato infantil, tienden a ser familias con escasa interacción con su medio, es decir, son encerradas en un círculo de privacidad, funcionan como una verdadera barrera frente al mundo externo y, además, las redes sociales de las familias maltratadas son precarias y limitadas. La premisa que subyace a esta afirmación, es que las relaciones padres-hijos/as se encuentran profundamente moduladas por el entorno social que rodea a la familia, su familia extensa, amigos, vecinos, comunidad y cultura, es decir, el exosistema y microsistema.

Los sistemas extrafamiliares son considerados transmisores de los patrones culturalmente aceptados de cuidado de niños/as y, además, controlan la práctica actual de estos patrones mediante el feedback correctivo, manteniéndose así estas prácticas en niveles aceptables por la comunidad.

Cuando el ajuste entre la familia y su entorno fracasa o adquiere características destructivas, se incrementa el riesgo de que el clima familiar se deteriore y se generen patrones de interacción negativos, deterioro del cual el maltrato infantil es una manifestación potencial (Brofenbrenner, 1977.; Garbarino, 1977.; Belsky, 1980).

5.2 Aislamiento Social y Maltrato Infantil:

Las familias que presentan un bajo, deficiente o carente apoyo social, puede reconocerse como sistemas familiares en "Aislamiento Social". Esta situación ha sido repetidamente confirmada como un factor de riesgo estrechamente asociada con el maltrato infantil. Como ha mencionado Garbarino (1977), prácticamente toda investigación que ha experimentado el aislamiento social como una variable etiológica, ha obtenido una asociación entre esta variable y el maltrato infantil. En este sentido Garbarino (1977) ha llegado a sugerir que el aislamiento social de las familias de fuentes potenciales de apoyo social es una condición necesaria para que tenga lugar el maltrato infantil.

Con frecuencia, las familias en las que tiene lugar el maltrato infantil, se encuentran aisladas no sólo de instituciones y sistemas formales de apoyo social, sino también de redes informales de apoyo, tales como familiares, vecinos y amigos.

Numerosos estudios han confirmado la estrecha relación existente entre el aislamiento social y el maltrato infantil.

A nivel teórico se plantea que en las familias donde ocurre maltrato, generalmente, tienden a ser muy ensimismadas en un círculo de privacidad, funcionando con múltiples barreras hacia el mundo externo. Además, las redes sociales de los hogares donde existe maltrato, se piensa que son precarias y limitadas. La premisa que subyace a esta afirmación, es que las relaciones "padres e hijos" se encuentran profundamente moduladas por el entorno social que rodea a la familia. (Brofenbrenner, 1977; Belsky, 1980; Gracia, 1995).

Los sistemas extrafamiliares son considerados transmisores de los patrones culturalmente aceptados, controlando esta práctica mediante el feedback correctivo, manteniéndose así estas últimas, en niveles aceptables por la comunidad.

Este feedback entrega valiosa información a los padres acerca de la adecuación de las prácticas educativas que emplean y desempeñan un papel crucial en la formación de los valores, expectativas y actitudes hacia la infancia. (Gracia & Musitu, 1993).

Cuando el ajuste entre la familia y su entorno fracasa o adquiere características destructivas, se incrementa el riesgo de que el clima familiar se deteriore y se generen patrones de interacción negativos, deterioro del cual el maltrato infantil es una manifestación potencial. (Brofenbrenner, 1977; Garbarino, 1977; Belsky, 1980).

Barudy (2000), tras observaciones clínicas sistemáticas, plantea que la sanidad de una familia y la de sus miembros depende, en parte, de las posibilidades de regular la apertura y cierre de las fronteras que limitan a los diferentes subsistemas que la constituyen y las fronteras que la separan del entorno.

En los sistemas familiares donde se dan los malos tratos, esta frontera, así como la que existe



entre los subsistemas, es disfuncional. Se cierra y se abre cuando no debe hacerlo, o bien, tiende a permanecer siempre cerrada, aislando a los miembros de los recursos y/o informaciones de su entorno o, en el caso contrario, podría decirse que presentan una tendencia a la abertura permanente, impidiendo el desarrollo de un sentimiento de pertenencia y de protección. Por el contrario, las familias cerradas y rígidas cierran sus fronteras para protegerse de los peligros reales o imaginarios que existen en el tejido extrafamiliar o en la dinámica intrafamiliar, Barudy (2000).

5.3 A modo de conclusión:

Si bien, diversos autores e investigadores sugieren la estrecha vinculación entre la problemática del maltrato infantil y el bajo nivel de apoyo social con el que cuenta la familia, quienes suscriben, consideran fundamental especificar la relación existente entre ambos conceptos, a fin de aportar ya sea con una terminología más específica que refleje la diversidad del término y a su vez, facilite una comprensión más precisa de la verdadera contribución del aislamiento social en la etiología del maltrato infantil, sin embargo todos los antecedentes teóricos ya analizados y anteriormente expuestos, ven el contexto social en el que se desarrolla una familia como un agente moderador de las posibles situaciones de maltrato al interior del hogar, por lo tanto, el gran interés de los investigadores a cargo del presente estudio, es establecer la relación existente o no entre el nivel de apoyo social presente en una familia y la presencia y/o ausencia de Maltrato infantil.

Capítulo IV "Diseño Metodológico"



Apoyo Social y Maltrato Infantil

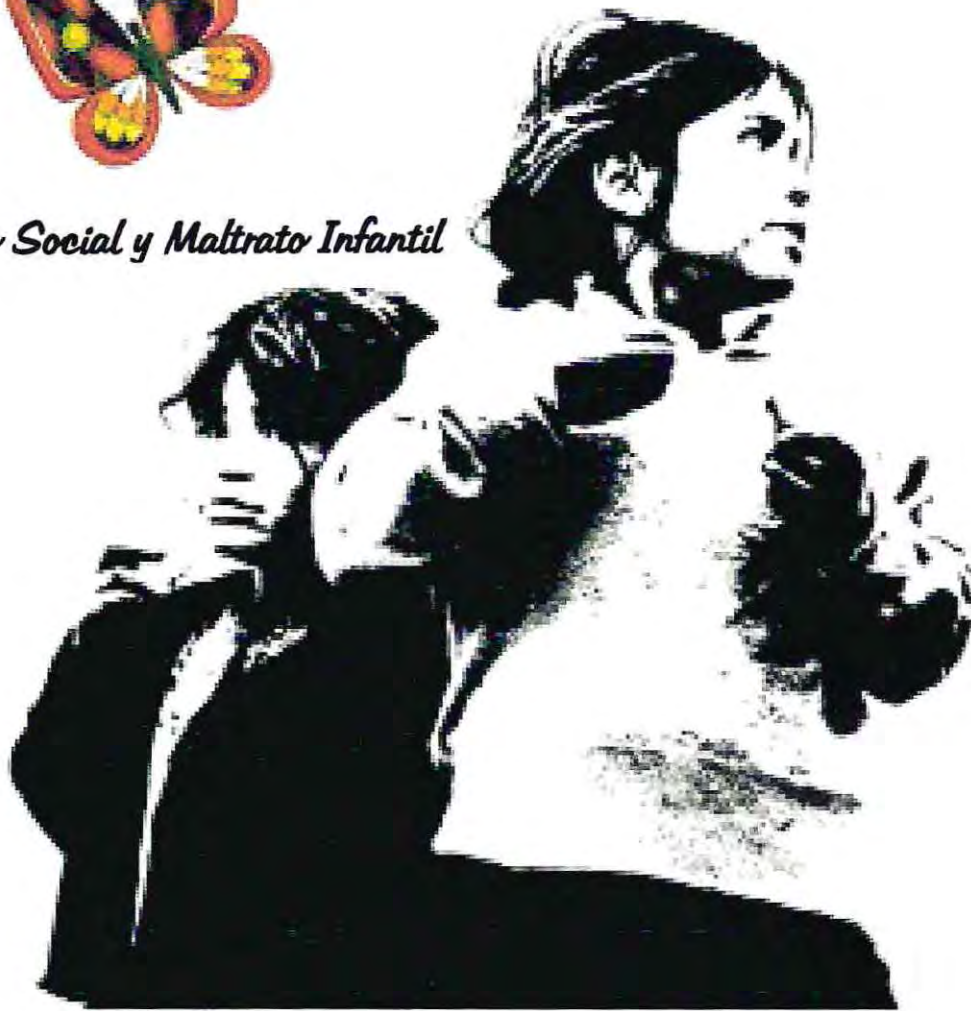


Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo IV Diseño Metodológico

1. Tipo de Estudio:

Una "Investigación No experimental, mixta y de carácter transaccional de tipo correlacional-causal".¹ Permitirá establecer una relación causal entre la carencia de Apoyo Social y el maltrato infantil dentro del sistema familiar.

La investigación **No experimental** basa su estudio principalmente en la observación de fenómenos naturales que luego son analizados, sin haber manipulado previamente las variables estudiadas.

En este tipo de investigación no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes, es más, no hay ni condiciones ni estímulos planeados que se administren a los sujetos del estudio. No se construye ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por quienes investigan.

Sin embargo, para determinar o ubicar cuál es la relación entre las variables, es decir el Apoyo Social y el Maltrato Infantil, en un momento particular se requiere utilizar la investigación transeccional o transversal, la cual recolecta datos en un periodo de tiempo único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se utilizará un diseño **transeccional** de tipo **relacional-causal**, a través del cual se espera describir la relación o interacción entre las variables, ya sea en términos relacionales o en función de la relación "causa- efecto". En los estudios transeccionales correlacionales-causales, la causalidad ya existe, pero es el investigador quien la direcciona e interpreta estableciendo cuál es la causa y cuál es su efecto.

Para poder desarrollar ésta investigación, e intentar armonizar la realidad y la percepción de los sujetos de estudio, se ha llegado a la conclusión que es necesario trabajar bajo un enfoque de carácter mixto, es decir combinando el paradigma cuantitativo y el cualitativo en una misma investigación, considerando que la temática de estudio se compone de diversas dimensiones como la estructural que requiere ser medida con una metodología cuantitativa, la dimensión funcional que necesita extraerse desde una mirada mixta y por último, la dimensión contextuales que se conoce por medio de un paradigma cualitativo.

¹ Hernández Sampieri . R "Metodología de la Investigación".

2. El Universo y La Muestra:

- ‡ **Universo:** Puede ser entendido como todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. En este caso el universo, población o colectivo lo constituye todo el grupo de Profesionales y Técnicos que trabajan en la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna de El Bosque.

- ‡ **Muestra:** Debido al acotado número de profesionales y técnicos que se desempeñan en la Institución mencionada, se ha considerado trabajar con el Universo y no con una muestra, para darle mayor credibilidad y confiabilidad a los resultados obtenidos, ya que estratificar un número de participantes podría entregar conclusiones que no sean totalmente representativas. Metodológicamente, se puede justificar la muestra como un elemento de tipo no probabilístico o dirigido, así también, debido a las características de la investigación es homogénea, pues se establecen criterios de inclusión y exclusión, determinando un perfil de los casos con los que se trabajará.

- ‡ **Sujetos de Investigación:** Los participantes que se consideran para esta investigación son todos los profesionales; Asistentes Sociales, Psicólogas, Abogado y Técnicos; Educador Comunitario, Técnico Jurídico que pertenecen a la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna de El Bosque.

- ‡ **Criterios de Inclusión o Selección:**
 - Ser parte del equipo Profesional y técnico de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna El Bosque.
 - Tener o haber tenido contacto directo con casos de Vulneración de Derecho.
 - Manifestar la voluntad de querer participar

3. Propósito y Cuestiones de Investigación:

3.1 Propósito de Investigación:

Correlacionar la Carencia de Apoyo Social con el Maltrato Infantil presente en las familias atendidas por la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna de El Bosque, según la percepción de los profesionales de esta institución.

3.2 Cuestiones de Investigación:

- ⌘ *Cual es la relación que percibe el equipo profesional de la OPD de la Comuna de El Bosque, entre la carencia de Apoyo Social en la familia y Maltrato Infantil?*

- ⌘ *¿Cuál es la importancia que le atribuyen los profesionales de la OPD de la comuna El Bosque, al Apoyo Social que reciben las familias tratadas por la institución?*

- ⌘ *¿Cuáles son los principales factores etiológicos del Maltrato Infantil presente en las familias atendidas por la institución, según la percepción de los profesionales de la OPD de El Bosque?*

4. Objetivos de la Investigación:

4.1) Objetivo General:

Establecer de acuerdo a la percepción de los profesionales y técnicos de la OPD de El Bosque, la relación entre El Apoyo Social y Maltrato Infantil, en los casos atendidos por la institución durante el año 2009.

4.2) Objetivos Específicos:

- Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.
- Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social
- Evaluar el grado de conocimiento que poseen los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo Social.
- Calificar la importancia que los Profesionales de la Institución le atribuyen al concepto de Apoyo Social.
- Categorizar el tipo de Maltrato Infantil asociado al tipo de Apoyo Social que reciben las familias atendidas por la OPD de El Bosque, según la percepción obtenida de los Profesionales de la Institución.

5. Hipótesis:

“La carencia de apoyo social es un factor que se encuentra directamente relacionado con la presencia del maltrato infantil en aquellas familias atendidas por los Profesionales de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna de El Bosque.”

6. Operacionalización de Variables:

A fin de expresar el contenido de los conceptos que son considerados nuestro objeto de estudio, se intentará identificar y traducir los elementos y datos empíricos que expresan o identifican el fenómeno en cuestión.

En función de lo anterior debemos establecer una distinción entre los conceptos, especificando el tipo de variable al cual nos referimos.

Por tanto podemos decir que aquella que antecede a una variable dependiente y que se presenta como causa y condición de ésta, se refiere a la **Variable Independiente**, que en nuestro estudio se materializa en el concepto de **“Apoyo Social”**. A su vez aquella que se presenta como consecuencia de una variable antecedente. Es decir, como el efecto se define como la **Variable Dependiente**, la que para fines de esta investigación se entenderá como el **“Maltrato Infantil”**.

Finalmente, para operacionalizar las variables a estudiar es necesario primero definir las conceptualmente, luego operacionalmente y por último encontrar los indicadores. (Ver: Cuadro 1)

Cuadro 1:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores			
APOYO SOCIAL	<p>Metaestructo con tres elementos conceptuales, a saber, recursos de la red de apoyo, conductas de apoyo y evaluaciones del apoyo que se relacionan en un proceso dinámico de transacción, de influencia mutua entre la persona y su red de apoyo en contexto ecológico.</p>	<p>Provisiones instrumentales y/o expresivas, recibidas o percibidas, facilitadas por la comunidad, las redes sociales y amistades íntimas.</p>	Aspecto Estructural	- Grado de conocimiento del concepto de Apoyo Social.	<p>Considera sus tres elementos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos de la Red de Apoyo -Conductas de Apoyo -Evaluaciones de Apoyo 			
				- Grado de conocimiento de las fuentes de apoyo social.	<p>Considera como Fuentes de Apoyo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Redes de Relaciones sociales b) Organizaciones y Servicios formales e informales de apoyo social 			
			Aspecto Funcional	- Grado de conocimiento de los tipos de Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce el Apoyo Emocional -Reconoce el Apoyo Material o Instrumental -Reconoce el Apoyo Informativo 			
				- Nivel de Importancia atribuida al concepto de Apoyo Social.	<p>Pone énfasis en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las funciones que cumple el apoyo social - La valoración de los Recursos que se intercambian en las transacciones 			
			Aspecto Contextual	- Finalidad del Apoyo Social.	<p>Considera:</p> <p>Una adecuación entre el apoyo que se da y las necesidades suscitadas por un problema concreto.</p>			
				-Duración del Apoyo Social	<p>Considera:</p> <p>La habilidad de los proveedores o donantes para mantener y/o cambiar el apoyo a lo largo del tiempo.</p>			
				- Momento en que se da el Apoyo Social.	<p>Considera que:</p> <p>Las necesidades de ayuda cambian según se afronta una determinada situación estresante.</p>			
			MALTRATO INFANTIL	<p>"Es toda forma de violencia, perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación mientras que el niño se encuentra bajo custodia de sus padres, de un</p>	<p>Todo acto o conducta activa o pasiva realizada a un/a niño/a por una persona que a través de una</p>	Activo (Acción)	- Maltrato Físico	<p>Expresado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -hematomas, quemaduras, fracturas, u otras lesiones mediante pinchazos, mordeduras, golpes, tirones de pelo, torceduras, puntapiés u otros medios.
							- Maltrato Psicológico y/o Emocional	<p>Expresado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hostilidad verbal, insultos, desprecio, crítica o amenaza de abandono, y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles .

	tutor o de cualquier otra persona que le tenga a su cargo”.	relación de poder ejerce un daño sobre el/la niño/a.		-Abuso Sexual	Expresado en: -Tocación de genitales y/o de otras zonas del cuerpo del niño/a. -Incitación por parte del abusador/a a la tocación de sus propios genitales -Penetración vaginal, anal o intento de ella. -Exposición de material pornográfico así como la utilización del niño, niña o adolescente en la elaboración de este tipo de material -Contacto bucogenital entre el abusador/a y el niño/a. -Exhibición de sus genitales por parte del abusador/a al niño/a	
				<i>Pasivo (Omisión)</i>	-Negligencia	Expresado en: -Necesidades físicas básicas de los/as niños/as (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados de salud) no son atendidas.
					-Abandono Emocional	Expresado en: -Falta persistente de respuesta a las conductas procuradoras de proximidad e interacción iniciadas por el niño/a. -Falta de iniciativas de interacción o contacto, y, en general, la privación crónica de sentimientos de amor, afecto y seguridad.

7. Estrategias de Recolección de Información:

7.1 Fuentes de Información

Se utilizarán: documentos, sistema de información institucional y todo aquello de lo que se pueda obtener el material que sustente y valide la investigación. (Ver: cuadro 2)

a).-Fuentes Primarias.

b).-Fuentes Secundarias.

Cuadro 2:

a) Fuentes Primarias	b) Fuentes Secundarias
<ul style="list-style-type: none">➤ Información Obtenida de: Cuadernos de Campo de los Investigadores. Que contienen observaciones y experiencias recopiladas y sistematizadas a través de su paso por la institución. ➤ Información Obtenida de: Entrevistas y Cuestionarios Aplicados a los profesionales de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia, de la comuna de El Bosque, para obtener sus impresiones y percepciones acerca del tema a investigar.	<ul style="list-style-type: none">➤ Material Bibliográfico: Que permite construir el marco teórico que contextualiza los principales temas a investigar. ➤ Documentos Institucionales: Listado de Casos ingresados, causales, y profesionales a cargo, etc.

7.2. Técnicas de Investigación e Instrumentos de Recolección de Datos:

7.2) I. Técnicas de Investigación

Las técnicas se puede decir que son los procedimientos o pasos a seguir a través de los cuales se lleva a cabo o se desarrolla la investigación.

El presente estudio, por ser de carácter mixto, utiliza técnicas cualitativas y cuantitativas. Es decir, para obtener la información que sustente y valide esta investigación, fue necesario considerar la entrevista como el medio más idóneo para conocer la percepción de los sujetos de estudio y la encuesta, por su parte, para medir y establecer el grado de conocimiento de los participantes respecto al tema del Apoyo Social y el Maltrato Infantil. (Ver: Cuadro 3)

Cuadro: 3

Técnicas Cualitativas	Características
<p>La Observación 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - No estructurada - Participante - En Equipo - Efectuada en la Vida Real 	<p>Eli de Gortari (1980) define la observación como “el procesamiento que el hombre utiliza para obtener información objetiva acerca del comportamiento de los procesos existentes”.</p> <p>El utilizar la Observación le permitirá al presente estudio alcanzar un doble propósito, por una parte, el poder implicarse en actividades concernientes a la situación social estudiada , y por otra parte, observar a fondo dicha situación, desde dentro y desde fuera de escena, desde la doble condición de miembro y extraño.</p> <p>Se utilizará la introspección, explotándola naturalmente como instrumento de investigación social.</p>
<p>La Entrevista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formal - Estructurada - Directa - Individual 	<p>A través de ésta técnica se podrá obtener informes de sucesos y procesos tal y como se reflejan en las experiencias personales y en las actitudes sociales</p> <p>Permitirá el logro de una aproximación más cercana y directa a la realidad.</p>

2 Lopez, Nelly e Irma Sandoval. Métodos y Técnicas de Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Documento de Trabajo. Sistema de Universidad Virtual. Universidad de Guadalajara.

Técnicas Cuantitativas	Características
<p style="text-align: center;">Encuesta (“Sondeo de Opinión”)</p>	<p>- Una forma reducida de encuesta es un "sondeo de opinión", esta forma de encuesta es similar a un muestreo, pero se caracteriza porque la muestra o población elegida no es suficiente para que los resultados puedan aportar un informe totalmente representativo. Se utiliza solo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de individuos de un determinado grupo sobre un determinado tema.</p> <p>En este caso se utilizada con a los profesionales y técnicos de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia de la I. Municipalidad de El Bosque. Agendando previamente la fecha, hora y lugar de la actividad, a fin de:</p> <p>a- Describir la naturaleza de las condiciones existentes. b- Identificar normas o patrones contra los que se pueden comparar las condiciones existentes. c- Determinar las relaciones que existen entre acontecimientos específicos</p>

7.2) II. Instrumentos de Recolección de Datos

Es importante tener en cuenta que cuando se llega al marco metodológico la selección del instrumento y/o técnica juegan un papel muy importante, pues de este depende el éxito del trabajo. Los instrumentos son básicamente los medios palpables y tangibles que se emplea para medir o registrar lo que se pretende. Por esta razón se han diferenciado ambos conceptos, definiéndose a continuación los instrumentos a utilizarse.

- ❖ **7.2.a) Cuaderno de Campo:** Es un instrumento que permite registrar en forma ordenada y actualizada los antecedentes que se adquieren a lo largo del proceso de investigación.
- ❖ **7.2.b) Cuestionario:** El cuestionario es uno de los instrumentos que sirven de guía o ayuda para obtener la información deseada, sobre todo a escala masiva.
El mismo está destinado a obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación social que se realiza, y es aplicado al universo, o a la muestra, utilizando para ello un formulario impreso, que los individuos responden.
Mediante el cuestionario se aspira a conocer las opiniones, las actitudes, valores y hechos respecto a un grupo de personas en específico.

El cuestionario es en fin un instrumento básico de registro en la encuesta y en la entrevista; en este se formulan unas series de preguntas que permiten medir una o más variables, registrando los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o el entrevistado, cautelando la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

8. Plan de Análisis:

8.1 Etapas de la Investigación:

La investigación se realizará metodológicamente alcanzando las etapas que respondan a cada uno de los objetivos específicos planteados.

Por tanto, para alcanzar cada objetivo y así también intentar dar respuesta a las preguntas de investigación se desarrollan consecutivamente las siguientes etapas:

- ✓ **Etapa I:** Elaboración Marco Teórico: Que entregue el encuadre del tema a investigar.

Sub etapas:

- I.a) Estudio Exploratorio de Material Bibliográfico
- I.b) Estudio Exploratorio a Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia.
- I.c) Determinación del tema objeto de estudio.

- ✓ **Etapa II:** Determinación de los sujetos de Estudio: Luego se determina la utilización del Universo o Muestra con que se trabajará para fines de este estudio se considera necesario trabajar con el Universo debido al escaso número de participantes que constituyen la población de Profesionales y Técnicos de la Comuna de El Bosque.

Sub etapas:

- II. a) Determinar el Universo y La Muestra
- II. d) Definición de Criterios de Inclusión y Exclusión
- II. c) Establecer contactos y acuerdos con sujetos participantes

- ✓ **Etapa III:** Técnicas e Instrumentos de Investigación: Resulta fundamental luego de haber definido el tema a investigar y posteriormente determinado la población con la cual se trabajará es imprescindible seguir los siguientes pasos:

Sub etapas:

- III. a) Definición de Técnicas
- III. b) Diseño y confección de Instrumentos de recolección de datos
- III. c) Aplicación de Instrumentos de recolección de datos.

- ✓ **Etapa IV:** Sistematización y Análisis de Información:

Sub etapas:

- IV. a) Vaciamiento de Información en Matrices de recopilación de Información
- IV. b) Transcripción de Entrevistas aplicadas
- IV. c) Análisis de Discurso

- IV. d) Análisis, Relación e Interpretación de los Resultados Obtenidos
- IV. e) Contrastación de los resultados obtenidos en investigación, con los del Marco Teórico.
- IV. f) Desarrollo de Conclusiones finales y Aportes.

Para garantizar la confiabilidad y veracidad de la información captada, se cuenta con medios que cumplen la función de respaldo del proceso de recopilación de información, ya sea en formato digitalizado que contenga imágenes, registros de audio, instrumentos aplicados, etc.



A todo el procedimiento antes mencionado (desde la Etapa II en adelante) se les estima como tiempo un plazo no superior tres meses (contemplando los meses de Agosto a Octubre) del presente año.



El análisis y sistematización de la información recopilada se realizará durante parte de los meses de Septiembre y Octubre.



Finalmente, durante el mes de Octubre se analizan los últimos datos, se compagina el libro final de tesis y se hace entrega formal de éste.

8.2 Metodología (Recopilación y Sistematización de la Información):

Para poder captar la información necesaria y luego vaciarla de forma práctica, clara y ordenada, que permita arrojar conclusiones que den respuesta a las preguntas de investigación planteadas por este estudio, se han desarrollado los siguientes Instrumentos.

-  Instrumento 1: Recopilación de Información; Cuaderno de Campo (Ver: Cuadro 8.1)
-  Instrumento 1: Sistematización de Información; Cuaderno de Campo (Ver: Cuadro 8.1)

-  Instrumento 2.a: Recopilación de Información; Cuestionario (Encuesta) (Ver: Cuadro 8.2.a)
-  Instrumento 2.b: Matriz de Sistematización de Cuestionario (Encuesta) (Ver: Cuadro 8.2.b)

-  Instrumento 3.a: Recopilación de Información; Cuestionario (Entrevista)
(Ver: Cuadro 3.a)
-  Instrumento 3.b: Sistematización de Información; Matriz de Categorización de Cuestionario
(Entrevista) (Ver: Cuadro 3.b)

Cuadro 8.1: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD		
FECHA:		
HORA INICIO		
HORA TÉRMINO		
N° DE PARTICIPANTES		
LUGAR		
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
RECURSOS	HUMANOS	
	MATERIALES	
	OPERACIONALES	
OBSERVACIONES GENERALES		

Cuadro 8.2.a: Cuestionario (Encuesta)



Encuesta de percepción acerca del Apoyo Social.

Instrucciones: A través del siguiente cuestionario de carácter mixto (cuantitativo y cualitativo) se busca conocer el conocimiento que poseen los profesionales de la OPD DE El Bosque acerca del Apoyo Social, calificar la importancia que le dan al mismo concepto y lograr una categorización de los tipos de maltrato infantil respecto a los tipos de apoyo social.

Tiempo Estimado de duración: 20 minutos.

1. En el siguiente listado, por favor marque con una X las opciones que Ud. considera que son una fuente de apoyo Social.

- a. Cónyuge /___/ (1)
- b. Hijos /___/ (2)
- c. Hermanos /___/ (3)
- d. Otros Familiares /___/ (4)
- e. Vecinos o Conocidos /___/ (5)
- f. Grupos de pertenencia Formales o Informales /___/ (6)
- g. Iglesia /___/ (7)
- h. Medios de Comunicación /___/ (8)
- i. Amigos /___/ (9)
- j. Proveedores de Servicio /___/ (10)
- k. Comercio /___/ (11)
- l. Profesores /___/ (12)
- m. Profesionales de Atención Biopsicosocial /___/ (13)

2. En el siguiente listado, por favor marque con una X los tipos de apoyo que ud. considere correctos en la perspectiva del Apoyo Social

- a. Apoyo de Entretención /___/ (1)
- b. Apoyo Emocional /___/ (2)
- c. Apoyo Deportivo /___/ (3)
- d. Apoyo Material o Instrumental /___/ (4)
- e. Apoyo Educativo /___/ (5)
- f. Apoyo Informativo /___/ (6)

II. Importancia otorgada al concepto de Apoyo Social

3. Dentro de las problemáticas que ud. atiende o conoce en la institución, qué tan importante es el concepto de apoyo social en el trabajo realizado.

- a. Muy importante /___/ (1)
- b. Importante /___/ (2)
- c. De Regular Importancia /___/ (3)
- d. Poco Importante /___/ (4)
- e. Nada Importante /___/ (5)

4. En el modelo de Intervención de la Institución, ¿siente Ud. que es importante la perspectiva del Apoyo Social?

- a. Si /___/ (1)

5.1. ¿Porqué? _____

- b. No /___/ (2)

5.2. ¿Porqué? _____

5. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr restituir el derecho vulnerado?

- a. Muy Frecuente /___/ (1)
- b. Frecuente /___/ (2)
- c. De Relativa Frecuencia /___/ (3)
- d. Poco Frecuente /___/ (4)
- e. Nada Frecuente /___/ (5)

6. Dentro del Trabajo Realizado por Ud. que tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes Informales para lograr restituir el derecho vulnerado?

- a. Muy Frecuente /___/ (1)
- b. Frecuente /___/ (2)
- c. De Relativa Frecuencia /___/ (3)
- d. Poco Frecuente /___/ (4)
- e. Nada Frecuente /___/ (5)

III. Categorización de los Tipos de Mañtrato Infantil respecto al tipo de Apoyo Social.

7. Según su percepción en la atención de casos y/o por su conocimiento adquirido empíricamente, complete la siguiente tabla marcando con una X en las cuadrículas en las que ud. considere que se relaciona un Tipo de "Maltrato Infantil" con un Tipo de "Carencia de Apoyo Social"

Tipos de "Carencia de Apoyo Social"			
Tipos de "Maltrato Infantil"	Carencia de Apoyo Material o Instrumental	Carencia de Apoyo Emocional	Carencia de Apoyo Informativa
Deserción escolar			
Interacción conflictiva c/escuela			
Interacción conflictiva c/familia			
Resolución futuro			
Peligro material			
Maltrato físico			
Maltrato psicológico			
Negligencia			
Testigo de VIF			
Violencia sexual			

Cuadro 8.2.b: Matriz de Sistematización de Cuestionario
(Encuesta)

Planilla de Programa *Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S)* es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	P2	Númérico	8	0	En el siguiente	{1. Conyuga}	Ninguno	8	Derecha	Escala
2	P3	Númérico	8	0	En el siguiente	{1. Apoyo de	Ninguno	8	Derecha	Escala
3	P4	Númérico	8	0	Dentro de las	{1. Muy import	Ninguno	8	Derecha	Escala
4	P5	Númérico	8	0	En el modelo	{1. Si}...	Ninguno	8	Derecha	Escala
5	P6	Númérico	8	0	Dentro del tra	{1. Muy Frecu	Ninguno	8	Derecha	Escala
6	P7	Númérico	8	0	Dentro del Tra	{1. Muy Frecu	Ninguno	8	Derecha	Escala
7										
8										



Cuadro 8.3.a: Cuestionario (Entrevista)



Entrevista Estructurada de Percepción Acerca de los Orígenes del Maltrato Infantil.

Instrucciones: El siguiente instrumento es una entrevista estructurada con preguntas de carácter abierto, destinada a ser aplicada a los profesionales que desempeñan funciones en la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna El Bosque. Consta de dos módulos diferenciados de preguntas, con el fin de responder a dos de los objetivos específicos del estudio.

Tiempo estimado de aplicación: 20 minutos.

Modulo I: Percepción acerca del origen del Maltrato Infantil.

1. ¿Cómo Ud. explicaría el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?
2. En su desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc) más recurrentes, que Ud. ha observado, en donde se presentan este tipo de situaciones?
3. Según su percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?
4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

Modulo II: Percepción acerca del Apoyo Social.

1. Según lo que ud. entiende respecto al tema. Por Favor, continúe la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. **“Para mí, el Apoyo Social es...**
2. ¿Cree ud. que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan? ¿Por qué?
3. Según su opinión, la duración del proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución logra constituirse como una fuente apoyo social?
4. Según su experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos en ese momento?.

Cuadro 8.3.b: Matriz de Categorización: Cuestionario

ANALISIS

Categoría	
Sub- categoría	Fragmento

8.3 Matriz de Planificación de la Investigación:

La etapa de planificación, en la que la idea del proyecto de Investigación se convierte en un plan operativo práctico para la ejecución debe expresarse de manera sintetizada y completa, para esto se elabora a continuación una matriz o plan de investigación.

Esta herramienta, sirve de esqueleto básico del diseño, tratando de presentar de forma clara, lógica y secuenciada, los elementos centrales de la intervención propuesta.

Matriz de Investigación					
Objetivo General:			"Determinar la relación entre El Apoyo Social y Maltrato Infantil, en los casos atendidos por los profesionales de la OPD de El Bosque durante el presente año 2009".		
Objetivos Específicos	Actividades	Técnicas de Investigación	Instrumentos de Recolección de Datos / Medios de Verificación	Metas / Plazos	
Objetivo Específico 1: "Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil".	1) Diseño y Confección del Cuestionario. 2) Agendar hora y fecha para desarrollar Entrevista. 3) Aplicación de Cuestionario a través de la Entrevista. 4) Realizar anotaciones en Cuaderno de Campo 5) Transcripción de Entrevista 6) Análisis y Explicación de la Información Obtenida.	Cualitativas: - Observación - Entrevista	- Cuaderno de Campo - Cuestionario - Archivos de Audio - Registro Fotográfico	1) Para fines de Septiembre del año 2009 el 100% de los profesionales de la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia de la comuna El Bosque, habrán participado en la Investigación de la "Relación entre el Apoyo Social y el Maltrato Infantil", manifestando sus percepciones, conocimientos e impresiones acerca del tema.	
Objetivo Específico 2: "Determinar el grado de conocimiento que poseen los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo Social".	1) Diseño y Confección del Cuestionario. 2) Proporcionar las Encuestas a los sujetos participantes, para su autoaplicación. 3) Traspaso de Información a Matriz de Resultados 4) Análisis y Explicación de la Información Obtenida.	Cuantitativa: - Encuesta (Sondeo de Opinión)	- Cuestionario - Matriz de Resultados		

<p>Objetivo Específico 3:</p> <p>“Calificar la importancia que los Profesionales de la Institución le atribuyen al concepto de Apoyo Social”.</p>	<p>1) Diseño y Confección del Cuestionario. 2) Proporcionar las Encuestas a los sujetos participantes, para su autoaplicación. 3) Traspaso de Información a Matriz de Resultados 4) Análisis y Explicación de la Información Obtenida.</p>	<p>Cuantitativa:</p> <p>- Encuesta (Sondeo de Opinión)</p>	<p>- Cuestionario - Matriz de Resultados</p>	<p>2) Para fines de Octubre del presente año 2009 los 2 alumnos seminaristas habrán traspasado, sistematizado y analizado el 100% de la información obtenida de los profesionales de la OPD de El Bosque. Concluyendo su estudio.</p>
<p>Objetivo Específico :</p> <p>“Categorizar el tipo de Maltrato Infantil respecto al tipo de Apoyo Social que reciben las familias atendidas por la OPD de El Bosque, según la información obtenida de los Profesionales de la Institución”.</p>	<p>1) Diseño y Confección del Cuestionario. 2) Agendar hora y fecha para desarrollar Entrevista. 3) Aplicación de Cuestionario a través de la Entrevista. 4) Realizar anotaciones en Cuaderno de Campo 5) Transcripción de Entrevista 6) Análisis y Explicación de la Información Obtenida.</p>	<p>Cualitativas:</p> <p>- Observación - Entrevista</p>	<p>- Cuaderno de Campo - Cuestionario - Archivos de Audio - Registro Fotográfico</p>	

Tempo :

fundamental mencionar que el periodo dentro del cual se extenderá el proceso de inserción en la institución y de posterior investigación se enmarca dentro de las fechas estipuladas por la institución académica a la cual pertenecen los estudiantes seminaristas que desarrollan el presente documento.

Diagrama de Gantt

Nombre de la Tarea		2009																			
		Enero					Febrero					Marzo					Abril				
MES	SEMANA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Análisis de posibles temas de investigación	X																			
	Determinación del tema de investigación		X																		
	Elaboración de anteproyecto			X	X																
	Formalización de ingreso de los alumnos a la Institución OPD						X	X	X	X											
	Discusión de las expectativas de la Institución hacia la Investigación													X	X						
	Entrevistas a profesionales para definir el problema															X					
	Delimitación del problema																				
	Elaborar fundamentación del problema																			X	
	Elaborar justificación del problema																				X
	Problematización del tema y establecer preguntas de investigación																				X

Capítulo V
"Sistematización y Análisis de Resultados"



Apoyo Social y Maltrato Infantil



Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo V Sistematización y Análisis de Resultados

El análisis que se presenta a continuación, responde a la necesidad de comprobar o refutar la hipótesis que sustenta esta investigación. La información recopilada y luego sistematizada está directamente relacionada con los objetivos planteados en este estudio. A lo largo del análisis surgen importantes hallazgos que centran el interés de los investigadores en un fenómeno (no previsto) directamente relacionado con la percepción y el discurso de los sujetos de estudio.

1. Resultados Encuesta de percepción acerca del apoyo social

1.1) Resultados Obtenidos

1.a) Tabla de frecuencia Pregunta 1.

A continuación se expresan las respuestas que proporcionan los sujetos de estudio, acerca de lo que consideran como "Fuente de Apoyo Social".

La pregunta dice: **"En el siguiente listado, por favor marque con una X las opciones que Ud. considera que son una fuente de apoyo Social"**.

Cónyuge

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Hijos/as

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Hermanos/as

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Otros Familiares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Vecinos o Conocidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Grupos de Pertenencia Formales o Informales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	75,0	75,0	75,0
	No	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Iglesia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	25,0	25,0	25,0
	No	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Medios de Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	12,5	12,5	12,5
	No	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Amigos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	50,0	50,0	50,0
	No	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Proveedores de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Comercio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	100,0	100,0	100,0

Profesores

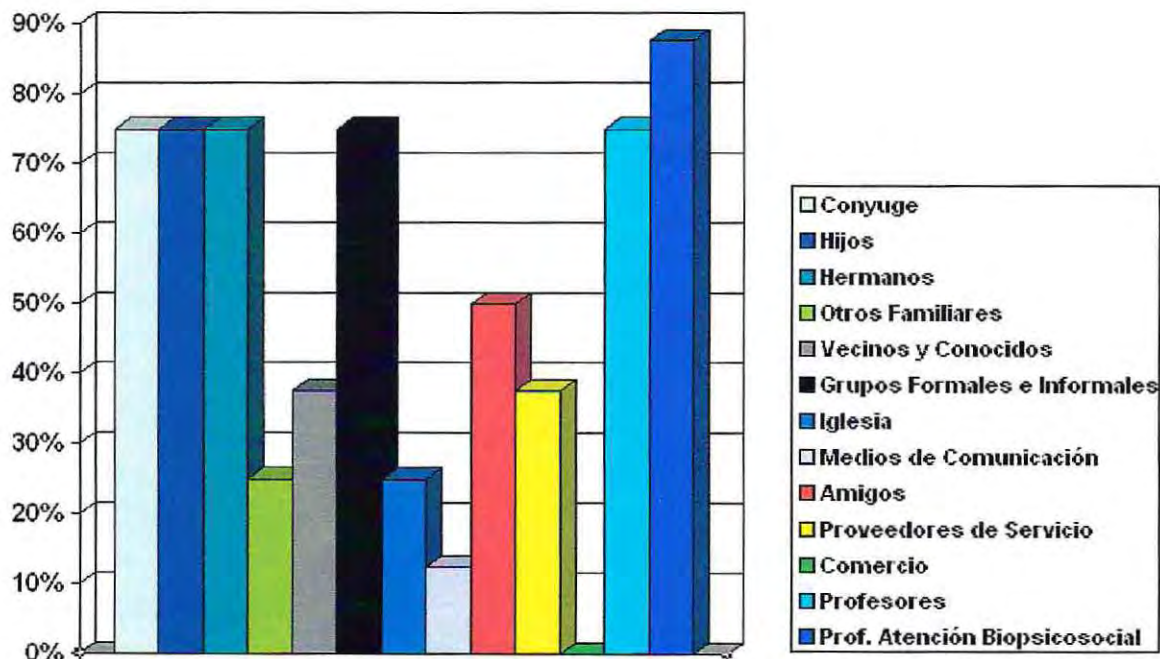
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	75,0	75,0	75,0
	No	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Profesionales de Atención Biopsicosocial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	87,5	87,5	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

1.a) Representación Gráfica

I. Gráfico. Preg. 1. Tabla A.



En el siguiente gráfico podemos apreciar importantes resultados, tales como:

- 75% de los entrevistados considera que al cónyuge y a los hijos/as como una fuente de Apoyo Social.
- En el esquema aquí expuesto, se expone que solo un porcentaje de 25% de los funcionarios de la OPD de El Bosque consideran que los hermanos/as constituyen una fuente de Apoyo Social

- Casi unánime. Solo un 25% de los encuestados declaran considerar a otros familiares no pertenecientes a la familia cercana como fuente de Apoyo Social.
- Un 37,5% de los entrevistados considera como fuente de Apoyo Social a los Vecinos y/o Conocidos.
- Un 75% de los profesionales de La OPD de El Bosque considera como una fuente de Apoyo Social a los Grupos Formales o Informales.
- Solo un 25% de los entrevistados considera a la Iglesia como una fuente Apoyo Social.
- Llama la atención de que solo un 12,5% de los encuestados no considere a los Medios de Comunicación como una fuente de Apoyo Social. Aún más llamativo es que la mitad de los entrevistados considere a los amigos/as como una fuente de Apoyo Social, mientras que la otra mitad no
- Solo un 37,5% de los funcionarios de la OPD DE El Bosque considera como una fuente de Apoyo Social a los proveedores de servicios.
- Unanimidad Total. El 0% de los encuestados considera al comercio como una fuente de Apoyo Social.
- Bien evaluados están los profesores por los profesionales de la OPD, pues un 75% de ellos los considera una fuente de Apoyo Social.
- Autoimagen, un 87,5 de los entrevistados considera a los Profesionales de Atención Biopsicosocial como una fuente de Apoyo Social

1.b) Tablas de frecuencias Pregunta 2.

A continuación se expresan las respuestas que proporcionan los sujetos de estudio, acerca de lo que consideran como "Tipos de Apoyo Social".

La pregunta dice: **En el siguiente listado, por favor marque con una X los tipos de apoyo que ud. considere correctos en la perspectiva del Apoyo Social**

Apoyo de Entretención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	62,5	62,5	62,5
	No	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Apoyo Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	87,5	87,5	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Apoyo Deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	50,0	50,0	50,0
	No	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Apoyo Material o Instrumental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	62,5	62,5	62,5
	No	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Apoyo Educativo

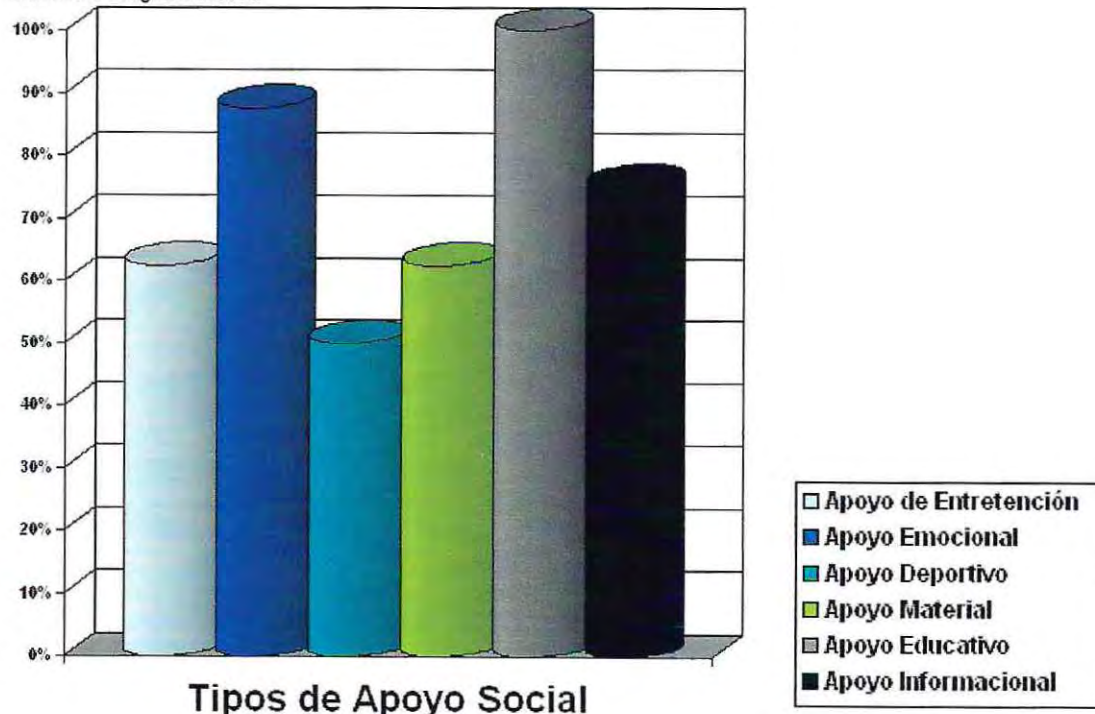
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	100,0	100,0	100,0

Apoyo Informativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	75,0	75,0	75,0
	No	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

1.b) Representación Gráfica

II Gráfico. Preg 2. Tabla A.



Del siguiente gráfico, se pueden desprender los siguientes resultados:

- Un 62,5% de los entrevistados consideran el Apoyo de Entretención como un tipo de Apoyo Social.

- Un 87,5% de los encuestados considera que el Apoyo Emocional es un tipo de Apoyo Social.
- Igualdad de porcentajes. 50% de los profesionales de la OPD de El Bosque considera que el apoyo deportivo se constituye como un tipo de apoyo.
- Un 62,5% de los encuestados considera al Apoyo Material o Instrumental como un tipo de Apoyo Social.
- El 100% de los encuestados considera al Apoyo Educativo como un tipo de Apoyo Social. Solo un 25% de los encuestados no considera al Apoyo Informativo como un tipo de Apoyo Social.

1.c) Tablas de frecuencias Preguntas 3 a 6.

Las siguientes tablas corresponden al grado de importancia que los profesionales y técnicos de la Institución le asignan al concepto de Apoyo Social.

Pregunta: 3. Dentro de las problemáticas que ud. atiende o conoce en la institución, ¿qué tan importante es el concepto de apoyo social en el trabajo realizado?

Pregunta 3.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Importante	8	100,0	100,0	100,0

Pregunta: 4. En el modelo de Intervención de la Institución, ¿siente Ud. que es importante la perspectiva del Apoyo Social?

Pregunta 4.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	100,0	100,0	100,0

4.a. ¿Porqué?

Pregunta 4. a		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Apoyo Social como herramienta para entregar bienestar momentaneo	2	25,0	25,0	25,0
	Apoyo Social como herramienta para una correcta afrontación y solución del problema	5	62,5	62,5	87,5
	Apoyo Social como herramienta para inclusión en la red social	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Pregunta: 5. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr restituir el derecho vulnerado?

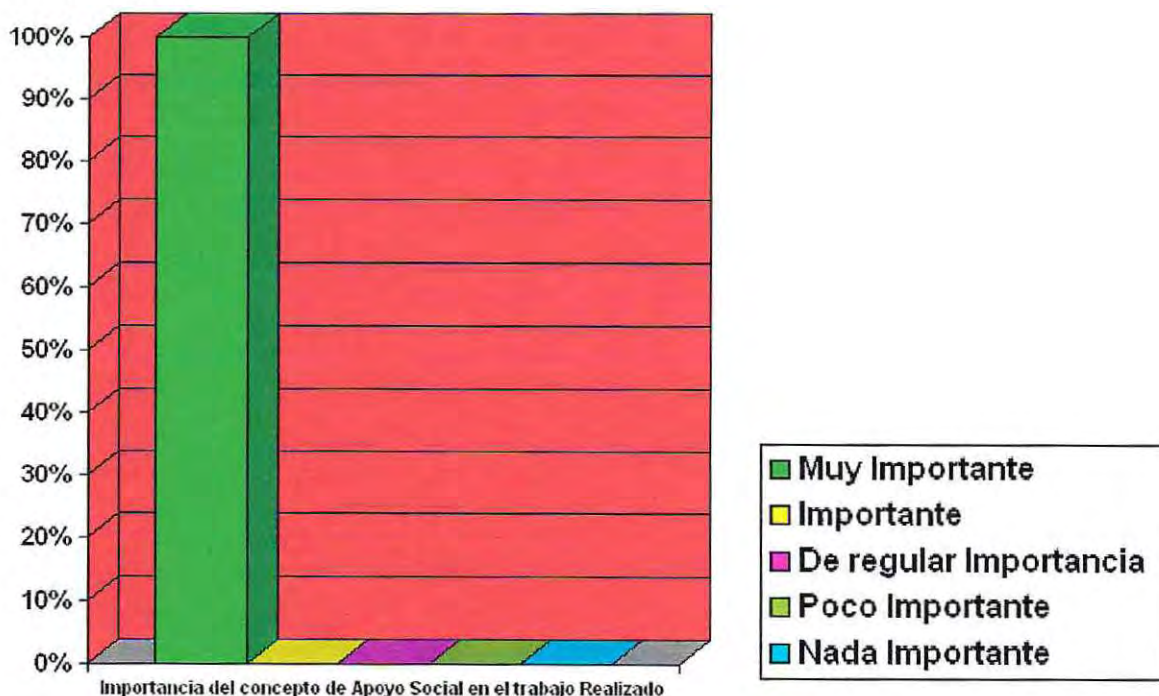
Pregunta 5.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Frecuente	7	87,5	87,5	87,5
	Frecuente	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Pregunta: 6. Dentro del Trabajo Realizado por Ud. ¿qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes Informales para lograr restituir el derecho vulnerado?

Pregunta 6.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Frecuente	4	50,0	50,0	50,0
	Frecuente	3	37,5	37,5	87,5
	De Relativa Frecuencia	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

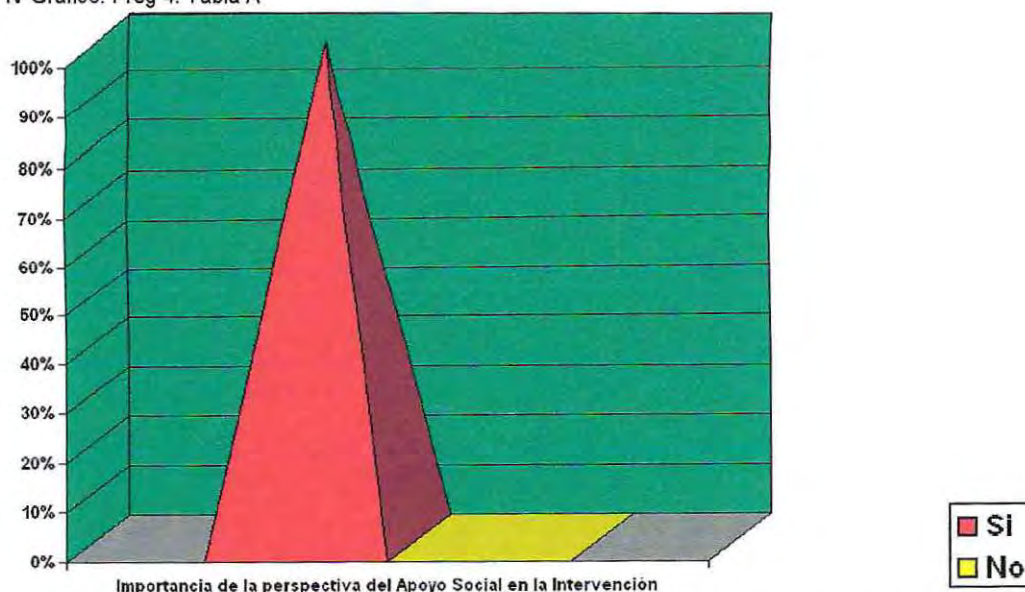
1.c) Representación Gráfica

III Gráfico. Preg 3. Tabla A.



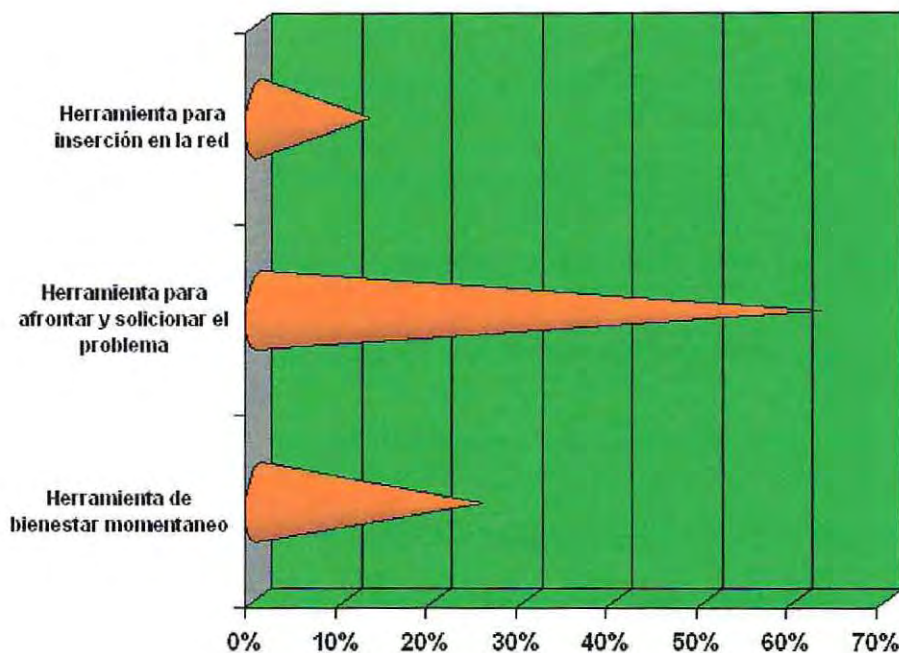
Unanimidad Total. El 100% de los funcionarios de la OPD considera "Muy Importante" el concepto de Apoyo Social en el trabajo realizado.

IV Gráfico. Preg 4. Tabla A



Al ser consultados sobre si era Importante la perspectiva del Apoyo Social en el modelo de intervención, el 100% de los encuestados respondió que Si.

V Gráfico. Preg 4. Tabla B



Al ser indagados sobre el porqué se considera importante la perspectiva del Apoyo Social en el modelo de intervención, un 25% de los encuestados indicó que era importante como una herramienta de entrega de bienestar momentáneo a los niños y sus familias, un 62,5% señaló que era importante como herramienta para una correcta afrontación y solución del problema, mientras que un 12,5 respondió que lo era como una herramienta para la inserción en la Red Social.

1.d) Tablas de Relación Pregunta 7.

Tipos de "Carencia de Apoyo Social"			
Tipos de "Maltrato Infantil"	Carencia de Apoyo Material o Instrumental	Carencia de Apoyo Emocional	Carencia de Apoyo Informacional
Deserción escolar	3 relaciones	6 relaciones	1 relación
Interacción conflictiva c/escuela	1 relación	7 relaciones	1 relación
Interacción conflictiva c/familia	3 relaciones	8 relaciones	1 relación
Resolución futuro	5 relaciones	5 relaciones	5 relaciones
Peligro material	7 relaciones	4 relaciones	2 relaciones
Maltrato físico	5 relaciones	8 relaciones	3 relaciones
Maltrato psicológico	2 relación	8 relaciones	4 relaciones
Negligencia	6 relaciones	5 relaciones	5 relaciones
Testigo de VIF	2 relaciones	6 relaciones	3 relaciones
Violencia sexual	3 relaciones	7 relaciones	5 relaciones

1.2) Analisis de Datos Obtenidos a través de Encuestas

En el análisis de las categorías de Apoyo Social, las que obtienen mayor consideración como fuente del mismo son: el Cónyuge (37,5%), los hijos (75%), grupos de pertenencia (75%), profesores (75%) y los profesionales de ayuda biopsicosocial (87,5%). Es llamativo que esta última fuente de Apoyo obtuviera el más alto porcentaje, ya que el grupo de estudio se encuentra dentro de tal categoría, lo que se puede interpretar como la autoimagen que poseen de su desempeño profesional los funcionarios de la OPD de El Bosque. También es importante considerar que importantes fuentes de apoyo social citada por la abundante bibliografía respecto al tema, como la iglesia o los hermanos no superaran el 25% de esta elección.

Un caso singular también es el de los profesores, pues a pesar del cuestionamiento a su función docente durante el último tiempo, estos son percibidos por una amplia mayoría de los profesionales encuestados como una fuente de Apoyo Social.

Como una pequeña síntesis, se puede determinar que los profesionales basan su conocimiento sobre las fuentes de Apoyo Social en su experiencia profesional, pero no existe un conocimiento acabado ni una conceptualización acerca de éstas, pues también obtuvieron algún porcentaje alternativas como "Medios de Comunicación", que en ningún caso es considerado como una fuente de Apoyo Social

En cuanto a los tipos de Apoyo Social, acá se nota el poco conocimiento acerca del concepto que poseen los profesionales de la institución, lo que se ve reflejado en el alto porcentaje que obtuvieron todas las categorías expresadas en el instrumento. La categoría en donde esto se ve mayormente reflejado es la de "Apoyo Educativo" pues fue electa por la totalidad de los encuestados, aunque pese a lo expuesto en el marco teórico del presente estudio, ese tipo de Apoyo no existe, tal cómo ocurre con el "Apoyo de Entretención", que obtuvo un porcentaje mayor al 60%.

A pesar de esto, el 100% de los encuestados considera que el Apoyo Social es "muy importante" dentro de la intervención realizada por ellos. Sin embargo, es aquí cuando surge la duda acerca de que si lo que ellos consideran "muy importante" es el concepto de apoyo social acá estudiado, o lo que ellos han construido de forma personal y no sistematizada como "Apoyo Social".

A nivel institucional, se da una situación similar, pues para el 100% de los profesionales encuestados la perspectiva del Apoyo Social es importante en el modelo de intervención de la OPD de El Bosque, no obstante que el 62,5% defina que su importancia radica en que se puede convertir en una herramienta que permita afrontar y solucionar las problemáticas que afectan a las personas. Y peor aún, ninguno de los encuestados hace referencia a la importancia del Apoyo Social en la prevención del maltrato infantil y la vulneración de derechos.

Sin perjuicio de lo anterior, hay un aspecto del Apoyo Social que inconscientemente es bien utilizado en el Trabajo realizado por los profesionales, y es la articulación con las redes sociales, la que resalta como "muy frecuente" y "frecuente" al hablar de redes formales. Y "muy frecuente", "frecuente" y "De relativa frecuencia" cuando se trata de las redes informales. Es fundamental clarificar que la importancia otorgada a la articulación con las redes sociales no se traduce necesariamente en la efectividad de ésta, pues al hablar de dicho aspecto es importante identificar el tamaño, funcionalidad y estructura de la red social entre otros aspectos.

En cuanto a la relación entre la carencia de algún tipo de Apoyo Social y el Maltrato Infantil establecida por los profesionales encuestados, tal como podemos apreciar, en la tabla anterior se refleja el total de las preferencias marcadas por los encuestados, lo que nos arroja como resultados relevantes una predominancia en la consideración de la carencia de Apoyo Emocional y su relación con la presencia de varios tipos de maltrato infantil, puesto que la relación más baja es con el tipo de maltrato denominado "Peligro Material", la que tiene 4 preferencias. Es decir, la mitad de los entrevistados considera que se relacionan aquel tipo de carencia con ese tipo de maltrato.

Situación contraria es la que se observa en la columna de la "Carencia de Apoyo Informativo" que nos muestra una baja consideración en relación a los distintos tipos de Vulneración de Derechos

2. Resultados de Entrevista de percepción acerca del Maltrato Infantil y el Apoyo social

2.a) Transcripción de Entrevistas

Presentación

Para estos efectos se trabajará con una entrevista formal (estructurada).

La simbología del análisis de ésta será representada de la siguiente manera:

“E” es equivalente a Entrevistada/o la cual llevará un número indicando a cuál de éstos está referido (ej: E.1 se refiere a Entrevistado n°1)

Pauta definitiva de Entrevista

Modulo I: Percepción acerca del origen del Maltrato Infantil.

1. ¿Cómo Ud. explicaría el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?
2. En su desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc) más recurrentes, que Ud. ha observado, en donde se presentan este tipo de situaciones?
3. Según su percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?
4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

Modulo II: Percepción acerca del Apoyo Social.

1. Según lo que ud. entiende respecto al tema. Por Favor, continúe la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible.

“Para mí, el Apoyo Social es...

2. ¿Cree ud. que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan? ¿Por qué?
3. Según su opinión, la duración del proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución logra constituirse como una fuente apoyo social
4. Según su experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos.

☉ Para acceder a la transcripción de las Entrevistas, Ver Anexo 1.

2.b) Análisis de Discurso (Entrevistas)

ANÁLISIS

Categoría: *¿Cuáles son los principales factores etiológicos del Maltrato Infantil, según la percepción de los profesionales de la OPD de El Bosque?*

Sub- categoría	Fragmento
<p><i>“Origen del Maltrato Infantil”.</i></p> <p>Factores Sociocultural</p>	<p>...“Yo creo que tiene que ver como con un bagaje cultural, ¿cachái?, de la sociedad”... (E.3)</p> <p>“...el origen del maltrato infantil es súper amplio, puede ser por la deprivación sociocultural que puede tener una familia” (E.5)</p> <p>...“es un fenómeno que se produce por distintas causales ¿ya?, yo diría que tiene un componente bastante grande de carácter cultural, donde primeramente está validada la violencia como método de resolución de conflicto”...(E.7)</p>
<p>Conflictos Familiares</p>	<p>...Yo creo que uno de los principales puntos de origen del maltrato, obviamente el núcleo fundamental de todo es la familia y de ahí se deriva todo... (E.1)</p> <p>Eh...bueno el origen del maltrato como la vulneración de Derechos pueden tener varias causales en realidad po?. Una de ellas es conflictos familiares, no solo en el ámbito de que hombre y mujer estén casados sino que también en pareja... (E.2)</p>
<p>Transmisión Intergeneracional</p>	<p>“... desde el yo hago lo que quiero, desde el yo educo como a mi me educaron o como yo creo que es lo mejor empieza el tema de la vulneración en muchos de los derechos de los niños, sobre todo en el tema de la violencia hacia ellos” (E.3)</p> <p>“...se visualiza a propósito de la falta de información o cómo los adultos, los dirigentes fueron criados a golpes y replicando esta</p>

	<p>conducta con los más pequeños, siendo para ellos el maltrato un tema normal” (E.4)</p> <p>...”está validada la violencia como método de resolución de conflicto, donde hay patrones familiares aprendidos ¿cierto? incluso transgeneracionalmente, y donde también hay contextos materiales que favorecen relaciones conflictivas”...(E.7)</p> <p>...hay un tema sistémico, transgeneracional donde no solamente es maltratado, es víctima el victimario sino que el victimario también fue víctima en alguna oportunidad...(E.8)</p>
<p>Factores Socioeconómicos</p>	<p>“... tiene que ver con una cuestión de estructura, de cómo se organiza la estructura económica del país y en este caso a través del modelo... que es lo que potencia la situación de pobreza de una determinada clase... que lleva a un estado de marginalidad de muchas personas...</p> <p>yo creo que la pobreza es una forma de expresión del maltrato... esa exclusión social afectaría tanto a las familias como al individuo. Esa carencia sociocultural, socioeconómica, maltrataría a las familias y por tanto al individuo” (K.N)</p>
<p>Habilidades parentales</p>	<p>...Si los padres no están habilitados, básicamente como criar a un niño, de ahí la base va para todo, para todo, de ahí para adelante todo, va a terminar obviamente, en negligencia como te dije yo, en que sean testigos de VIF o víctimas de VIF, y a la vez que en la misma pareja también se suscite lo mismo; Violencia física o violencia psicológica...(E.1)</p> <p>“... puede ser por... escasas herramientas a nivel marental o parental” (E.5)</p>



<p>Sub- categoría</p> <p>“Contextos en los que se presenta el Maltrato Infantil”</p>	<p>Fragmento</p>
	<p>...“aunque en los niveles altos no se sepa mucho de tipos de vulneración, ya sea porque obviamente las cosas se ocultan más, obviamente en los barrios pobres se ve mucho más porque todo se grita, y no tienen, no miden consecuencias, no miden quien escucha, ellos llegan y lanzan, se dan y obviamente siempre va a ocurrir lo mismo yo creo, es más</p>

<p>Contexto Social</p>	<p>recurrente en los barrios pobres, en las comunas que tienen alto riesgo social, ahí va a ser"...(E.1)</p> <p>"De exclusión social, pocas posibilidades, pocas oportunidades, la desesperanza de algunas personas, ambientes no propicios para el desarrollo adecuado del niños"...(E.8)</p>
<p>Contexto Familiar</p>	<p>... "Eh...generalmente se producen en familias en las cuales ya sea padre o madre vive solo con sus hijos, se produce mucha situación de que nuevas parejas de estos padre o madre que están solos, se genera ahí la situación de maltrato habitual...(E.2)</p> <p>... "el mayor foco está en los hogares... la génesis está en el hogar... principalmente nace desde los hogares"... (E.3)</p> <p>... "En los problemas entre los adultos, las problemáticas de los adultos, ya sea las parejas"...(E.4)</p> <p>... "yo creo que es recurrente a nivel intrafamiliar, como en las dinámicas familiares"... (E.5)</p> <p>... "más que dar mi percepción tengo que referirme a las estadísticas, ¿ya? bueno, lo que nosotros hemos visto de la vulneración de derecho, en la O.P.D por lo menos de todos los casos atendidos veíamos que el 40% de los casos se dan en la esfera familiar"...(E.7)</p> <p>... "tiene que ver con los factores de riesgo de donde está inserto el niño porque si estamos, tenemos una familia que tiene problemas mentales claramente ellos pueden ejercer maltrato y ese es un factor de riesgo asociado al maltrato"...(E.8)</p>

<p>Sub- categoría</p> <p>"Sectores sociales en los que se presenta el Maltrato Infantil"</p>	<p>Fragmento</p>
<p>Bajo Nivel Socioeconómico</p>	<p>... "los barrios más pobres no más po', donde no llegan, donde no existen tantos recursos para acceder, o sea ni tantos recursos, porque ahora las comunas cuentan y los municipios en sí cuentan con una amplia gama de, de beneficios. Ya va, ya va en la persona tomarlos o no"... (E.1)</p> <p>.. "Generalmente es un estrato social bajo C o D, sin perjuicio de que en el estrato alto también se dan situación de vulneración de</p>

	<p>Derecho pero generalmente dichas situaciones no son vulneradas. Generalmente son familia donde hay bajos ingresos económicos, pocos estudios y más que nada ese tipo, es estrato social, C y D, trabajadores de la construcción por ejemplo”...(E.2)</p> <p>“... yo creo que utilizado por la clase social baja porque siempre ha sido así como el estrato social que esta propenso a recibir ayuda, digamos que esta llano a recibir ayuda en todos los ámbitos: social, económica, psicológica, entonces siempre presentan cualquier tipo de manifestación o de violencia intrafamiliar o del tema con los niños. Lo presentan porque ellos reciben una ayuda entonces ellos como que también traen impreso en la genética el hecho de que ellos pueden recibir ayuda” (E.3)</p> <p>“Yo creo que los sectores más desfavorecidos a nivel económico son las personas que están más propensas a vivir vulneraciones de derechos o distintos tipos de maltrato. El hecho de vivir en pobreza o en exclusión social conlleva a que estas personas vivan en un entorno maltratador y también reproduzcan las mismas dinámicas al interior de sus familias y con ellos mismos también” (E.6)</p> <p>...“Los más desproveído, las personas que tienen menos posibilidades, menos acceso a personas que de alguna forma tienen una educación deficiente, donde las oportunidades, cuesta llegar a las oportunidades, y tienen que hacer el doble esfuerzo, y todas las personas se quedan en el intento”...(E.8)</p>
<p>Transversalidad en los Contextos Sociales</p>	<p>...“Bueno, es absolutamente transversal, una situación de maltrato puede darse en un contexto de mucha pobreza o puede darse en total abundancia y el maltrato va a existir de todas maneras, por eso como te decía está muy vinculado al concepto que uno tiene de los niños y los patrones culturales que estás siguiendo...”(E.7)</p>
<p>Nivel Socioeconómico Alto</p>	<p>“... quizás en la gente más humilde se nota más y se denuncia más. Pero a la gente con más recursos estos temas[...] están más escondidos. Cómo dejar mal a la familia, la honra de la familia y no el tema de acá, de los sectores más populares que se ve más, porque en el otro está más oculto, no se denuncia por miedo o porque los recursos están para poder proteger al agresor” (E.4)</p> <p>... “en el sector alto es todo mito, todo es escondido, le pego al niño pero nadie lo sabe o después lo compenso con un juguetito o en el Mc Donald...”</p>

	<p>quizás hasta más porque hay más maltrato, porque hay más abandono de los adultos a cargo porque los dejan con las nanas, todo el día solos o los meten a distintos programas, entonces los niños pasan más solos que con sus familias, entonces se da más ese tipo de maltrato" (E.5)</p>
--	--

<p>Sub- categoría</p> <p>"Rol de la Comunidad frente al Maltrato Infantil"</p>	<p>Fragmento</p>
<p>Rol de Informantes</p>	<p>"... yo creo que juega un papel súper importante porque nosotros podemos vislumbrar desde nuestro rol o desde nuestra cultura, nuestro bagaje, ciertas cosas que a lo mejor otra persona no lo va a ver..." (E.3))</p> <p>"cómo visualizar algunas situaciones de vulneración y cómo hacer una derivación a nuestra persona, hacia nuestra unidad" (E.4)</p> <p>"Juega un papel fundamental en estas situaciones porque son nuestros más principales colaboradores en la información porque están en constante contacto con la familia, saben lo que pasa así como in situ, entonces ellos son fundamentales yo creo en todo el trabajo de la detección de la vulneración" (E.5)</p>
<p>Rol de Denunciantes</p>	<p>..."obviamente la comunidad no es ajena a hacer denuncias, pero obviamente existe el resquemor, la duda - ¿cachai?- El miedo propiamente tal, que a la vez es súper comprensible pero a la vez tenís que hacerlo si o si"...(E.1)</p> <p>..."hay una gran aceptación y una gran participación de las dirigentas en poder ayudar, nos han hecho derivaciones, también las derivaciones se de forma confidencial por tanto no damos nombres a los agresores de quienes los denunciaron, resguardamos la identidad de las personas" (E.4)</p> <p>..."Relevante, relevante porque de alguna forma son la comunidad, son nuestros ojos a nivel institucional, si no existiera la denuncia de la comunidad nosotros no tendríamos como llegar a cada familia"...(E.8)</p>
<p>Rol Educador</p>	<p>..."el rol de la comunidad y del dirigente es acercar la política pública a sus beneficiarios y eso va desde poder sensibilizar, poder difundir la información, poder detectar las situaciones</p>

problemas y también hacer las denuncias cuando los afectados no lo hacen"...(E.7)

Categoría: ¿Cuál es la importancia que le atribuyen los profesionales de la OPD de la comuna El Bosque, al Apoyo Social que reciben las familias tratadas por la institución?

<p>Sub- categoría</p> <p><i>"Concepto de Apoyo Social"</i></p>	<p>Fragmento</p>
<p>Ayuda Social</p>	<p><i>"Yo creo que es un complemento a lo mejor de nuestras falencias, es un apoyo, un resorte, un sostén, pero siento que no está bien utilizado" (E.3))</i></p> <p><i>"Ayudar a las familias que carecen de algunas necesidades básicas, ya sean familiares, afectivas, etc. Eso es Apoyo Social en todo ámbito, ayudar, ofrecer y eso" (E.4)</i></p> <p><i>... "El apoyo social es trabajar en pro de muchas personas que necesitan ayuda"...(E.8)</i></p>
<p>Redes Sociales</p>	<p><i>"El apoyo social es tanto los recursos que existan a nivel de la red secundaria, o sea como a nivel institucional y también de apoyo a través de las políticas como también el apoyo que pueda existir más un nivel micro social o a nivel más primario que tiene que ver con la conexión que pueda tener con los vecinos, con la comunidad, con los amigos" (E.6)</i></p> <p><i>"activar las redes de protección a las familias" (E.5)</i></p>
<p>Solución de Problemas</p>	<p><i>... "Es una cuestión básica y fundamental para evitar, solucionar y rectificar todo tipo de vulneraciones ya sean físicas o psicológicas que reciben niños o adolescentes"...(E.2)</i></p> <p><i>... "es la forma de fortalecer los recursos personales del atendido para que él por sus propios medios pueda dimensionar su problema, reconceptualizarlo y poder orientarse a la búsqueda de nuevas formas de solución, o si no existe una solución en si misma, una forma de enfrentar su problema de mejor manera, eso para mi es el apoyo social"...(E.7)</i></p>

--	--

Sub- categoría "Finalidad" (Relación entre el Apoyo Social brindado y las necesidades suscitadas)	Fragmento
Necesidades Inadecuadas de la Población	<p>"...obviamente estas familias presentan otro tipo de necesidades que no deberían de ser cubiertas, o sea que no están cubiertas, obviamente, por esta institución, porque esta institución se aboca solamente al tema de la vulneración de derechos" (E.3)</p> <p>"... la gente, al menos de este sector, el apoyo social lo ve como más material, mas en términos económicos, si voy a recibir algo a cambio más allá de una reparación" (E.5)</p> <p>... "hay muchas carencias, nosotros trabajamos solamente un área y queda siempre pendiente el área familiar o una área que tienen que ver con cómo cambiamos esta situación que está viviendo de pobreza y exclusión"...(E.8)</p>
Servicio condicionado a la Necesidad	<p>se procura, por eso cada vez que nosotros atendemos gente tratamos por todos lo medios de abordar su problemática, preguntarle hasta que lo que comió el perro ¿cachai?, para ver por donde tenemos que llevar, pa' donde tenemos que tirar líneas"...(E.1)</p> <p>... "Es así, si responde a las necesidades que permiten los casos y en los que no, no es por una cuestión de la red de apoyo social sino por el colapso de las instituciones de apoyo social"...(E.2)</p> <p>... "cuando la familia identifica su problema y lo asume, estoy pensando por ejemplo en los casos donde hay abuso sexual donde hay maltrato, la familia o parte de la familia logra entender esas conductas como un problema, lo asume y busca ayuda, ¿ya? entonces nuestro servicio brinda el apoyo social que es útil"...(E.7)</p>

Sub- categoría "Duración del Apoyo Social"	Fragmento
<p>Tiempo insuficiente</p>	<p>...“en la mayoría de los casos es así, es decir, que en los tiempos fijados para la realización de diferentes terapias o programas que permitan, en el caso de nosotros la recuperación de los derechos vulnerados si son suficientes, y en otros casos no”...(E.2)</p> <p>...“no tiene que ver a lo mejor solo con nosotros en la derivación, sino que tiene que ver con las otras organizaciones en la recepción, porque así como nosotros tenemos lista de espera ellos también tienen lista de espera y muchas veces un reforzamiento familiar se va a demorar 6 meses más y en 6 meses puede, o sea va a seguir existiendo la vulneración y puede aumentar”... (E.3))</p> <p>...“es relativo a la problemática de cada familia porque hay familias que necesitan de programas especializados que están con lista de espera de ocho meses o simplemente no los hay. Entonces ahí nosotros quedamos, nos queda dando vuelta, después el caso reingresa quizás por lo mismo y por otra vulneración más”... (E.5)</p> <p>...“la derivación no siempre se realiza en los tiempos oportunos o en el tiempo en que la familia lo está requiriendo, y eso básicamente por la saturación de las redes, no por la capacidad de respuesta que tenga la OPD”...(E.7)</p> <p>...“como se trabaja acá en relación al compromiso que hay con la familia eso tiene que ver con realizar un diagnóstico adecuado y acabado para que la familia de alguna forma pueda ser derivada efectivamente a lugares que realmente corresponden, no derivar por derivar para sacarnos el cacho rápido en función al tiempo nosotros ocupamos mucho más tiempo del que se nos permite”...(E.8)</p>

Sub- categoría "Momento en que se da el Apoyo Social"	Fragmento
	<p>...“muchas de las familias que llegan acá, llegan muy desorientadas, muy desestructuradas, a propósito de la vulneración que las esta afectando y el apoyo que se les da aquí logra que ellos</p>

<p>Apoyo In situ</p>	<p>entiendan cuál es la situación, cuales son los cursos de acción que tienen, ¿cierto? además aquí se les brinda una contención emocional que no es menor, y eso permite que la familia pueda enfrentar de manera fortalecida el problema"...(E.7)</p> <p>...“en oportunidades como la primera entrevista, puedes darte cuenta de...estoy hablando de una entrevista en profundidad ¿verdad? Nos podemos dar cuenta inmediatamente de factores de riesgo asociados, factores protectores y cuál es la demanda de la persona y en función a eso uno puede tomar inmediatamente acciones”...(E.8)</p> <p>...“No se va con sus problemas resueltos en la primera entrevista, pero si se pueden hacer cosas”... (E.8)</p>
<p>Conexión con la Red</p>	<p>...“nosotros no hacemos terapia, solamente hacemos una o dos evaluaciones y de ahí lo derivamos a la red. Así que en ese sentido el proceso de intervención aquí es corto, porque obviamente SENAME no nos permite otra cosa”...(E.1)</p> <p>...“El ingreso a cualquier tipo de red de apoyo social implica por una parte el reconocimiento de algún tipo de problemas y por otra parte la intención de captar elementos que permitan la resolución de ese problema, por tanto el ingreso de las familias implica una disposición a solucionar los problemas que generan algún tipo de vulneración de Derecho”...(E.2)</p> <p>...“El tema del apoyo social responde a otra cosa, el tema de cómo vinculamos a las familias, al niño a esta red de organizaciones o instituciones que presten apoyo en términos de talleres, etc.”... (E.4)</p> <p>...“sea el hecho de acercarse a una institución y fortalecer el tejido social, o sea ver una institución que esté velando por los derechos del niño o la familia”...(E.6)</p> <p>...“en algunos casos podemos hacer la conexión ya sea con Social o con el programa Puente, si se puede. Depende de las necesidades también que la familia tenga. Pero si, si se puede conseguir” (E.4)</p>

2.c) Análisis de Entrevistas

Contrastando los resultados obtenidos a través de la categorización, con el marco referencial que sustenta el presente estudio. Se puede desprender el escaso manejo teórico y conceptual de los profesionales que se desempeñan en la Oficina de Protección de Derecho de la Infancia, de la I. Municipalidad de El Bosque, si bien hay excepciones son tan escasas que desaparecen al intentar equilibrarlo con el déficit existente. Lo anterior, claramente, no significa que los profesionales no se desempeñen de manera eficiente en lo operacional y funcional de su labor, sin embargo, la eficacia de sus intervenciones, pudiesen estar supeditadas a la escasez de conocimientos y manejo teórico de los temas que abordan.

Por otra parte, si bien lo anterior no es menor, cabe señalar, el prejuicio social evidenciado por algunos profesionales de la institución, respecto a que sólo en los estratos económicos bajos se presentan situaciones de maltrato infantil y vulneración de derecho. Resulta sin duda curioso pensar en la forma en que dichos profesionales pueden volverse un obstáculo, o un recurso ineficiente como fuente de Apoyo Social, para la población que requiere de sus servicios en toda índole. A los investigadores les parece absolutamente inconcebible que profesionales que trabajan en contextos de alta vulnerabilidad social, estigmaticen dichos escenarios, tras un discurso clasista y sin fundamentos teóricos, atribuyendo que la pobreza (económica) es el nido del Maltrato Infantil. Dicha reflexión, no solo muestra el sesgo social del cual son autores quienes profesan tales análisis, sino que además indirectamente se genera un efecto pasivo de exclusión y estigma que vuelve carentes de Apoyo Social, a quienes que pertenecen a un estrato socioeconómico de escasos recursos. Surge en los investigadores inmediatamente la pregunta, ¿pueden estos profesionales generar instancias de real y eficaz transformación social?, posiblemente, pero se requiere con urgencia trabajar por erradicar los prejuicios sociales que restan la empatía y cercanía necesaria en la relación profesional.

2.d) Cuadernos de Campo

👁 Para acceder al registro de cada cuaderno de campo, Ver Anexo 2

2.e) Análisis de Cuadernos de Campo

La Observación realizada durante la etapa de aplicación de instrumentos, permitió detectar y asimilar conocimientos acerca los profesionales de la Institución dentro de la cual se encontraban insertos los investigadores.

Si bien, se intentó registrar cada acontecimiento de forma objetiva y científica, resulta fundamental considerar los antecedentes expuestos en las observaciones, aquellos que obedecen básicamente a la impresión y percepción de quienes suscriben. En dichas observaciones se registra, el escaso o nulo conocimiento (siempre desde la experiencia y percepción de quienes emitieron sus comentarios), acerca del concepto de Apoyo Social, lo que preocupa a los observadores, ya que manejar su riqueza conceptual permite una intervención social fluida y eficaz, considerando las

necesidades y requerimientos de la población, a fin de brindar y facilitar procesos sociales que contribuyan al bienestar y evolución de la comunidad y a cada parte de ésta.

Por otra parte, resulta aún más inquietante las reveladoras expresiones de un significativo número de profesionales que componen el equipo de la OPD, acerca de la problemática del maltrato infantil. Manteniendo discursos, estigmatizadores, discriminadores y sancionadores frente a los contextos familiares, sociales etc, en los cuales se presentan dichas situaciones de vulneración.

Además, es vital mencionar, lo reactivos y poco adherentes que se mostraron algunos profesionales a la hora de solicitarles una entrevista. Se insistió en que se les estaba midiendo y calificando su conocimiento y experticia, por lo que muchos de ellos, de forma temerosa consultaban acerca del contenido de la entrevista. Todo lo anterior puede ser explicado, a la real y constatable falta de bagaje cultural, profesional y/o teórico acerca de la problemática del Maltrato Infantil y el concepto de apoyo social.

Capítulo VI
"Conclusiones y Propuestas"



Apoyo Social y Maltrato Infantil

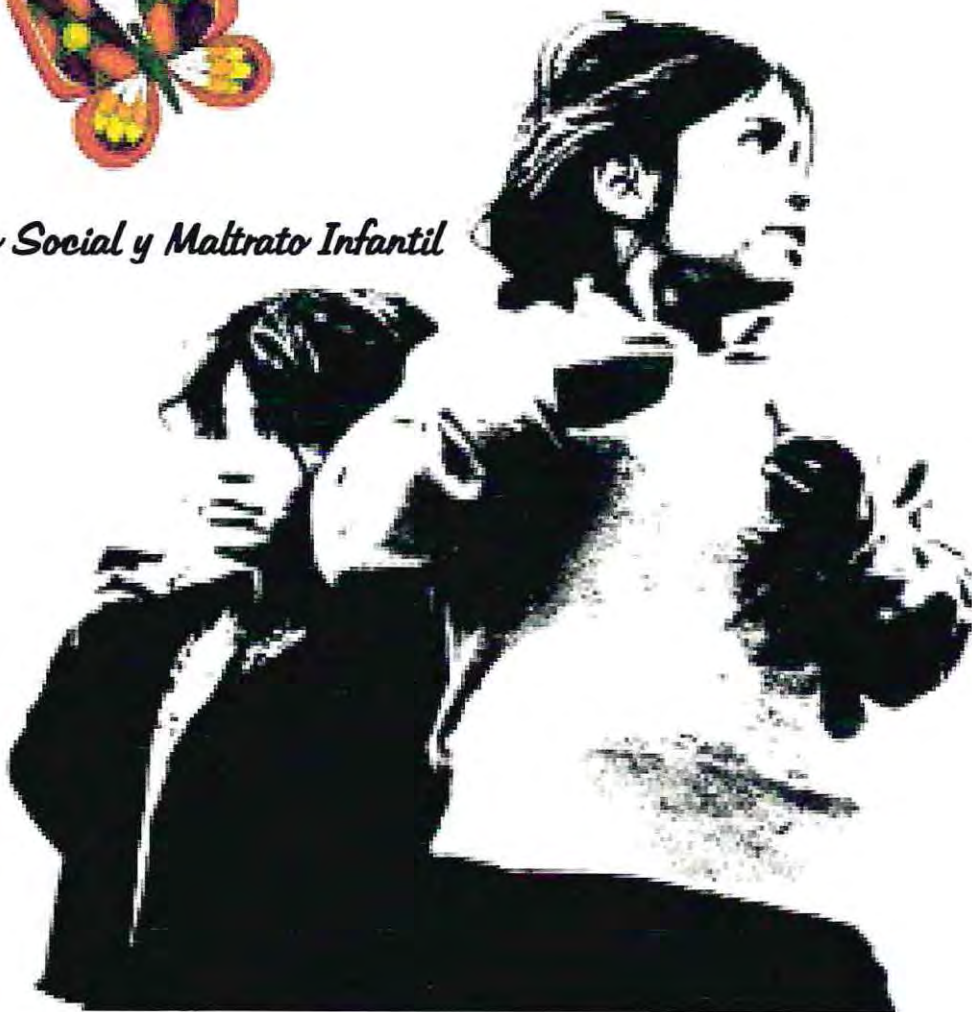


Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo VI Conclusiones y Propuestas

1.) Conclusiones Temáticas

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se pretende establecer la relación (existente o no) entre las variables sometidas a análisis como lo son: la problemática del Maltrato Infantil y el concepto de Apoyo Social, obteniendo la información de los profesionales pertenecientes a la Institución dentro de la cual se ha desarrollado el reciente estudio, analizando e interpretando su mirada, proveniente de la experiencia de trabajar con casos ingresados y tratados por la OPD.

En este apartado de la presente Tesis se irá reflexionando sobre cada uno de los resultados obtenidos a partir del análisis efectuado sobre las variables que han sido objeto de estudio.

1.1) Conclusión en base a Objetivos Específicos

- a. Con respecto al primer Objetivo Específico planteado: ***"Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil"***

No es posible precisar factores que faciliten la aparición del Maltrato Infantil, dentro del discurso de los profesionales de la institución OPD, es decir, no se visualizan factores etiológicos que funcionen como un "común denominador" dentro del marco referencial de los sujetos estudiados.

Sólo se puede observar que de manera principalmente intuitiva, se consideran las experiencias de los autores del maltrato infantil (adultos responsables) como posibles víctimas en su infancia de malos tratos y vulneración de Derecho, lo que a juicio de los profesionales explicaría una de las causas de la problemática. A su vez, se destacó la importancia de los factores socioculturales que operan dentro de la génesis del Maltrato, ya que según versan las declaraciones de los entrevistados existiría una validación cultural de la violencia como método de resolución de conflicto, lo que obstaculiza que la comunidad sancione dichas prácticas, ya que pertenecerían a la base de ésta. De la idea anterior, se desprenden los contextos sociales en los cuales, los sujetos de estudio manifiestan que se presentarían situaciones de Maltrato Infantil con mayor frecuencia, estos serían aquellos en los que escasean los recursos económicos, existe precariedad habitacional y bajos niveles de escolaridad entre otros. Sin embargo, quienes suscriben se adhieren a la mirada teórica correspondiente al marco conceptual del presente estudio, en el cual pertenecer a un estrato socioeconómico de escasos recursos no determinaría la incidencia del Maltrato infantil y su eventual vulneración de derecho.

Pese a los antecedentes ya planteados, los investigadores coinciden en que la carencia de un marco referencial proveniente del campo de experiencias de todos los profesionales, limitaría el desarrollo de medidas e iniciativas que puedan atacar o trabajar sobre los factores de origen de la problemática, lo que a su vez, disminuye la posibilidad de intervenir eficazmente bajo una lógica

preventiva, lo que a corto o largo plazo, se traduciría en una descongestión del área de protección de la institución, encargada de contener, orientar y derivar.

b. Con respecto al segundo Objetivo Especifico planteado: *“Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social”*

Lograr conceptualizar el Apoyo Social, no resulta ser una tarea fácil, menos aún, operacionalizar dicho término. Sin embargo, como se ha presentado en el marco teórico de la presente investigación, el concepto mencionado posee ciertas características que constituyen la base de su lógica conceptual, como por ejemplo una inminente distinción entre el apoyo recibido y el apoyo percibido, así también la reciprocidad que debe involucrar el intercambio entre proveedor y receptor y, finalmente, integrar todo lo anterior en un modelo ecológico. Sin embargo, por más difícil que resulte la universalidad de éste concepto, no se puede obviar la necesidad de construir esta definición posiblemente en base a la experiencia personal, profesional o institucional a fin de generar un recurso bibliográfico y operacional que permita una intervención fluida y enmarcada dentro de mínimos estándares de funcionalidad, estructura y contextos.

Todo lo anteriormente expuesto, no está ampliamente socializado por los profesionales de la institución OPD, dentro de la cual se genera la presente investigación. No existe, más que en dos sujetos de estudio el interés por elaborar un concepto desde su óptica particular. Sin embargo, sólo una de las conceptualizaciones desarrolladas logra encuadrarse sutilmente dentro de la noción del apoyo social desde su aspecto principalmente funcional.

En resumen, la mayoría de los sujetos de estudio consultados le asignan al concepto estudiado la calificación de “ayuda social”, es decir; proveer recursos materiales básicos a quienes lo requieran, así también hay algunos que lo definen como una posibilidad de contribuir en la solución de un determinado problema o necesidad, y otros profesionales, sencillamente homologan el término “apoyo social” con el de red social, sin advertir que éstas últimas son parte fundamental de las fuentes de apoyo y no un sinónimo.

Finalmente se puede concluir que la escasa o nula concepción que poseen los profesionales acerca del tema en cuestión, no contribuye al mejoramiento de la misión tanto institucional como profesional, ya que carecen de la noción básica que fundamenta los cimientos de la mayor parte de las intervenciones sociales. Perdiéndose así, un importante recurso que pudiese tener un rol fundamental a la hora de trabajar con los casos que ingresan a la OPD, ya que dentro su gestión se realizan procedimientos que pasan inadvertidos para los profesionales como la atención en crisis y su eventual contención, además de derivaciones a redes sociales etc. Todo esto dentro de la perspectiva contextual, funcional y estructural del concepto de apoyo social, sin ser percibido ni advertido por los mismos proveedores de dichas instancias.

c. Con respecto al tercer Objetivo Especifico planteado: *“Evaluar el grado de conocimiento que poseen los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo Social”*.

Con respecto al conocimiento que poseen los sujetos de estudio del concepto de Apoyo Social, se puede determinar que en cuanto a las fuentes de Apoyo Social no existe conocimiento ni conceptualización de éstas, ya que la homogeneidad en la selección de respuestas de la encuesta de percepción indica un conocimiento poco concreto y bastante disperso a lo que se refiere como

definir fuentes de Apoyo Social. La idea anteriormente expuesta se ve reforzada con el hecho de que todas las alternativas (exceptuando "Comercio") obtuvieron al menos un 12,5% de preferencias, sobresaliendo el porcentaje de respuestas como "Medios de Comunicación"

Tal como se dijo anteriormente, llamativo también es el alto porcentaje que obtuvo la alternativa "Profesionales de Atención Biopsicosocial", pues los sujetos de estudio se encuentran dentro de esta categoría, lo que según este equipo de investigadores refleja la autoimagen que tienen de ellos y de su desempeño profesional.

Importante de resaltar es el hecho de que fuentes de Apoyo Social clásicas como son las "Íntimas y de Confianza" (Cónyuge, Hijos/as, Hermanos/as, Otros Familiares, Iglesia, etc) no sobrepasa el 25% de consideraciones por parte de los encuestados.

Analizando los dos puntos tratados anteriormente, se refleja una sobrevaloración del espacio OPD, o mejor dicho de los profesionales que intervienen con el niño/a y su familia en comparación y desmedro de su Micro y Mesosistema.

d. Con respecto al tercer Objetivo Especifico planteado: "Calificar la importancia que los Profesionales de la Institución le atribuyen al concepto de Apoyo Social".

Los investigadores que suscriben coinciden en que a partir de un modelo ecológico, la comprensión del maltrato infantil debe ampliarse desde las características personales y patrones de interacción entre los miembros de una familia al entorno social y cultural en que ésta se encuentra inmersa. De esta forma, se obtiene un panorama integrador que considera cada estructura social en interacción. Por esta razón, se intenta identificar la relevancia que los profesionales de la OPD, le asignan al concepto de Apoyo Social, ya que una familia potencialmente aislada o carente de apoyo, (según lo mantienen los modelos expuestos en el marco teórico) podría facilitar la ocurrencia de situaciones de Maltrato Infantil y Violencia Intrafamiliar. Sin embargo, tal afirmación no constituye una preocupación para los profesionales de la Institución, visualizando el concepto de apoyo social como un elemento positivo que contribuye en los procesos de intervención que estos desarrollan. En esta medida le asignan un carácter de elevada importancia a lo que cada profesional (de forma particular) concibe como "apoyo social", sin embargo, no se desprende del discurso las implicancias que pueden presentarse en caso de que una familia carezca de apoyo social o peor aún, se encuentre totalmente aislada socialmente.

Mientras, el apoyo social no sea visualizado por la institución y sus profesionales, como un elemento necesario y básico para prevenir y tratar la problemática del maltrato infantil, se seguirá incrementando el riesgo de pasar por alto u obviar que la vulneración de derecho es simplemente la manifestación potencial del fracaso en la relación simbiótica "familia-entorno", por lo que a los profesionales solo les queda intervenir sobre los efectos de la carencia de apoyo social y no desde la potenciación de éste como un recurso preventivo frente a la problemática.

- e. Con respecto al tercer Objetivo Específico planteado: **“Categorizar el tipo de Maltrato Infantil respecto al tipo de Apoyo Social que reciben las familias atendidas por la OPD de El Bosque, según la información obtenida de los Profesionales de la Institución”**.

Una vez obtenidos y analizados los resultados de la tabla de relaciones entre tipos de Maltrato Infantil y distintas carencias de Apoyo Social, según la percepción de los profesionales de la OPD, se pueden establecer ciertas relaciones entre ambos conceptos. De esta forma se puede construir una escala categórica según el número de categorías cruzadas. Así, podemos obtener un panorama acerca de que tipo de vulneración de derecho se presenta según la carencia de algún tipo de Apoyo Social.

Las categorías quedarán establecidas de la siguiente forma:

Nº de Relaciones	Categorías de aparición del tipo de Vulneración
6 a 8 relaciones	Muy Probable
3 a 5 relaciones	Probable
0 a 2 relaciones	Poco Probable

Una vez construidas las categorías, vemos las probabilidades en la siguiente Tabla:

Tipos de “Maltrato Infantil”	Tipos de “Carencia de Apoyo Social”		
	Carencia de Apoyo Material o Instrumental	Carencia de Apoyo Emocional	Carencia de Apoyo Informativo
Deserción escolar	Probable	Muy Probable	Poco Probable
Interacción conflictiva c/escuela	Poco Probable	Muy Probable	Poco Probable
Interacción conflictiva c/familia	Probable	Muy Probable	Poco Probable
Resolución futuro	Probable	Probable	Probable
Peligro material	Muy Probable	Probable	Poco Probable
Maltrato físico	Probable	Muy Probable	Probable
Maltrato psicológico	Poco Probable	Muy Probable	Probable
Negligencia	Muy Probable	Probable	Probable
Testigo de VIF	Poco Probable	Muy Probable	Probable

Violencia sexual	Probable	Muy Probable	Probable

Un primer acercamiento de esta tabla es que la percepción general de los sujetos de estudio es que una carencia de Apoyo Social de tipo Emocional sería una de las causas para la aparición de situaciones de todo tipo de vulneración de derechos. No así con la "Carencia de Apoyo Informativo" pues vemos que, en general, no es considerada como causal de aparición de situaciones de Maltrato Infantil.

1.2) Conclusión en base a Objetivo General

Respecto al objetivo general que es *"Establecer de acuerdo a la percepción de los profesionales y técnicos de la OPD de El Bosque, la relación entre El Apoyo Social y Maltrato Infantil, en los casos atendidos por la institución durante el año 2009"*.

Mediante el desarrollo de la presente investigación que considera dentro de sus premisas el criterio de triangulación de la información se puede establecer que existe una relación entre la presencia de Maltrato infantil y la carencia Apoyo Social de aquellas familias en las cuales se presentan estas situaciones de vulneración. Sin embargo, la información obtenida de la aplicación de instrumentos a los sujetos de estudio, que en este caso son los profesionales de la OPD, arroja la escasa o nula vinculación que éstos logran establecer de manera conciente entre ambos conceptos. Esto, según el criterio de los investigadores podría ser un elemento obstaculizador de los procesos de intervención social emprendidos por la institución ya que no se visualiza el concepto de apoyo social como un elemento vinculante a la problemática estudiada, ya que dicho término no está socializado ni integrado dentro del marco referencial de los profesionales, por lo que no consideran directamente, es decir, de manera explícita que un apoyo social carente pudiese ser un factor etológico del maltrato infantil, o por el contrario, que juegue un rol de recurso facilitador de los procesos de intervención social desarrollados por los profesionales y técnicos.

Respecto a lo anterior, se desprende que si bien los sujetos de estudio no logran conceptualizar ni establecer explícitamente la relación entre las variables estudiadas, si se extrae de su discurso un mínimo acercamiento a algunas características del concepto de apoyo social, y la implicancia que éste puede llegar a tener en los contextos donde se presenta el maltrato infantil. Se hace alusión a la incidencia de la exclusión social sobre quienes la experimentan, se refieren además a la latente privación social y cultural que se manifiesta frecuentemente en dichos contextos, por lo que se logra establecer que los profesionales sí perciben una relación entre la carencia o ausencia del apoyo social o alguno de sus tipos y la problemática de la vulneración de derecho. Sin, embargo, resulta fundamental mencionar que las opiniones vertidas por los profesionales obedecen principalmente a su experiencia práctica y personal, no a un acabado conocimiento o socialización teórica del concepto.

2.) Conclusiones en torno a la Metodología Utilizada.

La presente investigación se enmarca dentro de una metodología mixta o multimodal, para Hernández Sampieri (2006), esta constituye: "Un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Se usan métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa. Asimismo, el enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema".

La metodología en una investigación mixta resulta ser una potencialidad para el trabajo social, ya que fortalece los procesos de generación de conocimiento. Cada investigación profesional debe ir necesariamente guiada por un lineamiento metodológico, es decir, una estructura que fundamente las decisiones tomadas en cada una de las etapas del proceso investigativo, las que están referidas a las dimensiones de estudio, selección de participantes, levantamiento de información primaria, análisis de datos y procedimientos de respaldo de los resultados obtenidos.

La elección de una metodología cualitativa, fue pertinente a los requerimientos de la investigación, ya que permitió acercarse a los sentidos y significados que los profesionales atribuyen a los conceptos de Apoyo Social y Maltrato Infantil, pero por sobre todo, fue útil para abordar las tres dimensiones del Apoyo Social: Estructural, Funcional y Contextual, situando al equipo de investigación como parte activa del proceso, estableciendo relaciones profesionales de sujeto a sujeto, favoreciendo la recolección de información, proceso que se vio favorecido con la aplicación de instrumentos de recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos.

Los resultados obtenidos en este seminario de título, se valoran desde ciertos criterios básicos de Calidad de Investigación, los cuales serán examinados a continuación:

▪ **Criterios de Confiabilidad:**

- **Credibilidad:** En cuanto a las técnicas de recolección de información, estas fueron oportunas para el proceso investigativo, ya que por una parte las entrevistas y encuestas individuales, contribuyeron a la obtención de información suficiente para dar respuesta a las preguntas de investigación, y por otra, la técnica de la observación participante, la cual fue transversal al proceso de investigación, complementó los datos emanados de las entrevistas. Es importante señalar que el diseño de éstas fue construido a partir de referentes teóricos adscritos en el marco teórico, lo que entrega mayor credibilidad a la investigación.

Con respecto a la triangulación de fuentes, esta se realizó mediante la revisión de referentes teóricos por parte del equipo seminarista, el sentido y significado que otorgan los sujetos a las dimensiones del estudio y por último el asesoramiento temático-metodológico por parte del profesor guía. Es necesario mencionar que se utilizó un importante conjunto

de bibliografía relacionada con el tema, revisiones de información e interpretación de los datos con las personas estudiadas y un registro de cuaderno de campo. Por tanto, el atributo de credibilidad es logrado sin mayores dificultades.

- **Transferibilidad:** La estrategia de muestreo seleccionada fue atingente al proceso investigativo, debido a que al ser no probabilística y dirigida, la información obtenida estuvo respaldada por los discursos verídicos de los sujetos investigados. La transferibilidad del estudio se justifica en la pronta saturación de la información, lo que facilitó el proceso de análisis.
- **Dependibilidad o Fiabilidad:** La auditoría externa, a cargo de la Profesora Guía, se realizó de manera constante durante el transcurso de la investigación, convirtiéndose en un aporte teórico-metodológico que enriqueció el proceso de aprendizaje.

▪ **Criterios de Autenticidad:**

Es posible señalar que el acceso del equipo seminarista a los sujetos de estudio fue posible pero no expedito, ya que contaban con el compromiso de los sujetos, sin embargo en varias ocasiones éstos fueron retrasando la aplicación de los instrumentos. No obstante, durante la investigación se realizaron esfuerzos por conseguir y mantener los compromisos establecidos

▪ **Criterios Éticos:**

Esta investigación apunta a la protección de las personas participantes, resguardando la identidad y privacidad de estas. Es importante señalar que la colaboración de los sujetos fue de carácter voluntario, lo que significó cumplir con los criterios éticos de la profesión.

3.) Conclusiones en Relación a la Temática De Intervención

El Apoyo Social, como factor explicativo en la aparición del Maltrato Infantil y la Vulneración de Derechos, se constituye en una temática compleja, que adquiere una relevancia sustancial en la prevención, tratamiento y reparación de este fenómeno. El gran número de definiciones y su evolución histórica ayudan a comprender la relevancia que éste ha tenido en las investigaciones y bibliografía relacionadas, no así en la intervención directa con las víctimas y sus familias.

Frente a esto, la importancia de generar conocimiento sobre este fenómeno en espacios de atención tan especializados como la OPD se transforma en una imperiosa necesidad. A esto, y a modo de reforzar esta idea, se puede agregar que la institución en su modelo de intervención ha intentado comenzar a trabajar con la familia del niño/a, como forma de incluir al microsistema de éste.

Siguiendo en esta misma línea la percepción, conocimiento e importancia que estos profesionales perciben del Apoyo Social y cómo lo relacionan con el origen del Maltrato Infantil y la Vulneración

de Derechos son factores primordiales si se pretende introducir alguna modificación de este tipo en el proceso de intervención.

Luego de haber realizado el análisis de los resultados se puede determinar que si bien el concepto de Apoyo Social es interpretado de forma distinta por cada profesional, y esa visión esta influenciada por los marcos de referencia personales, existe un factor transversal: el concepto de Redes Sociales, que si bien es solo una parte de las fuentes de Apoyo Social puede ser un punto de partida para trabajar el concepto con los sujetos de estudio, ya que tal como se ha intentado demostrar en la presente investigación los profesionales de la institución no conocen y, por lo tanto, no han interiorizado este concepto en su línea de intervención institucional ni en sus competencias profesionales.

Es por estos factores, es que el equipo seminarista considera que la temática de estudio seleccionado cumple con holgura los objetivos institucionales, académicos y por sobre todo personales que se plantearon al comenzar esta investigación, pues su riqueza, funcionalidad y amplitud permiten generar conclusiones y propuestas enriquecedoras a nivel institucional y profesional, aportando un elemento que permita el cumplimiento del objetivo institucional de la OPD: *“Facilitar el desarrollo institucional de sistemas locales de protección de derechos de la infancia y Adolescencia...”*

4.) Conclusiones en Relación a la Institución

La oficina de Protección de Derecho de la Infancia, de la comuna de El Bosque, puede llegar a ser objeto de variados análisis en todo nivel y bajo cualquier lógica profesional.

Para desplegar una conclusión de carácter objetivo y con antecedentes concretos se precisa de los análisis desarrollados por los investigadores, a través de su constante observación y participación al interior de la institución. Por todo lo anterior, se considera necesario elaborar un análisis en función de determinados puntos que describirán la gestión y funcionamiento de la OPD de El Bosque.

4.1) Respecto a los Recursos de la Institución:

a) Recursos Humanos: Dentro de la OPD, de la comuna de El Bosque, trabaja un limitado número de profesionales y técnicos, esto claramente obstaculiza un despliegue eficiente y eficaz de intervenciones psicosociales. La escasez de personal afecta principalmente al área promocional y preventiva de la institución, que se encarga del trabajo comunitario. Pese a la reducida cantidad de miembros que posee el equipo, se evidencia el esfuerzo y compromiso de los profesionales por desplegar al máximo los recursos a todo nivel que puedan facilitar y mejorar los procesos de intervención, lo anterior se reconoce con mayor claridad en el área de Protección de la OPD.

Respecto a las características del grupo de profesionales se puede decir que estos constituyen un equipo humano con rasgos dominantes de cohesión, comunicación esencialmente horizontal entre sus miembros, además de una amplia presencia femenina, el 80% de los profesionales y técnicos de la institución son mujeres.

b) Recursos Materiales y de Equipamiento: La institución, al parecer, no posee muchos recursos financieros, lo que limita la compra y obtención de materiales tanto de oficina como didáctico. Esta

situación posiblemente altera y/o frustra a los profesionales, ya que no siempre poseen lo necesario para desarrollar eficientemente su labor. Sin, embargo, la OPD, cuenta con un importante número de oficinas y espacios de trabajo, los que están equipados y habilitados de acuerdo a las funciones y necesidades de cada profesional. Existe, si un déficit de servicios higiénicos, tanto en cantidad como en equipamiento, lo que podría generar a ratos, sensación de precariedad e insatisfacción para quienes trabajan en el lugar.

4.2) Respecto al Clima Organizacional:

Para analizar y concluir respecto a este tema es vital utilizar como elemento base las percepciones que los profesionales y técnicos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Sin embargo, estas percepciones dependen de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tiene respecto a la institución.

Primeramente se puede mencionar que el sentido de identidad de los profesionales se manifiesta a través de diversas actividades en las cuales se implican voluntariamente y de manera formal e informal. El que se generen este tipo de instancias claramente potencia y refuerza el sentimiento de pertenencia de quienes trabajan en la institución.

Por otra parte, respecto al liderazgo dentro de la OPD, se debe señalar que el estilo predominante es esencialmente *laissez-faire*, por lo que la relación que establece el equipo técnico y profesional con quien se desempeña como encargada de la institución es un tanto lejana, predominan los escenarios en que no se cuenta con la presencia del /la líder o de lo contrario, no está disponible cuando se requiere o cuando se produce alguna situación que amerite su opinión, dirección o coordinación. Esto es claramente un elemento relevante para entender el grado y la forma de implicancia de los profesionales en la labor que desarrollan, sin embargo, estos funcionan pasivamente adhiriéndose al estilo de líder que poseen.

Los dos puntos destacados anteriormente constituyen una pequeña referencia de la dinámica interna que se genera dentro de la Institución en la cual se desarrolló la presente investigación. Quienes suscriben estuvieron insertos durante exactamente 10 meses al interior de la OPD, por lo que el análisis se realiza en virtud de la objetividad, credibilidad y científicidad al estudio desarrollado.

5.) Conclusiones en Relación al Trabajo Social

El trabajo Social que logra desarrollarse dentro del contexto en el cual se desarrolló la investigación se impregna de un sello interdisciplinario que favorece la intervención social dentro de la Institución, respetándose y validándose las competencias de cada profesional, en este caso también de las trabajadoras sociales, quienes pese a formar parte de una dupla psicosocial no pierden la definición de aquellas funciones propias del trabajo social. Sin embargo, en virtud del presente estudio los investigadores consideran fundamental desatacar el rol profesional como educador, implementador, articulador e investigador del concepto de Apoyo Social, empoderándose de la riqueza operacional de dicho término. Un trabajador social debiese ser capaz, dentro de éste escenario de implementar instancias de interacción social, de coordinación y articulación de las

redes y sus respectivos recursos, así como además investigar y sistematizar información que permitan actualizar conocimientos en pos de las futuras generaciones de profesionales y básicamente de mejorar los procesos de intervención que pudiesen generarse dentro de una institución. Finalmente el sentido de todo esto, es educar respecto al tema, tanto a los pares como a la comunidad, facilitar instancias de aprendizajes y desarrollar una plataforma de conocimientos útiles para todos aquellos que se desenvuelven en el área social.

Por otra parte, es vital mencionar que el Trabajador social intrínsecamente posee una inclinación crítica con miras de transformar y mejorar la realidad, concentrando sus fuerzas en orientar a cada sujeto para desarrollar las capacidades que le permitan resolver sus problemas sociales, individuales y/o colectivos, por otra parte debe promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las personas, suscitar y actuar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas más aún en el área de infancia, donde se debe propender al desarrollo desde la perspectiva humana, es decir, garantizar que la igualdad de oportunidades sea el escenario base desde la infancia.

Por lo demás, el/la trabajador/a social debe preocuparse de movilizar diversas instancias que faciliten la información y conexión social, conociendo, gestionando y promocionando los recursos existentes entre las personas, la comunidad, los profesionales y las instituciones.

Pese a todo lo anterior, un/a trabajador/a social, debe considerar si su labor coincide con la misión, visión y objetivos de la institución en la cual se desarrolla, sin transar la formación profesional que promueve el bien común y la transformación social. Para esto debe desarrollar mecanismos estratégicos que permitan mediar entre los servicios y oportunidades que brinda una institución y las reales necesidades sentidas por la población a la cual va dirigida la gestión institucional.

6.) Propuestas y Aportes

Las Propuestas y sugerencias que pueden formularse en base a la reciente investigación, se enmarcan dentro de la necesidad de contribuir en la mitigación y término del Maltrato Infantil.

Porque la mirada de los investigadores se alimenta en la preocupación por la creciente incidencia de la problemática de vulneración de derecho.

Se considera por tanto, fundamental reconceptualizar y reformular los conocimientos de los profesionales de la OPD, acerca del Maltrato Infantil y sus orígenes así como también del concepto de Apoyo Social. Se sugiere para esto considerar las siguientes propuestas:

1) Desarrollar una plataforma de conocimientos acerca del Maltrato Infantil y el Rol del Apoyo Social, que generen un lenguaje profesional común dentro y fuera de la Institución.

a) Dentro de la Institución:

A través de un proceso de levantamiento de información acerca de la mirada y conocimientos que poseen los profesionales de la OPD. Definiendo criterios y puntos de encuentro y disensión, para obtener un diagnóstico que arroje las principales competencias y herramientas más y menos utilizadas, los enfoques teóricos y metodológicos dentro de los cuales se enmarcan las intervenciones. Posteriormente se sugiere, analizar y sistematizar la información obtenida a fin de generar una línea base de la situación teórico- práctica en la que se encuentran los profesionales a fin de plantear metas y logros a futuro que contribuyan a la generación de un plan de intervención que contenga objetivos claros y concretos, donde el fin último sea la construcción de un marco referencial para quienes se desempeñan en la institución.

Se espera pudiesen desarrollar un instrumento donde se contraste la mirada de cada profesional con la de sus pares y con determinados paradigmas relacionados con la temática. Dicho instrumento o recurso que genere la institución se sugiere posea márgenes de flexibilidad e integración a fin de forjar nuevos y completos conocimientos los que recomienda sean sistematizados y acreditados por todos los profesionales de la institución a fin de que la validez y confiabilidad se obtenga por la participación y representación de cada profesional y técnico de la OPD.

Sin desmedro de lo anterior, los investigadores deben manifestar que lo que se pretende es generar una base o plataforma de conocimientos para profesionales que trabajan en el área de infancia y no desestimar o invalidar otras miradas o paradigmas teóricos que aportan la esencia de los conceptos en cuestión. Sino que se apela a la autogeneración de conocimientos que enriquecen la experiencia de quienes los desarrollan y facilitar la intervención social debido a la flexibilidad que permite la reconceptualización y reformulación constante de los contenidos elaborados y sancionados por todos.

b) Fuera de la Institución:

Dentro de esta esfera resulta necesario facilitar coordinaciones interinstitucionales, promover la colaboración, derivación y complementariedad entre instituciones públicas y privadas, de manera que estas actúen sinérgicamente.

Lo que se propone, es generar una herramienta que opere desde la Red Comunal de Infancia (creada y liderada por la O.P.D). Se sugiere replicar el proceso anteriormente descrito, que considera una integración de miradas y experiencias, personales, profesionales e institucionales a fin de generar una plataforma de conocimientos que entreguen un lenguaje común a quienes componen la red, con esto se espera unificar y enriquecer criterios que faciliten la comunicación, colaboración y gestión de las instituciones participantes de la Red Comunal de Infancia.

2) Propender instancias de Actualización y Renovación de Conocimientos acerca del Maltrato Infantil y el papel que juega el Apoyo Social en los procesos de Intervención.

Los investigadores consideran fundamental sugerir para el desarrollo de la primera propuesta, establecer instancias periódicas de discusión y evaluación de los conocimientos previamente generados. Se propone contemplar dentro de la programación anual de la Oficina de Protección de Derecho y del calendario correspondiente a la Red Comunal de Infancia espacios de intercambio profesional e institucional respecto a la plataforma de conocimientos desarrollados anteriormente. Se espera que estas instancias contribuyan a la reconceptualización constante y acabada de aquellos conceptos y orientaciones técnicas que los organismos que trabajan en el área de infancia requieren. De esta forma, las dos entidades mencionadas con antelación (la OPD y la Red de Infancia) contarán con una base de información actualizada y renovada en pos de mejorar la gestión institucional y los espacios de intervención profesional.

Para dar inicio a éste complejo trabajo de actualización y renovación de conocimientos, resulta imprescindible que previamente se abran espacios de aprendizaje y capacitación acerca del concepto de Apoyo Social, lo que se espera sea transmitido y compartido posteriormente con los agentes pertenecientes a la red comunal de infancia. Se sugiere contemplar dentro de éstas instancias cada uno de los contextos de apoyo, sus fuentes, tipos y por supuesto utilidad. De esta forma, los investigadores consideran que la gestión que pueda a futuro desarrollar la institución, se verá fortalecida y otorgará sustentabilidad a las Intervenciones sociales emprendidas por el equipo de profesionales y técnicos. Ya que de esta forma se reconceptualizaría la línea de intervención que caracteriza a la OPD, se abre la posibilidad de trabajar bajo la lógica de un enfoque ecológico que incluya a la familia y su respectivo contexto social, como potenciales agentes que intervienen en la problemática del maltrato infantil, a fin de transformar esta inminente crisis en una oportunidad de fortalecer el tejido social y reformular la óptica bajo la cual es visualizada la familia, transformándola en la máxima expresión de apoyo y equilibrio a la hora de enfrentar la problemática del Maltrato Infantil.

Capítulo VII "Anexos"



Apoyo Social y Maltrato Infantil



Imagen: (1972). Carátula; Disco Víctor Jara "La Población".

"Desde la Óptica de Profesionales del área de Infancia"

Capítulo VII Anexos

☞ Anexo 1: Transcripción de Entrevistas a Sujetos de Estudio

1° ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Lunes 28 de Septiembre 2009

Hora: 12:00

Procedimiento de selección de los sujetos: Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Transcripción de la Aplicación:

Entrevista I.
Entrevistada 1: (Técnico Jurídico)
Srta. Marcela Cañete Carrillo
Fecha: Lunes 28 de Septiembre 2009
Hora : 12:00
Entrevistadora 1: (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa


☞ **Entrevistadora 1:** Ya Marcela Vamos a hacer una entrevista que dura 20 minutos, donde nos interesa es extraer la percepción que tú tienes acerca de dos temas principales que son; el Maltrato Infantil y el Apoyo Social. Vamos a empezar con las preguntas. La pregunta número uno dice:

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?


☛ **Entrevistada 1: (Técnico Jurídico):**

Yo creo que uno de los principales puntos de origen del maltrato, obviamente el núcleo fundamental de todo es la familia y de ahí se deriva todo, todo. Si la familia no está bien compuesta, si no tiene una buena comunicación entre todos los integrantes de ahí radica ya que hay un problema de negligencia, marentales o parentales, o también radica lo que es violencia

psicológica, física. Todo se radica para mí, desde mi punto personal, en una buena comunicación, en un buen entendimiento desde los padres hacia los hijos y desde los hijos hacia los padres. Si los padres no están habilitados, básicamente como criar a un niño, de ahí la base va para todo, para todo, de ahí para adelante todo, va a terminar obviamente, en negligencia como te dije yo, en que sean testigos de VIF o víctimas de VIF, y a la vez que en la misma pareja también se suscite lo mismo; Violencia física o violencia psicológica, eso yo creo que es lo que hay que poner.

 **Entrevistadora:** La pregunta dos dice:


2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

 **Entrevistada 1: (Técnico Jurídico):** Sociales. Sociales, porque todo es, a ver, aunque en los niveles altos no se sepa mucho de tipos de vulneración, ya sea porque obviamente las cosas se ocultan más, obviamente en los barrios pobres se ve mucho más porque todo se grita, y no tienen, no miden consecuencias, no miden quien escucha, ellos llegan y lanzan, se dan y obviamente siempre va a ocurrir lo mismo yo creo, es más recurrente en los barrios pobres, en las comunas que tienen alto riesgo social, ahí va a ser y podí encontrar todo tipo de vulneración, aunque como te digo, aunque no, aunque en el barrio alto, también se hay, pero se ve poco, obviamente en las comunas más pobres se ve todo. Claro! Allá es más tapado.

La comuna El Bosque es una de las más, con más riesgo social, según yo he visto en evaluaciones y todo, es la que más arroja obviamente porque hay hacinamiento, porque en la comuna de el bosque tiene miles de poblaciones que son puros departamentos y en cada departamento hay siete, ocho, nueve hasta once personas viviendo, o sea un hacinamiento en esos ambientes son caóticos, se da todo tipo de cosas por lo mismo, por el ambiente en el que viven las familias que obviamente radica en una gama amplia, tu podí encontrar mil tipo de vulneraciones en una sola familia. Eso.

 **Entrevistadora:**

3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

 **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** Qué sectores sociales?, si po...los barrios más pobres no más po', donde no llegan, donde no existen tantos recursos para acceder, o sea ni tantos recursos, porque ahora las comunas cuentan y los municipios en sí cuentan con una amplia gama de, de beneficios. Ya va, ya va en la persona tomarlos o no. Ó sea obviamente existen estas instancias como la OPD en departamento social y todas las actividades que emprenden las municipalidades para darle a conocer a la población esta amplia gama de beneficios que tiene, pero obviamente ya va en la persona tomarlos o no. Obviamente uno dice vaya, vaya, pero la persona es tan floja, tan dejadita a veces que uno dice, por no darse la lata de levantarse o evitarse problemas no va, y obviamente cada vez se va hundiendo más y obviamente empiezan a hablar de que las municipalidades no los ayudan; claro si no parte de ellos. Igual la gente se puede superar pero obviamente tiene que partir de ellos ¿cachai?. Pero aún así igual existen sectores marginales

donde no, yo creo, parte de eso, parte de eso de la poca iniciativa que tienen a veces las personas, a pesar de todas las orientaciones que le hemos dados de parte de ésta oficina o de cualquier otra instancia.

Pero bueno yo creo que ha sido siempre, va a ser siempre po' hasta que la gente empiece como a, a valorarse un poco más po', y a valorar el espacio que tiene y si tienen hijos más todavía, por eso se crearon todas instancias también po'. Todos estos proyectos que existen son por algo, son para la comunidad, hacia la comunidad y para la comunidad, pero también tiene que ver darse desde la otra parte.

☐ **Entrevistadora:**

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** La comunidad, la comunidad yo la entendería como las juntas vecinales en este sentido. Son como testigos directos de las vulneraciones en sí.

☐ **Entrevistadora:**

Y ¿Juegan algún papel previniendo o denunciando?

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):**

Es que están llamados, a ver, últimamente se ha estado entrenando mucho a los dirigentes sindicales, en todo lo que es hacer denuncia y denuncia en cualquier instancia, carabineros, investigaciones, fiscalía, OPD o Municipalidad. Se les está entregando mucho para que ellos sean, como son agentes directos de la comunidad ellos sean llamados a oye, a ver si hay algún tipo de investigación corran a donde corresponde y hagan lo que tienen que hacer. Obviamente se les dice que no tengan miedo, que siempre hay otras instancias para resguardos si hay algún peligro inminente, depende ya del tipo de vulneración. Eso para mí ellos son obviamente. Y también los vecinos de la gente que está cometiendo vulneración también se le ha dicho a través de muchas formas como tienen que hacerlo, obviamente la comunidad no es ajena a hacer denuncias, pero obviamente existe el resquemor la duda - ¿cachai?- El miedo propiamente tal, que a la vez es súper comprensible pero a la vez tenís que hacerlo si o si.

☐ **Entrevistadora :** Ahora vamos con preguntas que son del segundo Modulo, que tienen que ver con tu percepción acerca del apoyo social, ¿ya? la primera no es una pregunta propiamente tal, sino que es una frase que tu debieses completar según te parezca, dice:

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mí, el Apoyo Social es...

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** Primordial, primordial si no hay apoyo social hacia la comunidad y Para la comunidad, la sociedad yo creo que se iría a pique.

No todo es legal, no todo es, no sé de naturaleza, la gente necesita orientación sobre todo en el sector social vivienda, salud, todo eso es social, vivienda, salud, educación. Un mejor espacio pa' los niños, pa' la familia en general, eso para mi es básico, una premisa de todo.

☒ **Entrevistadora:** Ahora si, vamos a la pregunta dos.

2. ¿Cree tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** Se procura, se procura, por eso cada vez que nosotros atendemos gente tratamos por todos los medios de abordar su problemática, preguntarle hasta que lo que comió el perro ¿cachai?, para ver por donde tenemos que llevar, pa' donde tenemos que tirar líneas ¿Ya? abarcar lo más posible, pucha y tirarlo pa' la mayor red posible para que no queden como cojas de ciertos lados, abarcar...

☒ **Entrevistadora:**

Pero, ¿A ti te da la sensación de que responden con las orientaciones que uds. dan?....

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** Si, o sea yo no he tenido quejas hasta ahora, o sea todo lo que llevo acá al menos a mi no, bueno en general la oficina no han tenido como devuelta así ay uds. no hicieron bien esto, bueno siempre hay uno, pero uno en quinientos? Yo creo, que obviamente nunca va a estar conforme, porque siempre hay alguien que quiere más, más, más de lo que uno pueda dar, ¿ya?, porque uno tiene ciertos límites, tiene amarrada las manos frente a ciertas cosas, pero sí, tratamos, porque yo encuentro que este es un equipo humano, súper humano que trata que, se saca la "mierda" (baja la voz)- ¿cachai?- Por dar a la gente que está más tranquila, que salgan de aquí al menos con esa tranquilidad del alma ¿cachai? Y obviamente vienen por sus hijos ¿¿ya?, que salgan con esa tranquilidad de que la OPD al menos, les está brindando un apoyo y que los sigues, que obviamente le va a hacer un seguimiento hasta que ellos se encuentren estables. Eso.

☒ **Entrevistadora:** La pregunta tres dice:

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente apoyo social?

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** ¿Cómo OPD? ¿dices tú? ¿cómo oficina?

☒ **Entrevistadora:** La intervención que se hace, ¿te lo leo de nuevo?

☛ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** ya!

☒ **Entrevistadora:**

Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿logra constituir como una fuente apoyo social?, la intervención, la intervención que se les brinda a las familias.

Entrevistada 1 (Técnico Jurídico): Yo creo que es básico, es básico por lo mismo, porque nosotros no hacemos terapia, solamente hacemos una o dos evaluaciones y de ahí lo derivamos a la red. Así que en ese sentido el proceso de intervención aquí es corto, porque obviamente SENAME no nos permite otra cosa.

Entrevistadora: Pero, pese a que sea corto ¿a ti te parece que igual se constituya como una instancia de apoyo social?

Entrevistada 1 (Técnico Jurídico): Si, no sí, si al menos como una orientación, así que se orienta bien a la familia en lo que se va a hacer y en caso de que no, obviamente la OPD no lo pueda hacer se va a derivar a tal instancia, tal oficina que va a hacer tal o tal o tal cosa y obviamente va a tener ciertos tiempos, cada proceso que viva, ya? obviamente por eso como te digo la familia va a salir como súper bien dirigida, bien informada para que así no tenga duda, no vaya a cometer errores y si tiene dudas, que vulva y no tenemos ningún problema en aclarárselas ¿ya?. Pero aquí como te digo los procesos de intervenciones son cortos, son básicos no se puede evaluar más allá.

Entrevistadora: La cuarta y última pregunta dice:

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

Entrevistada 1 (Técnico Jurídico): De ese momento?, así como al tiro al tiro ya? Difícil, difícil, al menos que no sea caso de acá en la OPD, yo derivó, como soy la encargada de las primeras acogidas y todo yo derivó directamente al programa que más se le acerque a su problema ¿ya? y eso sería no sé po'... tiempo estimado en que lo atiendan como tenemos varios beneficios por ser programa opd, igual las otras nos ponen en ¿Cómo se dice?, nos ponen en primera, ante cualquier cosa nos ponen en primera.

Entrevistadora: ¿les dan prioridad?

Entrevistada 1 (Técnico Jurídico): claro! Nos dan prioridad, eso, pero eso es pa algunos casos, los como te digo que no son perfil OPD yo trato de pegarme la llamada al tiro, delante de la persona, hacerla esperar el mismo rato, mientras hago todas las gestiones, ficha de derivación al tiro y que vaya directamente donde tengo que enviarla y así como que le den hora para tres días más, cuatro días más, eso es lo más rápido. Pero, si ya es perfil a OPD obviamente ya es un poco más prolongado, por la lista de espera de las chicas, la prioridad que le ponen a los casos, todo se va viendo, obviamente se puede alargar de semanas a un mes o un poco más. Claro, por eso te digo, se evalúa primero la problemática y se va viendo el nivel de urgencia, si no es tan urgente se deja pa' atrás y obviamente va a tener un tiempo más largo, que algo que es urgente que lo vemos en el acto y corremos dentro del día para hacerlo, puede ser todo un día afuera en donde sea,

fiscalía, carabineros, servicio médico legal, nos puede tomar todo el día, pero el caso se atiende a la primera, ósea todo va en el nivel de vulneración.

☒ **Entrevistadora:** Bueno Marcela, gracias por tu tiempo y tu disposición.

☞ **Entrevistada 1 (Técnico Jurídico):** (risas), de nada cuando quieras.

2° ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Lunes 28 de Septiembre 2009

Hora : 16:00

Procedimiento de selección de los sujetos : Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Trascripción de la Aplicación:

Entrevista II.
Entrevistado 2: (Abogado)
Sr. Jorge Saldaña
Fecha: Lunes 28 de Septiembre 2009
Hora : 16:00
Entrevistadora : (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

☒ **Entrevistadora:** La primera pregunta o el primer modulo está relacionado con el origen del maltrato infantil la pregunta numero uno dice

1. ¿Cómo explicarías tú el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?


☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** Eh...bueno el origen del maltrato como la vulneración de Derechos pueden tener varias causales en realidad po'. Una de ellas es conflictos familiares, no solo en el ámbito de que hombre y mujer estén casados sino que también en pareja, situaciones de abandono que pueden sufrir los niños, eh...el mismo maltrato físico y psicológico si lo queremos ver desde una perspectiva del maltrato propiamente tal. Situaciones familiares, situaciones de vivencias que...se producen en los niños o adolescentes que ocasionan una situación de maltrato ya sea físico o psicológico.


Eh..también todo lo que dice relación con el grupo familiar que también puede afectar, el ámbito educacional también porque se puede generar un maltrato físico también, algún tipo de abuso sexual.


Eso más que nada principalmente.

 **Entrevistadora:** La pregunta dos dice:

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

 **Entrevistado 2: (Abogado):** Eh...generalmente se producen en familias en las cuales ya sea padre o madre vive solo con sus hijos, se produce mucha situación de que nuevas parejas de estos padre o madre que están solos, se genera ahí la situación de maltrato habitual, también en parejas bien constituidas, entre comillas eh...problemas con el alcohol o drogas, también el caso de familias bien constituidas problemas con terceros, familiares de estos niños que sufren los maltratos como abuelos o tíos. Eso principalmente


 **Entrevistadora 1:** O sea ¿en el contexto familiar?


 **Entrevistado 2: (Abogado):** Contexto familiar principalmente, muy pocos casos en el contexto, sin perjuicio que los tenemos nosotros y que lo hemos visto en la perspectiva profesional ehm...situaciones que ocurren en el colegio entre compañeros de curso generalmente, pero más que nada sería.


¡Ah! otras situaciones que también ocurrió en centro hospitalario, situaciones donde no se realiza la denuncia frente a maltrato físico o psicológico de los cuales tienen conocimiento.


 **Entrevistadora:**


3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

 **Entrevistado 2: (Abogado):** ¿Algún ejemplo que me podías dar para clarificar la denuncia?

 **Entrevistadora:** No sé, talvez los sectores sociales que tienen menor...

 **Entrevistado 2: (Abogado) :** Generalmente es un estrato social bajo C o D, sin perjuicio de que en el estrato alto también se dan situación de vulneración de Derecho pero generalmente dichas situaciones no son vulneradas. Generalmente son familia donde hay bajos ingresos económicos, pocos estudios y más que nada ese tipo, es estrato social, C y D, trabajadores de la construcción por ejemplo.

 **Entrevistadora:** Ya, y ¿Por qué crees tú que se puede dar en ese tipo de sectores?

 **Entrevistado 2: (Abogado):** Por... todo va, yo creo en poca educación, en problemas anteriores además, vivencias anteriores que han tenido estas personas, cuestiones hereditarias incluso algunos casos como genéticas alteraciones o algún tipo de patologías.



☞ **Entrevistadora:** Ya ahora;

4. ¿Qué papel crees tú que juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** *Un papel fundamental por', porque la sociedad en general está, presencia hechos de situaciones de vulneración como cuestiones tan básicas como que a un niño en la calle se le grite un garabato o se le, se le, se le pegue vulgarmente algún tipo de "coscacho" como se le quiera denominar, y frente a eso nosotros no hacemos nada entonces la sociedad es absolutamente responsable frente a la vulneración de los derechos que sufren los niños en todo ámbito, tanto escolar como en la calle, familiar, porque la gente ve situaciones y no las denuncia, y no tiene tampoco las ganas de hacerlo.*

☞ **Entrevistadora:** Ahora vamos con el Modulo dos, que tienen que ver con la percepción que tu tienes acerca del apoyo social. La primera no es una pregunta propiamente tal, sino que es una frase que tu debieses completar según te parezca, dice:

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es..."

☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** *Es una cuestión básica y fundamental para evitar, solucionar y rectificar todo tipo de vulneraciones ya sean físicas o psicológicas que reciben niños o adolescentes.*

☞ **Entrevistadora:** La pregunta dos dice:

2. ¿Cree tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por esta institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** *En la mayoría de los casos sí. Es así, si responde a las necesidades que permiten los casos y en los que no, no es por una cuestión de la red de apoyo social sino por el colapso de las instituciones de apoyo social que tenís derivando a otras instituciones que alomejor no son las más especializadas para la resolución de los problemas.*

☞ **Entrevistadora:** ¡Ya!...

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿logra constituirse como una fuente apoyo social?

☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** *Al igual que en la respuesta anterior; en la mayoría de los casos es así, es decir, que en los tiempos fijados para la realización de diferentes terapias o programas que permitan, en el caso de nosotros la recuperación de los derechos vulnerados si son suficientes, y en otros casos no. Por lo mismo que señalé anteriormente por los colapsos de las diversas instituciones y eh... lo que genera que no se pueda atender algunas partes de los casos de forma debida, pero en la mayoría de los casos si lo es y es el tiempo suficiente y se dan los tiempos y los procesos que correspondan para cada caso en particular.*

☞ **Entrevistadora:** ¿Cómo para constituirse como una fuente de apoyo social?

☞ **Entrevistado 2: (Abogado):** ¡Por supuesto!

☞ **Entrevistadora:** Ya la otra pregunta dice:

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos del momento?

☞ **Entrevistado 2: (Abogado) :** *¡Por supuesto! El ingreso a cualquier tipo de red de apoyo social implica por una parte el reconocimiento de algún tipo de problemas y por otra parte la intención de captar elementos que permitan la resolución de ese problema, por tanto el ingreso de las familias implica una disposición a solucionar los problemas que generan algún tipo de vulneración de Derecho.*

☞ **Entrevistadora :** Ya, ya Jorge, estamos listos, muchas gracias.

3ª ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Martes 29 de Septiembre

Hora: 13:00

Procedimiento de selección de los sujetos: Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Transcripción de la Aplicación:

Entrevista III.
Entrevistada 3: (Psicóloga)
Srta. Pamela Zurita Díaz.
Fecha: Martes 29 de Septiembre
Hora : 13:00
Entrevistadora : (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

☞ **Entrevistadora:** Como te explicaba anteriormente, esta entrevista tiene como finalidad poder identificar la percepción que ustedes, como profesionales de la OPD tienen acerca del concepto de maltrato y apoyo social infantil. La primera pregunta corresponde a un primer modulo que se basa en el maltrato infantil, la primera pregunta dice así:

¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

🎤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** Yo creo que tiene que ver como con un bagaje cultural, ¿cachai?, de la sociedad, no solamente chilena sino también tiene que ver con un poco con la creencia que se tenía anteriormente de los niños respecto a un sentido de pertenencia, cachay. Antes los niños eran como objetos y no sujetos como hoy día, bueno gracias al tema de la convención de los derechos del niño hoy día son sujetos de derecho, pero antiguamente los adultos los percibían con un sentido de pertenencia y desde ahí, desde el yo hago lo que quiero, desde el yo educo como a mi me educaron o como yo creo que es lo mejor empieza el tema de la vulneración en muchos de los derechos de los niños, sobre todo en el tema de la violencia hacia ellos, entonces tiene que ver así como con eso, con la herencia cultural que yo creo que la traíamos en el ADN prácticamente porque siempre había sido así, por todos los tiempos... y estaba normalizado y validado.

🗉 **Entrevistadora :** La pregunta 2 dice

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

🎤 **Entrevistada 3 (Psicóloga) :** ¿El tema de la violencia, del maltrato con los niños?... Bueno principalmente nace desde los hogares, está claro. Y hoy día hay una fuerte replicación de esto, de los niños con sus pares, entonces hoy día claro, la génesis está en el hogar pero se replica de igual forma, y yo diría que incluso más en los colegios, entonces donde hay... el mayor foco está en los hogares y en los colegios.

🗉 **Entrevistadora :** Pregunta 3 dice:


3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?


🎤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** La verdad, es que yo no creo que engañe que ver con un tema social, yo creo que si está... mmm... no se si normalizado, yo creo que utilizado por la clase social baja porque siempre ha sido así como el estrato social que esta propenso a recibir ayuda, digamos que esta llano a recibir ayuda en todos los ámbitos: social, económica, psicológica, entonces siempre presentan cualquier tipo de manifestación o de violencia intrafamiliar o del tema con los niños. Lo presentan porque ellos reciben una ayuda entonces ellos como que también traen impreso en la genética el hecho de que ellos pueden recibir ayuda. En cambio yo creo que en los sectores económicos mucho más altos, también se da la misma situación solo que ellos no se permiten recibir esta ayuda porque ellos se suponen que ya la tienen cachay, se supone que ellos además no se permiten digamos divulgar este tipo de situaciones porque no es parte de ellos en realidad, pero si sucede y yo creo que no tiene que ver con que este espacio, o sea, yo creo que obviamente hay una tendencia de los pobres muchas veces, o de los estratos más bajos a si, de repente estar un poco más frustrados o tener menos tolerancia a la frustración por el tema económico... ya, y eso podría ser un indicador talvez, y solo talvez de que puedan ser más agresivos entre ellos. Pero tampoco lo creo tan así, porque creo que la baja tolerancia a la frustración tiene que ver con los propios ideales y hay gente del estrato económico más alto que también pueden estar frustrados por no tener lo que ellos quieren o por no hacer lo que quieren o por pertenecer y estar tildado o encasillado en es estrato social donde están entonces hay muchas


cosas que te pueden llevar a la frustración, no tiene que ver con plata o con espacios. Yo de verdad creo que la plata no hace la felicidad, que da una sensación parecida si (risas) pero la verdad que no me aventuraría a decir mira sabes que en los ambientes sociales más deprivados a lo mejor en lo económico pasa más, no. Yo creo que si está mucho más publicitado, pero eso no da más cuenta de que sea la realidad

 **Entrevistadora** :La pregunta 4 dice

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

 **Entrevistada 3 (Psicóloga)**: Yo creo que la comunidad es parte de nuestra red social en todo sentido, y yo creo que juega un papel súper importante porque nosotros podemos vislumbrar desde nuestro rol o desde nuestra cultura, nuestro bagaje, ciertas cosas que a lo mejor otra persona no lo va a ver, o el mismo familiar involucrado no lo va a hacer. Igual muchas veces el tema del maltrato tiene que ver también con la falta de conocimientos de lo que significa. Hay muchas mamás o muchas familias que de repente normalizan un golpe sutil y sienten que no están maltratando o de repente una descalificación que ha sido normalizada en la familia y sienten también que no están maltratando, entonces eso muchas veces tiene que ver con un tema cultural de información, de que hay muchas cosas que no manejamos, entonces desde afuera, desde la comunidad pueden haber otros personajes que si tengan este bagaje cultural o a lo mejor ésta o estén capacitados de alguna forma para visualizar este tipo de cosas y muchas veces poder prevenir el que se incrementen en el tiempo y en la intensidad o en la gravedad, entonces yo creo que es súper importante el agente externo, en este caso la comunidad, llámese vecinos, llámese familia extensa, llámese policlínico o colegio, todo lo que tenga que ver con nuestra red social.

 **Entrevistadora**: Ahora vamos a pasar al módulo que corresponde a la percepción que tú tienes del Apoyo Social. La primera no es una pregunta propiamente tal, sino que es una frase que tu debieses completar según lo que tu entiendes acerca del tema.


 **Entrevistada 3 (Psicóloga)**: A ver de nuevo, la primera no es una pregunta sino que una frase que tengo que completar de acuerdo a lo que yo entiendo del tema.

 **Entrevistadora**: Si.

 **Entrevistada 3 (Psicóloga)**: Ya... ¿Complete la Oración?

 **Entrevistadora**: Si. -(Risas)-

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es..."

 **Entrevistada 3 (Psicóloga)**: heeem... -(suspiros)-... en lo real, es importante, no se si lo utilizamos pero es importante. Es lo que hablábamos en la última pregunta. Yo creo que es un complemento a lo mejor de nuestras falencias, es un apoyo, un resorte, un sostén, pero siento que no está bien utilizado. Eso.

☒ **Entrevistadora:** La pregunta número 2 dice...

2. ¿Crees tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☛ **Entrevistada 3 (Psicóloga):** *Si, si, yo creo que si. Porque obviamente estas familias presentan otro tipo de necesidades que no deberían de ser cubiertas, o sea que no están cubiertas, obviamente, por esta institución, porque esta institución se aboca solamente al tema de la vulneración de derechos y de ahí, si, yo creo que ellos llegan a recibir la ayuda que necesitan, no se si en el óptimo tiempo y no tiene que ver a lo mejor solo con nosotros en la derivación, sino que tiene que ver con las otras organizaciones en la recepción, porque así como nosotros tenemos lista de espera ellos también tienen lista de espera y muchas veces un reforzamiento familiar se va a demorar 6 meses más y en 6 meses puede, o sea va a seguir existiendo la vulneración y puede aumentar entonces en ese sentido yo creo que la reciben pero yo creo que tarde, yo creo que los tiempos no optimizan la respuesta, digamos.*

☒ **Entrevistadora:** La tercera pregunta dice;

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente de apoyo social?

☛ **Entrevistada 3 (Psicóloga):** *Si, pero nuevamente topamos con el tema de los tiempos. Lo que pasa, haber... nosotros prestamos la ayuda en el tiempo que corresponde, bueno los casos ingresado en realidad porque hay lista de espera, pero nuestra ayuda tiene que ver solamente con una evaluación y en el momento de derivar y que los niños a lo mejor reciban reparación, fortalecimiento o cualquier otro tipo de programa que los ayude en la temática, ahí topamos con los tiempos de las otras organizaciones y eso. Yo creo que nosotros como institución cuando el niño ingresa, ingresa, ingresa, ingresa, si cumplimos con los tiempos y son tiempos reales.*

☒ **Entrevistadora:** Pero, ¿puede constituirse como una fuente de apoyo social, en este caso el tiempo que dura la intervención?

☛ **Entrevistada 3 (Psicóloga):** *Si, yo creo que si, el nuestro si. No se si... haber, lo que pasa es que nosotros somos como una pata de una mesa entonces para contribuir a ser una fuente de apoyo social tendríamos que hablar no solamente de este programa o de ésta institución, tendríamos que hablar del paquete completo, de los que vamos a hacer con esa familia. Esa familia no va a pasar solamente por la OPD, va a pasar por otros programas y con ese programa se va a demorar, no se, 2 años y como te digo la brecha que hay entre un programa y otro, porque yo se que cada programa cumple con lo que ofrece, pero yo creo que la brecha de tiempo que hay entre el traslado de uno a otro es peligroso y ahí puede que no cumpla con el apoyo social que queremos brindar.*

☒ **Entrevistadora:** Ahora la cuarta pregunta y última dice;

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

👤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** No, no porque sino nos desmarcamos de nuestro lineamiento que no tiene que ver con lineamientos técnicos de SENAME sino que tiene que ver con nuestro objetivo y nuestro objetivo claramente es detener la vulneración del niño. Ahora, si el niño no tiene cuna, la mamá no tiene trabajo, como dije anteriormente, no tiene que ver eso con la violencia, con la deserción escolar o con que la mamá tenga baja tolerancia a la frustración o que no haya desarrollado sus habilidades parentales. Yo creo que ella puede conseguir ayuda social en otro lado y aquí nosotros a lo que nos avocamos es al niño y en algunos casos podemos reforzar ciertas competencias de las familias, pero en temas así de ayuda social, yo me refiero a ayuda material, no se... señorita necesito una mediagua, necesito esto, no se, no nos corresponden porque ahí vamos a tapar otras falencias y el niño va a pasar a segundo o tercer plano incluso, te fijai, entonces no... ¿Esa es la pregunta o no? Eso yo entiendo con ayuda social.

🗨️ **Entrevistadora :** Pero aquí estamos hablando del concepto de Apoyo Social, así como más amplio.

👤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** Ah, lo que pasa es que si me dices ayuda social yo me remito solamente al tema material de algunas mamás que son así como súper asistencialistas cachay, pero si vamos, o sea si seguimos por la línea del apoyo social... ¿la pregunta era?

🗨️ **Entrevistadora :** Que según tu experiencia, las familias al momento de ingresar acá, a la OPD, ¿Es posible entregar algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos en ese momento?

👤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** Si, por supuesto que si. Si porque nosotros además trabajamos desde la contención, así como in situ, tanto de la familia, muchas veces con el niño, muchas veces hay algunos lineamientos con respecto a la dinámica familiar, que si bien es cierto, como te decía antes, que nosotros no hacemos reparación, no somos un programa especializado en nada, nosotros solamente hacemos la evaluación para derivar a otros programas. Pero en esta evaluación de la vulneración nosotros tenemos la oportunidad de insertarnos de alguna forma en las familias y muchas veces dirigir ciertas dinámicas o contener como te decía antes, yo respondería un sí.

🗨️ **Entrevistadora :** Eso correspondería a los requerimientos de la familia en ese momento.

👤 **Entrevistada 3 (Psicóloga):** Claramente, porque además orientamos que hay otros pasos a seguir entonces ellos vienen en realidad en búsqueda de orientación. Así que yo creo que claramente sí, en resumen.

🗨️ **Entrevistadora :** Ya Pamela. Muchas gracias.

4° ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Jueves 01 Octubre de 2009

Hora: 12: 30

Procedimiento de selección de los sujetos : Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Transcripción de la Aplicación:

Entrevista IV.
Entrevistado 4: (Encargado Área Recreación y Cultura) Sr. Juan Clein
Fecha: 01 Octubre 2009
Hora : 12:30
Entrevistadora: (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

☞ **Entrevistadora:** Ya Juan, esta entrevista tiene ocho preguntas, y como te decía antes, acá lo importante para nosotros es la percepción que tú tienes acerca del maltrato infantil y del apoyo social. La primera pregunta dice:

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

☛ **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):** *Del ámbito más comunitario, se da a propósito o se visualiza a propósito de la falta de información o cómo los adultos, los dirigentes fueron criados a golpes y replicando esta conducta con los más pequeños, siendo para ellos el maltrato un tema normal. Se escondía más al interior de las familias, pero acá se visualiza más por el tema de los derechos.*

☞ **Entrevistadora:** La pregunta número dos dice:

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

☛ **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):** *Siempre me voy a referir al ámbito en que uno trabaja, el tema de la calle, el terreno, como se le puede denominar. Hemos visto con organizaciones, más yo con el tema vecinos, yo vivo aquí en El Bosque, lo he visto mas bien como... a ver como te dijera, no es complejo de definir. ¿El verlo tu me señalas, Cómo lo he visto?*

Entrevistadora: En que contextos, no sé, en algún nivel social, cultural. Dónde tú lo has visualizado mucho más.

Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura): En los problemas entre los adultos, las problemáticas de los adultos, ya sea las parejas, en eso lo he visto más. Pero en otros contextos de calle pocas veces he visto a un adulto agrediendo a un niño, pero he tomado la decisión de en algunas situaciones poder increpar al adulto o llamarle la atención por el trato que le está dando al niño en la calle. He tenido algunos problemas en ese sentido, pero el solo hecho de estar ayudando se contrapone a la situación que he pasado.

Entrevistadora:

3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura): Más propensos, sectores sociales más propensos. Yo creo que no hay un sector social que esté más propenso a que sucedan estos hechos sino que más bien esto sucede en diferentes estratos sociales, y quizás en la gente más humilde se nota más y se denuncia más. Pero a la gente con más recursos estos temas, como decíamos al principio, están más escondidos. Cómo dejar mal a la familia, la honra de la familia y no el tema de acá, de los sectores más populares que se ve más, porque en el otro está más oculto, no se denuncia por miedo o porque los recursos están para poder proteger al agresor.

Entrevistadora:

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura): Juega un papel muy importante. Nosotros como oficina trabajamos un área que es capacitar a los dirigentes en relación a cómo visualizar algunas situaciones de vulneración y cómo hacer una derivación a nuestra persona, hacia nuestra unidad. Nosotros posteriormente hacemos los procedimientos correspondientes para esto. La gran mayoría de los dirigentes, o sea son dirigentes en gran mayoría acá en El Bosque, si lo hacen en 60%, pero el 40% no quiere, no se arriesga, no se quiera arriesgar para hacer esta denuncia de un vecino porque finalmente ella es la que tiene que dar la cara, ella es la que tuvo la información y ella es la que va a tener problemas, las represalias de lo que nosotros como unidad podamos proceder. Pero hay una gran aceptación y una gran participación de las dirigentas en poder ayudar, nos han hecho derivaciones, también las derivaciones son de forma confidencial por tanto no damos nombres a los agresores de quienes los denunciaron, resguardamos la identidad de las personas.

Entrevistadora: Vamos a pasar ahora al segundo modulo, que tiene que ver con tu percepción del Apoyo Social. La primera no es una pregunta en si, sino que una frase que tu debieses completar según tu parecer. Dice:

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mí, el Apoyo Social es...

👤 **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):** Ayudar a las familias que carecen de algunas necesidades básicas, ya sean familiares, afectivas, etc. Eso es Apoyo Social en todo ámbito, ayudar, ofrecer y eso.

🗉 **Entrevistadora:**

2. ¿Crees tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

👤 **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):**....Si, porque esperan que se solucione el problema que están llevando encima. Nosotros como institución, como OPD, el ámbito más de protección lleva los procedimientos así como para llegar a cierto límite, llegar hasta los tribunales y ahí no más se puede continuar. Nosotros, en lo que yo trabajo, el ámbito comunitario hacemos seguimiento hasta dónde están las causas no más, pero hasta ahí. Pero si hay una buena percepción, o que yo creo que están satisfechos de que nosotros podamos proceder en ese sentido.

🗉 **Entrevistadora:**

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente de apoyo social?

👤 **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):** Yo creo que si, o sea yo creo que si logra constituirse como fuente de apoyo social. Sí tenemos trabajo en redes, en la red comunal en la que están muchas instituciones, por tanto en este proceso que hay a propósito de la vulneración, judicializaciones, se incorpora a los niños y las familias a ésta red. Entonces yo si creo que responde a lo que ellos requieren, o respondemos.

🗉 **Entrevistadora:**

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

👤 **Entrevistado 4 (Encargado Área Recreación y Cultura):** La vinculación, yo creo que el tema del trabajo en red podemos entregar. Quizás, puede ser definido el apoyo social, el entregar esta caja de mercadería mientras están pasando penas y estos problemas, y yo creo que eso no es el tema de apoyo social. El tema del apoyo social responde a otra cosa, el tema de cómo vinculamos a las familias, al niño a esta red de organizaciones o instituciones que presten apoyo en términos de talleres, etc. No se, una infinidad de cosas.

🗉 **Entrevistadora:** Ya Juan, muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Martes 06 de Octubre

Hora: 14:00

Procedimiento de selección de los sujetos: Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Transcripción de la Aplicación:

Entrevista V.
Entrevistada 5: (Asistente Social)
Srta. Daniela Navarrete
Fecha: 06 de Octubre
Hora : 14:00
Entrevistadora: (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

🗣️ **Entrevistadora:** Esta es una entrevista que tiene como duración máxima de 20 minutos, y lo que busca es conocer tu percepción acerca de dos temas que son el Apoyo Social y el Maltrato Infantil. No estamos midiendo conocimiento ni esas cosas, sino que los conocimientos que tu has adquirido a través de la práctica. El primer módulo dice relación con el origen del maltrato infantil, y la primera pregunta dice así:

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

🗣️ **Entrevistada 5:** Bueno, el origen del maltrato infantil es súper amplio, puede ser por la privación sociocultural que puede tener una familia, escasas herramientas a nivel parental o parental, o sea es súper amplio, puede venir de todos lados... violencia intrafamiliar, muchos orígenes tiene el maltrato infantil. Y maltrato infantil también a qué tu te refieres, si el maltrato infantil en todas sus áreas o el maltrato infantil físico, o de negligencia.

🗣️ **Entrevistadora:** Maltrato infantil que de alguna manera involucra vulneración de derechos.

🗣️ **Entrevistada 5:** Entonces todas, de la negligencia claro... no se pos desde las escasas herramientas que pueda tener la familia o el adulto a cargo de los niños, como la privación sociocultural, ¿cachai?, bajo recursos económicos. De todas esas áreas creo yo que puede nacer el maltrato infantil dentro de un grupo familiar.

🗣️ **Entrevistadora :** La Pregunta dos dice:

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?



👤 **Entrevistada 5:** *Donde se presenta el maltrato?... emm... mira, como a nivel familiar el maltrato... -mmm-... en la habilidades de los adultos a cargo. Lo que pasa es que igual está la pata coja en esa área social porque no hay proyectos que puedan reforzar estas habilidades, entonces yo creo que más por ese lado, del lado de que los adultos a cargo tienen pocas herramientas para ejercer su rol protector.*

🗉 **Entrevistadora:** Entonces, ¿tu crees que se da más en el contexto familiar?

👤 **Entrevistada 5:** *Si, o sea igual dentro del contexto social porque tienen pocos recursos económicos, manejan pocos recursos con los que puedan contar. Como a nivel familiar y social se da más.*

🗉 **Entrevistadora:** A ver la pregunta 3 dice:

3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

👤 **Entrevistada 5:** *¿Sectores? ¿a qué te refieres?*

🗉 **Entrevistadora:** Sectores Sociales.

👤 **Entrevistada 5:** *No, a todos los sectores. Lo que pasa es que en los sectores de más escasos recursos se divulga más. En la población, en la comunidad esta más concientizado el tema del maltrato y se denuncia más. En cambio en el sector alto es todo mito, todo es escondido, le pego al niño pero nadie lo sabe o después lo compenso con un juguetito o en el Mc Donald, pero en la población con menos ingresos se ve más pero porque aparte la población esta más concientizada, entonces la misma comunidad denuncia más. Los colegios también te entregan mucha información, en cambio en los otros sectores no la entregan pero se da de la misma manera y quizás hasta más porque hay más maltrato, porque hay más abandono de los adultos a cargo porque los dejan con las nanas, todo el día solos o los meten a distintos programas, entonces los niños pasan más solos que con sus familias, entonces se da más ese tipo de maltrato. Pero en todo nivel social encontramos el maltrato así como la violencia intrafamiliar, el consumo de alcohol y todo. En todo es como parejito.*

🗉 **Entrevistadora:** La pregunta 4 dice

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

👤 **Entrevistada 5:** *Juega un papel fundamental en estas situaciones porque son nuestros más principales colaboradores en la información porque están en constante contacto con la familia, saben lo que pasa así como in situ, entonces ellos son fundamentales yo creo en todo el trabajo de la detección de la vulneración, y de las denuncias también. Igual no se si tanto de las denuncias, porque muchas gente de la comunidad no se atreve a denunciar porque o son narcotraficantes, o son familias conflictivas y temen por su integridad. Con las denuncias son un pocos mas reacios en la comunidad, pero cuando uno se acerca a ellos y solicita*

información, igual siempre con la reserva de su identidad, igual te la entregan. O quizás ellos no a nosotros como OPD, pero si con sus dirigentes comunales, se acercan a ellos, les entregan mayor información y ellos si hacen como la denuncia y todo eso. Pero... pero eso.

☞ **Entrevistadora:** Ahora vamos a pasar al segundo módulo que esta referido al Apoyo Social. La primera no es una pregunta en sí, sino que una frase que debieses completar según a ti te parezca.

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es..."

☞ **Entrevistada 5:** No se si la palabra sea fundamental, pero si importante porque nosotros tenemos la capacidad de activar las redes de protección a las familias.

☞ **Entrevistadora:** La pregunta dos dice

2. ¿Crees tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☞ **Entrevistada 5:** No siempre. Porque la gente, al menos de este sector, el apoyo social lo ve como más material, mas en términos económicos, si voy a recibir algo a cambio más allá de una reparación en términos psicológicos o de poder reinsertarlos en la comunidad, es poco lo que les interesa, ellos más así como el cambio... Yo voy a ir a ese programa pero qué recibo a cambio, me van a dar una cama, me van a dar esto. La gente espera más, del área social, lo material.

☞ **Entrevistadora:** La tercera pregunta;

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente de apoyo social?

☞ **Entrevistada 5:** Todo depende de la vulneración, todo eso depende de la vulneración porque ya, si hablamos de una vulneración de deserción escolar y nosotros podemos reinsertar al niño en un colegio y poder que la mamá tome, no se, un poco de herramientas para poder manejarlo, que ya no sea un desertor, por decir algo, se cumplen los plazos. Pero cuando necesitamos la habilitación de un adulto a cambio, la reptación de un grupo familiar no se cumple, es relativo a la problemática de cada familia porque hay familias que necesitan de programas especializados que están con lista de espera de ocho meses o simplemente no los hay. Entonces ahí nosotros quedamos, nos queda dando vuelta, después el caso reingresa quizás por lo mismo y por otra vulneración más, porque no podemos cubrir todo porque nosotros somos diagnóstico y algunas veces podemos intervenir más allá, pero depende también de la vulneración, pero no siempre es suficiente.

☞ **Entrevistadora:** Ahora la cuarta pregunta y última dice;

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

☛ **Entrevistada 5:** *Si, si. Nos ha pasado en algunos casos podemos hacer la conexión ya sea con Social o con el programa Puente, si se puede. Depende de las necesidades también que la familia tenga. Pero si, si se puede conseguir, no en la mayoría pero en gran parte el área social de las familias.*

☒ **Entrevistadora:** Ya Daniela, muchas gracias.

6ª ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Martes 06 Octubre de 2009

Hora: 14:20

Procedimiento de selección de los sujetos: Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Transcripción de la Aplicación:

Entrevista VI.
Entrevistada 6: (Asistente Social)
Srta. Katherine Nadeu
Fecha: 06 Octubre de 2009
Hora : 14:20
Entrevistadora: (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

☒ **Entrevistadora:** Esta entrevista tiene un tiempo máximo de 20 minutos, pero dura mucho menos. La información es confidencial, va a ser transferida solo a nuestra tesis y va a ser con fines académicos. La primera pregunta se refiere al modulo que tiene que ver con la percepción que tu tienes del maltrato infantil. La primera pregunta dice así:

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

☛ **Entrevistada 6 (Asistente Social):** *Con respecto al origen creo que no es solo una causa, sino que es multicausal. Voy a partir como de lo macro a lo micro, creo que en primera instancia tiene que ver con una cuestión de estructura, de cómo se organiza la estructura*

económica del país y en este caso a través del modelo. El modelo neoliberal trae consigo este desequilibrio y desigualdad económica dentro de los distintos estratos sociales que están dentro del país, que es lo que potencia la situación de pobreza de una determinada clase, por entenderlo así, que serían las personas más desfavorecidas en cuanto al ingreso, y ese ingreso se desfavorece producto también del poco resguardo que tiene con las políticas hacia el trabajador, y hacia la educación, y hacia la salud, etc., que lleva a un estado de marginalidad de muchas personas y que esa marginalidad se podría determinar como la pobreza, o sea carencias tanto en el nivel económico como en su situación educacional, habitacional, de salud, de exclusión social, de alejamiento de los servicios que podrían otras personas acceder con mayor facilidad. O sea, desde ahí entiendo yo la problemática del maltrato, o sea yo creo que la pobreza es una forma de expresión del maltrato. Entonces desde ahí, analizando en el nivel más micro, esa exclusión social afectaría tanto a las familias como al individuo. Esa carencia sociocultural, socioeconómica, maltrataría a las familias y por tanto al individuo. También puede haber otro aspecto que va más allá de la estructura social, tiene que ver con una cuestión mucho más particular que puede que sea también por la no conexión de la red, a lo mejor personas que tengan ya algún tipo de deterioro cognitivo, de deterioro orgánico o de problemas ya psicológicos como podría ser un retardo mental, etc., y que hacen que estas personas incurran o maltraten a las personas que están alrededor suyo. Entonces en particular el maltrato sería ya no una cuestión como particular del ser humano sino que sería como por un montón de factores, causas que hacen que el maltrato exista: por desinformación, por desconexión de la red, por este costo que lleva la exclusión social que potencia el maltrato hacia cualquier persona, en este caso los niños y también a las personas, cualquier tipo de persona. Es.

☞ **Entrevistadora:** La pregunta 2 dice

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

☛ **Entrevistada 6 (Asistente Social):** En lo que yo observo de mi trabajo yo creo que es recurrente a nivel intrafamiliar, como en las dinámicas familiares y también desde las instituciones hacia las personas. Yo creo también que existe como que es bastante recurrente el tema de la discriminación, la desconexión o la falta de entrega de recursos que también potencian el maltrato, entendiendo el maltrato también como la pobreza; no solo en la ejecución del maltrato directo en forma como física porque también la negligencia creo yo que es una forma de maltrato que tiene que ver mucho también con esta situación de precariedad en la que las personas se encuentran, o sea yo no entiendo que la persona es mala y va a maltratar porque es mala, sino que porque hay una cuestión histórica que trae la familia que hace que esa persona se desarrolle y se comporte y tenga ciertas conductas maltratantes, o sea no creo que sea un problema particular sino que yo creo que tiene que ver con factores externos a la persona que hace que se desenvuelva con cualquier tipo de maltrato.

☞ **Entrevistadora:** La tercera pregunta dice:

3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

👤 **Entrevistada 6 (Asistente Social):** Yo creo que los sectores más desfavorecidos a nivel económico son las personas que están más propensas a vivir vulneraciones de derechos o distintos tipos de maltrato. El hecho de vivir en pobreza o en exclusión social conlleva a que estas personas vivan en un entorno maltratador y también reproduzcan las mismas dinámicas al interior de sus familias y con ellos mismos también.

🗉 **Entrevistadora:** La pregunta 4 dice

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

👤 **Entrevistada 6 (Asistente Social):** Yo creo que el rol de la comunidad es un rol importante, super importante a la hora de prevenir y también de denunciar. Yo creo que una de las tareas que se debería emprender es volver a poder retomar el tema de la participación social a la hora de la prevención, o sea creo que es importante porque si es que no esta resuelto desde las políticas puede que desde la propia comunidad se pueda ejercer presión para que así se puede respetar de algún modo. O a lo menos partir con mínimas cuestiones que tienen que ver con un sueldo mínimo adecuado para satisfacer las necesidades, tener viviendas de calidad, acceder a la salud pero una salud de calidad, de verdadera calidad así como a una educación de calidad, no solo una cuestión numérica o de estas jornadas escolares completas que en el fondo tampoco se ven representado el mejoramiento de la calidad, sino que yo creo que a través del empoderamiento de las propias comunidades para exigir poder, de algún modo, satisfacer lo que ellos necesitan es súper importante. Así que yo creo que es un factor importante a la hora de poder resolver esa problemática, o sea es algo que se debería hacer, potenciar a la comunidad a volver a tomar un rol más preponderante a la hora de la satisfacción de sus necesidades, como colectivo.

🗉 **Entrevistadora:** Ahora vamos a pasar al segundo módulo, que tiene que ver con la percepción que tú tienes del apoyo social, y la primera no es una pregunta en sí sino que es una frase que tu debieses completar según tu parecer.

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es..."

👤 **Entrevistada 6 (Asistente Social):** El apoyo social es tanto los recursos que existan a nivel de la red secundaria, o sea como a nivel institucional y también de apoyo a través de las políticas como también el apoyo que pueda existir más un nivel micro social o a nivel más primario que tiene que ver con la conexión que pueda tener con los vecinos, con la comunidad, con los amigos. Eso es en el fondo lo que yo entendería ese Apoyo Social tanto a nivel macrosistémico como a nivel macrosistémico.

🗉 **Entrevistadora:** La pregunta dos dice:

2. ¿Crees tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☛ **Entrevistada 6 (Asistente Social):** No, creo que no. No es porque a lo mejor por que esta institución no se los brinde, si no que hay carencias a nivel de la red porque aquí esta institución, sobre todo el área de protección, podemos elaborar un diagnóstico bastante profundo identificando las causas de la problemática y los efectos en las familias pero la red que existe a la hora de poder resolver la problemática detectada no es satisfactoria. En el fondo sigues vulnerando porque no tienes donde derivar y hay pocas ofertas, sobre todo en lo que tiene que ver con el tratamiento de la problemática, tanto en programas de reparación como de tratamiento más profundo y más especializado no existe o están copados, entonces eso en el fondo coarta la intervención, o en el fondo no la coarta sino que no permite que realmente sea una intervención como se debería hacer. Nosotros aquí en la institución podemos hacer bien nuestro trabajo, pero también necesitamos la contraparte que es el continuo de la intervención.

☒ **Entrevistadora:** La tercera pregunta dice:

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente de apoyo social?

☛ **Entrevistada 6 (Asistente Social):** Sí, o sea creo que es una fuente de apoyo social, sobre todo en este programa porque somos la única entidad que se hace responsable del trabajo con las personas porque en como funciona esto, que en el fondo puede ingresar el caso una vez, puede volver a reingresar, o somos como la institución que podemos nosotros dar respuestas mientras se les está acogiendo en otros espacios. La OPD, sobre todo el área de protección, es la primera instancia donde se denuncia la situación de vulneración de derechos, entonces es como que la primera parte, o sea creo que sí, que se da respuesta pero que faltaría la contraparte que sería la resolución del problema, más que quedarnos solo en la detección que es lo que nosotros hacemos.

☒ **Entrevistadora:** La cuarta y última pregunta dice:

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

☛ **Entrevistada 6 (Asistente Social):** Sí, aquí lo que se hace en un primer momento es en el fondo tratar de interrumpir la vulneración de derechos. O sea el hecho de acercarse a una institución y fortalecer el tejido social, o sea ver una institución que esté velando por los derechos del niño o la familia estaría ininterrumpiéndose de algún modo el problema. A lo mejor no se solucionaría el problema de fondo pero si a la hora de participar dentro de esta institución ya se hace visible la problemática, por lo tanto se puede hacer algo para que se produzca el cambio

☒ **Entrevistadora:** Ya Kathy, esas eran las preguntas, te agradezco tu tiempo y disponibilidad.

7° ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Miércoles 06 de Octubre 2009

Hora: 14:40

Procedimiento de selección de los sujetos: Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Trascripción de la Aplicación:

Entrevista VII.

Entrevistada 1: (Asistente Social, Coordinadora
Comunal de la Oficina de Protección de Derecho de
la Infancia)

Sra. Alejandra Rojas

Fecha: Miércoles 07 de Octubre 2009

Hora : 14:40


Entrevistadora : (Estudiante Seminarista)

Srta. Erika Donoso Villa

Entrevistadora: Ya Susana Vamos a hacer una entrevista que dura 20 minutos, donde nos interesa es extraer la percepción que tú tienes acerca de dos temas principales que son; el Maltrato Infantil y el Apoyo Social. Vamos a empezar con las preguntas. La pregunta número uno dice:

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

Entrevistada 7 (Asistente Social, Coordinadora Comunal de la O.P.D): Bueno, el maltrato infantil eventualmente es un fenómeno que se produce por distintas causales ¿ya?, yo diría que tiene un componente bastante grande de carácter cultural, donde primeramente está validada la violencia como método de resolución de conflicto, donde hay patrones familiares aprendidos ¿cierto? incluso transgeneracionalmente, y donde también hay contextos materiales que favorecen relaciones conflictivas y también yo diría que está fuertemente afectado por la forma en que uno entiende a los niños, si uno entiende a los niños si entiende que los niños son personas les brinda respeto, se relaciona con ellos de igual a igual, pero cuando se entiende a los niños como futuras personas o como elementos de la propiedad de los padres, hay mayores elementos que facilitan o que condicionan una conducta de maltrato. Entonces, es fuertemente cultural. También inciden características psicosociales de las familias, familias muy deprivadas, familias con carencias emocionales o psicológicas, familias en estado de estrés o de crisis también son mucho más vulnerables a cometer situaciones de maltrato.

 **Entrevistadora:** La pregunta dos dice:


2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

 **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadota Comunal de la O.P.D):**

Bueno, más que dar mi percepción tengo que referirme a las estadísticas, ¿ya? bueno, lo que nosotros hemos visto de la vulneración de derecho, en la O.P.D por lo menos de todos los casos atendidos veíamos que el 40% de los casos se dan en la esfera familiar y ahí consideramos situaciones de violencia de relación conflictiva ¿cierto? entonces, 40% de los casos atendidos se dan en la familia, en la esfera familiar ¿ya? siendo muy graves o menos graves.

 **Entrevistadora:** Ya.


3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

 **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadota Comunal de la O.P.D):**


Bueno, es absolutamente transversal, una situación de maltrato puede darse en un contexto de mucha pobreza o puede darse en total abundancia y el maltrato va a existir de todas maneras, por eso como te decía está muy vinculado al concepto que uno tiene de los niños y los patrones culturales que estás siguiendo.

 **Entrevistadora 1:** Ya, ahora;


4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

 **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadota Comunal de la O.P.D):**

Es vital, porque, bueno, existe una brecha entre las políticas públicas que abordan estos temas de vulneración y las familias que lo viven, la familia que está viviendo una situación de vulneración, o en específico un niño, una niña que sufre vulneración no necesariamente sabe donde recurrir ni como recurrir. La prestación de servicios y programas dirigido a las familias con mayor vulneración ¿cierto? no necesariamente encuentran o llegan a quienes están viviendo el problema. Entonces, el rol de la comunidad y del dirigente es acercar la política pública a sus beneficiarios y eso va desde poder sensibilizar, poder difundir la información, poder detectar las situaciones problemas y también hacer las denuncias cuando los afectados no lo hacen.

 **Entrevistadora:** Ahora vamos a pasar al segundo Modulo, que tienen que ver con tu percepción acerca del apoyo social, ¿ya? la primera no es una pregunta propiamente tal, sino que es una frase que tu debieses completar según te parezca, dice:

1. Según lo que tú entiende respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es..."

 **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadota Comunal de la O.P.D):**

A ver, el apoyo social es la forma de fortalecer los recursos personales del atendido para que él por sus propios medios pueda dimensionar su problema, reconceptualizarlo y poder orientarse a la búsqueda de nuevas formas de solución, o si no existe una solución en si misma, una forma de enfrentar su problema de mejor manera, eso para mi es el apoyo social.

☞ **Entrevistadora:** Ya, Ahora vamos a la pregunta dos.

2. ¿Cree tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

☞ **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadora Comunal de la O.P.D):** A ver, si y no.

☞ **Entrevistadora:** ¿Por qué?

☞ **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadora Comunal de la O.P.D):**

Si, cuando la familia identifica su problema y lo asume, estoy pensando por ejemplo en los casos donde hay abuso sexual donde hay maltrato, la familia o parte de la familia logra entender esas conductas como un problema, lo asume y busca ayuda, ¿ya? entonces nuestro servicio brinda el apoyo social que es útil. Pero, al mismo tiempo podemos decir que la familia no entiende el apoyo social como tal cuando es la propia familia la que está vulnerando, entonces actuamos en contrario a lo que quiere la familia.

☞ **Entrevistadora:** La pregunta tres dice:

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente apoyo social?

☞ **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadora Comunal de la O.P.D):**

Si, si, pensando en el modelo que tiene la OPD, que es una instancia que recibe, que identifica, que configura el cuadro de vulneración y luego deriva a instancias que hacen la reparación, la atención más profunda. El problema es que la derivación no siempre se realiza en los tiempos oportunos o en el tiempo en que la familia lo está requiriendo, y eso básicamente por la saturación de las redes, no por la capacidad de respuesta que tenga la OPD.

☞ **Entrevistadora:** La cuarta pregunta dice:

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

☞ **Entrevistada 7: (Asistente Social, Coordinadora Comunal de la O.P.D):**

Si, si ó sea, muchas de las familias que llegan acá, llegan muy desorientadas, muy desestructuradas, a propósito de la vulneración que las está afectando y el apoyo que se les da aquí logra que ellos entiendan cuál es la situación, cuales son los cursos de acción que tienen, ¿cierto? además aquí se les brinda una contención emocional que no es menor, y eso permite que la familia pueda enfrentar de manera fortalecida el problema que ya en sí, es bastante complejo, entonces, claro uno quisiera alomejor que los apoyos fueran más contundentes pero lo que estamos entregando si es de utilidad pa' la familia y responde a los requerimientos.

☞ **Entrevistadora:** Bueno Alejandra, muchas gracias por tu tiempo y tu disponibilidad.

8° ENTREVISTA

Aplicación con fines de Investigación:

Fecha: Miércoles 07 de Octubre 2009

Hora: 11:00

Procedimiento de selección de los sujetos : Éste procedimiento se basó según el interés y conveniencia de los investigadores, siempre y cuando estos estén de acuerdo a los Criterios de Inclusión.

Trascrición de la Aplicación:

Entrevista VIII.
Entrevistada 1: (Psicóloga, Encargada de Área de Protección)
Srta. Susana Lobos
Fecha: Miércoles 07 de Octubre 2009
Hora : 11:00
Entrevistadora : (Estudiante Seminarista)
Srta. Erika Donoso Villa

☒ **Entrevistadora:** Ya Susana Vamos a hacer una entrevista que dura 20 minutos, donde nos interesa es extraer la percepción que tú tienes acerca de dos temas principales que son; el Maltrato Infantil y el Apoyo Social. Vamos a empezar con las preguntas. La pregunta número uno dice :

1. ¿Cómo tú explicarías el origen de la problemática del Maltrato Infantil y la vulneración de Derechos?

☛ **Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección) :** A ver cómo yo explicarías el maltrato infantil, bueno tienen directa relación directa relación en relación a que en cuanto tú maltratas, se maltrata a los niños, niñas y adolescentes de alguna forma se están vulnerando sus derechos, estas vulnerando sus derechos en éste caso tendríamos que ver también la gravedad de la integridad física, derecho a derecho a...tener una salud psicológica adecuada, tener una salud, vivir en familia, por ejemplo cuando el maltrato se relaciona con respecto al abandono, y como yo puedo explicar el maltrato?, el maltrato más que todo es indicar que son prácticas, prácticas que utilizan los adultos que ejercen alguna forma de poder, y que se va, si uno hace un diagnóstico de cada situación, y en base a la experiencia de todos los casos que uno aborda, puede darse cuenta que hay un tema sistémico, transgeneracional donde no solamente es maltratado, es víctima el victimario sino que el victimario también fue víctima en alguna oportunidad. Entonces si empezamos a hablar del maltrato, también tenemos que hablar un poco de leyes, que tiene que ver con que hace un tiempo atrás, recién hace poco se privó y se prohibió que los padres maltrataran a sus hijos, está prohibido el maltrato físico y

psicológico a sus hijos. Sin embargo antes había un patriarcado donde el padre podía hacer lo que quisiera dentro del hogar dentro de ésta familia era inquebrantable, nadie podía asomarse a esta familia y dentro de ésta familia pasaban miles de cosas, abusos, malos tratos, abuso sexual incluso, incesto entonces si miramos históricamente, el maltrato siempre se ha dado, siempre ha estado instalado, ahora claramente el estado debe cumplir una cierta función que es de garantizar a todas las familias que esto no suceda, y en esa línea nosotros trabajamos con respecto a cuando se develen estas situaciones, son expuestas a la luz pública y ahí nosotros comenzamos a ver que tipo de maltrato es o que tipo de vulneración y ahí termina siendo vulneración de derecho todo tipo de maltrato.

🗨️ **Entrevistadora :** La pregunta dos dice:

2. En tu desempeño profesional ¿Cuáles son los contextos (sociales, culturales, familiares, etc.) más recurrentes, en que tu has observado que se presentan este tipo de situaciones?

👤 **Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección):** De exclusión social, pocas posibilidades, pocas oportunidades, la desesperanza de algunas personas, ambientes no propicios para el desarrollo adecuado del niños. Eh...también, esto es como factores de riesgo un poco. Claro, claro. Por eso te digo tiene que ver con los factores de riesgo de donde está inserto el niño porque si estamos, tenemos una familia que tiene problemas mentales claramente ellos pueden ejercer maltrato y ese es un factor de riesgo asociado al maltrato. Más o menos eso, es la exclusión social, pobreza, aunque no es lineal pero si de alguna forma la pobreza tiene relación con la exclusión y tiene que ver con pocas posibilidades.

🗨️ **Entrevistadora:**

3. Según tu percepción; ¿Qué sectores sociales están más propensos a que se presenten este tipo de hechos?

👤 **Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección):** ¿Qué sectores sociales? Los más desproveído, las personas que tienen menos posibilidades, menos acceso a. personas que de alguna forma tienen una educación deficiente, donde las oportunidades, cuesta llegar a las oportunidades, y tienen que hacer el doble esfuerzo, y todas las personas se quedan en el intento, muchas personas se quedan en el intento de terminar con el esfuerzo, y se van por lo más fácil como nos ha pasado con niñas que nos indican que es más fácil tener plata pa' comprar unas zapatillas robando que estudiando, porque no hay oportunidades, no hay plata, no hay plata ni siquiera pa' cuadernos, entonces se van por lo más fácil

🗨️ **Entrevistadora 1:** Ya, ahora;

4. ¿Qué papel juega la comunidad en prevenir y/o denunciar estas situaciones?

👤 **Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección):** Eh...Relevante, relevante porque de alguna forma son la comunidad, son nuestros ojos a nivel institucional, si no existiera la denuncia de la comunidad nosotros no tendríamos como llegar a cada familia como te comentaba anteriormente, o sea cada familia, tu no puedes intervenir una familia que no ha tenido ningún indicador que efectivamente esté dando cuenta que está siendo maltratado porque eso sería contraproducente y tampoco estaríamos en un perímetro legal. Entonces en

ese sentido, la comunidad en general es un tema fundamental pa' el trabajo en red y pa' el trabajo pa' denunciar y pa' nosotros darnos cuenta en qué situación está cada niño y cada niña.

Entrevistadora: Ahora vamos a pasar al segundo Modulo, que tienen que ver con tu percepción acerca del apoyo social, ¿ya? la primera no es una pregunta propiamente tal, sino que es una frase que tu debieses completar según te parezca, dice:

1. Según lo que tú entiendes respecto al tema. Por Favor, continúa la siguiente frase procurando dar una respuesta lo más completa posible. "Para mi, el Apoyo Social es...

Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección): ...*(silencio)*...*El apoyo social es trabajar en pro de muchas personas que necesitan ayuda.*

Entrevistadora: Ya, Ahora vamos a la pregunta dos.

2. ¿Cree tú que el Apoyo Social recibido por las familias atendidas por la institución, responde a las necesidades que estas presentan?

Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección): *No, no, no claramente que no.*

Entrevistadora: ¿Por qué?

Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección): *No, porque hay muchas carencias, nosotros trabajamos solamente un área y queda siempre pendiente el área familiar o una área que tienen que ver con cómo cambiamos esta situación que está viviendo de pobreza y exclusión. Nosotros trabajamos con solamente un área que tienen que ver con parar la vulneración, pero todo lo otro queda en el aire sin tener apoyo de otras redes y de una forma es muy factible que esta vulneración vuelva a seguir y vuelva a continuar por el contexto*

Entrevistadora: La pregunta tres dice:

3. Según tu opinión, durante el proceso de intervención que se les brinda a las familias dentro de la institución ¿se logra constituir como una fuente apoyo social?


Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección): ...*(silencio)*...*En estricto rigor sí nosotros siguiéramos los procesos normales que nos pide SENAME ¡no!. Pero, como se trabaja acá en relación al compromiso que hay con la familia eso tiene que ver con realizar un diagnóstico adecuado y acabado para que la familia de alguna forma pueda ser derivada efectivamente a lugares que realmente corresponden, no derivar por derivar para sacarnos el cacho rápido en función al tiempo nosotros ocupamos mucho más tiempo del que se nos permite.*


Entrevistadora: La cuarta pregunta dice:

4. Según tu experiencia profesional, al momento en que las familias ingresan a la institución ¿es posible entregarles algún tipo de apoyo social que responda a sus requerimientos de ese momento?

Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección): *Si. Por supuesto, claro porque en oportunidades como la primera entrevista, puedes darte cuenta de...estoy hablando de una*

entrevista en profundidad ¿verdad? Nos podemos dar cuenta inmediatamente de factores de riesgo asociados, factores protectores y cuál es la demanda de la persona y en función a eso uno puede tomar inmediatamente acciones. Acciones que inclusive en una sola primera entrevista nosotros podemos parar la vulneración de derecho, en función de que si es necesario sacar a un niño el mismo día lo sacamos al niño mismo día, si es necesario apoyar a la mamá para que..., a la señora pa' que deje la casa donde está el agresor también lo hacemos y le damos todas las posibilidades o si necesita más apoyo con respecto a solamente orientación con respecto a cuidados personales u otros temas también se lo damos. No se va con sus problemas resueltos en la primera entrevista, pero si se pueden hacer cosas.

 **Entrevistadora:** Bueno eso sería Susana, muchas gracias por tu tiempo y tu disponibilidad .

 **Entrevistada 8: (Psicóloga Encarga del área de Protección):** No, que te vaya bien, que les vaya bien!.

👁 Anexo 2: Registro de Cuadernos de Campo

Cuadro1: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	28 Septiembre 2009	
HORA INICIO	12:00	
HORA TÉRMINO	12:15	
N° DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	-Srta. Marcela Cañete, Técnico Jurídico (Entrevistada 1) -Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora 1)
	MATERIALES	- Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	- Dinero para comprar micrófono
OBSERVACIONES GENERALES	La observadora advierte que la entrevistada tiene un amplio conocimiento de los procedimientos prácticos de sus funciones profesionales, pero sin embargo, demuestra escaso bagaje de conocimiento real acerca del concepto de apoyo social.	

Cuadro 2: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	28 Septiembre 2009	
HORA INICIO	16:00	
HORA TÉRMINO	16:15	
N° DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	<p>-Sr. Jorge Saldaña (Abogado) (Entrevistada 1)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora 1)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Noteboock) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Dinero para comprar micrófono
OBSERVACIONES GENERALES	<p>La observadora advierte que el entrevistado maneja un discurso altamente estigmatizador de algunos sectores sociales, sin embargo, los principales sujetos de atención de la institución OPD de la comuna El Bosque; provienen justamente de los estratos sociales señalados por el entrevistado, lo que invita a reflexionar acerca de posibilidad de que las instancias que brindan profesionales con tales aprensiones no logren constituirse eficazmente como fuentes de apoyo social.</p>	

--	--

Cuadro 3: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	29 de Septiembre de 2009	
HORA INICIO	13:00	
HORA TÉRMINO	13:15	
N° DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	<p>-Srta. Pamela Zurita (Entrevistada 3)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Dinero para comprar micrófono
OBSERVACIONES GENERALES	<p>Se observa un adecuado manejo de los aspectos procedimentales de la institución.</p> <p>Predominancia de factores socioculturales y socioeconómicos para explicar algunos fenómenos, ausentándose en el discurso elementos psicosociales relevantes. Además de esto, las respuestas se tornan repetitivas, lo que demuestra poco conocimiento acerca del concepto de apoyo social.</p>	

Cuadro 4: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	Martes 01 de Octubre	
HORA INICIO	12:30	
HORA TÉRMINO	12:55	
Nº DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	<p>-Sr. Juan Cleín, Encargado de Área de Recreación y Cultura (Entrevistado 4)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Dinero para comprar micrófono
OBSERVACIONES GENERALES	El observador nota un lenguaje y manejo distinto en el entrevistado, lo que puede ser asociado al trabajo comunitario que éste realiza. Existe un vocabulario un poco más acorde con la perspectiva del Apoyo Social, que si bien no está conceptualizado ni interiorizado por el entrevistado, se interpreta que es utilizado en su desempeño profesional.	

Cuadro 5: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	06 Octubre 2009	
HORA INICIO	14:00	
HORA TÉRMINO	14:15	
N° DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	<p>-Srta. Daniela Navarrete (Asistente Social) (Entrevistada 5)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - No fueron necesarios
OBSERVACIONES GENERALES	<p>La observadora percibe que existe un conocimiento práctico y experiencial (a través de su ejercicio profesional) acerca de la problemática del Maltrato Infantil, No así del concepto de apoyo social, lo que resulta inquietante debido a que no solo existe desconocimiento del tema sino que además es homologado con el concepto de red social, esto limitaría la posibilidad de brindar algún tipo de apoyo social de manera profesional y consciente.</p>	

--	--

Cuadro 6: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista
FECHA:	06 Octubre 2009
HORA INICIO	14:20
HORA TÉRMINO	14:35

N° DE PARTICIPANTES	2
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>
--------------------------	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.
-----------------------------	--

RECURSOS	HUMANOS	<p>-Srta. Katherine Nadeau (Asistente Social) (Entrevistada 6)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - No fueron necesarios

OBSERVACIONES GENERALES	La entrevistadora observa un escaso nivel de análisis de las respuestas vertidas por la profesional entrevistada, quien pocas
-------------------------	---

	<p>veces responde lo que realmente se le pregunta, esto podría dar cuenta de un bajo interés acerca del tema o principalmente de un desconocimiento teórico- formal de la problemática del maltrato, elaborando simples conclusiones basadas en impresiones e ideas un tanto desconectadas de los temas centrales de la entrevista.</p>
--	---

Cuadro 7: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista
FECHA:	06 Octubre 2009
HORA INICIO	14:40
HORA TÉRMINO	15:00

N° DE PARTICIPANTES	2
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>
--------------------------	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.</p>
-----------------------------	---

RECURSOS	HUMANOS	<p>-Sra. Alejandra Rojas (Asistente Social) (Coordinadora Comunal de Infancia) (Entrevistada 7)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Computador portátil (Notebook) - Micrófono - Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> - No fueron necesarios

OBSERVACIONES GENERALES	<p>La observadora advierte un mayor grado de conocimiento teórico y formal acerca de la problemática del maltrato infantil, en relación al resto de los profesionales entrevistados. Por otra parte, manifiesta a grandes rasgos y de forma clara su noción frente al concepto de apoyo social, pero obvia una parte fundamental; la mirada ecológica de los casos atendidos por la institución, remitiéndose a reducir el concepto de apoyo a una forma de resolver problemas por parte del individuo sin integrar el rol que juegan el microsistema, exosistema y macrosistema en función de los sujetos de atención.</p>
--------------------------------	---

Cuadro 8: Cuaderno de Campo



Registro Cuaderno de Campo

ACTIVIDAD	Aplicación de Entrevista	
FECHA:	07 Octubre 2009	
HORA INICIO	11:00	
HORA TÉRMINO	11:10	
Nº DE PARTICIPANTES	2	
LUGAR	Oficina de Protección de Derecho de la Infancia y Adolescencia	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	<p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca, del origen del Maltrato Infantil.</p> <p>-Conocer la percepción de los Profesionales de la Institución acerca del concepto de Apoyo social</p>	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se aplica una entrevista de forma personalizada, señalando previamente el objetivo de ésta y los fines con que se utilizará la información extraída.	
RECURSOS	HUMANOS	<p>-Srta. Susana Lobos (Psicóloga, Encargada Área de Protección) (Entrevistada 8)</p> <p>-Srta. Erika Donoso, Estudiante Seminarista (Entrevistadora)</p>

	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none">- Computador portátil (Noteboock)- Micrófono- Hoja con Cuestionario
	FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none">- No fueron necesarios

OBSERVACIONES GENERALES	<p>La observadora advierte cierto resguardo de parte de la entrevistada con respecto a la información que otorga, consultando (en voz en Off) antes de comenzar la grabación si se estaban midiendo conocimientos y experticia de los profesionales de institución.</p> <p>Por otra parte, se puede observar que existe en el discurso de la entrevistada un leve matiz de estigmatización respecto a los sectores de estratos sociales bajos, manifestando que es en éstos contextos donde se da la problemática del maltrato y la vulneración de derecho.</p> <p>Resulta preocupante, encontrarse nuevamente con profesionales de la institución que estigmatizan y relacionan el bajo nivel socioeconómico con conductas de maltrato y vulneración de derecho.</p>
------------------------------------	---

☞ Anexo 3: Registro Fotográfico

Equipo de Protección y Promoción, Oficina de Protección de Derecho de la Infancia, de la I.
Municipalidad de El Bosque



Marcela Cañete.
Técnico Jurídico
Entrevistada N°1
(Protección)



Jorge Saldaña.
Abogado
Entrevistada N°2
(Protección)



Pamela Zurita.
Psicóloga
Entrevistada N°3
(Protección)



Juan Clein. Técnico
en Sonido (Rol:
Encargado Área
Recreación y
Cultura)
Entrevistada N°4
(Promoción)



Daniela Navarrete.
Asistente Social
Entrevistada N°5
(Protección)



Katherine Nadeau.
Asistente Social
Entrevistada N°6
(Protección)



Alejandra Rojas.
Psicóloga.
(Coordinadora
Comunal de
Infancia)
Entrevistada N°7
(Protección)



Susana Lobos.
Psicóloga.
(Encargada del
Área de
Protección
Entrevistada
N°8
(Protección)

Anexo 4: Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

ARTICULOS:

- Aracena, M., Castillo, R., Haz, A.M., Cumsille, F., Muñoz, S., Bustos, L., & Román, F., (2000). *Resiliencia al Maltrato Infantil: variables que diferencian a los sujetos que maltratan y no maltratan físicamente a sus hijos en el presente y tienen una historia de maltrato físico en la infancia*. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile* 9.
- Azar, S. (1991). Models of child abuse: a metatheoretical analysis. *Criminal Justice and Behavior*, Vol 18.
- Banyard, V. L.(1999). Childhood Maltreatment and the Mental Health of Low - Income Women. *American Journal of Orthopsychiatry*. Vol 20.
- Beavers, W.R. (1981). A systems model of family for family therapists. *Journal of Marital and Family Therapy*, 7.
- Belsky, J. (1993). Etiology of child maltreatment: a developmental-ecological analysis. *Psychological Bulletin*, 114.
- Browne, K.D. y Linch, M. (1995). Child abuse and its modes of transmission. *Child Abuse Review*, 4.
- Browne, K.D. y Linch, M. (1995). The nature and extent of child homicide and fatal abuse. *Child Abuse Review*, 4.
- Caliso, J. y Milner, J. (1994). Childhood history of abuse, childhood social support, and adult child abuse potential. *Journal of Interpersonal Violence*, 9.
- Camras, L., Ribordy, S., Hill, J., Martino, S., Spaccarelli, S. y Stefani, R. (1988). Recognition and posing of emotional expressions by abused children and their mothers. *Developmental Psychology*, 24.
- Cerezo, M.A., y D'Ocon, A. (1995). Maternal inconsistent socialization: an interactional pattern with maltreated children. *Child Abuse Review*, 4.
- Chaffin, M., Kelleher, K. y Hollenberg, J. (1996). Onset of physical abuse and neglect: psychiatric, substance abuse, and social risk factors from prospective community data. *Child Abuse and Neglect*, 20.
- Cicchetti, D. y Rizley, R. (1981). Developmental perspectives on the etiology, intergenerational transmission, and sequelae of child maltreatment. *New Directions for Child Development*, 11.
- Cohen, S & Sabih, T. (1985). Stress, social support and the buffering hipótesis. *Psychological Bulletin*, 98.
- Corral-Verdugo, V., Frias-Armenta, M., Romero, M. y Muñoz, A. (1995). Validity of a scale measuring beliefs regarding the "positive" effects of punishing children: a study of Mexican mothers. *Child Abuse and Neglect*, 19.

Coulton, C., Korbin, J., Su, M. y Chow, J. (1995). Community level factors and child maltreatment rates. *Child Development*, 66.

De Paúl, J., Milner, J. y Múgica, P. (1995). Childhood maltreatment, childhood social support, and child abuse potential in a basque sample. *Child Abuse and Neglect*, 19.

Famularo, R., Kinscherff, R. y Fenton, T. (1992). Parental substance abuse and the nature of child maltreatment. *Child Abuse and Neglect*, 16.

Felton, B. & Shinn, M. (1992). Social integration and social support: Moving social support beyond the individual level. *Journal of Community Psychology*, 20.

Flaherty, E. y Weiss, H. (1990). Medical evaluation of abused and neglected children. *American Journal Dis.Children*, 144.

Fontana, V. (1986). Further reflections on maltreatment of children. *New York State Journal of Medicine*, 68.

Fry, D. (1993). The intergenerational transmission of disciplinary practices and approaches to conflict. *Human Organization*, 52.

Garbarino, J. y Kostelny, K. (1992). Child maltreatment as a community problem. *Child Abuse and Neglect*, 16.

Gaudin, J. M., Polansky, N.A., Kilpatrick, A.C. y Shilton, P. (1996). Family functioning in neglectful families. *Child Abuse and Neglect*, 20.

Gaudin, J.M. (1993). Effective intervention with neglectful families. *Criminal Justice and Behavior*, 20.

Gracia, E, Musitu, G.& Gracia, F. (1993) . Apoyo Social y Maltrato Infantil. Un estudio en España y Colombia. *Revista Interamericana de Psicología*, 28.

Hashima, P. y Amato, P. (1994). Poverty, social support, and parental behavior. *Child Development*, 65.

Hillson, J.M. y Kuiper, N.A. (1994). A stress and coping model of child maltreatment. *Clinical Psychology Review*, 14.

Jiménez Morago, J. (1997). Infancia y maltrato: una perspectiva histórica. *Apuntes de Psicología*, 51, 37-49.

Kavanagh, K.A., Youngblade, L., Reid, J.B. y Fagot, B.I. (1988). Interactions between children and abusive versus control parents. *Journal of Clinical Child Psychology*, 17.

Knutson, J.F. (1995). Psychological characteristics of maltreated children: putative risk factors and consequences. *Annual Review of Psychology*, 46.

Litty, C., Kowalski, R. y Minor, S. (1996). Moderating effects of physical abuse and perceived social support on the potential to abuse. *Child Abuse and Neglect*, 20.

López Sánchez, F. (1995). Necesidades de la infancia: respuesta familiar. *Infancia y Sociedad*, 30.

Murphy, J.M., Jellinek, M., Quinn, D., Smith, G., Poitras, F.G. y Groshko, M. (1991). Substance abuse and serious child mistreatment: prevalence, risk, and outcome in a court sample. *Child Abuse and Neglect*, 15.

Oliva, A., Moreno, M.C., Palacios, J. y Saldaña, D. (1995). Ideas sobre la infancia y

predisposición hacia el maltrato infantil. *Infancia y Aprendizaje*, 7.

Olson, D.H., Russell, C.S. y Sprenkle, D.H. (1983). Circumplex model of marital and family systems: VI. *Theoretical update. Family Process*, 22.

Powell, J.L., Cheng, V.K. y Egeland, B. (1995). Transmisión del maltrato de padres a hijos. *Infancia y Aprendizaje*, 71.

Powers, J.L. y Eckenrode, J. (1988). The maltreatment of adolescents. *Child Abuse and Neglect*, 12.

Reiss, D. (1982). The working family: a researcher's view of health in the house-hold. *American Journal of Psychiatry*, 139.

Sack, W.H., Mason, R. y Higgins, J.E. (1985). The single-parent family and abusive child punishment. *American Journal of Orthopsychiatry*, 55.

Sherrod, K.B., O'Connor, S., Vietze, P.M. y Altemeier, W.A. (1984). Chile health and maltreatment. *Child Development*, 55.

Shumaker, S. & Brownell A. Toward a theory of social support: closing a conceptual gap. *Journal of Social Issues* 40.

Simons, R.L., Whitbeck, L.B., Conger, R.D. y Chyi-In, W. (1991). Intergenerational transmission of harsh parenting. *Developmental Psychology*, 27.

Trickett, P.K. y Kuczynski, L. (1986). Children's misbehaviors and parental discipline strategies in abusive and nonabusive families. *Developmental Psychology*, 22.

Trickett, P.K. y Susman, E.J. (1988). Parental perceptions of child-rearing practices in physically abusive and nonabusive families. *Developmental Psychology*, 24.

Van Ijzendoorn, M.H. (1992). Review. Intergenerational transmission of parenting: a review of studies in nonclinical populations. *Developmental Review*, 12.

Vasta, R. (1982). Physical child abuse: a dual-component analysis. *Developmental Review*, 2.

Whipple, E. y Webster-Stratton, C. (1991). The role of parental stress in physically abusive families. *Child Abuse and Neglect*, 15.

TEXTOS:

Barón, A (1996). *Apoyo Social: Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid, España: Siglo veintiuno de España Editores.

Bronfenbrenner, U. (1979). Cambridge, EE.UU: Harvard University Press. "*The Ecology of human development*".

Bronfembrener, V. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós

Bursik, R., y Grasmick, H. (1993). *Neighborhoods and crime*. Nueva York: Lexington.

Cameron, G. (1990). The potential of informal social support strategies in child welfare. En M. Rothery y G. Cameron. *Child maltreatment: expanding our concept of helping* Hillsdale (NJ): Lawrence Erlbaum.

Cantón, J. y Cortés, M.A. (1997). *Malos tratos y abuso sexual infantil*. Madrid: Siglo XXI

Convención sobre los Derechos del Niño. Texto aprobado en la 44 sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificado por España el 20 de noviembre de 1989. BOE de 31 de diciembre de 1990

Epstein, N.B. (1982). McMaster model of family functioning: A view of the normal family. En F. Walsh (Eds.), *Normal family processes*. Nueva York, Guilford Press.

Gracia, E, Musitu, G.& Gracia, F. (1993) . Maltrato Infantil un análisis ecológico de los factores de riesgo.

Lin, A., Dea, X.& Ensel, W. (1986) *Social Support, life events and depression*. New York, NY, EE.UU.; Academic Press.

Mayhall, P.D. y Norgard, K.E. (1983). *Child abuse and neglect: sharing responsibility*. Nueva York: John Wiley and Sons.

Milner, J.S. (1995). La aplicación de la teoría del procesamiento de la información social al problema del maltrato físico a niños. *Infancia y Aprendizaje*, 71.

Ministerio de Sanidad. Infancia y Malos Tratos. (1990) *Guía para la Detección Precoz de deficiencias en el recién nacido y del niño en atención primaria*. Madrid.

Ministerio del Interior (2007). Plan Comunal de Seguridad Pública, San Bernardo. *Proyecto de Prevención Psicosocial y Autoprotección contra la Explotación Sexual Infantil y Adolescente y Abuso Sexual*.

Minuchin, S. (1982). *Familias y terapia familiar*. Barcelona: Gedisa

Minuchin, S. (1986). *Familias y terapia familiar*. Buenos Aires: Gedisa

Moreno, J. (2001). *Variables que intervienen en el abandono físico o negligencia infantil comparativamente con otros tipos de Maltrato Infantil*.

Nidia Aylwin. Olga Solar. Trabajo Social Familiar. Cap. 3. "Diferentes perspectivas para analizar la familia".

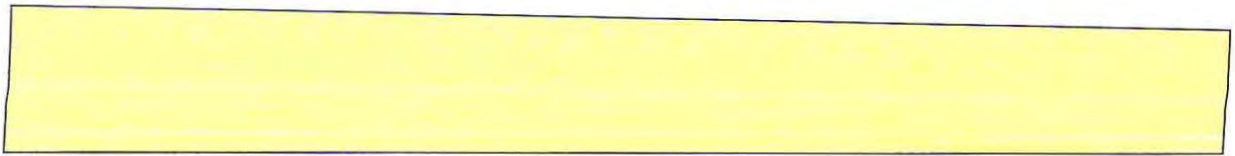
Starr, R.H. (1988). Physical abuse of children. En V. Van Hasselt, R. Morrison, A. Bellack y M. Hersen (Comps.), *Handbook of family violence*. Nueva York: Plenum Press.

Tzeng, O., Jackson, J. y Karlson, H. (1992). *Theories of child abuse and neglect: differential perspectives, summaries and evaluations*. Nueva York: Praeger.

Vaux, A. (1988). Social support: *Theory, research and intervention*. New York, NY, EE. UU.: Praeger.

Wolfe, D. (1987). *Child abuse: implications for child development and psychopathology*. Londres: Sage Publications.

Zuravin, S. (1988). Child abuse, child neglect, and maternal depression: is there a connection. *Research Symposium on Child Neglect*. Washington, D.C.: U.S. Department of Health and Human Services, National Center on Child Abuse and Neglect.



• Anexo 5: Entrevistas en Audio y Otros Registros Fotográficos
(En respaldo; CD Adjunto)

