



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

**INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: ANÁLISIS DE LAS  
COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LAS LABORES DE TRATO  
DIRECTO DE LAS ASISTENTES TÉCNICAS PEDAGÓGICAS  
DEL HOGAR MANUEL DE TEZANOS PINTO DE LA COMUNA  
DE QUILLOTA**

**INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO  
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL**

**ESTUDIANTE: ALEXIS MOLINA ALFARO**

**PROFESORA GUÍA: DRA. SARA SALUM ALVARADO**

2014

## **Índice de contenidos**

Resumen.....	Pág. 6
<b>Capítulo I. Marco Institucional.....</b>	<b>Pág. 7</b>
1. Consideraciones preliminares.....	Pág. 8
2. Contexto histórico.....	Pág. 8
2.1. Chile, visión histórica en materia de infancia.....	Pág. 8
3. Contexto internacional.....	Pág. 11
3.1. Convención Internacional de los Derechos del Niño.....	Pág.11
3.1.2. Principios orientadores de la Convención.....	Pág. 12
4. Contexto político.....	Pág. 14
4.1. Política Nacional a favor de la infancia y adolescencia.....	Pág. 14
4.2. Misión y visión de la política.....	Pág. 14
5. Contexto institucional.....	Pág. 16
5.1. Servicio Nacional de Menores.....	Pág. 16
5.1.1. Área de Protección de Derechos.....	Pág. 18
5.1.2. Contextos y líneas de acción a intervenir.....	Pág. 20
5.1.3. Derecho a vivir en familia.....	Pág. 20
6. Residencia de Protección para Mayores (RPM).....	Pág. 20
6.1. Hogar Manuel de Tezanos Pinto.....	Pág. 20
6.2. Identificación de la Institución.....	Pág. 21
6.3. Historia y misión institucional.....	Pág. 21
6.4. Personal a cargo.....	Pág. 22
6.5. Roles y funciones del personal de la Residencia.....	Pág. 22
6.6. Perfil de las niñas residentes.....	Pág. 24
6.7. Proceso de ingreso.....	Pág. 25
6.8. Objetivos institucionales.....	Pág. 25
6.8.1. Trabajo de intervención con niñas y adolescentes.....	Pág. 26
6.8.2. Intervención y trabajo con la familia.....	Pág. 28
6.8.3. Vinculación con redes de apoyo.....	Pág. 28
6.9. Programas en el marco de la institución.....	Pág. 28
<b>Capítulo II. Marco de Referencia.....</b>	<b>Pág. 30</b>
1. Introducción .....	Pág. 31

2. Etapas del ciclo vital de desarrollo individual.....	Pág. 32
2.1. Infancia.....	Pág. 32
2.2. Adolescencia.....	Pág. 34
2.3. Adultez Media.....	Pág. 36
3. Aproximación al concepto de vulneración de derechos de la infancia.....	Pág. 37
3.1. Derechos del Niño.....	Pág. 37
3.1.1. Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.....	Pág. 38
3.1.2. Derechos del niño en Chile.....	Pág. 41
3.2. Vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.....	Pág. 43
3.3. Servicio Nacional de Menores e instituciones colaboradoras.....	Pág. 44
4. Aproximación a las bases de la investigación.....	Pág. 45
4.1. Enfoque sistémico.....	Pág. 45
4.2. Teoría del ciclo de vida familiar.....	Pág. 48
5. Aproximación a las técnicas o competencias para el trato directo en el trabajo con infancia.....	Pág. 52
<b>Capítulo III. Marco Metodológico.....</b>	<b>Pág. 59</b>
1. Presentación.....	Pág. 60
2. Planteamiento del problema.....	Pág. 62
3. Diseño metodológico.....	Pág. 63
3.1. Sistema de objetivos.....	Pág. 63
3.2. Preguntas de investigación.....	Pág. 64
3.3. Justificación de la investigación.....	Pág. 64
3.4. Inmersión inicial en el campo de la investigación.....	Pág. 67
3.5. Diseño muestral cualitativo.....	Pág. 69
4. Diseño, enfoque y perspectiva de investigación.....	Pág. 71
4.1. Enfoque de estudio.....	Pág. 71
4.2. Tipo de estudio.....	Pág. 72
4.3. Tipo de diseño.....	Pág. 73
5. Recolección de datos.....	Pág. 73
5.1. Instrumento y técnicas de recopilación de datos.....	Pág. 73
5.1.1. Definición de unidades de análisis.....	Pág. 73
5.1.2. Técnicas de recolección de datos.....	Pág. 74

5.2. Inmersión profunda en el campo de la investigación.....	Pág. 76
6. Plan de análisis.....	Pág. 77
6.1 Análisis de contenido.....	Pág. 77
7. Matriz de análisis.....	Pág. 78
<b>Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados.....</b>	<b>Pág. 83</b>
1. Introducción.....	Pág. 84
2. Matriz objetivo específico N° 1: Resiliencia.....	Pág. 85
2.1 Unidad de análisis: Resiliencia.....	Pág. 86
3. Matriz objetivo específico N° 2: Contención Afectiva.....	Pág. 98
3.1. Unidad de análisis: Contención Afectiva.....	Pág. 99
4. Matriz objetivo específico N° 3: Capacidad de Escucha.....	Pág. 103
4.1. Unidad de análisis: Capacidad de Escucha.....	Pág. 104
5. Matriz objetivo específico N° 4: Apego.....	Pág. 108
5.1. Unidad de análisis: Apego.....	Pág. 109
6. Hallazgos no esperados en la investigación.....	Pág. 116
<b>Capítulo V. Propuesta de Intervención.....</b>	<b>Pág. 117</b>
1. Introducción.....	Pág. 118
2. Presentación de la propuesta de intervención.....	Pág. 120
2.1 Ámbito Psicoeducativo.....	Pág. 120
2.2. Ámbito Autocuidado.....	Pág. 129
<b>Capítulo VI. Conclusiones y reflexiones finales.....</b>	<b>Pág. 132</b>
1. Conclusiones del proceso llevado a cabo.....	Pág. 133
2. conclusiones del crecimiento como estudiante.....	Pág. 134
3. Aportes desde el Trabajo Social.....	Pág. 135
<b>Bibliografía.....</b>	<b>Pág. 137</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>Pág. 140</b>



## Resumen

Este estudio cualitativo investigó, al alero del fenómeno social de la infancia vulnerada en derechos, el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas de las Asistentes Técnicas Pedagógicas requeridas para el desempeño de labores de trato directo con niños, niñas y adolescentes vulnerados en derecho. Esto en base a un enfoque sistémico, principalmente el referido a la teoría del ciclo vital familiar, que da cuenta de la serie de etapas y las respectivas crisis que viven las personas durante su desarrollo, sobre todo en episodios tan importantes como la niñez y la adolescencia, que son la base para el pleno desarrollo biopsicosocial. En este contexto Residencial de protección, el manejo y aplicación de las competencias técnicas para comprender y actuar ante las situaciones de crisis, es vital para que las Asistentes Técnicas Pedagógicas desempeñen sus funciones, siendo el adulto significativo encargados de velar por un ambiente de reparación y/o protección en estas etapas tan trascendentales de desarrollo en niños, niñas y adolescentes que se encuentran separados de sus núcleos familiares por un lado; y permitiendo atenuar el impacto emocional y psicológico que provoca el trabajo con historias de vulneraciones complejas.

La presente investigación se ha realizado en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, dependiente de la Fundación Refugio de Cristo y que se encuentra ubicado en la comuna de Quillota.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se trabaja con el equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, para caracterizar las competencias técnicas utilizadas en el desempeño de sus funciones de trato directo y el nivel de manejo y aplicación de las mismas ante las situaciones críticas vivenciadas en el Hogar. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación y la entrevista cualitativa que permitieron dar cuenta de lo señalado.

La recopilación de los datos, junto con su posterior análisis e interpretación en consideración de los referentes teóricos utilizados para sustentar la investigación, permiten establecer el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas caracterizadas para el desempeño de las funciones de las Asistentes Técnicas Pedagógicas. Esto en base a un análisis de contenido, que permite tomar extractos de los relatos de las propias involucradas para ser analizados e interpretados en función de obtener resultados ante los objetivos planteados en la investigación.

# Capítulo I

## Marco Institucional

## **1. Consideraciones preliminares**

El primer capítulo del seminario de título corresponde al marco institucional del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la ciudad de Quillota, perteneciente a la Fundación Refugio de Cristo quien establece sus bases de acción al alero de las líneas programáticas del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Es por ello que también se darán a conocer los principales lineamientos del SENAME y su marco de acción vinculados a la visión histórica que ha dado nuestro país al tema de la infancia, en relación a la convención internacional de los derechos del niño, tomando en cuenta principalmente la política nacional de infancia y adolescencia.

La importancia del presente capítulo recae en poder contextualizar el radio de acción y la metodología de intervención de la institución patrocinante en donde se llevará a cabo el proceso de seminario de título.

## **2. Contexto Histórico**

### **2.1 Chile, visión histórica en materia de infancia.**

En materia de infancia no existe una data exacta que nos indique en qué momento nace la preocupación por los niños, niñas y adolescentes en nuestro país, no obstante, se sabe que fueron algunas instituciones privadas y religiosas las que durante el período de la colonia comenzaron a realizar acciones a favor de la infancia.

Uno de los primeros hitos en materia de iniciativas privadas se remonta al tiempo de la Colonia, específicamente al año 1761, cuando Nicolás Aguirre, más conocido como el Marqués de Monte-Pío, por cuenta propia y con ciertos aportes entregados por el Rey de España, crea el primer orfanato de nuestro país, que tenía por objetivo entregar alimentación, higiene, formación religiosa y moral, instrucción elemental y preparar en diversas labores a niños huérfanos.

La transición desde el Chile Colonial al período de Independencia no trajo demasiados cambios, ya que, “la sociedad permaneció relativamente inalterada en términos de su estructura social, económica y cultural, cuando menos en las décadas iniciales” (Rojas, 2010). En esa época, en que la modernización aun no se consolidaba, el lugar de la infancia no se encontraba definido.

Como respuesta a la problemática que representaban los niños abandonados en una nación que iniciaba su proceso de Independencia, Don Bernardo O'higgins se decidió a fundar Casas de Huérfanos en las ciudades importantes del país. Estos orfanatos “cumplían la función de *“recoger, alimentar y educar a las criaturas que sus madres desalmadas han abandonado”*, sin la obligación de ofrecerles mayores cuidados. Como cabría de esperar, los indicadores eran ominosos, 80% de los pequeños “depositados” ahí fallecían” (Schonhaut, 2010).

Por aquellos años, el cuidado del niño era asumido por diferentes obras de caridad religiosas y también de la filantropía de la elite aristocrática, que por un lado proyectaba una imagen de compasión y por otro mantenía un poder de reclusión sobre esos “hijos del pecado” considerados como un peligro para el orden social.

Con esta mirada compasiva “se impuso dos requisitos fundamentales para ingresar al asilo; el primero era el bautizo, que convertía a este ser en una persona con derecho a una sepultura eclesiástica y la segunda era la certificación de abandono *“sin derecho a ser reclamado”*, lo que otorgaba la facultad de borrar la historia, eliminar la identificación e incluso truncar el nombre del pequeño”. (Schonhaut, 2010)

La alta mortalidad infantil evidenciada durante el transcurso del siglo XIX, producto de las epidemias de cólera y viruela que azotaron al país, llevaron a que el cuerpo médico de la época se sensibilizara y actuara en pro de crear políticas sociales que permitieran un mejor cuidado de la infancia, fundando así la Comisión de Higiene y posteriormente la Junta General de Salubridad.

A pesar del incipiente avance en materia de políticas públicas, las condiciones de higiene en las que se criaban los menores continuaban siendo precarias.

Debido a estas deplorables condiciones en las que se desarrollaban los menores en nuestro país y la cruda realidad existente “a principios del 1900 el presidente Ramón Barros Luco, reunió a las familias más pudientes, a distinguidos académicos y profesionales de la salud, en el primer congreso nacional de protección a la infancia. A través de obras de beneficencia, financió instituciones que se encargaron del resguardo de la salud, entre ellas se creó el Patronato Nacional de la Infancia”. (Schonhaut, 2010).

Esta última institución tenía a su responsabilidad una amplia red de servicios para las familias indigentes, entre ellas, el Asilo Maternal, las Gotas de Leche y las Marmitas.

Las actividades de salud pública que comenzaron a instaurarse se profundizaron más allá del simple ámbito biomédico y en este escenario fueron las Visitadoras Sociales quienes cobraron un rol importante, puesto que, “se interiorizaban en las relaciones familiares, económicas, laborales y sexuales del pueblo, tal era su compromiso, que no cejaban hasta concretar el compromiso civil de una pareja ágrafa, lograr la legitimación de un “huacho” o conseguir empleo para una madre” (Schonhaut, 2010). Es bajo esta misma lógica que se considera que para la época, “el trabajo del servicio social consiste en tratar de mejorar por todos los medios posibles, la situación social, moral y económica en que vive y se desarrolla el niño [...] Se impondrá de todos los problemas familiares que puedan influir en alguna forma sobre la salud del niño, medios económicos, habitación, estados de salud de los padres, hermanos, vecinos, allegados, situación moral”. (Schonhaut, 2010)

Es así como en las primeras décadas del siglo XX se establece un sistema tutelar de los niños, a través del establecimiento de un “derecho de menores”, con la dictación de la ley 4.447 en 1928. Este sistema “fue concebido como una reacción social a un conjunto complejo de diversas situaciones sociales: infracciones de ley, protección de la infancia desvalida o abandonada, situaciones de “irregularidad” y obligaciones que se derivan de la filiación” (UNICEF, 2003).

Paralelamente, durante estas décadas el Estado chileno comienza a desarrollar un aumento gradual en el gasto público social, asumiendo de esta forma un rol de Estado de Bienestar que garantiza la protección al conjunto de la población. De esta forma “el Estado prioriza el financiamiento y producción directa de servicios y programas en las áreas de educación, salud y previsión social, alcanzando al año 1970 logros significativos tales como la ampliación de la cobertura de educación primaria al 84% de la población entre 6 y 14 años y de la secundaria al 38% de los adolescentes entre 15 y 18 años de edad, la reducción de la mortalidad infantil, la atención profesional del 80% de los nacimientos y el mejoramiento de la cobertura de los programas de control del niño sano y de alimentación complementaria”. (UNICEF, 2003)

Es a partir del año 1973, con la llegada de la dictadura militar al poder que se inicia un cambio radical en la política social pública, ya que, como en todo ámbito, se comenzó a promover el rol subsidiario del Estado, privilegiando al mercado como el centro primordial de toma de decisiones en cuanto a la asignación de recursos y la entrega de servicios. Es por esta causa que la

UNICEF plantea que, “las principales características de este cambio fueron: la subordinación de los objetivos de la política social a los requerimientos de la política económica, la drástica reducción del gasto social público en las áreas de vivienda, salud y educación, la transferencia de funciones y responsabilidades a los municipios y al sector privado, y la introducción de subsidios a la demanda”. (2003; 15).

En el área de la infancia, todo este cambio implicó la creación de un servicio de subvenciones administrado por el Servicio Nacional de Menores.

Si bien durante las décadas venideras se siguieron mejorando paulatinamente las tasas de mortalidad infantil, el analfabetismo, el nivel de escolaridad, etc. y con ello, se produjo una mejora significativa en los niveles de desarrollo humano de la población, aun existe una proporción importante de habitantes que se encuentra viviendo en condiciones de pobreza.

Con la llegada de la democracia en 1990 se promueven nuevos principios orientadores de las políticas públicas dando énfasis al cambio del “Estado Asistencialista”

El año 2000 se inicia una nueva gestión al interior del SENAME, siendo la gran meta para este período la de instalar en Chile un sistema de protección integral de la infancia y la adolescencia reconociendo explícitamente al niño, niña y adolescente como un sujeto de derecho. Instalar este enfoque implicaba un cambio profundo en las acciones que el SENAME venía realizando durante las últimas décadas del Siglo XX, las que aún respondían a un sistema paternalista y asistencialista.

### **3. Contexto internacional**

#### **3.1 Convención Internacional de los Derechos del Niño.**

La Convención sobre los Derechos del Niño es el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales. En 1989, los dirigentes mundiales decidieron que los niños y niñas debían de tener una Convención especial destinada exclusivamente a ellos, ya que los menores de 18 años precisan de protección y cuidados especiales, que los adultos no necesitan. Del mismo modo los dirigentes buscaban que el mundo reconociera que los niños y niñas eran poseedores de derechos humanos.

Nuestro país, al ratificar la convención se compromete a proteger y asegurar los derechos de la infancia, así como también acepta que se le considere responsable de este compromiso ante la comunidad internacional. Al ser Estado parte de la convención está obligado a estipular y llevar a cabo todas las medidas y políticas necesarias para proteger el interés superior del niño.

### 3.1.2 Principios orientadores de la Convención<sup>1</sup>

**Principio n°1:** El niño o niña disfrutará de todos los derechos enunciados en esta declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños y niñas sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño/a o de su familia.

**Principio n°2:** El niño o niña gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño o niña.

**Principio n°3:** El niño o niña tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

**Principio n°4:** el niño o niña debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él/ella como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño/a tendrá derecho a disfrutar de su alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.

**Principio n°5:** El niño o niña física o mentalmente impedido/a, que sufra de algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

**Principio n°6:** El niño o niña, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo

---

<sup>1</sup> Gobierno de Chile, Diciembre 2000, Política Nacional a favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010. Visitado el 03 de mayo de 2014, disponible en [http://www.oei.es/quipu/chile/politica\\_infancia.pdf](http://www.oei.es/quipu/chile/politica_infancia.pdf)

circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño o niña de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos/as de familias numerosas, conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

**Principio nº7:** El niño o niña tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El interés superior del niño(a) debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término a sus padres.

El niño o niña debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

**Principio nº8:** El niño o niña debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

**Principio nº9:** El niño o niña debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata. No deberá permitirse al niño o niña trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo que pueda perjudicar su salud o su educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

**Principio nº10:** El niño o niña debe ser protegido/a contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado/a en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

## 4. Contexto político

### 4.1 Política Nacional a favor de la infancia y adolescencia<sup>2</sup>

En el año 1990, Chile muestra uno de los principales indicios de cambio respecto al tema de Infancia y Adolescencia, asumiendo compromisos en la “Cumbre Mundial a favor de la Infancia” y, a partir de la suscripción de la Convención sobre los derechos de los niños (CDN), ratificada por nuestro país en ese mismo año.

Con el pasar de los años, han existido a nivel nacional, diversos cambios respecto de la visión que se tiene de la Infancia, lo cual se concreta a través de la actual política social a favor de la infancia y adolescencia (período 2001-2010), en la cual se toman y refieren a los niños, niñas y adolescentes como “Sujetos de Derechos”, lo cual implica entre otras cosas garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales, además de otorgar deberes y responsabilidades a dichos sujetos.

### 4.2 Misión y visión de la política

La visión de futuro sobre la que se ha construido la Política a favor de la infancia y adolescencia 2001-2010, apunta a metas de impacto en el largo plazo, poniendo de relieve aquellas condiciones y derechos que la sociedad chilena debiera garantizar para sus niños, niñas y adolescentes, en el marco de las orientaciones éticas, valóricas y operativas que aporta la Convención sobre los Derechos de los Niños. En este sentido se espera que los niños se desarrollen:

- ✓ Queridos, valorados, apreciados y respetados
- ✓ Saludables
- ✓ Viviendo en familia
- ✓ Con educación de calidad, que genere igualdad de oportunidades
- ✓ En ciudades y localidades a escala humana
- ✓ Con acceso a la cultura, al deporte y a la vida al aire libre
- ✓ Con condiciones de habitabilidad favorables a su bienestar
- ✓ En un medio ambiente que respete y reconozca las diferencias.

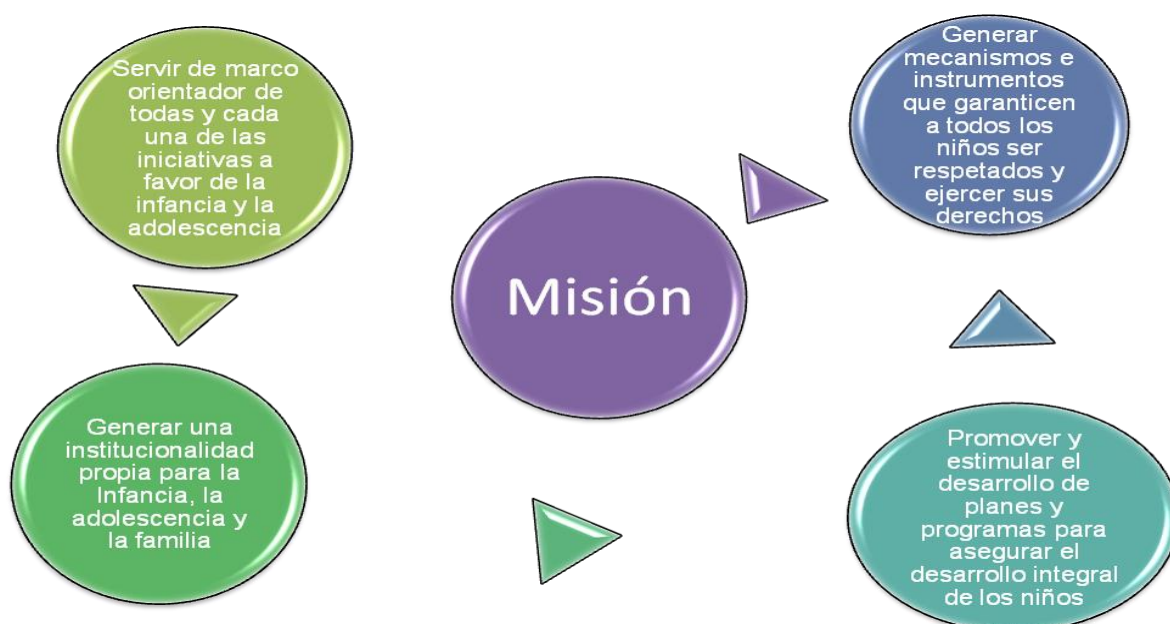
---

<sup>2</sup> Gobierno de Chile, Diciembre 2000, Política Nacional a Favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010. Visitado el 05 de mayo de 2014, disponible en [http://www.oei.es/quipu/chile/politica\\_infancia.pdf](http://www.oei.es/quipu/chile/politica_infancia.pdf)

La misión de la Política Nacional de la Infancia y adolescencia 2001-2010, busca dar respuesta al quehacer de la acción pública y particularmente la gubernamental, para alcanzar la visión de los objetivos planteados.

Es posible identificar cuatro componentes centrales de la misión de la Política Nacional a favor de la infancia y adolescencia.

### ILUSTRACIÓN: MISIÓN DE LA POLÍTICA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2001-2010



#### Esquema n° 1 Fuente: Política a favor de la infancia y adolescencia 2001-2010, 2000.

Es necesario considerar que actualmente en Chile se entiende por niño o niña a toda persona menor de 12 años de edad y por adolescente a aquel que se encuentra entre los 12 y los 18 años de edad.

Por su parte, el Estado Chileno ha incluido dichos cambios en materia de infancia, variando desde una perspectiva asistencial a una más promocional y de inversión social, ya que se vislumbró que se ha perdido de vista al niño, niña o adolescente como sujeto portador de múltiples necesidades, pero también de capacidades y potencialidades y como tal, capaz según su etapa de desarrollo, de participar y aportar en la solución de sus problemas.

Para concretar dichos cambios, en el año 2000 el presidente de la República Ricardo Lagos Escobar, anuncia los lineamientos generales de una reforma en el área legislativa, institucional y también cultural.

La política a favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010, marca un cambio fundamental respecto de la forma de enfrentar las problemáticas, relacionadas con la totalidad de la población menor de 18 años.

Dicho documento aborda las llamadas políticas universales y está basado estructuralmente en los Derechos fundamentales de la Infancia y Adolescencia, además de reconocer las particularidades, necesidades y potencialidades de los niños, niñas y adolescentes en los contextos donde crecen y desarrollan, implicando una mirada social, económica y geográfica de dichos contextos.

## **5. Contexto Institucional**

### **5.1 Servicio Nacional de Menores<sup>3</sup>**

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial, que depende del Ministerio de Justicia.

Fue creado por el Decreto Ley N 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica y que fue publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el SENAME entró en funciones el 1 de enero de 1980.

El Servicio desarrolla sus actividades de acuerdo a las instrucciones que le indican los diversos tribunales, a través del país. Todas las prestaciones, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), están ligadas a la justicia y los niños, niñas y adolescentes que son atendidos han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, es decir, se encuentran judicializados.

Para cumplir con estas obligaciones, el SENAME cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 10% del presupuesto institucional, mientras que la red privada utiliza el 90% de este presupuesto.

Como principal ente fiscalizador del cumplimiento de la política pública a favor de la Infancia y la Adolescencia en Chile, el SENAME tiene como misión:

“Contribuir a la promoción, protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio”

<sup>3</sup> SENAME (2011), Institución, Misión y Objetivos. [www.sename.cl](http://www.sename.cl), mayo 2014.

Para cumplir a cabalidad esta misión, el SENAME propone tres objetivos para impulsar sus lineamientos de acción.

1. Garantizar la oferta de programas a nivel nacional, a través de la disponibilidad de proyectos cuya cobertura de cuenta de la demanda real, para dar respuesta especializada e integral a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, usuarios/as del servicio.
2. Cautelar el uso eficiente de los recursos a través de un proceso de supervisión y seguimiento de los proyectos, a fin de mejorar la calidad de las prestaciones dando cumplimiento a los estándares establecidos por el servicio.
3. Fortalecer la institucionalidad dedicada a la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as en sus derechos y la rehabilitación de adolescentes que han infringido la ley, a través de la evaluación permanente de la oferta programática, a fin de adecuarlas a las políticas nacionales e internacionales sobre la materia.

Estos objetivos son cumplidos a través de la ejecución de los diversos programas que ofrece la Red del SENAME, los cuales son ejecutados por los distintos Organismos Colaboradores Acreditados por el servicio, que han sido reconocidos como tales a través de un acto administrativo del mismo, y que cuentan con financiamiento para el desarrollo de sus labores dirigidas a la atención de niños, niñas y adolescentes.

El Servicio Nacional de Menores ha definido una serie de líneas de trabajo diseñadas para dar respuesta a sus beneficiarios, las que se traducen en una oferta técnica de intervención, cuya ejecución corresponde a los organismos Colaboradores Acreditados y al trabajo que desarrollan los proyectos que administra directamente el servicio. La oferta programática se materializa en programas de la línea preventiva, reparatoria y en el trabajo de responsabilización y reinserción, orientado a los jóvenes infractores de ley.



### **Esquema n° 2: Áreas de Acción del SENAME**

El levantamiento de información que se llevará a cabo a través de la investigación, se orientará específicamente al **Área de protección de derechos**, el que se presenta a continuación con su oferta programática:

### 5.1.1 Área de Protección de Derechos<sup>4</sup>

**Misión:** “Liderar, promover y fortalecer un Sistema Nacional de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados y de responsabilización de los infractores de ley, a través de programas integrales de atención que permitan una oportuna restitución y reinserción social, con un enfoque intersectorial, territorial y de calidad”

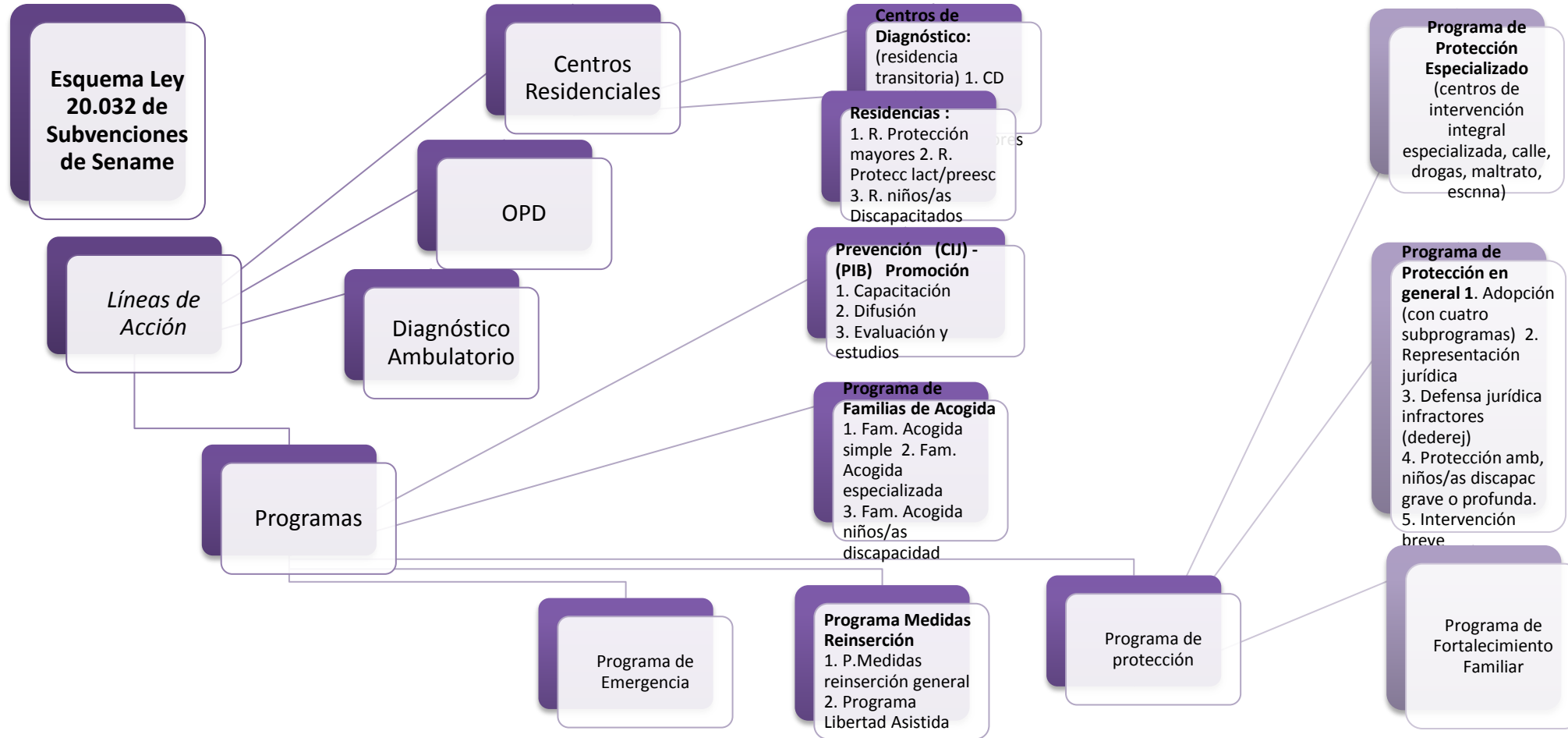
El área de protección de Derechos establece para su intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revistan las situaciones que afecta la población infanto- adolescente.

- El primer nivel, y de orden general, corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.
- Un segundo nivel, contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, visualiza como población objetivo a quienes, en la franja de 0 a 18 años, presentan una situación de vulnerabilidad y riesgo equivalentes a una mediana complejidad (niños, niñas y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas; etc.) La oferta programática para estos casos implica la ejecución de programas de intervención socio educativa.
- En un tercer nivel, orientado a la reparación se ubican las acciones en el ámbito de la protección, que en virtud de la complejidad de los problemas asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente: maltrato grave, explotación sexual comercial, niños, niñas y adolescentes en situación de calle, consumo habitual de drogas, explotación laboral de niños, niñas y adolescentes.

El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al SENAME en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio y el protagonismos de los niños, niñas y adolescentes.

---

<sup>4</sup> SENAME, Protección de Infancia: Qué es la protección de derechos, Oferta de protección, bases técnicas y orientaciones, Bases centros residenciales. [www.sename.cl](http://www.sename.cl) visitado Mayo 2014.



### **5.1.2 Contexto y líneas de acción a intervenir**

Respecto al rango etario de los niños, niñas y adolescentes atendidos por los diversos proyectos que trabajan en el área de Protección de Derechos, se debe mencionar que es muy amplio, ya que, van desde el momento en que están en el vientre materno, en aquellos casos en que se trata de hijos o hijas de madres adolescentes en necesidad de protección y/o de adultos en conflicto con su embarazo hasta los 18 años. Sin embargo, de acuerdo a la legislación vigente, los sujetos de atención de los distintos programas del SENAME pueden serlo hasta el 31 de diciembre del año en que cumplan 24 años, cuando se encuentren cursando estudios superiores en alguna universidad, instituto profesional o centro de formación técnica del Estado o reconocido por éste.

### **5.1.3 Derecho a vivir en familia**

La convención de Derechos del Niño consagra los principios y directrices que considera a los niños como sujeto de derechos privilegiados y no como objeto de protección, cuidado y control, estructurando el punto de partida con un nuevo estilo de relaciones entre el niño(a), la familia, la comunidad y el estado.

La familia es la primera y principal responsable de asegurar y satisfacer los derechos de los niños(as) y principalmente su derecho al desarrollo integral.

El estado puede asumir transitoriamente el cuidado, crianza y educación del niño(a), cuando quienes tienen la obligación de ejercer esta función, son los responsables de vulnerar gravemente los derechos del niño(a). El estado no reemplaza a la familia, sino que su función es restablecer y garantizar la efectividad de los derechos del niño(a).

La oferta de trabajo en el marco de la presente investigación se realiza en el Centro Residencial Hogar Manuel de Tezanos Pinto.

## **6. Residencia de Protección para Mayores (RPM)**

### **6.1 Hogar Manuel De Tezanos Pinto**

La convención de los Derechos del Niño señala que para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, el niño debe crecer en el seno de la familia bajo un contexto protector.

Sin embargo, existen situaciones en que los derechos básicos de los niños se ven transgredidos por esa misma familia, por ende, ante estas situaciones el cuidado alternativo en Residenciales para la Protección de Derechos cobra relevancia.

Es la función que cumple el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, puesto que, es una Residencia de Protección para Mayores, que atiende y brinda cuidados a niñas que han sido derivadas desde los tribunales de familia, víctimas de vulneración o negligencia de sus derechos y que han debido ser separadas de sus familias para velar por el pleno desarrollo integral de las niñas.

## 6.2 Identificación de la institución

<b>Nombre de la institución:</b>	<b>Hogar Manuel de Tezanos Pinto</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Calle Carrera # 402, Quillota</b>
<b>Directora:</b>	<b>Evelyn Molina Galea</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>(033) 2310337</b>

## 6.3 Historia y Misión Institucional

El Hogar Manuel de Tezanos Pinto, perteneciente a la Fundación Refugio de Cristo, se ubica en calle Carrera N° 402 de la ciudad de Quillota.

La Fundación Refugio de Cristo es una institución diocesana de beneficencia fundada el 29 de Noviembre de 1952 en la V Región que acoge a niños y niñas derivados por los Tribunales de Familia, cuyos derechos han sido vulnerados.

Los niños(as) y/o adolescentes acogidos y cobijados en sus seis refugios, donde además de “pan, techo y abrigo”, reciben cariño, atención profesional y especializada con el objeto de reparar el daño generado por la vulneración de la cual han sido víctimas durante su infancia; y de esa manera, propender para que sean reinsertados en el núcleo familiar y/o la sociedad.

Además es sostenedor de los Liceos Técnicos Profesionales “Obispo Rafael Lira Infante”, donde a los jóvenes alumnos se les entrega herramientas y conocimientos para el desempeño en el campo laboral.

El Refugio de Cristo fue fundado en 1952 a través de un decreto del Obispo Rafael Lira Infante, y su gran impulsor, fue el Padre René Pienovi. Su actual director general y asesor eclesiástico es Monseñor Jorge Bosagna Aguayo.

Con respecto a la Residencial, que es nuestra unidad de estudio, fue fundada aproximadamente en el año 1975 siendo una casa patronal donada por la familia Tezanos Pinto de Quillota, la cual después de un incendio ocurrido en el año 1985 adquiere una nueva fisonomía.

A partir del año 1985, la Fundación Refugio de Cristo se vio en la necesidad de participar en un proyecto para obtener más recursos económicos razón por la cual comenzó a trabajar como organismo colaborador de la red Sename (Servicio Nacional de Menores).

#### **6.4 Personal a cargo**

- I. Equipo profesional:  
Directora: Sra: Evelyn Molina Galea  
Asistente Social: Evelyn Ortiz Oyarce  
  
Psicóloga: Carla Coll Hozven
- II. Personal administrativo y Encargada de salud:  
Secretaría administrativa.  
Auxiliar de enfermería.
- III. Asistentes Técnicos Pedagógicas (ATP): Personas a cargo del cuidado diario de las niñas, dicho personal está distribuido por Casas-Hogar, en total son 9 trabajadoras.
- IV. Personal de Servicio: cumplen tareas en la cocina, aseo y mantención de la institución, lavandería, ropería y jardinería en total son 6 trabajadoras.
- V. Niñas: Se cuenta con una plaza total de 40 niñas como cupo máximo, manteniéndose dicha cantidad entre las niñas en la residencia y las niñas en programa de pre-egreso.

#### **6.5 Roles y funciones del personal de la Residencia**

Cada una de los funcionarios cumple labores específicas basándose en su cargo y especialización.

Uno de los ejes principales de esta institución es lograr un clima afectivo emocional, centrado en el cariño, donde se busca brindar a las niñas contención emocional, estrechar vínculos entre ellas, crear y preservar un

contexto de proximidad, confianza, apoyo y respeto en el cual ellas se sientan protegidas.

La Directora cumple la labor de administrar los bienes de la residencia y supervisar y velar por la atención integral de las niñas y las medidas técnicas que se realizan con cada caso.

La Psicóloga y Asistente Social cumplen funciones relativas a la intervención psicosocial, como reparación del daño en las niñas y la intervención familiar en habilidades parentales con la familia y/o adultos significativos.

Las Asistentes Técnicas Pedagógicas, es el personal de trato directo, a quienes no se exige como requisito que cuenten con estudios profesionales o técnicos para desempeñar dicha labor, no obstante cuentan con las herramientas de manejo conductual, mantienen vinculación directa y estrecha con las niñas, y son las encargadas de cumplir con la satisfacción de sus necesidades básicas y trabajar con las niñas la integración de hábitos de higiene, urbanidad y autocuidado personal en su rutina diaria. Las educadoras configuran su rol desde el modelo de vida familiar, siendo su principal elemento referencial el rol de género tradicionalmente atribuido a la madre, tanto en el plano afectivo, del cuidado, la crianza y las funciones domésticas de mantención y administración del hogar. Sus funciones son “formar, educar, entregar valores, y dar contención afectiva”.

Con la puesta en práctica del sistema casa-familia desde el año 2010, se genera una estructura de convivencia basada en criterios de afinidad y edad. En estos grupos más pequeños las niñas buscan a su vez protección, identidad, pertenencia y la construcción de vínculos más próximos, personalizados y estables. Se instala una verdadera comunidad de vida donde se despliegan lazos afectivos al igual que dentro del seno familiar.

Es el rol que cumplen las educadoras en el Hogar Tezanos Pinto, acompañar a las niñas en momentos de alegría, ansiedad, dolor; lo realizan a través de una escucha activa y teniendo una relación cariñosa y respetuosa con las mismas.

#### **Conceptos del Paradigma:**

- Territorio, Acogida, Proximidad, Contención Emocional, Protección.
- Relaciones cara a cara, Cercanía, Integración, Sentido de Familia, Cariño, Normas y reglas.
- Sentimiento de Pertenencia, Amor, Entrega de Valores

- Confianza, Escucha, Personalización
- Buena educación, Poner Límites, Mediación educativa, Identidad, Formación de Hábitos,
- Cuidado
- Apoyo-Autoridad, Naturalidad de las Relaciones.

## 6.6 Perfil de las niñas residentes

En este aspecto el Hogar Manuel de Tezanos Pinto no escapa a lo estipulado por la UNICEF en un trabajo realizado en el año 2010, este mismo plantea:

Los hogares de acogida para niños en Chile reciben menos niños, niñas y adolescentes que antes, pero éstos presentan daños más severos que hace 15 años, con un desplazamiento de las causas desde la pobreza al maltrato y abuso sexual.

Así lo detectó un estudio del Fondo de Naciones Unidas Para la Infancia, UNICEF, que mostró que aproximadamente 11.500 niños viven en residencias de acogida, lo que presenta una reducción del 62 al 18% entre 1990 y 2009. Antes, los niños y niñas ingresaban fundamentalmente por razones de pobreza, pero hoy día la principal causa de ingreso es la negligencia, el maltrato y el abuso sexual, son niños que entran en una situación de daño importante, explicó Soledad Larraín.

A su juicio, los nuevos centros tienen que adecuarse a este nuevo perfil. Los menores requieren mucho más especialización en el trabajo, los profesionales que trabajan con los niños tienen que ser mucho más especializados.

El 58% de los menores que residen en estos hogares son de sexo femenino. Un 86% de las niñas que ingresa tiene el abuso sexual como una de sus causales, quizás no solamente la principal y que habría que profundizar en las causas de por qué la familia tiende más a desprenderse de las niñas que de los niños.

La mayoría de los menores proviene de familias pobres, aunque no indigentes. En un 40% de los casos la madre es la jefa de hogar y casi en la mitad de los casos (48%) es una madre negligente. Además, un 22% de los padres es "maltratador" y un 29% negligente.

El representante de UNICEF para Chile, Gary Stahl, recordó que el Comité de Derechos del Niño ha recomendado que Chile siga promoviendo hogares de acogida y que el ingreso a estas instituciones sea el último recurso. Los centros deben ser pequeños y deben estar organizados en función de los derechos de los niños y de sus necesidades.

## 6.7 Proceso de Ingreso

- Realizar un diagnóstico que permita calificar la situación de vulneración de derechos que justificó el ingreso de la niña al Hogar. En base a este informe se puede elegir uno de estos tres niveles:
  - 1.- Desarrollar y fortalecer los vínculos afectivos entre la niña y su familia con el fin de reinsertar a la niña al más breve plazo a su grupo familiar con el fortalecimiento de competencias parentales.
  - 2.- Comunicarse con el Sename e incorporarla a los programas de adopción o a familias de acogida.
  - 3.- Preparar a la niña para la vida independiente, cuando no existe la posibilidad de reinserción familiar.
- Elaborar Plan de intervención familiar que permita la adopción de las medidas necesarias para contribuir a la restitución y reparación de los derechos vulnerados.
- Establecer las acciones tendientes a satisfacer adecuadamente las necesidades de cuidado ya sea en el área física, afectiva, intelectual, recreacional, cultural y social.
- Intervención Psicosocial orientada a la niña con el propósito de suplir sus carencias de autoestima, de proyecto de vida, de autocuidado, corregir conductas transgresoras, establecer límites conductuales, el propósito es, trabajar sus debilidades y fortalezas.

## 6.8 Objetivos Institucionales

Cuando la propia familia de la niña no puede proveer el debido cuidado o cuando abandona o renuncia a éste, se hace efectivo el cuidado alternativo, como una modalidad que viene a satisfacer las necesidades de bienestar y desarrollo de la niña, cuando ha sido necesario retirarla del núcleo familiar en donde están siendo vulnerados sus derechos y así poder brindar protección.

Si bien se tiene conciencia que desvincular a las niñas de sus familias de origen no es la mejor solución ante tales realidades, por el momento no existe en el país otra alternativa.

El daño emocional y psicológico que presentan estas niñas requiere de un lugar donde las mismas puedan aprender a confiar nuevamente en el mundo adulto, en un ambiente seguro, donde puedan reparar sus daños y reinsertarse en la sociedad.

A través del trabajo que se realiza con la niña, habrían cuatro estrategias: de acción, re-vinculación con familia de origen o extensa, reinserción en familias de acogida y adopción o bien trabajar hacia la vida independiente.

### **Objetivo general:**

Proporcionar apoyo físico, afectivo y material a través de una familia o adulto significativo a aquellos niños, niñas o adolescentes en situación de abandono que deban permanecer en la residencia, y cuya estadía en régimen de internado se considere o evalúe de larga permanencia, y/o existan padres ausentes o de concurrencia irregular a la residencia y con mínimas posibilidades de ser entregado bajo cuidado personal a familia sustituta y/o adoptiva.

### **Objetivos específicos:**

1. Satisfacer en las niñas sus necesidades básicas: alimentación, vestuario, higiene, recreación y seguridad.
2. Garantizar educación, salud, buen trato, mientras se restablecen sus derechos vulnerados.
3. Desarrollar potencialidades de las niñas y prepararlas para la vida independiente
4. Restablecer vínculos familiares y habilitar a los adultos responsables para la reinserción con la familia de origen o sustituta.
5. Trabajar con redes comunitarias territoriales y funcionales, que faciliten el trabajo técnico con las familias y con las niñas atendidas.

### **6.8.1 Trabajo de intervención con niñas y adolescentes**

La administración de la vida cotidiana, la rutina, es una de las piezas educativas claves en que se incorpora explícita y planificadamente en las estrategias de intervención el potencial educativo de la comunidad que se configura al interior del hogar. El propósito que se busca aquí es la formación y consolidación de hábitos en diferentes planos:

1. Cuidado e higiene personal
2. Alimentación
3. Pautas de interacción
4. Ritmos biológicos (sueño, descanso)
5. Estructura de poder, autoridad y respeto (en relación a la dirección, los equipos profesionales, las educadoras, funcionarios, etc.)
6. Relaciones de colaboración y apoyo entre los pares
7. Ejecución de tareas colectivas
8. Cuidado y respeto de espacios y objetos colectivos, institucionales y privados
9. Tareas escolares
10. Normas de convivencia
11. Sistema de reglas y sanciones que se basan en torno al cumplimiento de los deberes.

Además como en toda familia, existen ritos y ceremonias, como pueden ser ritos de acogida cuando ingresa una niña, o de despedida cuando egresan, cumpleaños, fechas simbólicas de la institución, fechas religiosas, navidad, día del niño etc.

Podemos decir que la base del funcionamiento está referido a la satisfacción de las necesidades básicas, en segundo plano, la formación y consolidación de hábitos, en un tercer plano, desarrollar y preservar una estructura de vinculación que asegure niveles adecuados de calidad de vida y bienestar, basados en una formación valórica.

También se trabaja en el fortalecimiento de capacidades y competencias para el desarrollo como personas, se trabaja en la “autonomía” de las niñas, la cual es considerada una condición básica para su integración social, la reinserción familiar, y si la situación lo amerita, para el desarrollo de la vida independiente.

Prepararlas para el adecuado desenvolvimiento en las redes sociales personales y en los servicios de las redes locales institucionales, para la inserción progresiva de la vida y para la integración adecuada a los contextos escolares.

Se trabaja en la autodeterminación, concebida como la capacidad para tomar decisiones por sí mismo en el establecimiento de metas, en la resolución de problemas, en los procesos de aprendizaje, en la definición de estilos de vida, en el desarrollo de vínculos sociales, en la autoevaluación y protección de sí mismo.

### **6.8.2 Intervención y Trabajo con la Familia**

Las principales actividades están encaminadas a restaurar la situación vulneradora.

- Se realizan actividades de fortalecimiento y/o reparación de los vínculos afectivos entre la familia y las niñas
- Habilitación para el ejercicio de los roles parentales de cuidado y protección
- Acceso a intervención terapéutica a nivel individual o familiar
- Acceso a redes de servicio y de apoyo

### **6.8.3 Vinculación con redes de apoyo**

Con respecto al funcionamiento con las redes de apoyo, las instituciones con las que se relacionan son establecimientos educacionales, de salud, programas de la red SENAME, Tribunales de Familia, Carabineros, OPD, Municipio, Universidades, Institutos educacionales, entre otros.

En el ámbito educacional las relaciones se establecen con escuelas, jardines infantiles, escuelas de lenguaje y escuelas especiales.

La relación con las instituciones locales de salud es considerada en general insatisfactoria, dado las dificultades de acceso, los prolongados tiempos de espera y la falta de especialistas.

Muchas de las coordinaciones externas son con programas reparatorios especializados en temáticas de maltrato y abuso sexual, y con programas de fortalecimiento y acercamiento familiar.

## **6.9 Programas en el marco de la institución**

### **Voluntariado**

El hogar valora mucho el voluntariado a través del cual muchas personas realizan aportes muy puntuales y efectivos tales como reforzamiento escolar, acompañamiento de las niñas en procesos de toma de Comunión o Confirmación, actividades recreativas, etc.

Se realizan alianzas con universidades, Institutos y colegios a fin de recibir alumnos en práctica, principalmente de las carreras de Trabajo social, Psicología y Psicopedagogía.

Recibe la colaboración de voluntarios quienes realizan tareas similares a los educadores ATP. También hay personas que se acercan y enseñan a las niñas a bordar, tejer, y variedad de trabajos manuales.

### **El Programa de Apoyo Afectivo**

Es el ordenamiento sistemático de un conjunto de actividades que junto a la justificación técnica y humana del mismo, pretende dar una respuesta al abandono que sufren los niños, niñas y jóvenes que son víctimas de vulneración a sus derechos, lo que impacta negativamente en su estado emocional, pudiendo en algunos casos generar trastornos adaptativos.

El abandono es la ausencia física y emocional que sufren niños, niñas y adolescentes en quienes ha sido vulnerado el derecho fundamental de sentirse integrado a una familia que les proporcione protección, manutención y educación en un clima de afecto basado en el apego afectivo.

Luego de aplicar la metodología de trabajo social y realizar una profunda investigación, diagnóstico y despeje del caso, y como parte de un proceso reparatorio que viene a complementar estas intervenciones profesionales, tanto las realizadas al interior de la residencia como fuera de ésta, surge la posibilidad de poder incorporar modelos familiares alternativos funcionales, que les brinden un espacio de estabilidad, consuelo, protección y compañía, mediante un acompañamiento que pueda permanecer en el tiempo, que le permita al niño, niña o adolescente, resignificar la vida de familia y reparar de esta manera un vínculo de apego dañado.

El Apego seguro, es la estrecha relación de afecto que se establece entre el niño y/o niña y su cuidador, la que está caracterizada por la capacidad de responder de manera apropiada dando protección, consuelo y contención emocional. Del mismo modo es necesaria la convivencia y lazos afectivos estables en el tiempo, permitiendo al niño, niña o adolescente desarrollar un concepto positivo de sí mismo y un sentimiento de confianza, que le permita explorar el mundo sin experimentar temor a potenciales pérdidas.

# Capítulo II

## Marco de Referencia

## 1. Introducción

En nuestro país y según lo dispuesto por el Servicio Nacional de Menores, la atención residencial le corresponde a programas específicos y en estrecha relación con las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, que deben ser separados de su medio familiar producto de diferentes circunstancias, a fin de proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, a la salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

Para otorgar dichas prestaciones, las Residenciales se constituyen con diversos actores, teniendo por un lado, los niños, niñas y adolescentes; que son los sujetos a los cuales se debe brindar protección de sus derechos y/o reparación de los daños que han sufrido producto de alguna vulneración, y por otro lado, a quienes son los/as encargados/as de velar por el funcionamiento adecuado de las residenciales, entendiéndose por éstos, a profesionales y educadoras/es de trato directo.

Si bien es cierto que el trabajo que efectúan los profesionales con los/as menores de edad que han sido vulnerados en sus derechos, es importante para generar los planes de intervención, velar por el buen desarrollo, generar redes y tomar decisiones con respecto al futuro de cada uno de ellos, también es de vital importancia el trabajo realizado por las educadoras de trato directo o Asistentes Técnicas Pedagógicas (ATP), quienes son las principales encargadas de colaborar en las actividades diarias de las niñas, niños y adolescentes y desempeñar una serie de roles que apoyen la acogida y la intervención de éstos.

Este rol de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, implica realizar una serie de tareas con el objetivo de organizar sus recursos humanos en pos de generar un ambiente familiar, que permita acoger y satisfacer las necesidades para favorecer la adaptación social de niños, niñas y adolescentes.

Teniendo en cuenta el perfil de los menores de edad que se encuentran al interior de las Residenciales de Protección, se hace necesario para las ATP, desarrollar algunas habilidades especiales con las cuales puedan paliar las diferentes realidades vividas por los menores de edad que pueden generar algún tipo de crisis, debido a la gravedad de la vulneración de sus derechos.

Es así como el rol de las Asistentes Técnicas Pedagógicas se convierte en uno de los puntos críticos e importantes en la adecuada mantención de las dinámicas internas y relacionales en función de las diferentes necesidades que presentan los niños, niñas y adolescentes al interior de las Residenciales.

Es por lo anterior que, en el presente capítulo se entregan referentes teóricos que buscan dar sustento para una mejor comprensión de la investigación realizada por el estudiante.

## 2. Etapas del ciclo vital de desarrollo individual

### 2.1 Infancia

Según la Real Academia Española la infancia es definida como el “período de la vida humana desde que se nace hasta la pubertad”, en donde los niños pasan por distintos escenarios que brindan los primeros aprendizajes que serán vitales para el buen desarrollo de éstos, constituyéndose en la etapa de mayor importancia en el crecimiento del ser humano. Desde la etimología se sabe que la palabra proviene del latín *infantia*, que significa “incapacidad de hablar”.

En nuestro país, la niñez o infancia, como fenómeno de diferenciación de las personas mayores representa un constructo social que ha pasado por diferentes matices y características, según las clases sociales, los períodos de la historia, atributos propios del género, entre otros.

En los tiempos de la colonia y hasta mediados del siglo XIX, la sociedad de nuestro país era predominantemente rural y sólo había un 28% que vivía en la ciudad. En este contexto, la infancia se caracterizó por ser un breve período de tiempo en la vida de las personas, siendo considerados simplemente como “adultos por crecer”, y en donde, tanto niños como niñas debían comenzar a muy temprana edad en el trabajo agrícola o doméstico, situando al trabajo como el lugar significativo donde los niños debían socializar. Durante este período de tiempo, existieron elevados índices de mortalidad infantil y una escasa cobertura de educación, problemáticas que daban cuenta de la nula preocupación que existía por parte de las autoridades hacia este foco de la sociedad.

Durante la primera mitad del siglo XX, y bajo una sociedad que comenzaba a vivir el fenómeno de las migraciones campo-ciudad, la educación comenzó a vivir un proceso clave al ser considerada como un valor social, lo que

permitió instaurar a la escuela como el espacio de socialización preferente de los niños y niñas.

En la actualidad, la infancia adquiere cada vez más protagonismo social, porque es evidente que su cuidado, protección, desarrollo y educación están a la base de una mejor reproducción social del país.

Es necesario realizar una diferenciación entre las dos etapas que constituyen la infancia. Entre estas podemos encontrar la primera infancia, que va desde el nacimiento de una persona y se extiende hasta los 5 años, en ella, el cuerpo y la mente comenzarán a desarrollar sus estructuras vitales que sentarán las bases de un buen crecimiento. Dicho crecimiento se centra principalmente en un acelerado desarrollo físico del niño.

Por otra parte y producto de la mayor relevancia que tiene para efectos de este estudio, encontramos la segunda infancia. Etapa que va desde los 6 a los 12 años y que se caracteriza por importantes cambios psicológicos, emocionales y sociales del niño/a. Estos avances se ven plasmados en “una mejor y más realista comprensión de las emociones, una integración más cabal y profunda de los rasgos personales y unas amistades más sólidas e íntimas que las de la primera infancia. Todo ello redundando en una mayor autonomía personal y un reajuste profundo del auto-concepto”. (Delgado & Contreras, 2008).

Desde la perspectiva del desarrollo psicosocial, Erickson plantea que los niños durante esta etapa escolar enfrentan la crisis de la laboriosidad versus inferioridad. Según el mismo autor los niños pretenden realizar y/o aprender habilidades que son valoradas por su cultura. Con ello el niño/a busca obtener el respeto de su grupo de pares y también de los adultos, teniendo que desempeñar de la mejor manera las tareas propias de su cultura y de esta forma “ser productivo”. Este deseo y motivación de ser productivo coincide con las nuevas demandas y tareas escolares y sociales a las que el niño debe hacer frente. Por el contrario, cuando el niño o niña no es estimulado por sus padres/cuidadores o alguna figura significativa (profesores), el niño comienza a sentirse inferior, dudando de sus propias capacidades y, por lo tanto, no puede desarrollar o alcanzar todo su potencial.

De igual forma es necesario tener en consideración la etapa del desarrollo cognoscitivo en la que se encuentran los niños durante esta edad. Según Piaget, la etapa que caracteriza este momento del desarrollo es la de las operaciones concretas, que va desde los 7 hasta los 11 años de edad. En ella el/la niño/a comienza a usar la lógica y las operaciones mentales para

reflexionar sobre los hechos y los objetos del ambiente. Esta capacidad que ha desarrollado el/la niño/a, le permite abordar los problemas de manera más sistemática que algún niño/a de la etapa previa. De acuerdo con Piaget, el/la niño/a ha adquirido varios avances durante esta etapa, comenzando porque su pensamiento es menos rígido y es más flexible. De igual forma el pensamiento parece menos centralizado y egocéntrico.

## 2.2 Adolescencia

El período que comprende la adolescencia es una de las etapas más complicadas que experimentan los seres humanos durante el transcurso de su vida, en ella se experimentan una serie de dificultades en los distintos ámbitos; psicológico, biológico y social.

La adolescencia para la Real Academia Española es “la edad que sucede a la niñez y que transcurre desde la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo” (RAE, 2001), tiene su procedencia desde el latín *adolescere*, que en la lengua castellana significa *adolescer*, cuyo significado es “caer enfermo o padecer de alguna enfermedad habitual” (RAE, 2001).

La concepción de la adolescencia es un constructo social, ya que esta puede sufrir diferentes variaciones producto de la cultura en la cual se encuentre inmersa y la época en la que se estudie. La adolescencia es un término relativamente moderno, pues a inicios del siglo XIX se consideraba que los niños pasaban a la adultez sin una fase de transición entre ambas.

De este modo, la adolescencia comenzó a considerarse como una etapa de transición entre la niñez y la adultez y que conlleva una serie de cambios. Se considera que “la adolescencia parte con la pubertad, que es el proceso que conduce a la madurez sexual o fertilidad, es decir la capacidad de reproducirse. La adolescencia dura aproximadamente de los 11 o 12 años hasta los 19 o inicios de los 20” (Papalia, 2010) conllevando a diferentes cambios en todas las áreas del desarrollo.

Algunos de los cambios físicos característicos que se generan durante el transcurso de esta etapa pueden evidenciarse en el estirón del adolescente que afecta las dimensiones musculares, una voz más profunda, desarrollo del vello púbico, etc. Por otra parte, el desarrollo de las niñas se evidencia en la maduración de los órganos femeninos con la ovulación/menstruación y en los niños por la producción de esperma. Otras características constan del rápido desarrollo de la estatura y peso, siendo en las niñas durante los 9 y

los 14 años, mientras que en los niños se evidencian entre los 10 y los 16 años.

Al hablar del adolescente y de su desarrollo cognoscitivo, se debe mencionar a Piaget, que plantea que en esta etapa se entra al nivel más alto. Este se lleva a cabo desde la edad de 11 años en adelante y es considerado como la etapa de las operaciones formales. Según lo planteado por Rice, “los adolescentes pasan de las experiencias concretas reales a pensar en términos lógicos más abstractos. Son capaces de utilizar la lógica propositiva para la solución de problemas hipotéticos y para derivar conclusiones. También pueden emplear el razonamiento inductivo para sistematizar sus ideas y construir ideas sobre ellas; pueden utilizar el razonamiento deductivo para jugar el papel de científicos en la construcción y comprobación de teorías”. (1997)

Además de esto, pueden integrar las vivencias que han experimentados en etapas pasadas con las que viven en el presente y de esta forma hacer planes o proyecciones para el futuro. En consecuencia el pensamiento en esta etapa es más flexible al compararlo con la fase de las operaciones concretas.

En lo referido a la identidad de los adolescentes, es importante la teoría de Erickson, la que plantea que los adolescentes se encuentran en la quinta etapa del ciclo de desarrollo evolutivo psicosocial. Bajo esta lógica, la identidad es una concepción coherente del yo, formada por valores, metas y creencias con las que una persona está comprometida.

En esta etapa del desarrollo planteada por Erickson, al igual que en las demás, se presenta una crisis correspondiente a la identidad versus el conflicto de identidad (o identidad frente a conflicto de papel) que escasamente puede ser resuelta durante este período. Por lo tanto, el tema de la identidad es un tema latente que se presenta a lo largo del desarrollo. En este sentido, y para dar forma a su identidad, es necesario organizar sus necesidades, intereses y deseos que pueden ser expresados en los distintos contextos. En consecuencia a lo planteado, y de acuerdo a Erickson, “los adolescentes no forman su identidad tomando en cuenta a otra gente como modelo, como hacen los niños menores, sino que modifican y sintetizan identificaciones anteriores en una nueva estructura psicológica, mayor que la suma de sus partes”. (Papalia, 2010)

## 2.3 Adulthood media

Se dice que la adulthood media es la etapa, comprendida, cronológicamente entre los 40 y 65 años de edad, pero se hace mención de que esta es una definición arbitraria. Teniendo en cuenta esto, “no hay un consenso que permita definir cuándo empieza o termina ni sobre hechos biológicos o sociales que determinen sus límites” (Papalia, 2010)

En este sentido, la adulthood media, al igual que las etapas anteriores, también debe ser considerada como un constructo social, ya que, varía según la sociedad en la que se realice la definición.

Algunos estudios han arrojado que las personas de mediana adulthood, se encuentran en buena forma física, cognoscitiva y emocional, por ende se encuentran a gusto con su calidad de vida. Sin embargo, se debe tener en consideración, la raza y la etnia, la salud, el género y la cultura, que influyen de manera directa en la calidad de vida de las personas.

En esta etapa se manifiestan las diversas consecuencias con las que tendrán que lidiar las personas producto de los hábitos que se tenían en las etapas anteriores, ya sean de carácter físico o social. Principalmente estas consecuencias son producto de los estilos de vida y de los factores conductuales que las personas realizaron en su juventud, que se verán manifestadas, ya sea en beneficios o perjuicios, que protegerán o afectarán el ámbito personal y/o social de cada persona.

Los principales cambios físicos que se viven durante esta etapa, se manifiestan en el ámbito sensorial de los individuos, siendo la vista de las personas, el primer indicio del envejecimiento, al perder la nitidez de la visión. Otro sentido que se ve afectado durante esta etapa es el oído, al tener una pérdida gradual de la audición. Una influencia importante en este deterioro, ocurre debido a “un aumento prevenible de sordera de personas entre 45 y 64 años debido a la exposición continua o repentina al ruido en el trabajo, conciertos estruendosos, audífonos, etc.” (Papalia, 2010).

Otros cambios físicos característicos corresponden a la piel casposa, el pelo se adelgaza y se encanece, se sufre de pérdida ósea, ya que los huesos pierden calcio y se vuelven más quebradizos. Las enfermedades cardíacas se hacen más comunes, la regulación de la temperatura se debilita y el sueño ya no es tan profundo.

También existen cambios importantes en el plano de la sexualidad. La principal consecuencia en las mujeres es la menopausia, que se manifiesta cuando una mujer deja de ovular y menstruar de manera permanente y ya no puede concebir un hijo, ésta en general, se da un año después del último período menstrual. En promedio entre los 50 y 52 años. Los hombres por su

parte no presentan una experiencia equivalente a la menopausia, pero si hay una reducción en los niveles de testosterona y una reducción en la producción de espermatozoides. En cierto porcentaje de hombres de mediana edad presentan problemas de disfunción eréctil, que es una persistente incapacidad de tener y mantener una erección suficiente para un desempeño sexual satisfactorio. En este ámbito es la principal consecuencia ocurrida durante la etapa.

En el ámbito social, es necesario considerar que las personas no progresan en aislamiento. En este sentido “las rutas individuales se cruzan y chocan con las de los miembros de la familia, los amigos, los conocidos y los extraños. El trabajo y los roles personales son interdependientes y son afectados por las tendencias de la sociedad en general” (Papalia, 2010)

En el plano cognoscitivo los adultos en esta etapa han logrado desarrollar un pensamiento pos- formal (no aceptar algo por lo que parece, sino filtrar a través de su experiencia). Además de eso, los adultos son más prácticos, por tanto, saben que la solución a un problema debe ser realista, como también razonable. A ello se suma, que los adultos reconocen más de una solución ante una situación complicada y no se enneguecen hacia una única resolución.

Al igual que todo el desarrollo del ciclo vital, la adultez media también presenta una crisis asociada al desarrollo del ámbito psicosocial de las personas. Es así, que siguiendo la teoría de Erik Erickson, durante esta etapa los individuos se enfrentan a la crisis de la generatividad frente al estancamiento. La principal tarea se avoca a la crianza de los hijos y a lograr un equilibrio personal. La generatividad está vinculada a generar un apoyo con las nuevas generaciones. Se expresa mediante el ejercicio de roles, de enseñar y transmitir valores. Por el contrario, el estancamiento tiene lugar cuando las personas no pueden satisfacer de forma positiva esta tarea. Hace alusión a la incapacidad de preocuparse por el otro. Se produce por no haber podido resolver etapas anteriores o la que se está viviendo; lo que impide el desarrollo y fortalecimiento del yo.

### **3. Aproximación al concepto de vulneración de derechos de la infancia**

#### **3.1 Derechos del niño**

La Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada como tratado internacional de derechos humanos el 20 de noviembre del año 1989, se ha convertido en un instrumento de reforma de las políticas públicas

relacionadas con el tema de la infancia en cada uno de los países en los que ha sido ratificada.

Estas reformas han pretendido estrechar la brecha entre los objetivos proclamados y las prácticas reales en los diferentes países.

Posterior a la segunda guerra mundial, se ha notado una mayor preocupación por parte de los gobiernos democráticos, en generar una relación más estrecha con la ciudadanía, en un fiel acto por superar una concepción meramente teórica. Es a partir de esta situación, que se observa un progreso creciente en el reconocimiento de la ciudadanía, a sujetos que, en algún momento vieron menoscabada una participación, quedando excluidos de procesos sociales relevantes.

Es mediante este instrumento internacional que la ciudadanía valida a la infancia, esto debido a que “reconoce que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho ante el estado y la comunidad, y que los Estados Partes deben adoptar todas las medidas *“administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención”* (art.4)” (Cillero, 2001).

Dicha Convención ha tenido un gran impacto tanto en las políticas públicas de los países que la han ratificado, como en la conciencia de la ciudadanía que reconoce la importancia de velar por la protección de la infancia y que adhiere a los principios y directrices principales con las cuales se busca velar por el interés superior del niño, es decir, que son ciudadanos jóvenes y miembros activos de la sociedad, con capacidad para exigir que sus derechos se cumplan y para ser partícipes en la toma de decisiones que los afecten directamente.

### **3.1.1 Convención Internacional sobre los Derechos del Niño**

Con anterioridad a la aprobación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, los lineamientos de derechos humanos que se debían aplicar a todos los miembros del género humano estaban estipulados en diversos instrumentos jurídicos, tales como convenciones, pactos o declaraciones. En este sentido y con el afán de reconocer los avances en materia de derechos, es que en el año 1989 la Organización de las Naciones Unidas aglomera en un instrumento jurídico las normas sobre los niños describiendo de manera específica, los derechos que corresponden a todos los niños y las niñas, sin ser víctimas de discriminación producto de su origen

étnico, su religión, su lugar de nacimiento o su género. Este régimen de derechos estipulado en la Convención son los que hoy en día velan por los niños de todo el mundo.

En Chile esta Convención fue ratificada en el año 1990 por el Gobierno de turno, asumiendo el compromiso de asegurar a todos los niños y niñas los derechos y principios que ella establece. En este sentido, el Estado se obliga a dar apoyo y a fortalecer a las familias tanto en el ejercicio, el cuidado y en la educación de los hijos; roles que son propios de los padres. Es así que los progenitores, por sobre cualquier otra institución, ejercen un rol fundamental en la protección y en el cuidado de los niños, como también de resguardar el ejercicio de los derechos de los cuales son acreedores.

Este nuevo instrumento internacional es muy importante en cuanto a la lista de los derechos, pues considera al niño, niña y adolescente, no sólo como sujetos pasivos de derecho, sino que como sujetos activos de éste, siendo reconocidos y partícipes en aquellos ámbitos que conciernen a su proyecto de vida. La Convención, por lo tanto, es un manifiesto que promueve la protección, la participación y la provisión de las personas menores de edad, teniendo como eje principal el “interés superior del niño”.

El hecho de reconocer a los niños, niñas y adolescentes como sujetos dotados de derechos y obligaciones, ha generado un cambio y una evolución desde una sociedad que a comienzos del siglo XIX no prestaba la más mínima atención a los menores, hacia una que hoy en día respeta y protege a las personas menores de edad, teniendo en cuenta sus necesidades y sus intereses. Esta Convención exige a cada uno de los países que la ratifican a comprometerse en impulsar un cambio social profundo enfocando las estrategias en función de los derechos de las personas menores de edad y no en función de las carencias que estos posean.

De este modo, según Alfageme, Cantos y Martínez (2008), en la Convención los derechos universales de los niños y niñas se pueden agrupar en tres grandes criterios: *protección, provisión y participación*.

**Protección:** garantizan a los niños la protección contra el maltrato, la explotación económica y sexual y la discriminación por motivos de raza, sexo, religión o condición de edad. Si bien las niñas que se encuentran al interior del hogar Tezanos Pinto han sido víctimas de vulneración de derechos y en mucho de los casos este criterio no se ha respetado durante alguna etapa de su desarrollo, al interior de la institución se busca atenuar mediante diferentes mecanismos los daños sufridos por las niñas. En este sentido, son las Asistentes Técnicas Pedagógicas (ATP) las encargadas de

brindar el apoyo y convertirse en el referente significativo que las niñas necesitan en el período en que son separadas de sus núcleos familiares. Es así como cobran relevancia los objetivos de investigación, los cuales buscan definir y determinar el nivel de manejo y la aplicación de las distintas competencias técnicas con las que deben contar las ATP para el desarrollo de sus labores en el trato directo con las niñas que se encuentran en la Residencia. Entre estas se encuentra la resiliencia, la contención afectiva, la escucha y el apego; herramientas esenciales para generar los espacios necesarios de protección al interior del hogar y hacer valer los criterios proclamados en la Convención.

**Provisión:** se refiere al derecho de todos los niños de un desarrollo óptimo y bienestar, a la educación escolar básica, a la asistencia médica y a condiciones de vida dignas como seres humanos. Al igual que los otros criterios de la Convención, en éste las niñas también han sido víctimas de vulneración en alguna de sus dimensiones, por lo que en algún momento de su vida se vieron privadas del acceso a alguna de ellas. En este sentido, es el hogar el encargado de ofrecer la protección y velar por la integración y el acceso a cada una de las dimensiones mencionadas en el criterio. De esta forma las Asistentes Técnicas Pedagógicas se convierten en las principales responsables de hacer valer este derecho para con las niñas, de forma de tener los accesos de manera oportuna en donde éstas no sufran menoscabo físico, psicológico o social. Así se puede corroborar la importancia de manejar competencias técnicas para desarrollar de manera óptima la labor al interior de la residencia, teniendo una vinculación directa con los objetivos de investigación planteados por el estudiante. De esta manera la residencia en conjunto con las distintas redes locales se encargan de velar por la inserción de cada una de las niñas del Hogar en los servicios básicos encargados de otorgar bienestar y condiciones de vida digna, siendo las Asistentes Técnicas Pedagógicas el motor principal para que se cumpla el criterio de provisión.

**Participación:** está relacionado al derecho de la libre información y a la expresión de su opinión, a la participación en las decisiones relativas a su bienestar y a reunirse pacíficamente y construir sus propias organizaciones. Si bien se torna más difícil determinar si este criterio ha sido vulnerado en el núcleo familiar, es igual de relevante que los niños puedan gozar de éste. Es por ello que al interior de la residencia se escucha y considera cada una de las inquietudes que tienen las niñas respecto a las distintas situaciones que viven, teniendo que entregar respuestas que satisfagan las necesidades que ellas plantean. Es por ello que en este criterio también es necesario considerar el nivel de manejo y la aplicación de las competencias técnicas

planteadas en los objetivos de investigación, ya que, mediante éstas es posible generar escenarios o espacios en los que las niñas se sientan en confianza para expresar su opinión y las inquietudes que las aquejan. De igual forma, las niñas tienen la capacidad de plantear sus inquietudes respecto a sus motivaciones y así poder participar de diferentes talleres o instituciones en las que los impartan, sin ver menoscabados sus intereses, tanto individuales como colectivos. Ante estos antecedentes, se puede decir que la Residencia se encarga de velar por este criterio, de manera que las niñas puedan optar por diferentes opciones a la hora de querer participar en actividades o instituciones que sean de su interés.

Estas categorías, señalan el enfoque con el cual se debe analizar la situación de la persona menor de edad, teniendo en cuenta la funcionalidad del derecho, es decir, el para qué sirve tener esos derechos. De este modo, la Convención se convierte en un instrumento que establece los criterios por los que se debe velar para el pleno desarrollo de la infancia. En este mismo sentido, cuando los niños, niñas y adolescentes ven vulnerados sus derechos y son separados de su núcleo familiar, son las instituciones del SENAME o dependientes de éste, quienes se deben encargar de hacer valer estos criterios, que vieron mermados en alguna de las etapas de su desarrollo.

### **3.1.2 Derechos del niño en Chile**

Una vez que nuestro país ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño, reconoció, por primera vez en la historia, un amplio documento de derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, comprometiéndose a brindar protección y el desarrollo de las capacidades, a fin de asegurar la plena integración de estos sujetos a la sociedad.

Con esta medida “una de las obligaciones que Chile adquirió al ratificar la Convención es adecuar su legislación nacional a los principios, directrices y derechos de tratado. No basta reconocer un derecho, es necesario asegurar su satisfacción y crear una institucionalidad que lo promueva, garantice y defienda” (UNICEF, 2005)

En este plano es el sistema judicial el dispositivo que se ha encargado de tomar distintas medidas con la finalidad de dotar a las personas de mecanismos formales que les permita reclamar el pleno goce de sus derechos.

Durante los años posteriores a la ratificación de la Convención, se han realizado una serie de avances en materia de fortalecimiento de mecanismos legales para hacer efectivos los derechos del niño. Los principales avances en esta materia se materializan en leyes, políticas públicas o reformas, tales como, Reforma Constitucional que otorga 12 años de escolaridad para todos los niños, la ley que creó los Tribunales de Familia, la ley que estableció el Plan Auge de salud, la ley de Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales, Chile solidario, entre otras. Todas estas medidas apuntan a terminar con diferentes formas de exclusión, discriminación y vulneración para con los niños con el fin de otorgar un nivel básico en sus condiciones de vida para lograr el pleno desarrollo de sus capacidades.

Bajo estos avances en particular, son los tribunales de familia quienes se encuentran en una estrecha relación con el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, pues las niñas, en su mayoría, han sido vulneradas en derechos, siendo este ente, quien vela por la protección de ellas, tomando la decisión de entregar su cuidado a la Residencial y de supervisar los avances en el intertanto en el cual se trabaja con la familia nuclear de la menor o con algún familiar idóneo, en aquellas situaciones en donde el equipo profesional del Hogar considera que la familia no presenta las condiciones mínimas, ya sea psicológicas o materiales, para propender al desarrollo óptimo y adecuado de la niña. No obstante, el Hogar se nutre de los otros avances en materia de reivindicación de los derechos de la infancia y se encarga de realizar las gestiones con el objetivo de insertar a las niñas en las distintas redes disponibles en el sistema, para que gocen de las prestaciones que éstas otorgan para beneficio del desarrollo de las capacidades de cada una de las niñas que habita en el Hogar. Entre estas prestaciones se pueden mencionar la búsqueda e inserción de las niñas en el colegio, atenciones de salud en los servicios correspondientes al sector, atención en programas especializados en materia de vulneración grave para aquellas niñas que han sido víctimas de abusos sexuales y que han desencadenado en crisis de personalidad que afectan a las niñas y a su relación con el entorno, vinculación con redes de carácter recreativo en donde las niñas puedan realizar actividades de su interés, etc.

Una vez establecidas las condiciones legales para garantizar el acceso de los niños, niñas y adolescentes, Chile debe abordar la temática para garantizar su efectividad para transformarlos en instrumentos de desarrollo individual y en progreso social.

### **3.2 Vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes**

Generalmente se tiende a asociar el concepto de vulneración de derechos, con el maltrato en sus diferentes concepciones (agresiones físicas, emocionales, sexuales). Es así que se reconoce que este concepto es difuso, ya que no se puede reducir a un tipo único de maltrato, debido a que éste sufre variaciones producto de las necesidades no resueltas de los niños, niñas y adolescentes.

Resulta difícil dar una explicación a las distintas formas que adoptan algunas figuras adultas y que implican una vulneración de derecho con respecto a los infantes y adolescentes. Muchas veces estas diversas formas, son aceptadas en su entorno más cercano, ya sea como hábitos o como patrón de disciplina, llegando al punto de efectuar maltrato físico y psicológico a los menores; tales como el abandono, la explotación laboral, negligencia y lo que es peor tráfico de menores o explotación sexual.

Estas formas no se encuentran muy distantes de la realidad que han vivido las niñas y por las cuales han sido separadas de sus núcleos familiares e insertas en la Residencial Manuel de Tezanos Pinto de Quillota, pues, en su totalidad las niñas que viven allí, han sido víctimas de las diferentes vulneraciones antes mencionadas, ya sea materializadas en maltratos físicos o sexuales y/o negligencia parental por parte de su núcleo familiar o familiares de su familia extensa; las cuales han desencadenado rasgos o actitudes desacordes a la edad y a las características normalmente esperadas para las etapas del ciclo vital de desarrollo en la que se encuentra cada una de las niñas.

De este modo, la vulneración de derechos se presenta como otra forma de maltrato, en un sentido más amplio, que engloba diversos tipos, teniendo un impacto en el desarrollo armónico de los niños, niñas y adolescentes que ven menoscabada sus necesidades básicas de seguridad y desarrollo, invisibilizando los avances en materia de reivindicación de derechos y sobre todo en la concepción fundamental del interés superior de niño.

En este sentido, cuando un niño, niña o adolescente presenta muestras evidentes de estar siendo vulnerado en sus derechos, ya sea por sus padres o por el adulto responsable; son los distintos mecanismos legales quienes deben actuar y determinar las acciones a seguir para brindar una protección a los menores afectados, bajo un enfoque de protección de derechos o de reparación de la vulneración vivida por éste.

Cuando la vulneración vivida por los menores es grave, es el Servicio Nacional de Menores, quien a través de sí o mediante alguna de las instituciones colaboradoras, debe brindar un ambiente de protección para el niño, niña o adolescente, en el cual pueda lograr un desarrollo pleno de su personalidad, con la finalidad de otorgar una óptima integración del o la menor en la sociedad.

### **3.3 Servicio Nacional de Menores e instituciones colaboradoras**

El Servicio Nacional de Menores (SENAME), se define como “un organismo dependiente del ministerio de justicia encargado de aplicar y ejecutar los planes, normas y medidas que imparta el gobierno en materia de asistencia y protección a los menores” según lo estipulado en el art.1 del Decreto Ley N° 2.465 del año 1980.

El Servicio Nacional de Menores, nace producto de la preocupación por parte del Estado para con los menores de edad que han sido vulnerados en sus derechos y que presentan problemas en diferentes aspectos, tales como, tuición, conducta y conflictos con las normas.

En sus primeros años la atención brindada por el SENAME se focalizaba hacia grupos de niños y niñas excluidos y segregados, en ámbitos como la familia, la escuela y la salud, elaborando una política pública de carácter asistencialista, sectorial y centralizada. En este sentido, los niños y niñas eran vistos como objetos de protección, sin una buena coordinación entre los diferentes entes públicos encargados de brindar protección social.

Es durante el año 1990, cuando Chile suscribe y ratifica la Convención de los Derechos del Niño; que se reformulan las políticas, planes y programas enfocados a la infancia, en temáticas de protección de derechos, como también en los adolescentes infractores de ley, teniendo en consideración a los niños como sujetos de derecho.

El Servicio Nacional de Menores realiza sus actividades en función de las disposiciones tomadas por los diversos tribunales que funcionan en nuestro país, que deciden entregar el cuidado de niños, niñas y adolescentes a través de sus respectivas derivaciones; teniendo en cuenta el riesgo que implica para éstos vivir con familias despreocupadas y negligentes de sus funciones a la hora de velar por su bienestar. Todas las prestaciones otorgadas están ligadas a la justicia, en función de la protección de los menores.

Del mismo modo, las instituciones colaboradoras, se encuentran supervisadas por el SENAME, para que respeten y promuevan los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

Dichos colaboradores podrán entregar sus servicios en las distintas líneas de acción determinadas por el Servicio Nacional de Menores. En este sentido pueden entregar los servicios materializadas como Oficinas de Protección de Derechos del niño, niña y adolescente; Centros Residenciales; Programas, y Diagnósticos.

Teniendo en consideración esto, se puede considerar como instituciones colaboradoras a las personas jurídicas sin fines de lucro, que deseen entregar atención en algunas de las líneas de acción mencionadas anteriormente; también podrán ser reconocidas como colaboradores acreditados las personas naturales, pero sólo para ejercer labores en la línea de acción de diagnóstico; y por último aquellas instituciones públicas que ejecuten labores relacionadas con la protección y reparación de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

## **4. Aproximación a las bases de la investigación**

### **4.1 Enfoque sistémico**

El enfoque sistémico se caracteriza por concebir a todo objeto como un sistema o componente de un sistema, entendiendo a los sistemas como una agrupación de partes en las que se genera una forma de relación manifestadas precisamente en una unidad o sistema. En tanto paradigma científico, se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. Por lo tanto, se puede inferir que el enfoque sistémico invita a estudiar la composición, el entorno y la estructura del sistema de interés.

Desde que Ludwig von Bertalanffy creó la Teoría General de Sistema, ésta ha sido ampliamente divulgada. Si bien surgió con el objetivo de dar explicación a los principios sobre la organización de algunos fenómenos naturales, hoy en día es utilizada para estudiar muchas otras realidades, tanto naturales, como ecológicas, psicológicas, sociales, educacionales o tecnológicas.

Bajo esta lógica, Von Bertalanffy propone la teoría de los sistemas abiertos, es decir, sistemas que intercambian información con el medio ambiente, al igual que todos los sistemas vivos.

Principalmente la Teoría General de Sistemas se basa en tres premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas.
2. Los sistemas son abiertos. Cada sistema recibe y entrega algo en los otros sistemas. Los sistemas abiertos se caracterizan por su proceso de intercambio infinito con su ambiente. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra.
3. Las funciones de un sistema están determinadas por su estructura, en este sentido, podrá realizar sólo lo que su estructura le permita.

De esta forma nace la Teoría General de Sistemas, su tema “es la formulación de principios válidos para <<sistemas>> en general, sea cual fuere la naturaleza de sus elementos componentes y las relaciones o <<fuerzas>> reinantes entre ellos” (Bertalanffy, 1993). Es en este sentido que la teoría busca establecerse como una ciencia general de la totalidad.

En las definiciones más comunes, se identifica a los sistemas, como conjuntos de elementos que guardan estrecha relación entre sí, que mantienen al sistema directa o indirectamente unido más o menos estable y que actúan en función de conseguir algún tipo de objetivo. Esta concepción da cuenta de procesos sistémicos internos, pero que deben ser complementados con la idea de sistemas abiertos, que permiten la continuidad de los sistemas, a través del flujo de información con el ambiente.

Al referirse al enfoque sistémico, se debe dar cuenta de algunas características importantes para el análisis de los sistemas, entre estas se puede mencionar las más relevantes:

Desde el punto de vista de la vinculación que tienen con el entorno, se pueden clasificar en sistemas **abiertos** o **cerrados**.

Un sistema abierto es aquel que mantienen una estrecha relación con el medio, un intercambio permanente de energía, materia o información que contribuye para el mantenimiento del mismo.

Un sistema cerrado, es aquel que se encuentra aislado del entorno, por consecuencia, no mantiene ningún tipo de intercambio. En este sentido, un sistema cerrado no tiene medio externo, por ende, es muy difícil su existencia.

En cuanto a los **elementos**, estos son los componentes de un sistema, que a su vez pasan a conformar otros sistemas, denominados como subsistemas que se mantienen en una constante interrelación.

Al mencionar los **límites**, éstos son las fronteras que enmarcan a un sistema y los delimita del contexto exterior.

Las **redes de comunicación**, que son las posibilitan las relaciones e interacciones entre los elementos, permitiendo el intercambio de información y energía entre estos y con otros sistemas

Mediante esta serie de componentes característicos del enfoque sistémico, se buscará dar sustento a la presente investigación sobre la efectividad del desarrollo de las tareas habituales de los componentes que dan vida a la residencial, especialmente de las Asistentes Técnicas Pedagógicas (ATP), bajo un enfoque sistémico que permita identificar como los diferentes subsistemas influyen, ya sea de forma positiva o negativa en el normal desarrollo de sus actividades y si estas influencias afectan a las ATP en su vida diario fuera de su contexto de trabajo.

Este enfoque, sirve para contextualizar la aplicabilidad de la teoría del ciclo vital familiar propuesta por Sonya Rhodes, que se emplea en la Residencia, con la finalidad de enseñar roles y funciones que deben adquirir las niñas para su normal desenvolvimiento en la sociedad.

La aplicabilidad de este enfoque, siendo bajado a la teoría del ciclo vital familiar; aun cuando las niñas no presenten un contacto permanente con sus familias nucleares, sólo visitas de fines de semana, radica en poder entregar una visión de la serie de crisis y la permanente interacción que existe entre los diferentes subsistemas, producto de las distintas edades que presentan tanto las menores como los adultos responsables y que se manifiestan en distintas etapas de su desarrollo; sumado a la confrontación de estas crisis entre las niñas y las Asistentes Técnicas Pedagógicas, en donde surgen necesidades que causan desestabilizaciones a las que se debe dar respuesta para lograr un equilibrio, ya sea en el plano individual o sistémico-grupal.

Bajo este enfoque se debe considerar a la Residencia como la familia de las niñas, pues está brindando protección psicológica, social y fisiológica; que son las tareas básicas que debe satisfacer la familia de origen, pero que producto de la vulneración de derechos que sufrieron en ésta, se encuentran bajo este marco de protección y reparación.

Teniendo como sustento estas bases y considerándolas como la forma en que las Asistentes Técnicas Pedagógicas desempeñan sus competencias técnicas desde un enfoque familiar en base al cariño y afectividad, además de tener como objetivo la mantención del equilibrio y un ambiente acogedor entre las niñas, es posible vincular ambas bases teóricas con los objetivos de investigación. De esta manera y bajo la forma de enseñanza utilizada por las ATP, será posible establecer los niveles de manejo y aplicación de las competencias técnicas requeridas en las Asistentes Técnicas Pedagógicas para desempeñar sus funciones en el hogar. Es así como se establece la vinculación con los objetivos, los cuales buscan reconocer los niveles de resiliencia, contención afectiva, escucha y el apego que utilizan en el contacto diario con las niñas.

#### **4.2 Teoría del ciclo de vida familiar**

La familia es la unidad esencial de la sociedad, pues en ella los individuos comienzan su desarrollo, adquieren valores y buscan refugio ante las adversidades vividas en contextos ajenos a ella. Es por ello, que el núcleo familiar debe cumplir con ciertas funciones esperadas, tales como: la función procreadora, la función protectora, la función económica, etc. las que deben velar por un desarrollo armonioso de cada uno de los miembros de éste.

“La unidad conceptual que se estudia es la familia como un todo. El enfoque de desarrollo para el estudio de la familia se basa fundamentalmente en la teoría general de sistemas que le aporta un conjunto coherente y sistemático de supuestos básicos” (Rhodes, 1983).

Bajo esta lógica, es sumamente importante tener una visión de familia sobre el Hogar Manuel de Tezanos Pinto, pues su funcionamiento, que se aboca al cuidado, la crianza y por ende, a la protección de las niñas, tiene como finalidad resguardar la integridad física, psíquica y social de las niñas, bajo la concepción de familia que cada una de las integrantes del equipo posee de la Residencial y que se ha potenciado en base a los años de experiencia, al afecto y a ese sentir familiar con el que cada Asistente Técnica Pedagógica realiza su labor.

Al igual que un organismo, la familia va pasando por diferentes etapas y evolucionando según las condiciones y los distintos factores que pueden afectar y causar ciertas desestabilizaciones a las que es necesario dar respuesta para mantener el equilibrio del núcleo. Más aun cuando se vive en un contexto residencial, en donde habitan niñas y Asistentes Técnicas

Pedagógicas encargadas del trato directo de las más variadas edades y en donde cada una de ellas presenta una crisis correspondiente a la etapa del ciclo vital en la que se encuentra. En este sentido es inevitable que todas las familias vayan cambiando a través de un ciclo de etapas durante su desarrollo.

Es la doctora en trabajo social y terapeuta familiar, Sonya Rhodes, desde su orientación sistémica, quien identifica las etapas del ciclo familiar en la tradición del ciclo de desarrollo individual de Erick Erickson.

Es en la teoría de Erick Erickson que se postula que existe “un conjunto interdependiente de ciclos vitales, en que se encuentran y se relacionan las necesidades de cada fase específica en las diferentes etapas del desarrollo. La realización exitosa de una tarea personal depende del logro de las tareas de los demás miembros de la familia, al mismo tiempo que contribuye a ese logro” (Aylwin & Solar, 2003)

De esta forma, es Sonya Rhodes quien traduce estas tareas de desarrollo interdependientes, que son importantes para cada uno de los miembros de la familia, en tareas de conjunto y desarrollo familiar.

Cada etapa que posee el ciclo de vida familiar conlleva un período expectante de crisis familiar, que, básicamente se convierte en una crisis transicional producto de la convergencia entre aspectos sociales, biológicos y psicológicos. Bajo este contexto residencial, tanto la cantidad como la intensidad de las crisis aumentan, pues cada una de las niñas vive una crisis diferente, además de tener en cuenta que éstas, se confrontan con las crisis vividas por las educadoras de trato directo en sus núcleos familiares. Sumado a ello, es necesario tener en consideración el proceso de desarrollo en el que las niñas se encuentran, la formación de su personalidad y el enfrentamiento y la búsqueda de aceptación en su grupo de pares.

Estas crisis son momentos de cambio o de flujo en la vida familiar que pueden darse en distinta forma o intensidad. Algunas familias van haciendo esta transición de etapas sin mayores sobresaltos o perturbaciones, mientras otras se enfrentan a grandes dificultades. De esta manera se considera que el “cambio altera el ritmo de la familia y la intensidad emocional, pero es una exigencia del desarrollo, de manera que a las familias que enfrentan adecuadamente la crisis de una etapa, les será más fácil enfrentar la próxima crisis” (Aylwin & Solar, 2003).

Para evitar estas crisis la familia emplea una serie de tareas, con el objetivo de producir cambios en su organización interna y en sus transacciones con sus estructuras sociales y económicas externas.

El modelo que presenta Rhodes consta de siete etapas, las que empiezan en el momento en que dos personas conforman una pareja, y termina con la muerte de sus miembros.

Las etapas identificadas por Rhodes son ocho, pero para efectos de la investigación, se utilizarán las que se encuentran estrechamente vinculadas con las edades de los distintos subsistemas de la residencial y con el objeto de estudio de la investigación, pues para las Asistentes Técnicas Pedagógicas se torna complicado mantener el equilibrio de la Residencial cuando la mayoría de las niñas presentan muestras evidentes de las crisis manifestadas con anterioridad. Para hacer frente a ellas, es necesario conocer el nivel de manejo y de aplicación de las competencias técnicas necesarias para el trato directo y de esta manera permitir un mejor entendimiento de las situaciones que ocurren a diario y de alguna forma provocan pequeños desajustes en el cumplimiento de sus labores. Estas etapas que se encuentran en constante confrontación, son las siguientes:

### **Etapas # 3**

**Cuando los hijos van a la escuela:** esta etapa abarca desde que el hijo mayor ingresa al sistema hasta que se convierte en adolescente. Esta supone un gran cambio familiar, ya que esta última entrega a un sistema externo la tarea de colaborar en la formación educacional de sus hijos. Los padres deben apoyar a los hijos a integrarse en el mundo de la escuela y de los grupos sociales para que no tengan problemas en desarrollar una identidad independiente del grupo familiar. La crisis surgida durante esta etapa, corresponde a la individualización de los miembros de la familia versus la organización pseudo mutua.

### **Etapas # 4**

**Las familias con adolescentes:** Quizás sea la etapa que mayores desafíos plantea a la familia, ya que, los adolescentes cuestionan las normas y rechazan la autoridad. Estos desafíos se materializan principalmente en la experimentación sexual, el uso de drogas, el consumo de alcohol y el desafío a la autoridad.

En este sentido se genera un choque generacional, puesto que padres e hijos están llegando al fin de una etapa y comienzan a entrar en una crisis.

Para Rhodes la principal tarea de esta etapa consiste en establecer una nueva relación padre-hijos y desarrollar la habilidad de flexibilizar los límites sin descuidar su rol de padres. La principal crisis vivida en esta etapa tiene relación con el compañerismo versus aislamiento.

### **Etapa # 5**

**La reducción de la familia por la partida de los hijos:** Esta etapa comienza una vez que los hijos han superado la adolescencia y terminado la educación profesional y avanza progresivamente con el abandono de los hijos del núcleo familiar.

La principal tarea que se presenta en esta etapa es permitir el abandono de los hijos como un proceso natural. El logro de esta meta se relaciona con la capacidad que ha desarrollado la familia para fomentar la individuación con sus miembros y con la calidad de la relación de pareja de los padres. La crisis que se vive durante el transcurso de esta etapa es la reagrupación versus atadura o expulsión.

### **Etapa # 6**

**El nido vacío:** Esta fase es la primera de las dos etapas post-parentales, cuya relevancia radica en que comprenden conjuntamente cerca de la mitad del ciclo vital de una pareja.

Según Rhodes, el principal desafío que comprende esta etapa, es el redescubrimiento, referido, por un lado, a la tarea conyugal de acercarse uno al otro y renegociar una relación donde ya no se ejerce el rol de padres, y, por otro, al fortalecimiento de una relación de padres e hijos que permita soportar las modificaciones en el cambio de status debido a los cambios. Principalmente la tarea de esta etapa consiste en superar las separaciones uniéndose como pareja y generando nuevas formas de apoyo y de resolución de conflictos. La crisis experimentada durante esta etapa es el redescubrimiento versus la desesperación.

### **Etapa #7**

**La conjunción de tres generaciones:** Durante esta etapa se destaca la continuidad de la vida familiar. Durante el transcurso de ésta, los padres y los hijos se reconectan en nuevas formas que pueden ser muy gratificantes, aunque los padres ancianos inevitablemente enfrentan la muerte, mientras los hijos dicha pérdida.

Para todo el núcleo familiar, la tarea mayor consiste en desarrollar un sistema de ayuda mutua que impida la desconexión generacional. Esta ayuda debe ser lograda sin pérdida de la dignidad, procurando impedir la sensación de inutilidad que viven los ancianos. La principal crisis que se vive durante esta etapa es la ayuda mutua versus la inutilidad.

## **5. Aproximación a las técnicas o competencias para el trato directo en el trabajo con infancia.**

Al hablar de técnicas o competencias para el trato directo, se entiende una serie de requisitos básicos que debiesen conocer y, en cierto grado manejar, las personas que trabajen diariamente y se preocupen de las actividades básicas de los niños, niñas y adolescentes al interior de las Residenciales de Protección. En ningún caso existe un requisito que estipule que la persona que trabaje de manera directa en las actividades diarias de los niños sean profesionales, no obstante, se va realizando una evaluación periódica, para verificar el trato y las capacidades que presenten las educadoras para brindar un escenario de seguridad para los niños, niñas y adolescentes. Conocer y manejar dichas competencias, permitirá satisfacer las necesidades de las niñas, estrechamente relacionadas con las etapas, tanto del ciclo vital de desarrollo individual, como del familiar en las que se encuentran y a su vez tratar con solvencia aquellas situaciones de crisis manifestadas por las niñas. Del mismo modo, el conocer y empoderarse de las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones, contribuirá para atenuar el impacto psicológico y emocional que provoca el trabajo con las complejas realidades de vulneración de derechos en la infancia y con las cuales mantienen un contacto permanente. Esto conllevará, por un lado, a mantener la estabilidad personal, tanto de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, como de las niñas, identificando situaciones de riesgo que puedan provocar crisis en las pequeñas, y, por otro lado, a salvaguardar un ambiente propicio para la protección y enseñanza de los subsistemas de la Residencial. Entre las técnicas más requeridas para realizar labores de trato directo, se encuentran las siguientes:

### **➤ Resiliencia**

El concepto de resiliencia no es nuevo en la historia, este se desprende del término “resilience” y es un concepto que pasó de la física al área de la psicología. Por “resilience” se entiende la capacidad que tiene un cuerpo

físico de recobrar su forma primitiva, cuando se deja de ejercer presión sobre él.

Llevando este término a las ciencias sociales, la resiliencia correspondería a la capacidad humana de hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y salir de ellas fortalecidas o, incluso, transformado. Ante esta situación la resiliencia “no radica en la evitación de experiencias de riesgo, sino más bien en la existencia de factores protectores, que permiten a la persona mitigar el impacto de esos riesgos. Los factores son aquellos que reducen la probabilidad de consecuencias negativas y motivan a la persona o familia al logro de las tareas de cada etapa de su vida” (Aylwin & Solar, 2003)

Esta capacidad se pone a prueba ante situaciones críticas o dificultosas, ya sea de carácter físico o emocional, las que provocarían desestabilizaciones en el normal desarrollo de las personas. En este sentido para Kreisler (1996) la resiliencia corresponde a la “capacidad de un sujeto para superar circunstancia de especial dificultad, gracias a sus cualidades mentales, de conducta y adaptación”. También existen otras concepciones sobre la resiliencia, de ello nos da cuenta Manciaux, Vanistendael, Lecomte y Cyrulnik (2003) “la resiliencia es la capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves”.

Esta capacidad es dinámica, en este sentido obedece a un impulso fundamental e innato del ser humano, que lo lleva a negarse a renunciar y, por otra parte, a concentrar su energía para salir adelante. Existe entonces, un sentido incansable de superación que emerge al enfrentar situaciones que parecen insuperables.

Para desempeñar labores dentro del Hogar, esta competencia cobra vital importancia para las Asistentes Técnicas Pedagógicas, *pues la resiliencia se activa frente a situaciones de estrés severo y prolongado, lo que generaría a su vez, una serie de condiciones que provocan mayor resistencia ante hechos de vulnerabilidad.* Esto, frente a las distintas y complicadas realidades que han vivido las niñas a su corta edad, las que pueden tener un impacto negativo que podría desencadenar tanto, estrés laboral, como alguna incapacidad de cumplir de manera efectiva su labor, puesto que, es común que las niñas necesiten contar sus vivencias a las tías, a quienes identifican como adultos significativo a las cuales pueden confidenciar los problemas que las agobian. El poseer esta competencia, no tan solo les ayuda a atenuar el impacto de aquellos relatos, también les permite afrontar

de buena forma sus propios problemas, en su núcleo familiar, sin verse afectada y sabiendo tomar las decisiones adecuadas en beneficio de su integridad y en la de sus seres queridos.

### ➤ **Contención Afectiva:**

Con el objetivo de entregar un trato cercano y propicio, generando un ambiente de confianza con la persona afectada, se utiliza la contención afectiva como herramienta para propiciar un escenario seguro. Por ésta se entiende al “hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio” (Humanos, 2011). El propósito de la contención es poder comprender la situación que está afectando a la persona, brindar a corto plazo orientaciones para clarificar las acciones a seguir y al mismo tiempo ayudar en el empoderamiento de la misma.

Durante el proceso de contención afectiva, se propicia el espacio para que se expresen los sentimientos de la persona afectada, mediante la *escucha activa* y la *actitud empática*, que se utilizan con el fin de entregar un punto de apoyo al aspecto emocional de la víctima. Este procedimiento favorece que la persona exprese de manera menos dolorosa la situación que lo mantiene en crisis. Una forma útil y efectiva de realizar la contención es verbalizar y validar el sentir de la persona afectada.

En cuanto a la dificultad que conlleva realizar una contención, es importante tener en cuenta que no siempre es fácil llevarla a cabo, puesto que, “requiere de sensibilidad, ética y experiencia [...], ya que deben prepararse para identificar y manejar sus propias emociones, las cuales, como en todo ser humano, surgen ante el sufrimiento ajeno y la impotencia de ver la impunidad o injusticia que vive la persona que solicita el apoyo” (Humanos, 2011)

Tal como se menciona en uno de los párrafos precedentes, al realizar una contención emocional, se debe tener en cuenta otros dos aspectos que son relevantes, la actitud empática y la escucha activa.

La actitud empática corresponde a ver desde la perspectiva de la o el otro en su contexto, su sentir, su pensar y su manera de actuar, para hacerle saber que está siendo comprendido/a. De no ser lograda esta empatía con la persona “se puede generar en la víctima una sensación de no haber sido escuchada y/o comprendida y tal vez llegue a sentirse juzgada, con miedo y maltratada” (Humanos, 2011)

Bajo este contexto residencial, en el cual las Asistentes Técnicas Pedagógicas cumplen sus funciones, es esperable poseer la *“habilidad para la resolución de conflictos e intervenciones en situaciones de crisis”* (SENAME, 2010), pues ante estas situaciones de crisis vividas en el Hogar, la principal responsabilidad es *“responder a las necesidades específicas de atención, contención emocional, cuidados diarios y la protección de los niños y niñas ingresados a las residencias”* (SENAME, 2010) y de este modo poder propiciar un ambiente de seguridad y confianza para las niñas, en donde puedan ser atendidas y comprendidas las crisis que presentan, pudiendo en primera instancia calmar la situación y entregar una palabra a la confusión posterior. El no tener la capacidad para afrontar estas situaciones de crisis puede provocar un descontrol en la niña como en su grupo de pares recalando en una situación más complicada y difícil de solucionar.

### ➤ **Escucha**

Este término hace alusión a la capacidad que tienen las personas de poner atención al mensaje que emite otra persona, haciendo uso de distintos canales o vías, con el fin de comprender lo que se le quiere decir, poder tener alguna reacción ante el mensaje y de esta forma, entregar un mensaje como respuesta al emisor.

Esta técnica es importante, puesto que, *“la expresión verbal de experiencias victimizantes puede ser positiva para las víctimas, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención de sus emociones, aunque también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo”* (Humanos, 2011)

Producto de esto, se debe tener en consideración la importancia de respetar la forma que cada persona emplea para hablar de sus experiencias traumáticas. Así se hace necesario que los responsables de la atención directa en estos casos, sean conscientes de la situación por la que está pasando la persona afectada.

Es importante considerar que en este proceso no se debe forzar a la persona a hablar de sus vivencias, la escucha es un asunto en el que no todas las personas se encuentran listas, por ende, es necesario que éstas se sientan preparadas y reconozcan un escenario de confianza para conversar. Si en algún caso, se presenta alguna dificultad, no se debe presionar a la persona para que cuente lo que le ocurre, más bien, se debe entregar unos minutos para que se conecte consigo misma.

Es así como las principales características básicas de la escucha son la “disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. Escuchar a las víctimas de violencia produce en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y aumenta los recursos de afrontamiento, como la sensación de apoyo para contar con ciertas certezas que promueven la recuperación individual y comunitaria”. (Humanos, 2011)

Al igual que las competencias anteriores y estrechamente vinculada con ellas, se espera que en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, la escucha responda a *“un sistema de cuidados, atención y convivencia diaria que asegure el bienestar e integridad de los niños y niñas, dando cumplimiento a las actividades y procedimientos establecidos por el área técnica”* (SENAME, 2010), que se torna importante para comprender las situaciones de cada una de las niñas, y de esta forma, poder entregar un mensaje alentador y reponedor cuando una niña está pasando por un momento difícil, para demostrar interés en el problema de ella y a la vez validarla. El no escuchar a la otra persona, evidenciará el desinterés que se tiene por lo que le ha ocurrido a ésta, además de provocar un quiebre en la confianza que deposita el afectado. Por lo mencionado, surge la necesidad de que las Asistentes Técnicas Pedagógicas empleen esta competencia, ya que, es de suma importancia lograr un ambiente de confianza para que las niñas sean capaces de expresar sus inquietudes y problemas a sus adultos responsables.

### ➤ **Apego**

La teoría del apego se convierte en el motor principal para comprender el tipo de relaciones que se deben establecer entre los/as educadores/as de las residenciales dedicadas a la prevención, protección y/o reparación en temáticas de infancia vulnerada en derechos y los niños, niñas y adolescentes que allí habitan. Esta teoría realza su importancia a los vínculos afectivos tempranos que se generan entre los niños y sus cuidadores directos. Como eje principal establece que los seres humanos tienden a generar lazos emocionales prolongados desde el nacimiento hasta la muerte. Estos se centran en obtener cuidado, protección y estimulación en su desarrollo evolutivo desde una persona con más posibilidades de sobrevivencia.

La construcción de una figura de apego significativa al interior de una residencia de protección, es un proceso relevante que se puede gestar de

dos formas completamente diferentes. En algunas ocasiones, generar este vínculo se convierte en una tarea dificultosa para aquellos infantes que han sido víctimas de algún tipo de vulneración de sus derechos y sobre todo para quienes las han sufrido al interior de su núcleo familiar, en donde se manifiesta una desconfianza al momento de entablar un lazo afectivo con un adulto extraño. Por otra parte, están los niños o niñas carentes de lazos significativos, en donde la generación de este vínculo es más espontáneo y menos dificultoso, sin embargo, hay que ser consciente y responsable para generar un vínculo positivo, bien definido y no un lazo difuso en donde se confundan los roles o se genere una relación simbiótica que pueda desencadenar dificultades para ambas partes. Un vínculo de apego evoca sentimientos de pertenencia a una relación donde el niño o niña se siente aceptado y en confianza.

En este sentido, “un apego sano y seguro permitirá además la formación de una conciencia ética y el desarrollo de recursos para manejar situaciones emocionalmente difíciles como las separaciones que acarrearán pérdidas y rupturas” (Barudy & Dantagnan, 2005)

Se entiende entonces que el apego es una vinculación emocional entre los niños, niñas y adolescentes con sus padres o cuidadores, que se constituye en una herramienta primordial para un desarrollo pleno de la personalidad de los menores.

En este caso en particular, de niños o niñas institucionalizados/as, al no existir una figura materna o paterna significativa, son los educadores de trato directo, quienes establecen un vínculo afectivo y cercano con ellos, al responder a sus necesidades básicas ofreciendo confianza, seguridad y disponibilidad; todo ello, en base a un apego sano y seguro para con los niños. Para fomentar estas relaciones, los/as educadores/as trabajan con ellos en la vida cotidiana, preocupándose de todas las tareas, incluyendo las pautas de sueño, de juegos y de alimentación.

Al interior de un Hogar, se espera que las Asistentes Técnicas Pedagógicas, mediante la generación de un vínculo de apego sano y seguro puedan *“promover el desarrollo de habilidades y recursos sociales e individuales que posean los niños/as que son atendidos”* (SENAME, 2010), y que en alguna etapa de su vida vieron mermados producto de la negligencia o vulneración de derechos cometida por sus padres. En este sentido, es sumamente importante para las niñas que viven en la Residencial, generar lazos significativos, pues al ser separadas de sus núcleos familiares presentan la

necesidad de entablar una relación de confianza y cercana con un adulto significativo que les permita suplir la ausencia momentánea de sus padres.

Mediante esta serie de competencias técnicas, se pretende describir la labor de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, a través del desempeño de estas herramientas que permiten afrontar de buena forma su trabajo y las dificultades que éste implica. Estas son las más relevantes y las más requeridas al observar distintos manuales de Residenciales de Protección, en donde se definen las funciones de los/as educadores/as.

Si bien es cierto que, mediante el Servicio Nacional de Menores o las bases técnicas de distintos Hogares, se establecen estas competencias técnicas, necesarias para desempeñar funciones en Residenciales de Protección y hacer frente a las dificultades que ello implica, existe un escaso nivel de definición o desarrollo de lo que cada una de éstas implica y de su adecuada aplicación ante las situaciones de crisis que se desencadenan día a día en las relaciones interpersonales que entablan los/as niños/as. Principalmente se presenta mediante la enumeración de un listado de las posibles competencias que debiera tener una Asistente Técnica Pedagógica o una Educadora de Trato Directo, pero no se releva la importancia de una definición y capacitación para aquellas personas que desempeñaran dicha labor, teniendo en cuenta que en muchos Hogares no existen mayores requisitos, salvo la enseñanza media completa y no presentar antecedentes delictuales en aquellas áreas relacionadas con el trabajo. En este sentido, se podría denunciar un vacío de carácter legal en la política de infancia, en un aspecto tan importante como una definición teórica fundamentada de la relevancia de manejar y capacitarse en dichas competencias, para manejar situaciones de conflictos, proporcionar escenarios de confianza y protección y atenuar el impacto o sobrecarga emocional que conlleva el trabajo con niños y/o niñas vulnerados/as en derecho en las propias Asistentes Técnicas Pedagógicas.

# Capítulo III

## Marco metodológico

## 1. Presentación

Bajo un contexto de protección, todo niño o niña que haya sufrido negligencia o vulneración de derechos por parte de sus padres, necesita de un adulto significativo y no dominante que le permita enfrentar su realidad de maltrato y no volver a repetir su historia. En este sentido, “lo que necesitan los niños/as para desarrollarse, es respeto por parte de quienes cuidan de ellos, tolerancia hacia sus sentimientos, sensibilidad para entender sus carencia y humillaciones vividas” (Hernández, 2009). La intención es que todos los miembros componentes de las Residenciales cultiven un ambiente de respeto, valoración y contención de los niños/as.

En este sentido, y al realizar el trabajo en la Residencial de Protección Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en la comuna de Quillota, es que surge la necesidad de realizar una investigación con las Asistentes Técnicas Pedagógicas, que permita contraponer lo que dicen los referentes teóricos sobre el nivel de manejo y desempeño adecuado de las diferentes competencias técnicas de éstas, y lo que realmente experimentan producto de una serie de situaciones, tales como, las diferencias de trabajo, las crisis vividas, los roles que desempeñan, etc. y que tienen un impacto directo, ya sea en el trabajo diario al interior de la residencial o en la postergación de su vida personal y/o familiar.

Con la finalidad de conseguir los datos necesarios para poder construir una descripción de las crisis o dificultades que afectan el óptimo desempeño de las competencias técnicas de las ATP, se toma la decisión de realizar una investigación desde el enfoque cualitativo con un carácter exploratorio descriptivo, de manera que los fenómenos puedan ser abordados e interpretados para poder comprender de mejor manera una determinada realidad a través de la experiencia de aquellas principales involucradas, que están diariamente trabajando y dando vida a las Residenciales de Protección para niños, niñas y adolescentes.

Teniendo en cuenta la importancia de los enfoques con los cuales se piensa realizar una investigación, se menciona a continuación una serie de características que contiene el enfoque cualitativo. En este sentido, la investigación cualitativa podría entenderse como la categoría de diseños de investigación que extrae descripciones desde observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio.

Respecto al proceso y las fases de la investigación cualitativa, se diferencian las que serán mencionadas a continuación:

1. Planteamiento y/o definición del problema.
2. Diseño metodológico para llevar a cabo la investigación.
  - Sistema de objetivos.
  - Preguntas de investigación.
  - Justificación de la investigación.
  - Inmersión inicial en el campo de investigación.
  - Selección de la muestra.
  - Diseño de investigación.
3. Recolección de datos.
  - Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
  - Inmersión profunda en el campo de investigación.
  - Técnica de análisis de contenido.
4. Proceso de análisis.

Dentro de este enfoque cualitativo existe una variedad de marcos de interpretación, pero en ellos hay un denominador común, que se puede situar en el concepto de patrón cultural, que parte de la premisa de que todo sistema social tiene un modo único para entender situaciones o eventos. Los modelos culturales se encuentran en el centro del enfoque cualitativo, pues son entidades flexibles que constituyen marcos de referencia para el actor social, y están contruidos por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia personal.

De este modo, el enfoque cualitativo es el adecuado para reconocer datos de las Asistentes Técnicas Pedagógicas que trabajan en el hogar de niñas Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, abriendo la posibilidad de desarrollar en un ambiente de confianza, que pocas veces es considerado importante producto de la urgencia y necesidad de trabajar con las niñas que han sido vulneradas en sus derechos; invisibilizando los problemas y necesidades de éstas, que tienen un impacto negativo, ya sea en el ámbito laboral o en su vida personal y/o familiar.

Para esto, es necesario tener en consideración las precauciones básicas de acuerdo al manejo adecuado de los datos recabados en la presente investigación, teniendo en cuenta los principios éticos de la confidencialidad, en función de no provocar daño alguno de manera directa o indirecta a las personas.

## 2. Planteamiento del problema

Si bien es cierto que como sociedad, se han logrado avances significativos en materia de protección para la infancia, ya sea, mediante la ratificación de la Convención de los Derechos del Niño o a través de las distintas disposiciones realizadas por el Servicio Nacional de Menores, teniendo como eje principal la protección y/o la reparación de la vulneración de sus derechos bajo el principio fundamental del interés superior del niño, es necesario también, reconocer a todos los actores que brindan un ambiente de protección para con los niños, niñas y adolescentes vulnerados en derecho. En este sentido, se hace necesario trabajar con uno de los pilares fundamentales no tan sólo de ésta, sino que de todas las Residenciales u Hogares en donde se vela por la protección y/o reparación de menores vulnerados en derechos. Es así como las Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, de la comuna de Quillota, cumplen con el rol de adultos significativos, teniendo que brindar un apego sano y seguro a las niñas que se encuentran en su interior. De este modo son ellas las encargadas principales de dar funcionamiento a las actividades diarias de la Residencial y de mantener un trato directo con cada una de las niñas, identificando las problemáticas que las afectan y que generan conflicto entre pares.

En consecuencia, surge la inquietud de conocer en mayor profundidad los distintos niveles de manejo y aplicación que poseen las Asistentes Técnicas Pedagógicas para ejercer de forma óptima, las competencias técnicas que se requieren para realizar su trabajo en los momentos de crisis, penas, rememoración de episodios de vulneración de derechos e historias de vida, que han afectado y marcado a cada una de las niñas del Hogar; y que por la gravedad de estas situaciones, desestabilizan o generan problemas en las ATP, ya sea en el ámbito laboral, al no poder realizar de buena forma su trabajo; y también en el ámbito personal y/o familiar, al no poder separar el ámbito laboral del personal.

Para ello, se indaga en el enfoque sistémico, que considera que los sistemas son abiertos y se ven influenciados entre los subsistemas que la componen, a través de los diferentes cambios de información entre éstos. En este sentido, son sistemas complejos de interacción, en los que se debe lidiar con las diferencias para poder conservar el equilibrio necesario al interior de él y así mantenerse en el tiempo sin que éste se desintegre. Bajo esta lógica, el subsistema de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, cobra un rol aún más relevante, ya que, se convierte en un pilar fundamental para dar

funcionamiento al sistema y mantener el equilibrio que se necesita. Es por ello, la importancia de conocer las distintas crisis que pueden afectar el normal desarrollo de las competencias técnicas que requieren, pues al no realizarlas de buena manera, tienen un impacto negativo tanto en el plano laboral, como en el plano personal y familiar, desencadenando distintos problemas, ya sea, físicos, psicológicos o sociales.

Además este enfoque sistémico, permite ahondar en la teoría del ciclo de vida familiar, de orientación sistémica; identificando las diferentes crisis que viven, tanto las niñas vulneradas en derecho, como las ATP, según la etapa de desarrollo vital en la que se encuentran, y que al ser confrontadas, generan una pugna que puede provocar dificultades importantes que afectan a todo el sistema. Además de ello, se trabaja desde un enfoque de género, lo que permite crear un vínculo significativo entre las ATP y las niñas que genera mayor confianza para compartir los temas delicados.

En este sentido, y con la opción de poder generar un trabajo investigativo directamente con las Asistentes Técnicas Pedagógicas, que permita crear una visión real de las dificultades que conlleva el trabajo con niñas vulneradas en derechos, y cómo las diferentes historias de vida y las crisis vividas al interior de la residencial, tienen un efecto estresante y que puede generar distintos cuadros que afectan la salud de ellas, producto del desplazamiento que sufren sus problemas, a raíz de la inmediatez del trabajo que se debe realizar con las niñas que han sufrido algún tipo de vulneración.

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1 Sistema de objetivos**

##### **Objetivo general**

Caracterizar las competencias técnicas con las que cuentan las Asistentes Técnicas Pedagógicas para el desempeño de las funciones de trato directo en el hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

##### **Objetivos específicos**

1. Describir la capacidad de resiliencia que tienen las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

2. Identificar la capacidad de contención afectiva que poseen las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.
3. Identificar la capacidad de escucha que tienen las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.
4. Identificar vínculos de apego sano y seguro que entregan las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

### **3.2 Preguntas de investigación**

- ❖ ¿Con qué competencias técnicas cuentan las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota que sea la base para desarrollar un óptimo desempeño laboral?
- ❖ ¿Cómo se describe la capacidad de resiliencia con la que deben contar las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota?
- ❖ ¿Cuál es la capacidad de contención afectiva que deben tener las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota?
- ❖ ¿Cómo se identifica la capacidad de escucha que deben tener las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota?
- ❖ ¿Cómo se identifican los vínculos de apego sano y seguro con la que deben contar las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota?

### **3.3 Justificación de la investigación**

Sabido es que el problema de la institucionalización y los efectos que ella conlleva en el desarrollo de la personalidad de los menores es preocupante, debido a las consecuencias que ésta puede generar en desmedro del óptimo desarrollo que se espera que niños, niñas y adolescentes adquieran durante las etapas de su infancia; es así que existe un consenso general en que el ambiente primario del mencionado desarrollo debiese estar bajo el seno familiar. Ello, se desprende desde la Convención de los Derechos del niño, en donde se señala que para el pleno y armonioso desarrollo de la

personalidad del niño, debe mantenerse en el ambiente familiar y bajo un contexto protector.

Sin embargo, también existe claridad que por consecuencia de diferentes factores, los derechos básicos de los niños(as) se ven gravemente vulnerados, aun cuando bajo este contexto se debiese velar por su protección. Es en estos momentos donde el cuidado alternativo en sistemas Residenciales cobra sentido y relevancia.

En este sentido, tanto en el SENAME; como en las organizaciones colaboradoras, mediante sus Residenciales de Protección para la infancia, el trabajo principal se avoca a elaborar planes para proteger a los niños, niñas y adolescentes y a reparar, en los casos que sean necesarios; la vulneración de algún derecho fundamental de éstos.

Escasos o prácticamente nulos son los trabajos que estas instituciones brindan a los demás subsistemas que componen cada una de estas organizaciones, aun cuando la tarea de éstas sea primordial para generar ambientes protectores en los que los menores puedan desarrollar habilidades que en cierto momento de su vida vieron mermadas o simplemente privadas.

En este sentido, la sobrecarga física, emocional y psicológica que viven las Asistentes Técnicas Pedagógicas, encargadas del que hacer y actividades diarias de los sujetos de atención en la realización de sus tareas, deben ser consideradas de gran impacto en los diferentes ámbitos de su vida, debido a la incapacidad de las educadoras de separar el ambiente laboral del de su vida personal/privada, producto de la invisibilización de sus problemáticas, que escasas veces son tratadas con el abordaje necesario, debido a la urgencia con la que se debe tratar la problemática principal en una Residencial; la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados.

Según algunos informes realizados por el SENAME, las Asistentes Técnicas Pedagógicas en su mayoría no cuentan con estudios profesionales o técnicos que las hayan dotado de herramientas útiles para paliar los efectos negativos que pueden generar las situaciones de crisis o de estrés que se viven en el interior de una Residencia cuando desempeñan sus labores, sumado a ello, que muchas de estas educadoras ingresaron a trabajar sin estar mayormente preparadas para trabajar con niños, niñas y adolescentes vulnerados en derechos, desempeñando y perfeccionando su rol mediante la práctica y teniendo que replicar los métodos utilizados en la crianza de sus propios hijos/as. Esto último, tomando en cuenta como referente al modelo familiar y su principal elemento del rol de género, mediante el cual ejercen su

trabajo en diferentes planos, tales como, el afectivo, el del cuidado y la crianza, teniendo como principal consigna, la formación, la educación y la entrega de valores.

Teniendo como referencia esas directrices, la configuración y el desempeño del rol de educadoras o Asistentes Técnicas Pedagógicas es de vital importancia para dar funcionamiento y mantener el equilibrio de las Residenciales encargadas de dar protección a los derechos de niños, niñas y adolescentes; puesto que “son las que en el co-devenir comunitario de las Residencias han desarrollado las estructuras de vinculación más estrechas con los niños(as), y por tanto existe el convencimiento de que son ellos los que mejor los conocen: los conocen en su diario vivir, en la convivencia, en sus modos de ser y estar en el mundo. Mientras que la relación de los profesionales con los niños(as) es más distante, no conviven con ellos, ni comparten otros tiempos que los estrictamente profesionales”. (Martínez, 2010)

El reconocimiento del rol de educadora o Asistente Técnica Pedagógica, según palabras del propio Martínez (2010) “implica la validación del potencial educativo que tienen la convivencia cotidiana y la posibilidad de sustentar en esta convivencia cotidiana una pedagogía de lo cotidiano, es decir, construir desde aquí el trabajo socio-educativo”. De allí la importancia de este rol en el interior de los Hogares, ya que, además de acompañar y velar por un buen proceso de desarrollo de los menores vulnerados y ser un agente activo de las rutinas de estas instituciones, mediante la enseñanza formal o informal sobre distintas temáticas relevantes para su desenvolvimiento en las actividades exteriores a la residencia; deben constituirse en un eslabón fundamental en la circulación de información relevante entre los sujetos de atención y los profesionales.

De allí, la importancia de fijar como unidad de estudio un pilar tan fundamental para el funcionamiento de las Residenciales de Protección, que generalmente ven mermadas sus necesidades producto de otros temas de mayor “relevancia” y que necesitan con inmediatez ser resueltos. En este sentido, se reconoce que las instituciones invisibilizan o descuidan la necesidad de trabajar con las Asistentes Técnicas Pedagógicas, y se requiere de un trabajo en profundidad; más que jornadas de autocuidado para manifestar la preocupación y valoración que existe por esta noble labor social. Es por ello que el estudiante muestra su interés de trabajo con este subsistema de la institución y de conocer el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas con las que deben contar, con la finalidad de analizar los aspectos positivos y también aquellos que se encuentren a la deriva con la intención de proponer mejoras que vayan en pro de una mayor

preocupación y una mejor preparación en vista de reivindicar y realzar la importante labor que cumplen en la crianza y acompañamiento de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados gravemente en derechos. Esto en beneficio del cuidado personal que deben tener y que se debe manifestar en un óptimo estado físico, psicológico y emocional para desempeñar las labores en este vital trabajo, como para mantener el equilibrio de cada uno de sus núcleos familiares.

### **3.4 Inmersión inicial en el campo de la investigación**

La inmersión inicial al campo de la investigación, es considerada como una de las etapas importantes dentro del enfoque cualitativo. Durante esta etapa las observaciones son múltiples, pero de manera general o dispersa, de forma de poder comprender mejor a los casos. En este sentido, al principio el investigador debe observar cuanto más pueda. De este modo, mientras más se avanza en la investigación, se van reconociendo aquellos aspectos de interés con los cuales se elaborará el planteamiento de un problema que se determina estudiar.

Durante el proceso de seminario de título, llevado a cabo en el transcurso de los meses de abril – octubre del año 2014, en relación a la temática de trabajo con las Asistentes Técnicas Pedagógicas, se consideran ciertos hitos de relevancia.

La consolidación de la temática trabajada, correspondiente al nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas de las Asistentes Técnicas Pedagógicas del hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, dependiente del Refugio de Cristo, fue delimitada por el estudiante en conjunto con la Profesora de la escuela de Trabajo Social, Dra. Sara Salum Alvarado, quien jugó un papel importante en la obtención de un nuevo tema de trabajo. Todo esto, no estuvo exento de problemas que tardaron la inmersión en la institución, producto de un intento fallido por parte de quien suscribe, ya que, debido a diferentes motivos, no pudo realizar el seminario de título en el Centro de Tratamiento Residencial de Drogas Pablo Neruda, dependiente de la corporación Servicio Paz Y Justicia.

Una vez establecida la institución en la cual se insertaría el estudiante, gracias a la colaboración de la profesora guía, se procede a realizar las reuniones protocolares entre el estudiante y la institución patrocinante, en este caso, el Refugio de Cristo que permitan la inserción de éste en la institución. Luego de llevar los documentos correspondientes a la dirección

de la institución, que indiquen que quien suscribe se encuentra habilitado para realizar el estudio, se establece la coordinación de la reunión de presentación en el Hogar en Quillota para que el estudiante conozca y se inserte en la institución. En ella, se lleva a cabo una conversación, junto a la Asistente Social y la Directora del Hogar, para determinar lineamientos o posibles temas de interés para ambas partes. En primera instancia la idea de las profesionales era realizar un trabajo que permitiera disminuir los instrumentos o pautas de aplicación de trabajo, para las familias nucleares de las niñas institucionalizadas, con la finalidad de reducir las horas que toma la aplicación y el posterior análisis de dichos instrumentos y de complementar diferentes perspectivas de trabajo, a fin de obtener un documento complementado y sintetizado con los ítem más relevantes de los enfoques utilizados. En primera instancia se acordó trabajar en función de esta necesidad de la institución, pero al poco andar y tras conversaciones con la profesora guía, se llegó a la conclusión de que para realizar dicho trabajo era necesario hacer una evaluación, lo que no era del interés de la institución.

Tras reconsideraciones del estudiante y con el objetivo de realizar un estudio que proporcionara un aporte para el Hogar, éste considera realizar un trabajo con las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes acompañan a diario las actividades de las niñas, con el objetivo de reconocer las dificultades que provocan desequilibrios en el desempeño de dichas mujeres, con la finalidad de proponer mejoras laborales como psicológicas, en pro de su bienestar y como medida de mantención del equilibrio entre ellas y las niñas que están bajo su cuidado, como en función de la prosperidad del Hogar. Tras la correspondiente reunión para proponer esta nueva línea de trabajo, el equipo se muestra muy receptivo y considera que es apropiada y pertinente la propuesta del estudiante, aceptando sin mayores correcciones la nueva propuesta.

Resueltos los primeros acercamientos y en concordancia con la temática de interés, tanto los profesionales, como las Asistentes Técnicas Pedagógicas reciben de forma positiva la inmersión inicial en el campo, lo que se considera como una buena relación de interacción interpersonal.

Teniendo en cuenta la temática a trabajar, se acuerda, en conjunto con la profesora que la investigación se realizará al alero del enfoque cualitativo, debido la riqueza que aporta este tipo de estudios, de donde se puede obtener información de parte de las principales involucradas con la intención de analizar lo recabado en beneficio de las personas y la institución.

Producto de las decisiones y definiciones de los lineamientos, el estudiante comenzó a trabajar en la configuración de un marco teórico que permita dar forma y sustento a la investigación, de manera de otorgar coherencia entre los objetivos, y preguntas de la investigación con un cuerpo teórico adecuado a las necesidades del estudio.

### **3.5 Diseño muestral cualitativo**

El proceso de diseño de la muestra del enfoque cualitativo es considerablemente diferente al llevado a cabo tradicionalmente en el enfoque cuantitativo. Habitualmente, en el enfoque cualitativo se considera un caso, grupo o comunidad que no supere un número mayor de 50 personas, puesto que, más que generalizar la información obtenida, busca nutrir de subjetividad y profundidad cada caso, con el fin de investigar e interpretar experiencias y percepciones relativas a un tema en específico.

Es así, que durante la etapa inicial de la investigación cualitativa, “la decisión muestral puede estar orientada por criterios que dependerán de las características particulares de cada estudio” (Serbia, 2007), permitiendo una recolección de información relevante para el trabajo elaborado por el investigador.

De igual forma, Serbia plantea que, “también puede importar para la selección inicial, en la muestra cualitativa, el hecho de que los sujetos hayan tenido alguna experiencia sobre el tema que se quiere investigar [...]. Se persigue la comprensión y la reconstrucción de discursos característicos de una grupalidad o de ciertas personalidades típicas o ejemplares en relación a un tema”.

Para esta etapa, se toman en cuenta criterios de rigor, estratégicos, éticos y pragmáticos como se explican a continuación. Tres son los factores, según Hernández Sampieri (2010), que intervienen para determinar (sugerir) el número de casos para la investigación:

- 1) Capacidad operativa de recolección y análisis: establece el número de casos que se puede manejar de manera realista y según los recursos con los que se dispone.

Bajo este criterio, también se considera un grupo del equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas, correspondiente entre 6 y 8 mujeres, ya que, al ser un grupo pequeño, se puede mantener un buen ambiente, de respeto y

confianza, sin correr el riesgo de la pérdida de control en cuanto a la investigación y la concordancia con los objetivos.

- 2) Entendimiento del fenómeno: determina el número de casos que nos permitan responder las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”.

Bajo este criterio se considera al mismo grupo del equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas, ya que, cada uno de los testimonios que sea entregado es importante para la comprensión del fenómeno que se estudia.

- 3) Naturaleza del fenómeno bajo análisis: establece si los casos son accesibles y frecuentes o no, y si el obtener información lleva mucho o poco tiempo.

Este criterio permite confirmar que la composición de la muestra es asequible y que se debe aprovechar la oportunidad de conocer los testimonios de los principales sujetos de investigación durante el período por el que se extienda el seminario.

En definitiva, estas muestras no buscan generalizar, ni extrapolar los resultados a todos los componentes de la población, sino que se configuran como muestras dirigidas o no probabilísticas, en donde “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación” (Hernández Sampieri, 2010).

De este modo, el estudiante seminarista considera que el escenario que se vive al interior del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota, es adecuado para realizar un estudio con las Asistentes Técnicas Pedagógicas que son las encargadas del trato directo en las actividades y en las tareas que se tiene con las niñas vulneradas en derecho, con el fin de conocer el nivel de manejo y de aplicación de las competencias técnicas que se requieren para trabajar en estos tipos de Residenciales para Mayores que velan por la protección y reparación de los niños, niñas y adolescentes. A su vez, permite contar con una visión realista y reveladora de lo que significa este fenómeno en cuestión y el trato directo con niñas en diferentes etapas del desarrollo; con las distintas crisis que conllevan y que han sido víctimas de vulneraciones que impactan y afectan el desempeño laboral y de las competencias mencionadas de las Asistentes Técnicas Pedagógicas.

Dicha Residencial, cuenta con un equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas que son las encargadas de ejercer sus labores para mantener el equilibrio en el funcionamiento de las actividades diarias de la Residencial. De este modo, el estudiante opta para el trabajo de investigación, por un tipo

de muestra por conveniencia, puesto que, es el propio estudiante quien elige las unidades de muestras, que se encuentran en el lugar adecuado y en el momento oportuno, además de tener en cuenta que la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación, sin olvidar que “el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización” (Hernández Sampieri, 2010).

En consecuencia, la cantidad de mujeres que constituyen el equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, son consideradas en su totalidad para realizar la investigación. Es así, que a partir de su propio lenguaje y vivencias, se busca construir una base de datos con respecto al nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas, frente a las diferentes crisis que pueden afectar su desempeño; la cual será de alto valor, puesto que, posteriormente será considerada en el análisis de contenido, que permitirá dar respuesta a los objetivos de la investigación.

#### **4. Diseño, enfoque y perspectiva de investigación**

El presente estudio, se enmarca bajo los lineamientos básicos del enfoque cualitativo, el que puede ser considerado como el marco rector durante el proceso de investigación. Tal como hace alusión Hernández Sampieri (2010), los diseños que pueden sostener una investigación cualitativa, tienden a ser contruidos en base a las necesidades propias requeridas para dar cumplimiento de una manera ordenada al fenómeno o problema social que es de interés, y con el cual se busca interpretar en base a las técnicas e instrumentos propios de este tipo de investigaciones. Es así, que mediante este mismo enfoque, se busca identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, la cual da razón plena de su comportamiento y sus manifestaciones.

##### **4.1 Enfoque de estudio**

El enfoque del estudio a realizar, se enmarca bajo la lógica de la investigación **cualitativa**, que produce hallazgos que no se pueden obtener mediante procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. De esta forma, las investigaciones pueden ser sobre “la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los

fenómenos culturales y la interacción entre las naciones” (Strauss & Corbin, 2012). En definitiva, comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. Generalmente esta lógica de investigación se utiliza cuando el tema de estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho alguna investigación al respecto. En este sentido, según Baptista (2006), se persigue como objetivo principal la riqueza, profundidad y calidad de la información. Esta metodología cualitativa “apunta a un esfuerzo por comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, por ende, desde sus aspectos particulares y con una óptica interna” (Sandoval, 2002), facilitando, de este modo, una aproximación a los discursos de las Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, para caracterizar el nivel de manejo y de aplicación de las competencias técnicas que utilizan en el contacto diario con las niñas que se encuentran residiendo en el Hogar.

#### 4.2 Tipo de estudio

Teniendo en consideración el tema de la investigación, el estudio será de carácter **exploratorio**, puesto que “se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes” (Hernández Sampieri, 2010). En esta investigación se busca caracterizar el nivel de manejo y de aplicación de las competencias técnicas que las Asistentes Técnicas Pedagógicas utilizan a diario en el contacto con las niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, lo cual se convierte en un tema de investigación de interés, al ser poco abordado en la institución y en general desde el trabajo social, puesto que, este último fija su intervención en el sujeto de atención que de alguna u otra forma fue víctima de una vulneración, y, en cierta medida, invisibiliza a los sujetos que trabajan diariamente con estas personas vulneradas, sufriendo diferentes menoscabos, tanto físicos como psicológicos, que impactan en el desarrollo óptimo de su labor al tratar con problemáticas de carácter grave.

En este mismo sentido, para la identificación de estos procesos de las entrevistadas, la investigación se presenta como un estudio **descriptivo**, ya que busca rescatar y capturar vivencias de los individuos. Esta tipología tiene como objetivo “describir situaciones y eventos, esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan

especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández Sampieri, 2010).

### 4.3 Tipo de diseño

La investigación que se llevará a cabo tiene un carácter **semi-emergente**, ya que, el trabajo inicial será adaptado y modificado según las diversas situaciones que se generen durante su transcurso. Además el estudio será **no experimental**, ya que, tiene como propósito “observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (...) en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (Hernández Sampieri, 2010), es decir, no hay manipulación de variables.

En esta lógica, el diseño del estudio será **transversal**, ya que, son estudios en un momento determinado de los grupos que se investigan y no procesos interaccionales o procesos a través del tiempo.

## 5. Recolección de datos

### 5.1 Instrumentos y técnicas de recopilación de datos

#### 5.1.1 Definición de unidades de análisis

Sabido es que las investigaciones cualitativas difieren de las investigaciones cuantitativas en varias características, sin embargo, es posible establecer que hay ciertos puntos de concordancia entre ambas. En este sentido, el proceso de recolección de datos es un claro ejemplo de las similitudes que existen entre ambos enfoques y que son fundamentales al momento de analizar los datos obtenidos.

Por un lado la investigación cuantitativa presta atención y utiliza la recolección de datos para “acercarnos lo más posible a la representación fiel de las variables a observar, mediante el instrumento de medición que utilizemos” (Hernández Sampieri, 2010), con la finalidad de realizar inferencias y análisis estadísticos, que permitan generalizar los resultados a toda la población. Mientras que los estudios cualitativos buscan “obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en

profundidad, en las propias “palabras”, “definiciones” o “términos” de los sujetos en sus contextos” (Hernández Sampieri, 2010).

Bajo esta lógica, y según lo planteado por el propio Hernández Sampieri, “los datos cualitativos consisten, por lo común, en la descripción profunda y completa (lo más que sea posible) de eventos, situaciones, imágenes mentales, interacciones, percepciones, experiencias, actitudes, creencias, emociones, pensamientos y conductas reservadas de las personas, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos para comprenderlos y así responder a preguntas de investigación o generar conocimiento” (2010).

De este modo, este tipo de datos se convierte en una herramienta muy útil, pues permite “comprender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano” (Hernández Sampieri, 2010), teniendo en cuenta que la recolección de datos ocurre en los ambientes cotidianos y naturales de los sujetos.

Para esta investigación se considera como principal unidad de análisis a las Asistentes Técnicas Pedagógicas pertenecientes al Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota. Éstas conformarán la unidad de análisis con la que se trabajará para comprender el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas que deben tener para emplear en momentos de crisis al interior de la Residencial. Estas son consideradas con la finalidad de dar respuestas a los objetivos de investigación planteados.

Para efectos de la investigación es necesario considerar a la unidad de análisis como una fuente de información, con la cual se pretende trabajar y conseguir un análisis de contenido de los datos, que cumpla con criterios de confiabilidad y credibilidad. Esto significa que la unidad de análisis busca, tal como dice en los objetivos planteados; caracterizar, identificar y describir las competencias técnicas que deben tener las Asistentes Técnicas Pedagógicas para cumplir de manera óptima con sus labores al interior del hogar.

### **5.1.2 Técnicas de recolección de datos**

Los estudios cualitativos otorgan la posibilidad de encausar una investigación por medio de técnicas que permiten una cercanía con los personas de interés. Para realizar esta investigación se ha considerado a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, con quienes se realizará el estudio utilizando técnicas como la observación cualitativa y la entrevista semi- estructurada.

### ❖ **Técnica de observación cualitativa**

Es dificultoso iniciar el proceso de recolección de datos, sin antes determinar de forma paralela a este proceso, la técnica de la observación que, “no es mera contemplación [...]; nada de eso. Implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un rol activo, así como una reflexión permanente, y estar al pendiente de los detalles (no de la trivía) de los sucesos, los eventos y las interacciones” (Hernández Sampieri, 2010).

Esta técnica, debe ser puesta en marcha desde la inmersión inicial al campo, llevando registros no sólo de aspectos físicos personales o de infraestructura del Hogar, sino que logrando una comprensión de procesos e interrelaciones, así como de los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los que ocurren las experiencias humanas, con las cuales se pretende trabajar.

### ❖ **Entrevista cualitativa**

Otra técnica de producción de datos que será utilizada en la investigación es la entrevista, que básicamente responde a una conversación entre, al menos dos partes que “dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinado, teniendo un propósito profesional. Presupone pues la existencia de personas y la posibilidad de intervención verbal dentro de un proceso de acción recíproco” (Ander- Egg, 2003).

A través de ésta, se pretende obtener información de forma oral y personalizada. Es así que la información comprenderá los acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de las personas tales como creencias, actitudes y opiniones en relación a lo que se está estudiando.

De esta forma, la entrevista puede convertirse en una técnica propiciadora en sí misma de los datos o como complementaria a otras técnicas propias de la investigación cualitativa, particularmente la observación cualitativa.

### ❖ **Entrevista semi- estructurada**

Bajo esta lógica, para obtener información acerca de los relatos de cómo implementan las Asistentes Técnicas Pedagógicas las competencias técnicas necesarias para el trato directo con las niñas del hogar Tezanos Pinto se utilizará la entrevista **semiestructurada**. Ellas corresponden principalmente a “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández Sampieri, 2010). De este modo, en la pauta mencionada, se generan unidades o categorías y las

preguntas correspondientes a cada una de ellas, determinando de antemano cual es la información relevante para la investigación. En consecuencia el instrumento se conforma principalmente por preguntas abiertas, dando la oportunidad de recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del estudiante para poder encauzar los temas. Aun cuando es una pauta o instrumento semiestructurado, no excluye la posibilidad de realizar modificaciones en el transcurso de la entrevista para aprehender aquellos eventos no previstos que van surgiendo y que pueden arrojar aspectos importantes para la temática de estudio. De esta manera el objetivo de la entrevista semiestructurada es recolectar datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico.

## **5.2 Inmersión profunda en el campo de investigación**

Durante esta etapa del enfoque cualitativo, se busca enfocar y afinar las observaciones realizadas en la etapa de inmersión inicial, con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible que proporcione una estructura coherente de datos que pueda ser analizada posteriormente en detalle. En esta parte de la investigación, se focaliza el estudio hacia el tema de interés para aplicar las entrevistas a las Asistentes Técnicas Pedagógicas que desempeñan labores en el hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

De acuerdo con el proceso de investigación y los objetivos de éste, la inmersión profunda en este tipo de estudio, es el momento en el cual se aplican las técnicas de recolección de datos a través de la ejecución de una entrevista semiestructurada, ejecutada en función de dar respuesta a los objetivos de investigación. De este modo, es necesario establecer una pauta de entrevista, que permita direccionar la conversación con el entrevistado, de acuerdo con las áreas de interés de la investigación.

Por otra parte, es necesario instaurar la duración y el lugar de las entrevistas, ya que, éstas serán realizadas de manera única. Con ello, se pretende lograr respuestas en el lenguaje propio de cada persona que permita descifrar la forma en que las principales involucradas perciben el fenómeno.

Para estos efectos se considera a la totalidad de las Asistentes Técnicas Pedagógicas que desempeñan labores en el hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, con el fin de responder las entrevistas individuales para construir una respuesta a las preguntas abiertas contenidas en la pauta.

## **6. Plan de análisis de los datos recabados**

### **6.1 Análisis de contenido**

El análisis de datos, para Taylor Y Bogdan (1998), constituye un proceso en continuo progreso de investigación cualitativa, donde la producción y análisis de los datos van unidos permanentemente en un proceso dinámico y creativo, el cual se caracteriza por el carácter flexible de los procedimientos de análisis.

En este sentido se utilizará la técnica del análisis de contenido. Esta técnica consiste en la interpretación de textos, grabados o transcripciones de discursos o entrevistas, en las que no se busca analizar el estilo del texto, sino que las ideas expresadas en él, siendo el significado de las palabras, los temas o las frases lo relevante. De esta manera, todo contenido de un texto puede ser interpretado de forma directa o manifiesta o de una forma encubierta de su sentido latente. Por tanto, se puede apreciar el contenido evidente o directo del discurso del emisor. A su vez, el texto puede entregar un mensaje oculto o indirecto que utiliza el texto como un instrumento, para transmitir un doble mensaje. Para Jaime Andreu (2000), estos materiales tienen la capacidad de albergar un contenido que, interpretado adecuadamente, abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social. Este análisis no se limita solo a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado, sino que busca profundizar en su contenido latente y el contexto social en el que se desarrolla.

La utilidad de esta técnica radica en su importancia a la hora del análisis de los procesos de comunicación en diferentes contextos de forma sistemática y objetiva. Se realiza mediante la codificación, identificando a través de esto características relevantes del contenido, transformándose a unidades y categorías que permitan su descripción y análisis preciso. De este modo, clasificar elementos en categorías impone buscar lo que cada uno de ellos tiene en común con los otros. Lo que permite este agrupamiento son los elementos en común que mantienen entre sí. Sin embargo, es posible que diferentes categorías insistan en algunos aspectos por analogía lo que puede provocar la modificación de dichas categorías.

## 7. Matriz de Análisis

Unidad temática y definición	Subcategoría de análisis y Definición	Información teórica y/o referencial	Información sujetos de estudio	Análisis Final
<p><b>Resiliencia:</b> Es la capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves.</p>	<p><b>Impacto emocional:</b> fuerte repercusión psicobiosocial producida por un estado emotivo intenso y de breve desarrollo (emoción). Ese complejo proceso es iniciado por diversos factores incluidos en una situación, significativa para el sujeto y/o grupo humano.</p> <p><b>Sobreprotección familiar:</b> se entiende como el exceso de cuidado y/o protección hacia los niños por parte de sus padres. Dicha situación puede llegar a ser perjudicial para los infantes y por lo tanto, se debe evitar que ocurra.</p> <p><b>Desconfianza de la sociedad:</b> La desconfianza de la sociedad puede surgir por una estrategia de defensa aprendida por personas que no pueden protegerse apropiadamente a sí de los riesgos de las situaciones sociales. La mejor estrategia de estas personas es aislarse socialmente o</p>	<p>“no radica en la evitación de experiencias de riesgo, sino más bien en la existencia de factores protectores, que permiten a la persona mitigar el impacto de esos riesgos. Los factores son aquellos que reducen la probabilidad de consecuencias negativas y motivan a la persona o familia al logro de las tareas de cada etapa de su vida” (Aylwin &amp; Solar, 2003)</p> <p>Esta capacidad es dinámica, en este sentido obedece a un impulso fundamental e innato del ser humano, que lo lleva a negarse a renunciar y, por otra parte, a concentrar su energía para salir adelante. Existe entonces, un sentido incansable de superación que emerge al enfrentar situaciones que parecen insuperables.</p>		<p>Corresponde al análisis final de la información recabada por cada sujeto de estudio.</p> <p>Se busca encontrar unidades conceptuales comunes a través de la comparación constante de los relatos en función de la categoría de análisis determinada.</p> <p>La información finalmente será interpretada y de esa forma conseguir hallazgos.</p>

limitar sus relaciones solo a los conocidos, por considerar a todos los desconocidos indiscriminadamente como potenciales amenazas, esto limita considerablemente los vínculos sociales y las manifestaciones de solidaridad entre los sujetos.

--	--	--	--

Unidad temática y definición	Subcategoría de análisis y Definición	Información teórica y/o referencial	Información sujetos de estudio	Análisis Final
<p><b>Contención afectiva:</b> Capacidad de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio.</p>	<p><b>Buena comunicación:</b> se entiende por ésta, el escuchar con atención y utilizar un lenguaje propio y moderado, que demuestra educación y trato delicado con las personas, en su afán de resolver inquietudes y problemáticas.</p> <p><b>Afecto:</b> Por este se entiende, un proceso de interacción social entre dos o más personas que demanda esfuerzos e implica realizar un trabajo de ayuda, cuidado y comprensión en beneficio de los demás. El afecto es necesario durante el transcurso de toda la vida, pero resulta esencial durante la etapa de la niñez, ya que, éste permite desarrollarse y crecer en óptimas condiciones y armonía.</p>	<p>“hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio” (humanos, 2011).</p> <p>La contención afectiva, se propicia el espacio para que se expresen los sentimientos de la persona afectada, mediante la escucha activa y la actitud empática, que se utilizan con el fin de entregar un punto de apoyo al aspecto emocional de la víctima. Este procedimiento favorece que la persona exprese de manera menos dolorosa la situación que lo mantiene en crisis. Una forma útil y efectiva de realizar la contención es verbalizar y validar el sentir de la persona afectada.</p>		<p>Corresponde al análisis final de la información recabada por cada sujeto de estudio. Se busca encontrar unidades conceptuales comunes a través de la comparación constante de los relatos en función de la categoría de análisis determinada. La información finalmente será interpretada y de esa forma conseguir hallazgos.</p>

Unidad temática y definición	Subcategoría de análisis y Definición	Información teórica y/o referencial	Información sujetos de estudio	Análisis Final
<p><b>Escucha:</b> Capacidad de poner atención al mensaje que emite otra persona, haciendo uso de distintos canales o vías, con el fin de comprender lo que se le quiere decir, poder tener alguna reacción ante el mensaje y de esta forma, entregar un mensaje como respuesta al emisor.</p>	<p><b>Preocupación e interés:</b> El interés que se presta al otro es el reflejo de emociones y de pensamientos sencillos. Este se manifiesta cuando las personas tienden a preocuparse activamente de la situación mutua, asegurando la cohesión social. A su vez, preocuparse significa apreciar, seguir de cerca, curar y alimentar, implica un compromiso que trasciende la emoción y se basa en la comunicación y en una asociación de intercambios recíprocos.</p>	<p>“la expresión verbal de experiencias victimizantes puede ser positiva para las víctimas, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención de sus emociones, aunque también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo” (humanos, 2011)</p> <p>Las principales características básicas de la escucha son la:</p> <p>Disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. Escuchar a las víctimas de violencia produce en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y aumenta los recursos de afrontamiento, como la sensación de apoyo para contar con ciertas certezas que promueven la recuperación individual y comunitaria. (humanos, 2011)</p>		<p>Corresponde al análisis final de la información recabada por cada sujeto de estudio. Se busca encontrar unidades conceptuales comunes a través de la comparación constante de los relatos en función de la categoría de análisis determinada. La información finalmente será interpretada y de esa forma conseguir hallazgos.</p>

Unidad temática y definición	Subcategoría de análisis y Definición	Información teórica y/o referencial	Información sujetos de estudio	Análisis Final
<p><b>Apego:</b> Vínculos afectivos tempranos que se generan entre los niños y sus cuidadores directos. Estos se centran en obtener cuidado, protección y estimulación en su desarrollo evolutivo desde una persona con más posibilidades de sobrevivencia.</p>	<p><b>Ambivalencia del egreso:</b> La ambivalencia implica la formación simultánea de dos sentimientos más o menos opuestos frente a una misma representación mental. Dicho de otro modo, la ambivalencia es la experiencia de tener pensamientos y/o emociones de ambas valencias, positiva o negativa hacia alguien o algo. En esta subcategoría en particular, se refiere a un sentimiento de felicidad por el egreso de la niña, pero a su vez, de tristeza por el hecho de no ver más a la pequeña que abandona el Hogar producto de su egreso.</p> <p><b>Desconfianza al egreso:</b> La desconfianza no es simplemente la ausencia de confianza, más bien, esta responde a expectativas negativas respecto a las conductas de las personas. Particularmente en esta subcategoría, la desconfianza responde a la incertidumbre que se genera en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes, ante las situaciones de egreso, temen de los cuidados que las familias otorgarán a las niñas.</p>	<p>“un apego sano y seguro permitirá además la formación de una conciencia ética y el desarrollo de recursos para manejar situaciones emocionalmente difíciles como las separaciones que acarrearán pérdidas y rupturas” (Barudy &amp; Dantagnan, 2005)</p> <p>Se entiende entonces que el apego es una vinculación emocional entre los niños, niñas y adolescentes y sus padres o cuidadores, que se constituye en una herramienta primordial para un desarrollo pleno de la personalidad de los menores.</p>		<p>Corresponde al análisis final de la información recabada por cada sujeto de estudio. Se busca encontrar unidades conceptuales comunes a través de la comparación constante de los relatos en función de la categoría de análisis determinada. La información finalmente será interpretada y de esa forma conseguir hallazgos.</p>

# Capítulo IV

## Análisis e interpretación de los resultados

## 1. Introducción

A continuación se presenta el análisis de resultados de las entrevistas realizadas a las Asistentes Técnicas Pedagógicas que desempeñan funciones al interior del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota, con la finalidad de describir el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas que éstas deben conocer para ejercer sus funciones de trato directo en la crianza y protección de las niñas del Hogar.

Para este efecto, se identificarán cuatro categorías o unidades de análisis, que a su vez contienen subcategorías, obtenidas en base a los propios relatos recabados en las entrevistas y que guardan estrecha relación con la forma en que las Asistentes Técnicas Pedagógicas ejercen sus funciones de trato directo. Dicho de este modo, estas subcategorías se deducen de los distintos modos de actuar de éstas ante los eventos sucedidos en el Hogar, teniendo como base, la experiencia que han adquirido durante el tiempo que han ejercido esta labor.

Dentro de las categorías o unidades de análisis identificadas como competencias técnicas necesarias básicas, y que debiesen manejar las Asistentes Técnicas Pedagógicas para desempeñar labores de trato directo, se puede mencionar la Resiliencia, la Contención afectiva, la Escucha y el Apego, que son consideradas como las más relevantes para trabajar con niños/as vulnerados/as en derechos.

Teniendo como directriz estas competencias técnicas, se establecieron las correspondientes subcategorías de análisis, que, tal como se mencionó en los párrafos precedentes, se dedujeron de los propios relatos de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, en base a su propia experiencia en el Hogar. En algunos casos, estas subcategorías aportan factores protectores para atenuar el impacto de las complejas realidades en la cual ejecutan sus labores, mientras que en otros, aportan factores de riesgo que afectan negativamente el ejercicio de sus labores, pues el impacto de éstos desestabiliza la integridad física y psicológica necesaria para realizar sus tareas. .

Dicho esto, se puede dar cuenta de las subcategorías determinadas para el presente análisis. En primer lugar, para la unidad de análisis Resiliencia; se establece como subcategorías: el impacto emocional y la sobreprotección familiar. En segundo lugar, para la unidad de análisis Contención emocional; se señala como subcategorías: la buena comunicación y el afecto. En tercer lugar, para la unidad de análisis Escucha; se determina como subcategoría: la preocupación e interés por la situación. En cuarto y último lugar, para la unidad de análisis Apego; se establece como subcategorías: ambivalencia del egreso y la desconfianza del egreso.

## 2. Matriz Objetivo Específico N° 1: Resiliencia

Unidad temática y definición	Subcategorías de análisis y definición
<p><b>Resiliencia:</b> Es la capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Impacto emocional:</b> fuerte repercusión psicobiosocial producida por un estado emotivo intenso y de breve desarrollo (emoción). Ese complejo proceso es iniciado por diversos factores incluidos en una situación, significativa para el sujeto y/o grupo humano.</li> <li>❖ <b>Sobreprotección familiar:</b> se entiende como el exceso de cuidado y/o protección hacia los niños por parte de sus padres. Dicha situación puede llegar a ser perjudicial para los infantes y por lo tanto, se debe evitar que ocurra.</li> <li>❖ <b>Desconfianza de la sociedad:</b> La desconfianza de la sociedad puede surgir por una estrategia de defensa aprendida por personas que no pueden protegerse apropiadamente a sí mismas de los riesgos de las situaciones sociales. La mejor estrategia de estas personas es aislarse socialmente o limitar sus relaciones solo a los conocidos, por considerar a todos los desconocidos indiscriminadamente como potenciales amenazas. Esto limita considerablemente los vínculos sociales y las manifestaciones de solidaridad entre los sujetos.</li> </ul>

## 2.1 Unidad de análisis: Resiliencia

La finalidad de esta categoría radica en la identificación de aquellas situaciones o crisis que provocan impacto o desestabilizan el pleno desarrollo de las funciones de crianza y protección que las Asistentes Técnicas Pedagógicas utilizan diariamente en el trato directo con las niñas que viven en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto; y, a través de éstas, reconocer las herramientas o estrategias que ellas utilizan para atenuar en alguna medida los efectos provocados por las complicadas historias de las niñas.

### Subcategoría:

- ❖ **Impacto emocional:** fuerte repercusión psicobiosocial producida por un estado emotivo intenso y de breve desarrollo (emoción). Ese complejo proceso es iniciado por diversos factores incluidos en una situación, significativa para el sujeto y/o grupo humano.

Esta subcategoría da cuenta de cómo las diferentes y difíciles realidades de las niñas, víctimas de maltrato y/o vulneración de sus derechos durante la infancia, afectan negativamente la realización de las funciones de protección y crianza al interior de la Residencial, ya que, tanto el aspecto emocional, como el psicológico de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, se ve perturbado producto de las historias y los relatos que las niñas entregan a quienes ejercen el rol de figura significativa. En el desempeño esperado del trato directo con las niñas, las tías ATP deben brindar un ambiente de respeto, acogida y contención con las niñas, en donde la principal tarea es escuchar lo que dichas niñas quieren decir, para entenderlas y acompañarlas durante su proceso.

### Entrevistada 2:

***“...es difícil porque son seres humanos y es difícil cuando una niña pequeña te cuenta las historias que han vivido a esa corta edad, no sé, uno queda para adentro; es muy difícil, pero el tiempo te va enseñando muchas cosas, las vas aprendiendo a querer más y de esa forma se le quita importancia a las cosas que ellas te pueden ir contando...”***

Resulta sumamente relevante tener en consideración las etapas de desarrollo en las que se encuentran las niñas y cómo el desempeño de las competencias técnicas que deben utilizar las Asistentes Técnicas Pedagógicas, pueden aminorar los distintos tipos de crisis que se presentan en cada una de estas etapas.

En este sentido, en primera instancia, se debe tener en cuenta la denominada *segunda infancia*, etapa en la cual los/as niños/as adquieren a través del contacto

con sus pares y los distintos sistemas en los cuales están insertos, aprendizajes y experiencias vitales en su proceso de desarrollo biopsicosocial que contribuye a la configuración de su pleno desarrollo personal.

En base a la perspectiva del desarrollo psicosocial planteada por Erickson (2010), se puede establecer que los niños durante esta etapa atraviesan por la crisis de *la laboriosidad versus inferioridad*, en donde necesitan obtener el respeto de su grupo de pares y también de los adultos, teniendo que desempeñar de la mejor manera las tareas propias de su cultura y de esta forma “ser productivo”. Por el contrario, cuando el niño o niña no es estimulado/a por sus padres/cuidadores o alguna figura significativa (profesores), el niño comienza a sentirse inferior, dudando de sus propias capacidades y, por lo tanto, no puede desarrollar o alcanzar todo su potencial.

Muchas de las niñas que se encuentran en esta etapa en el Hogar, al no poder resolver sus tareas diarias o el objetivo planteado por algún juego, presentan altos niveles de frustración, desencadenando llantos y un lapso de crisis que es necesario atender y contener para comprender la situación de la pequeña. Estos altos niveles de frustración de las niñas, sumado a la alta frecuencia con la que ocurren estos hechos, generan episodios estresores en las tías ATP que pueden causar un colapso emocional y un posterior desempeño inadecuado de sus funciones.

En segunda instancia, se debe tener en cuenta la etapa de adolescencia en la que se encuentran varias de las niñas del Hogar, una de las más complejas del ciclo de desarrollo de las personas, pues en ella, se generan muchos cuestionamientos que llevan a desafiar la autoridad y desobedecer las normas.

Según el propio Erickson (2010) durante esta etapa la crisis que se presenta corresponde a *la identidad versus el conflicto de identidad*, que escasamente se resuelve en este período. Bajo esta lógica, la identidad es una concepción coherente del yo, formada por valores, metas y creencias con las que una persona está comprometida. En consecuencia, “los adolescentes no forman su identidad tomando en cuenta a otra gente como modelo, como hacen los niños menores, sino que modifican y sintetizan identificaciones anteriores en una nueva estructura psicológica, mayor que la suma de sus partes” (Papalia, 2010)

En base a esto, muchas de las adolescentes del Hogar han desarrollado su personalidad y/o carácter, como respuesta a la serie de eventos traumáticos que han vivido fuera de este contexto residencial, por ende, sus posturas confrontacionales, desafiantes o transgresoras, han sido desarrolladas como un

agente protector ante las negligencias y/o vulneraciones que sus padres o adultos significativos han efectuado sobre ellas.

Debido a esto, se debe tener el resguardo de brindar apoyo emocional, pues durante esta etapa, las adolescentes generan y moldean su personalidad según lo que ellas crean correcto, aun cuando sepan lo que está bien o mal; por ello, es necesario el apoyo de un adulto significativo que dé respuestas acordes a la etapa de desarrollo en la que se encuentran y entregue un consejo al actuar de las adolescentes.

Es por ello que, ante la importancia de las etapas de desarrollo en las que se encuentran las niñas, se hace necesario y de mucha importancia el buen desempeño de las labores de las tías ATP y que éstas no se vean afectadas por las experiencias de las niñas a la hora de mantener el trato directo con ellas, pues considerando el proceso de desarrollo en que se encuentran las pequeñas, es vital que quienes ejerzan la función de adulto significativo para ellas, se encuentre en un óptimo estado emocional y psicológico, pudiendo brindar afecto, apoyo y seguridad, tanto a las crisis, como a las interrogantes que puedan presentar las niñas en estas etapas fundamentales del desarrollo biopsicosocial.

Es por ello que, además de tener en cuenta las etapas de desarrollo psicosocial en la que se encuentran las niñas, es necesario considerar la etapa en la que se hallan las Asistentes Técnicas Pedagógicas. Según Erickson (2010), durante esta etapa, los individuos se enfrentan a la crisis de la generatividad frente al estancamiento y en donde la principal tarea se avoca a la crianza de los hijos y a lograr un equilibrio personal. La *generatividad* está vinculada a establecer un apoyo con las nuevas generaciones, expresadas en el ejercicio de roles, de enseñar y transmitir valores, tareas relevantes y acordes a las necesidades de las niñas, acordes a las etapas de desarrollo en la que se encuentran. Al no resolver de buena forma esta crisis propia de la etapa, las tías ATP se verían afectadas por el *estancamiento*, hecho que no les permitiría resolver las tareas de esta fase, dejando entrever una incapacidad de preocuparse por el otro.

#### **Entrevistada 6:**

***...“siente uno un dolor muy grande, un dolor de impotencia de no haber estado ahí, de haber podido ayudar, ¿me entiende? Porque yo eso sí creo que son unas situaciones muy terribles. Ojalá dios permita que nunca le pasara algo así a un familiar o alguna niña cercana, porque a mí me dolió mucho cuando esta niña me contó y yo le dije “no me conté más el y por favor, porque me estás dejando morir, estoy***

***pensando muchas cosas, me gustaría ver a esa gente y haber estado ahí”...***

Estas debilidades que describen las Asistentes Técnicas Pedagógicas, se ven acrecentadas debido a un efecto de transferencia, al suponer que son sus propios/as hijos/as quienes se ven afectados/as por los relatos e historias descritas por las niñas, siendo vulnerados/as y/o maltratados/as por algún miembro de su grupo familiar, convirtiéndose en la principal traba emocional que reconocen sufrir cada vez que una menor recuerda dichos episodios. Ser ese confidente que las niñas necesitan para desahogar las penas que las angustian, las lleva a reaccionar de diferentes maneras o estados de ánimo, pues desde el sentimiento de dolor que causan los relatos en primera instancia, pasan a la rabia de ver cómo son los propios papás o miembros de su familia extensa quienes realizan barbaridades a sus seres queridos; finalizando en una desilusión, al ver cómo en la sociedad en la cual nos desenvolvemos día a día, pueden haber personas sin sentimientos capaces de realizar tanto daño a niños y niñas indefensas, sin pensar en las consecuencias que genera la vulneración de derechos- ya sea en cualquiera de sus expresiones- en los pequeños/as y cómo esto provocará, mediante distintas manifestaciones, desadaptación de los/as niños/as en las etapas de desarrollo en las que se encuentran, y en las venideras.

#### **Entrevistada 1:**

***...“Eh, son fuertes, son fuertes, son dolorosas, a mí me cuesta, o sea hay casos en los que me cuesta mucho cuando las niñas le dicen a uno, “me pasó esto, esto otro, eh...” uno piensa chuta... yo sobre todo digo pucha, como pueden haber papás así, o sea más que sean capaz de no sé po’, de prácticamente casi prostituir a sus hijas o no sé, como una mujer aguanta que su pareja abuse de la niña y no le cree, es duro, para mí es duro”...***

Entre los múltiples cuestionamientos que surgen en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, lo más relevante es el desconcierto que les provoca saber que quienes han vulnerado o maltratado a las pequeñas, han sido sus propios padres o familiares directos, quienes “debiesen” velar por el cuidado y el pleno desarrollo de los/as niños/as.

La mayoría de las tías ATP profesan la religión católica, hecho que influye en tener arraigada una concepción de familia funcional, procreadora y protectora de cada uno de los miembros de ésta, hecho que bajo este contexto, es completamente contraproducente producto de las realidades familiares de las niñas del Hogar. En esta línea, según la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN, 2014), “en el núcleo

familiar se satisfacen las necesidades más elementales de las personas, como comer, dormir, alimentarse, etc. Además se prodiga amor, cariño, protección y se prepara a los hijos para la vida adulta, colaborando con su integración en la sociedad”. La realidad vivida en algún momento por las pequeñas, era radicalmente opuesta a lo planteado anteriormente. A raíz de ello, este hecho de ver cómo son las propias familias quienes les provocan daño a las niñas, descoloca a las tías ATP al darse cuenta que hoy en día, la gente ha perdido el respeto por la vida, siendo capaces de cometer un delito sin siquiera reflexionar en las consecuencias que este daño provocará y condicionará- particularmente en aquellos casos en que la vulneración de derechos es de carácter grave- el desarrollo y el desenvolvimiento biopsicosocial en las futuras relaciones humanas que el/la pequeño/a afectado/a busque entablar.

#### **Entrevistada 4:**

***...“Lo más difícil para mí, es cuando empiezan a extrañar a la familia, eso cuando se ponen a llorar, que extrañan a la mamá, que quieren ver al papá y hay niñas que ni siquiera tienen autorización para que hablen por teléfono”...***

Otro hecho significativo y que complica el desempeño de las Asistentes Técnicas Pedagógicas se produce al ver el sufrimiento que provoca la separación de las niñas del seno familiar, puesto que, el propio SENAME reconoce que “el ambiente primario de desarrollo debiese ser la familia. La Convención de los Derechos del Niño señala que el niño para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un contexto protector” (Martínez, 2010). Estas medidas de separación de la niñas del núcleo familiar, establecidas por los Tribunales de Familia, provocan el sufrimiento de las pequeñas durante las primeras semanas de resguardo, desencadenando crisis que las tías ATP deben contener y, posterior a ello, hacer visualizar a las niñas que esta medida será temporal y para resguardar que en su futuro egreso, no vuelvan a ocurrir situaciones similares. Estas crisis se pueden definir como circunstanciales, por lo que, “son inesperadas, aparecen de formas, más o menos repentinas y responden a factores ambientales desencadenantes: dicha presentación inesperada, representa una amenaza al equilibrio psico-físico y requiere de una atención inmediata” (Mascaró, 2007) las cuales deben ser contenidas por las tías ATP al ver el sufrimiento y el llanto que provocan en las pequeñas. Éstas, causan desequilibrios en el plano emocional y psicológico de las tías, pues el deseo de las niñas es volver a su seno familiar y las decisiones tomadas por las profesionales del Hogar distan de aquello. Para atenuar un poco este sufrimiento, las tías ATP

utilizan el afecto como la herramienta fundamental para calmar y dar seguridad a las pequeñas, pudiendo en muchos casos revertir estar difíciles situaciones.

### **Entrevistada 3:**

***“y esa pobre valentina que duró un mes aquí y gracias a dios su padre se la llevó y lloraba todos los días y verla llorar, verla sufrir porque estaba lejos de su familia, no, a mí me llega, me duele, entonces soy muy emocional en ese aspecto, entonces eso me juega en contra”***

La carga emocional que el trato directo conlleva, debido a las distintas manifestaciones mediante las cuales las niñas expresan su sufrimiento, provoca en las tías ATP, hacerse parte del sufrimiento de la niña y de cierta forma complica su labor a la hora de responder satisfactoriamente a las necesidades de las pequeñas. Según lo planteado en el marco de referencia, la capacidad resiliente se pone a prueba ante situaciones críticas o dificultosas, ya sea de carácter físico o emocional, las que provocarían desestabilizaciones en el normal desarrollo de las personas. Si bien es cierto que las tías reconocen ser resilientes para realizar su labor, este tipo de situaciones; conocer las dolorosas historias de vida, sumado a las crisis que afectan a las niñas al ser separadas de su núcleo, desestabilizan psicológica y emocionalmente a las tías ATP, no obstante, a través del paso del tiempo y la costumbre que ello implica, han aprendido a convivir con las historias de las pequeñas y a sobreponerse a los traumas. Ante estas situaciones, las muestras de afecto les ayudan a aminorar las consecuencias de los relatos de las menores, pues sienten que su trabajo lo desempeñan en una gran familia y bajo esa lógica, son las madres de las niñas que se encuentran en el Hogar, que la labor social que desarrollan es importante y que deben enseñar a las niñas, tal como si estuvieran educando a sus hijos en sus propias casas. Este sentir les ayuda en los momentos críticos, en donde algunas reconocen haber querido dejar su labor, pero tras pensar lo importante que es para ellas y aún más para las niñas, han desistido de esa opción y han recobrado fuerzas para responder a esta noble labor.

### **Entrevistada 1:**

***...“a las grandes no, o sea uno tiene que ir directo a las grandes, ser concreto, explicarles la situación, explicarles que, muchas por ejemplo creen que aquí están presas, pero explicarles cual es el motivo, porque las chiquillas generalmente no culpan a sus mamás de estar acá, o sea culpan a todo el mundo menos a ellas, entonces de repente hay que ser más duro con las niñas, más franco, decirles, mira hija, tu***

***estás acá porque tú no puedes estar en tú casa, tú tienes un problema, tú no puedes ir a arriesgarte a que te pase algo malo”...***

Según lo planteado en la etapa # 4 del ciclo vital familiar de Sonya Rhodes, esta es una etapa de las más complicadas para el núcleo familiar, pues en ésta “los adolescentes cuestionan las normas y rechazan la autoridad. Estos desafíos se materializan principalmente en la experimentación sexual, el uso de drogas, el consumo de alcohol y el desafío a la autoridad”. Lo planteado anteriormente no dista demasiado de la realidad que viven las tías ATP al interior del Hogar, resultando más complicado el trato directo y hacer entender a las niñas que las decisiones se toman para su protección y bienestar. Definitivamente tanto las Asistentes Técnicas Pedagógicas como las niñas están viviendo las crisis características de las etapas en las que se encuentran, lo que genera un choque generacional que provoca ciertas implicancias. La principal tarea de las tías ATP radica en generar una mejor relación con las niñas, en la cual la flexibilización de los límites es fundamental para no invadir los espacios de las niñas, sin descuidar, por supuesto, su rol de cuidadoras de las pequeñas. La principal crisis de esta etapa es el *compañerismo versus aislamiento*, lo que genera la necesidad de buscar diferentes alternativas que permitan entablar relaciones cercanas y en confianza con las pequeñas. Una de las desobediencias, más característica de las niñas, consiste en escaparse del Hogar, ya que, producto del encierro, deciden saltar los muros para buscar alternativas a su aburrimiento. Este hecho provoca preocupación y un desgaste en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, pues al desconocer el paradero de las niñas, surge una sensación de intranquilidad aun cuando se realizan los protocolos correspondientes. Tras estas situaciones el actuar de las ATP se basa en la conversación que pueden entablar con las adolescentes, tratando de hacerlas visualizar la preocupación que se genera en el Hogar y los peligros a los cuales se exponen en la calle. Todo ello, en base a la crisis vivida durante esta etapa, pues generar ese compañerismo, materializado en un escenario o vínculo de confianza, permitirá una comunicación más fluida en donde las niñas buscarán contar sus problemas, antes de tomar decisiones que puedan ir en desmedro de su propia integridad.

En muchas ocasiones el mensaje entregado por las tías ATP, no es bien recibido por las adolescentes quienes en su afán de desafío culpan a las propias Asistentes Técnicas Pedagógicas y al equipo profesional, de vivir encerradas en el Hogar, desestimando que quienes realmente son los/as responsables de que ellas se encuentren viviendo en un contexto residencial, son sus propios padres, invisibilizando la labor de madre, el esfuerzo y el sacrificio que realizan las ATP, para velar por la protección y el cuidado de las pequeñas, sobreponiendo en algunas ocasiones, su vida laboral ante su vida personal/familiar.

## Entrevistada 2:

*...“Cuando uno sabe la vida personal de ellas, el por qué y cómo llegó acá, y... porque uno tiende a involucrar los sentimientos y no se puede, porque no se puede realizar un buen trabajo si uno se involucra mucho con los sentimientos”...*

El desempeñar funciones en el Hogar, implica que las Asistentes Técnicas Pedagógicas involucren sus sentimientos en el trato directo con las pequeñas, esto tras visualizar el dolor y sufrimiento que han vivido las niñas a su corta edad, hecho que las lleva a entablar sus relaciones en base al afecto y a involucrarse sentimentalmente con las niñas, lo que según las palabras de las propias tías ATP en ocasiones es “un arma de doble filo”, pues este lazo se puede convertir en una dependencia negativa, lo que desencadenaría una relación simbiótica, la que al momento de la separación, tras un posible egreso, podría provocar una crisis para cualquiera de las partes. Para este efecto, es necesario establecer un vínculo beneficioso para el pleno desenvolvimiento de las partes en sus respectivos contextos. En este sentido, Barudy y Dantagnan (2005) mencionan que “un apego sano y seguro permitirá además la formación de una conciencia ética y el desarrollo de recursos para manejar situaciones emocionalmente difíciles como las separaciones que acarrearán pérdidas y rupturas”, teniendo presente, la opción latente de las niñas de egresar del Hogar.

## Subcategoría:

- ❖ **Sobreprotección familiar:** se entiende como el exceso de cuidado y/o protección hacia los niños por parte de sus padres. Dicha situación puede llegar a ser perjudicial para los infantes y por lo tanto, se debe evitar que ocurra.

Trabajar en el trato directo con niñas que han sido vulneradas gravemente en sus derechos, implica, de manera casi desapercibida, una sobrecarga emocional que no tan sólo se evidencia y afecta el desempeño de las funciones en la vida laboral de cada una de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, también existe la posibilidad de que el impacto de estas situaciones traumáticas en la vida de las pequeñas, afecte indirectamente la vida personal y familiar, llegando a modificar los estilos de crianza y protección que cada una de las tías ATP emplea en sus núcleos familiares. Esto, producto del temor y la desconfianza que lentamente se va incubando en ellas, como consecuencia del trabajo con historias de vida complejas. Realizar este trabajo ha provocado que las tías ATP conozcan y dimensionen lo que significa ser víctima de una vulneración de derecho y de las consecuencias que este tipo de daño causa en los/as niños/as, pues la mayoría de

la gente sabe que existen los Hogares de niños/as, pero no dimensionan sobre las problemáticas, que de alguna u otra forma, condicionarán el desarrollo de las pequeñas.

**Entrevistada 1:**

***...“A ver, la problemática de las chiquillas es tan grande que yo siento que uno en la vida personal, es como que se aferra más a los hijos, porque no quiere que, si bien uno a veces es como ciega, a veces uno cree que estas cosas no pasan... yo creo que hay gente afuera que no se imagina, o sea uno ve las noticias y ve violaciones, ve maltrato, pero no se imagina que pueden haber 30 niñas maltratadas”...***

A raíz de estas vivencias las Asistentes Técnicas Pedagógicas han tendido a desarrollar una actitud sobreprotectora dentro de su núcleo familiar, a quienes identifican como su vía de escape a la sobrecarga y estrés laboral que presentan cuando la jornada laboral ha estado demasiado agotadora. Este exceso de preocupación por el entorno familiar, tanto en su manifestación psicológica, como emocional, también tiende a generar desgaste, pues el temor que el ambiente externo genera en cada una de las tías ATP, provoca que exista una desconfianza constante de su parte. Esta actitud de desconfianza con el entorno, es poco beneficiosa al considerar las etapas del ciclo vital familiar de Rhodes en las que se encuentran las niñas en el Hogar. Para aquellas niñas que se encuentran en la etapa # 3 -*cuando los hijos van a la escuela*-, “los padres deben apoyar a sus hijos para introducirse en el mundo de la escuela y de los grupos de pares, y para que desarrollen allí una identidad independiente de su posición como miembros de la familia” (Aylwin & Solar, 2003). Por otra parte, para las niñas que se encuentran en la etapa # 4 -*las familias con adolescentes*-, según las palabras de Aylwin y Solar (2003), “la naciente sexualidad de los hijos y sus luchas por mayor autonomía producen grandes conflictos en el grupo familiar. A medida que los hijos aumentan en edad, se producen mayores alteraciones en la relación padres-hijos y en la familia como un todo”. Ambas etapas del ciclo de vida familiar, necesitan que sus padres o cuidadores en estos casos particulares, entreguen confianza y libertad para desenvolverse en otros contextos ajenos al residencial, hecho que al no ser brindado por parte de las tías ATP, puede generar conflictos de intereses que desemboquen en desobediencia a las normas por parte de las pequeñas.

**Entrevistada 5:**

***...“súper protectora, porque yo tengo 3 nietas, tengo sobrinas, etc. entonces el pensar que algo les puede ocurrir de lo que les ha***

***ocurrido a las niñas acá, me horroriza, o sea me deja súper insegura lo que sucede allá afuera”...***

Las Asistentes Técnicas Pedagógicas son claras en sus relatos y demuestran que el desempeño en el Hogar ha acrecentado la inseguridad que les provoca el ambiente, pues se ponen en el lugar de que sus propios familiares se vieran afectados por las historias de vida de las niñas, hecho que las atemoriza. En este sentido, al tener esta percepción de la sociedad, se tiende a reaccionar con angustia y tensión ante situaciones que implican cierto grado de riesgo para las niñas y “algunos buscan frenarlas a través de la imposición de más límites y normas” (Aylwin & Solar, 2003). Ante tal situación, la idea es buscar resolver la crisis estableciendo límites y negociando con los hijos, siendo receptor de las propuestas de los niños/as y evitando mantenerse en una confrontación constante. Ello, a través de delegar responsabilidades y entregar ciertas libertades que vayan en beneficio del desarrollo de cada una de las niñas del Hogar.

#### **Subcategoría:**

- ❖ **Desconfianza de la sociedad:** La desconfianza de la sociedad puede surgir por una estrategia de defensa aprendida por personas que no pueden protegerse apropiadamente a sí mismas de los riesgos de las situaciones sociales. La mejor estrategia de estas personas es aislarse socialmente o limitar sus relaciones solo a los conocidos, por considerar a todos los desconocidos indiscriminadamente como potenciales amenazas. Esto limita considerablemente los vínculos sociales y las manifestaciones de solidaridad entre los sujetos.

Tras visualizar el sufrimiento de las pequeñas que viven en el Hogar, las Asistentes Técnicas Pedagógicas señalan sentir un rencor con la sociedad, con aquellas personas que sin pensar en el daño que pueden causar a niñas; a sus propias hijas, son capaces de maltratar y/o abusar de las pequeñas. Este resentimiento causa el exceso de preocupación mencionado anteriormente, lo que también provoca daño y desestabiliza la vida personal y familiar de cada una de las tías ATP.

#### **Entrevistada 5:**

***...“A mí eso me mata de repente y ahí me sale la rabia, para mí en lo personal de decir “¿por qué cresta el mundo está como está?” claro, por qué hacerle daño a estas cabra chicas, bueno a cualquier niña que le hagan daño, porque aquí llegan algunas, pero afuera hay muchas y cuando te cuentan estas chiquillas tú piensas “no, no, no” quedai mal, o sea te cuesta mucho recuperarte, por lo menos a mí me pasa, a mí***

***me cuesta mucho recuperarme cuando me han contado cosas muy heavys y he tenido muchas niñas que me han contado cosas terribles, que en la vida uno no puede creer que eso pase, pero pasa, entonces cuesta, cuesta mucho volver, ponte tú, despejada”...***

Este sentimiento de rencor u odio presente en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, se convierte en un factor de riesgo para ellas y para su entorno más próximo, pues se tiende a coartar libertades propias de las etapas del ciclo de vida, ya sea el de sus propios hijos y/o de las niñas que viven en el Hogar, producto de esta responsabilidad que recae sobre sus hombros y que les dice que deben velar por el cuidado y la crianza en cada uno de estos contextos, el familiar y el laboral.

Durante la etapa de la *adultez media*, planteada por Erickson (2010), en la cual se encuentran las tías ATP, “La principal tarea se avoca a la crianza de los hijos y a lograr un equilibrio personal. La generatividad está vinculada a generar un apoyo con las nuevas generaciones. Se expresa mediante el ejercicio de roles, de enseñar y transmitir valores”. El exceso de preocupación, producto de la desconfianza que se tiene en el entorno en el cual se desenvuelven las niñas del Hogar, provoca que en ciertas ocasiones las Asistentes Técnicas Pedagógicas coarten la libertad de éstas, producto del temor que genera el medio. Esta realidad, al oponerse a la necesidad de desenvolverse en contextos externos al Hogar y de asumir mayores responsabilidades y libertades por parte de las niñas, puede provocar tensión en la relación tía ATP-niña, generando problemas en la tarea del ejercicio de roles y transmisión de valores que deben desempeñar las tías.

#### **Entrevistada 5:**

***...“han sido tantas, tantas, que tú no te puedes imaginar todas las confesiones que yo he pasado y que pena por no poder ayudarlas cachai, entonces uno dice “por qué no estuviste o por qué no hubo alguien en ese momento, eh como es posible que te decepcionen cosas. Eh... para mí han sido “hacer de tripas el alma” para poder consolar a una niña, terrible, terrible, ha sido yo creo que el trabajo más difícil que yo como tía he escuchado que te duele, que te duele, porque te das cuenta que el mundo es una mierda afuera, que la gente es una mierda a veces y no podí entender por qué, y tú escuchai y a veces lo escuchai que la niña te lo cuenta con mucha pena, con mucha angustia, con ganas de llorar y lloran y lloran y lo único que puedes hacer es abrazarla y decirle que ya no va a volver a ocurrir”...***

Ante estos episodios difíciles se hace necesaria la resiliencia, para hacer frente a las adversidades vividas por las niñas y entregar un escenario protector a la vulnerabilidad de la pequeña. En este sentido, “la resiliencia supone una capacidad de resistencia que permite conservar la integridad frente a situaciones adversas y, a la vez, la capacidad de desarrollo y construcción positiva a pesar de las circunstancias difíciles” (Aylwin & Solar, 2003).

Por cierto que hay situaciones en que los relatos sobrepasan y afectan el aspecto emocional de las tías ATP, pero el compromiso y la dedicación con las que desempeñan sus labores, las hace responder a sus quehaceres, tal cual, como si las niñas que viven en el Hogar fuesen sus propias hijas, tarea que implica velar por la enseñanza de hábitos y costumbres que las niñas perdieron, producto de las negligencias de los familiares que provocaron la internación de las pequeñas. Esta compenetración de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, sumado al afecto en el cual basan su enseñanza, las lleva a generar fuertes lazos, que en determinados momentos, las hacen cuestionar su gestión y se auto-recriminan por no haber podido hacer nada para ayudar a las niñas en el momento en que las vulneraron.

A través de estas subcategorías establecidas en base a los relatos de las entrevistas realizadas a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, se da cuenta del accionar de éstas en sus labores diarias de trato directo y en la resolución de conflictos desencadenados entre las niñas residentes del Hogar. La convivencia diaria con las niñas y las distintas historias de vida vinculadas a la vulneración de derechos, permiten comprender las subcategorías planteadas para el desempeño de sus funciones. Algunas de éstas, actúan como factores protectores, mientras que otras se convierten en factores de riesgo en el ejercicio de sus labores día a día. Ante tal situación, cobra importancia la *Resiliencia* como competencia técnica para desempeñar funciones en una Residencial de Protección, pues se necesita que quien ejerza la labor de Asistente Técnica Pedagógica en el trato directo con las niñas que viven en el Hogar, sea lo suficientemente fuerte para hacer frente a las adversidades con las cuales deben lidiar a diario, adversidades que no tan sólo afectan su ambiente laboral, pues la sobrecarga emocional y psicológica que implica su trabajo, también perturba su vida personal y familiar, tal como queda plasmado con las dificultades que reconocen en cada uno de sus relatos. Si bien es cierto que las tías ATP reconocen ser resilientes, existen momentos en que se ven sobrepasadas por los episodios difíciles que han vivido las niñas, evidenciando una carga emocional y psicológica que puede afectar el óptimo desarrollo de sus funciones.

### 3. Matriz Objetivo Específico 2: Contención Afectiva

Unidad temática y definición	Categorías de análisis y definición
<p><b>Contención afectiva:</b> Capacidad de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Buena comunicación:</b> se entiende por ésta, el escuchar con atención y utilizar un lenguaje propio y moderado, que demuestra educación y trato delicado con las personas, en su afán de resolver inquietudes y problemáticas.</li> <li>❖ <b>Afecto:</b> Por este se entiende, un proceso de interacción social entre dos o más personas que demanda esfuerzos e implica realizar un trabajo de ayuda, cuidado y comprensión en beneficio de los demás. El afecto es necesario durante el transcurso de toda la vida, pero resulta esencial durante la etapa de la niñez, ya que, éste permite desarrollarse y crecer en óptimas condiciones y armonía.</li> </ul>

### 3.1 Unidad de análisis: Contención Afectiva

La relevancia de esta categoría radica principalmente en tener la capacidad para enfrentar los problemas en los momentos de crisis que se manifiestan a diario en las niñas al interior del Hogar, buscando soluciones acordes a las situaciones que permitan mantener la tranquilidad y el equilibrio adecuado para otorgar un escenario protector para las niñas.

#### Subcategoría:

- ❖ **Buena comunicación:** se entiende por ésta, el escuchar con atención y utilizar un lenguaje propio y moderado, que demuestra educación y trato delicado con las personas, en su afán de resolver inquietudes y problemáticas.

Ésta se convierte en una de las herramientas fundamentales a la hora de manejar y resolver situaciones conflictivas para mantener la tranquilidad y armonía del ambiente. Tal como lo plantea Paul Watzlawick en los axiomas de la comunicación, “es imposible no comunicar”, es decir, que “todo comportamiento es una forma de comunicación”. Mediante ésta, las Asistentes Técnicas Pedagógicas buscan intercambiar información para reconocer los distintos estados anímicos de cada una de las niñas, principalmente de las adolescentes, pues a través de esta herramienta, es más fácil obtener resultados con las niñas más grandes, ya que, a las más pequeñas se transmite el mensaje a través del afecto. Si bien en muchas ocasiones de crisis, ante las situaciones son desbordantes y estresantes, se torna dificultoso entablar una conversación y se debe esperar el tiempo que sea necesario, sin presionar, ni obligar a la afectada a comentar lo que le sucede. No obstante, una buena y fluida comunicación, facilita el buen trato y permite realizar intervenciones acordes a las contingencias que se van presentando a diario en el Hogar.

#### Entrevistada 5:

*...“A modo personal yo creo que el conversar es lo más importante, por eso que nosotros de repente apagamos la televisión en la hora del almuerzo, en la hora de la cena, en la hora de once, yo no permito celulares en esos horarios, porque quiero que la niña converse con la otra niña, y que otra niña quiera conversar conmigo y que hayan varias que tengan otro tipo de opinión, es muy importante”...*

Si bien hoy por hoy existen una serie de elementos distractores, tales como la televisión y los celulares, que de alguna forma interfieren en el proceso de entablar

una buena comunicación, algunas tías ATP se esfuerzan por generar y potenciar las instancias, principalmente aquellas en las que se reúnen todas las niñas, llámese horarios de comida; para que se compartan las experiencias que han vivido durante el día, den las opiniones al respecto de las situaciones ocurridas y entre todas lleguen a alguna conclusión respecto a cuál sería el actuar adecuado en dicha situación, hecho que contribuye a la solución de problemas de manera colectiva. Teniendo en consideración las etapas fundamentales en las que se encuentran las niñas del Hogar, en donde la transmisión de valores es primordial para el pleno desarrollo de la personalidad, ejercer una buena comunicación resulta importante. Como se ha planteado en párrafos anteriores, durante estas etapas las niñas se desenvuelven en contextos ajenos al residencial, por ende, comunicar los problemas, las inquietudes o el desarrollo de su jornada, resulta importante para que las tías ATP estén al tanto de sus situaciones o problemáticas. En este sentido, el rol de las Asistentes Técnicas Pedagógicas es fundamental para propiciar la instancia y mantener el interés y la participación de las niñas en un proceso natural y fundamental, del cual en algún minuto se vieron privadas, debido al desinterés que se puede deducir al saber sus presentes realidades. Mediante una buena y fluida comunicación, se puede otorgar una adecuada contención afectiva en los momentos de crisis de las pequeñas, pues tal como se plantea en el marco de referencia, el propósito de la contención es poder comprender la situación que está afectando a la persona, brindar a corto plazo orientaciones para clarificar las acciones a seguir y al mismo tiempo ayudar en el empoderamiento de la misma, todo ello mediante una comunicación efectiva que permita entregar un mensaje adecuado y clarificador para las niñas.

#### **Subcategoría:**

- ❖ **Afecto:** Por este se entiende, un proceso de interacción social entre dos o más personas que demanda esfuerzos e implica realizar un trabajo de ayuda, cuidado y comprensión en beneficio de los demás. El afecto es necesario durante el transcurso de toda la vida, pero resulta esencial durante la etapa de la niñez, ya que, éste permite desarrollarse y crecer en óptimas condiciones y armonía.

Como se menciona en algunos párrafos precedentes, la importancia del afecto es relevante para trabajar con niñas que han sido vulneradas en derechos, y que en muchos de los casos, se han visto privadas del cariño de sus propios padres, que sin mayor escrúpulo han descuidado sus funciones, por ende, necesitan de la atención y el cuidado de un adulto significativo, presente en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, que reemplace la ausencia del familiar correspondiente. A raíz de esto, se espera que el vínculo o lazo establecido entre las tías ATP y las

niñas sea positivo y no se genere una dependencia que desencadene una relación simbiótica que afecte a alguna de las partes. Debido a la etapa de desarrollo en la que se encuentran las niñas más pequeñas, es dificultoso entablar una conversación y esperar que comprendan el mensaje que se les quiere transmitir cuando atraviesan por una crisis, por ello, al momento de realizar una contención afectiva para manejar una situación crítica, los abrazos y las muestras de cariño, surgen como un método válido para manejar tales situaciones y conocer los motivos que aquejan y desencadenan el malestar de las más pequeñas.

#### **Entrevistada 2:**

***...“Bueno, lo que generalmente nosotras hacemos es entregar mucho cariño, la tomamos solita, conversamos con ella, no cuando hay más niñas alrededor, conversamos con ella, aunque es cierto que a veces no quieren nada con nosotros, pero se trata de abrazar, darle cariño”...***

Esta técnica sirve como herramienta para efectuar la contención afectiva, la que busca, “acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio” (Humanos, 2011) en los momentos de crisis, principalmente con las adolescentes que viven en el Hogar, pues es menos dificultoso generar un ambiente propicio para hacer frente a los problemas. En este sentido, tienen mejores resultados las intervenciones realizadas con las niñas grandes, ya que, logran captar mejor el mensaje entregado en las contenciones, y de esta forma, ponerlo en práctica en futuras situaciones adversas. En las más pequeñas, es difícil llegar mediante una conversación y se tiende a utilizar el afecto, en primera instancia para calmar a la pequeña y luego para revertir la situación y lograr que cuente el motivo que la aflige. Es una herramienta muy efectiva, pues debido a la carencia que presentan las pequeñas, considerando además la etapa de desarrollo en la que se encuentran, en donde demandan mucha atención y cariño de su adulto significativo, se convierte en un método para generar confianza y un ambiente seguro en el cual la niña pueda comunicar sus problemas.

#### **Entrevistada 4:**

***...“Yo por lo general, las llevo a un lado solo, al dormitorio, salimos al patio, trato de comenzar a hacerles cariño, a conversar, a jugar, eh... les tiro bromas y de ahí de a poco como que empiezan a contar lo que les pasa y así no hay muchas dificultades para que ellas cuenten”...***

Estas subcategorías definidas bajo la unidad de análisis de la contención afectiva, permite dar cuenta de ciertas estrategias utilizadas por las Asistentes Técnicas Pedagógicas que actúan como facilitadoras para propiciar escenarios protectores ante las necesidades de las niñas. Tener la capacidad para manejar situaciones de crisis proporcionará un resguardo no tan sólo para la niña que se encuentra afectada por dicho evento, más bien brindará tranquilidad para los espacios de convivencia presentes en el Hogar.

Principalmente la importancia de esta unidad de análisis radica en la capacidad para generar un escenario de confianza y protección por parte de las Asistentes Técnicas Pedagógicas para con las niñas, el cual éstas identifiquen como tal y no sientan temor o vergüenza de manifestar sus problemas. El propiciar estos ambientes permitirá resolver los conflictos de manera asertiva y disminuirá el impacto y sobrecarga emocional que las Asistentes Técnicas Pedagógicas reconocen y manifiestan cuando se desencadena una crisis de proporciones.

#### 4. Matriz Objetivo Específico N° 3: Capacidad de Escucha.

Unidad temática y definición	Categorías de análisis y definición
<p><b>Escucha:</b> Capacidad de poner atención al mensaje que emite otra persona, haciendo uso de distintos canales o vías, con el fin de comprender lo que se le quiere decir, poder tener alguna reacción ante el mensaje y de esta forma, entregar un mensaje como respuesta al emisor.</p>	<p>❖ <b>Preocupación e interés:</b> El interés que se presta al otro es el reflejo de emociones y de pensamientos sencillos. Este se manifiesta cuando las personas tienden a preocuparse activamente de la situación mutua, asegurando la cohesión social. A su vez, preocuparse significa apreciar, seguir de cerca, curar y alimentar, implica un compromiso que trasciende la emoción y se basa en la comunicación y en una asociación de intercambios recíprocos.</p>

#### 4.1 Unidad de análisis: Capacidad de Escucha

Principalmente se convierte en una herramienta que permite demostrar una actitud empática ante la problemática de la persona que confidencia sus problemas. Se encuentra estrechamente vinculada con la contención afectiva, ya que, al realizar esta última, se debe generar un ambiente propicio y demostrar interés en los relatos de la víctima, para que ésta identifique un ambiente de confianza y acceda a relatar sus vivencias.

##### Subcategoría:

- ❖ **Preocupación e interés por las niñas:** El interés que se presta al otro es el reflejo de emociones y de pensamientos sencillos. Este se manifiesta cuando las personas tienden a preocuparse activamente de la situación mutua, asegurando la cohesión social. A su vez, preocuparse significa apreciar, seguir de cerca, curar y alimentar, implica un compromiso que trasciende la emoción y se basa en la comunicación y en una asociación de intercambios recíprocos.

Las Asistentes Técnicas Pedagógicas se encuentran al tanto de las necesidades y de los problemas de las niñas, la estrecha vinculación y los lazos que han logrado entablar con ellas, las lleva a reconocer los estados de ánimo, por ende, con sólo ver a las niñas, las tías ATP se dan cuenta de que algo les ocurre. En ese momento ellas generan el espacio propicio para conversar y escuchar con atención lo que le ocurre a la pequeña, separándola del grupo para tener más privacidad para el acto. Ahora bien, el no demostrar el interés, ni ser empático con la situación que aflige a la niña, implica romper el vínculo de confianza que existe entre ambas partes, sobre todo en las adolescentes, ya que es más probable que se den cuenta de la actitud que emplea la tía ATP, hecho que provocaría el término de la relación de confianza, además de un sentimiento negativo de la niña, al pensar que su problema no es de interés del adulto significativo.

##### Entrevistada 6:

*...“Siempre conversando con ellas, esa es una seguridad para ellas, porque siempre ellas la ven a uno y en algún momento van a decir “es cierto lo que dice la tía”, hay que solucionar las cosas porque uno no puede dejar pasar las cosas, sobre todo si la niña está triste o le pasa algo y siempre converso yo con las niñas, incluso con las niñas más grandecitas”...*

Ante tales eventos, es necesario poner en práctica la competencia técnica de la escucha. Según lo mencionado en el marco de referencia, “la expresión verbal de experiencias victimizantes puede ser positiva para las víctimas, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención de sus emociones, aunque también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo”, empleadas para propiciar el espacio protector adecuado para la confianza de su vivencia. El demostrar una actitud empática, sumada a una respuesta adecuada ante la complicada situación, generará un aprendizaje para la niña, el que asimilará e incorporará para resolver escenarios futuros de crisis. Este hecho particular, de ver que una niña pone en práctica lo enseñado en un contexto dado, es satisfactorio para las tías ATP, pues les ayuda a reforzar la importancia que tiene su labor en el Hogar, principalmente en la crianza en base a sus propias experiencias de vida y la enseñanza de hábitos perdidos por las circunstancias particulares de cada niña.

#### **Entrevistada 4:**

***...“ahí hay que conversar con ellas y tratar que empaticen con la situación de la niña y hacerles ver de que todas han pasado por lo mismo y que en vez de alejarla tienen que aceptarla y hacerla que se sienta como en casa”...***

Para poder generar un buen vínculo y, a través de éste, educar a las niñas, esta herramienta de la escucha debe ser recíproca para que exista una retroalimentación entre las tías ATP y las pequeñas, puesto que, luego de que la tía escucha la problemática, entrega un mensaje que debe ser captado por la/s niña/s, cumpliendo con la labor de enseñar, entregar un consejo, resolver los problemas, etc. El cumplimiento de esta labor, se ampara al alero de lo esperado por el SENAME (2014), quien define que las tías deben velar por “un sistema de cuidados, atención y convivencia diaria que asegure el bienestar e integridad de los niños y niñas, dando cumplimiento a las actividades y procedimientos establecidos por el área técnica”, generando un ambiente propicio para el pleno desarrollo de las pequeñas.

#### **Entrevistada 3:**

***...“Tratando de ser más... bueno como te digo yo siempre he tratado de ser amorosa con las niñas, de abrazos, de besos, entonces si yo veo que ella está distinta al común del tiempo, me acerco un poco más a ella, hoy en día preguntándole como le fue en el colegio y si tengo mayor confianza, diciéndole: “hoy día andas rara, ¿qué pasa? ¿querí***

***contarme? Si no respeto, pero tampoco exigirle, porque a la hora que le exiges, se te va a cerrar más la chiquilla”...***

En aquellos casos en que es más difícil obtener la información necesaria para poder calmar la situación, luego de escuchar los relatos de las pequeñas, las tías emplean una serie de técnicas para captar su atención, tratando de averiguar la situación con preguntas formuladas en base a lo más cotidiano, desde el afecto, los abrazos y las mimadas.

Para propiciar el ambiente adecuado, es necesario tener en consideración las etapas del ciclo vital en la que se encuentran las niñas. Antes de aquello, es preciso tener en consideración algunas características importantes empleadas en el acto de la escucha, presentes en el marco de referencia. Entre ellas, “disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo” (Humanos, 2011). En primer lugar, y teniendo como base de intervención el afecto, es necesario emplear técnicas esenciales de crianza, tales como, los abrazos, muestras de cariño y mimadas, que permitan obtener la atención y los relatos de las pequeñas. En segundo lugar, el trabajo con las adolescentes, radica en generar el espacio y el vínculo de confianza requeridos para atender una situación crítica, pues considerando la etapa de desarrollo cognitivo de Piaget, las niñas se encuentran en la fase de las operaciones formales, en donde son capaces de utilizar la lógica propositiva para la solución de problemas hipotéticos y para derivar conclusiones. En consecuencia, el escuchar a las adolescentes como “víctimas de violencia, produce en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y aumenta los recursos de afrontamiento, como la sensación de apoyo para contar con ciertas certezas que promueven la recuperación individual y comunitaria”, permitiéndoles visualizar que estos espacios de confianza, funcionan en pos de un acompañamiento emocional y psicológico para que ellas puedan confidenciar lo que les angustia.

No obstante, las Asistentes Técnicas Pedagógicas reconocen que en aquellas situaciones en que la niña no quiere comentar lo que le sucede, tal como lo plantea el marco de referencia, no se debe forzar a la persona a hablar de sus vivencias, “la escucha es un asunto en el que no todas las personas se encuentran listas, por ende, es necesario que éstas se sientan preparadas y reconozcan un escenario de confianza para conversar”. En estos casos, es mejor dejar las cosas como están e intentarlo en otro momento, porque el insistir puede provocar que la niña, definitivamente, no quiera comunicar lo que le sucede, hecho que sería perjudicial para la salud mental de la pequeña.

La importancia de esta categoría radica en demostrar interés en los problemas que pueden afectar a las niñas, con la finalidad de generar un ambiente protector que propicie una enseñanza a través de la retroalimentación entre las partes involucradas a partir de las situaciones que se conversan en los momentos de crisis. Esta retroalimentación servirá principalmente para entregar un consejo en base a la experiencia y que la niña pueda poner en práctica en futuras situaciones estresantes, además de validar la importancia del trabajo de las tías Asistentes Técnicas Pedagógicas, en su labor fundamental de criar y enseñar a través de las conclusiones obtenidas de las situaciones de crisis.

## 5. Matriz Objetivo Específico 4: Apego

Unidad temática y definición	Categoría de análisis y definición
<p><b>Apego:</b> Vínculos afectivos tempranos que se generan entre los niños y sus cuidadores directos. Estos se centran en obtener cuidado, protección y estimulación en su desarrollo evolutivo desde una persona con más posibilidades de sobrevivencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Ambivalencia del egreso:</b> La ambivalencia implica la formación simultánea de dos sentimientos más o menos opuestos frente a una misma representación mental. Dicho de otro modo, la ambivalencia es la experiencia de tener pensamientos y/o emociones de ambas valencias, positiva y negativa hacia alguien o algo. En esta subcategoría en particular, se refiere a un sentimiento de felicidad por el egreso de una niña, pero a su vez, un dejo de tristeza por no ver más a la pequeña que deja el Hogar debido a su egreso.</li> <li>❖ <b>Desconfianza al egreso:</b> La desconfianza no es simplemente la ausencia de confianza, más bien, esta responde a expectativas negativas respecto a las conductas de las personas. Particularmente en esta subcategoría, la desconfianza responde a la incertidumbre que se genera en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes, ante las situaciones de egreso, temen de los cuidados que las familias otorgarán a las niñas.</li> </ul>

## 5.1 Unidad de análisis: Apego

Se basa principalmente en lograr establecer de manera sana y segura vínculos afectivos que generen seguridad y protección en las niñas que han sido víctimas de vulneración a tan temprana edad. La principal tarea consiste en formar lazos beneficiosos para las partes involucradas y saber manejar aquellas situaciones negativas que pueden provocar desestabilidad emocional y que afectarían el normal desarrollo dentro de contextos ajenos al Hogar.

### Subcategoría:

- ❖ **Ambivalencia del egreso:** La ambivalencia implica la formación simultánea de dos sentimientos más o menos opuestos frente a una misma representación mental. Dicho de otro modo, la ambivalencia es la experiencia de tener pensamientos y/o emociones de ambas valencias, positiva y negativa hacia alguien o algo. En esta subcategoría en particular, se refiere a un sentimiento de felicidad por el egreso de una niña, pero a su vez, un dejo de tristeza por no ver más a la pequeña que deja el Hogar debido a su egreso.

Una de las principales dificultades que reconocen tener las Asistentes Técnicas Pedagógicas se concreta al momento de la desvinculación, en el pre- egreso o egreso definitivo de las niñas, ya que, el fuerte vínculo de apego generado, tras un largo tiempo de trabajo, principalmente con aquellas niñas que han vivido prácticamente toda su vida en el Hogar, provoca una desestabilización emocional en el momento en que éstas abandonan el modo residencial para volver con su familia de origen o algún miembro de su familia extensa; y que de alguna forma es consecuencia de la etapa del ciclo vital familiar en la que se encuentran las tías en su contexto familiar y a la crisis específica que ésta conlleva. No obstante, ante estas situaciones las tías ATP viven un sentimiento ambivalente, pues, en primera instancia, dan cuenta de lo afectada que se sienten en el momento del egreso de las pequeñas, pero a la vez, comentan sentir una felicidad por haber visto crecer, madurar y prepararse de forma plena para la vida independiente fuera del contexto residencial.

### Entrevistada 2:

*...“cuesta mucho que se vayan pa’ nosotras las chiquillas, pero nos sentimos felices a la vez porque van a poder estar con sus familias y se han ido bien y esperar que no vuelvan nuevamente por cosas que le han pasado y nos cuesta mucho que se vayan porque uno va*

***generando lazos con ellas, pero siempre nos vuelven a ver y todo, así que feliz, feliz con eso”...***

Tener la capacidad para desvincularse de las pequeñas es un factor protector para las ATP, pues no sentirán las consecuencias provocadas por el egreso de las niñas. Particularmente, durante esta fase del ciclo vital familiar las Asistentes Técnicas Pedagógicas se encuentran viviendo la *etapa # 5 –la reducción de la familia por la partida de los hijos-*, mientras otras ya experimentaron dicho proceso. Esta es una etapa difícil, ya que, las Asistentes Técnicas Pedagógicas están viviendo el denominado “síndrome del nido vacío” en sus respectivos núcleos familiares y más aún si consideramos que “esta situación afecta especialmente a las mujeres que se han dedicado en forma exclusiva a la crianza de sus hijos” (Aylwin & Solar, 2003). Dicha situación no dista demasiado de la realidad vivida en el Hogar, pues las tías se encuentran en un constante enfrentamiento con la crisis del nido vacío cuando llega el momento de egresar a alguna de las pequeñas. La finalidad recae en saber manejar dicha crisis, etapa conflictiva para aquellas tías que han generado un vínculo cercano y dependiente de las niñas, que sin duda perturbará su aspecto emocional y el ambiente laboral en el cual se desenvuelve. Ante esta crisis y según lo planteado por Aylwin y Solar (2003), la principal tarea es permitir la partida de las niñas como resultado de un proceso natural. El logro de esta tarea permitirá demostrar el nivel de desarrollo que se ha alcanzado para fomentar la individuación de cada una de las pequeñas. Esta capacidad también permitirá afrontar de buena forma la crisis al interior del núcleo familiar de cada una de las tías ATP, en donde los fuertes lazos consanguíneos y marentales no permiten visualizar esta crisis como un proceso natural del ciclo vital de vida. Es por ello, que mantener relaciones positivas en las que existan límites claros, entregando las libertades correspondientes a cada etapa del ciclo vital, contribuirá a aceptar las decisiones propias de cada persona. Por el contrario, cuando en la relación tía ATP- niñas, existen límites difusos en donde se coartan las libertades de las pequeñas y no se brinda una instancia de participación en la toma de decisiones, no tan solo afectará el pleno desarrollo y desenvolvimiento de las pequeñas en contextos ajenos al propio, sino que también en el respeto y en la confianza que éstas sientan hacia sus figuras significativas.

***Entrevistada 7:***

***...“Cuando son niñas que las he conocido de pequeñitas, que han estado por ejemplo mucho tiempo aquí en el hogar y han sido niñas que no han sido difíciles, han sido niñas que han sido manejables, eh me da pena, me da mucha pena. Pero es pena de uno, no es pena***

***porque la niña se va, yo en mi subconsciente estoy feliz porque ella se va”...***

Principalmente estos sentimientos de pena o dolor, se dan con aquellas niñas que han llegado muy pequeñas a residir en el Hogar y que por distintos motivos, no han tenido una figura familiar significativa dotada para hacerse cargo de su tutela. En estos casos son las propias Asistentes Técnicas Pedagógicas quienes en algún momento han velado y puesto su atención en aquellas niñas que han crecido al interior de Residenciales de Protección. En estos casos particulares es sumamente importante realizar un trabajo con las ATP, de preparación y cautela a la hora de generar vínculos tan cercanos y de asumir esta responsabilidad, que también puede generar conflictos en el plano personal. En este sentido, resulta importante considerar lo planteado en la *etapa # 6 –el nido vacío-* del ciclo de vida familiar, pues el principal desafío de esta fase consiste en el redescubrimiento por nuevas actividades o tareas que permitan desviar la atención que antes se centraba en la crianza de las pequeñas. El no poder suplir y reenfocar sus tareas, puede generar que el “nido vacío” produzca desesperación, principalmente en aquellos casos específicos en que las tías ATP entablaron vínculos significativos con alguna niña en específico. En este caso en particular, al ser un Hogar que cuenta con varias plazas o cupos para niñas produce que las tías estén constantemente ocupadas, por lo tanto, siguen realizando sus funciones con el resto de las niñas.

#### ***Entrevistada 2:***

***...“Bueno se sabe que las niñas vienen de paso acá, pero siempre hay una regalona por ahí que a uno le cuesta como más dejar ir, pero ellas nunca se desvinculan así como nunca más, siempre nos llaman por teléfono o nos vienen a ver y eso se siente bonito para nosotras que somos las tías, nos sentimos recompensadas”...***

Aun cuando las tías están conscientes de que en algunos casos la internación de las pequeñas es temporal y que no deben mezclar los sentimientos con las vivencias de las niñas, es inevitable para ellas, proyectar las imágenes de sus propios hijos/as o nietos/as en alguna de las pequeñas que reside en el Hogar, y en la ternura que algunas pequeñas proyectan, aun cuando a edades tan tempranas han sido vulneradas y/o privadas de cosas tan simples como compartir con sus pares. Esta carencia de las niñas, captada por las tías ATP, las lleva a involucrarse sentimentalmente con las pequeñas, con la intención de satisfacer aquellas necesidades básicas que algunas niñas ni siquiera conocen. Ante esta realidad se realza la importancia de la técnica del apego, ya que, tal como se plantea en el marco de referencia, como eje principal se debe tener en

consideración que los seres humanos tienden a generar lazos emocionales prolongados desde el nacimiento hasta la muerte. Estos se centran en obtener cuidado, protección y estimulación en su desarrollo evolutivo desde una persona con más posibilidades de sobrevivencia. La tarea principal es tener la facultad de separar las cosas y entablar vínculos de apego sanos y seguros, utilizando las técnicas adecuadas para no volver a dañar y de paso provocar una segunda desilusión que cause dificultades en las niñas.

Se entiende entonces que el apego es una vinculación emocional entre los niños, niñas y adolescentes con sus padres o cuidadores, que se constituye en una herramienta primordial para un desarrollo pleno de la personalidad de los menores.

#### **Subcategoría:**

- ❖ **Desconfianza al egreso:** La desconfianza no es simplemente la ausencia de confianza, más bien, esta responde a expectativas negativas respecto a las conductas de las personas. Particularmente en esta subcategoría, la desconfianza responde a la incertidumbre que se genera en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes, ante las situaciones de egreso, temen de los cuidados que las familias otorgarán a las niñas.

Si bien las Asistentes Técnicas Pedagógicas reconocen sentir felicidad al ver que los padres o algún miembro de la familia extensa se hacen responsables de la niña, existe un dejo de inquietud o desconfianza, principalmente en aquellas situaciones en donde las niñas vuelven al núcleo en donde fueron víctimas de la vulneración o negligencia de su cuidado, pues siempre está la interrogante por saber si la persona que se hará cargo del cuidado de la pequeña realmente trabajó y se esforzó por modificar aquellas conductas violentas o negligentes que provocaron la separación de su hija, o si por el contrario sólo están utilizando una máscara para tapar aquellas conductas disfuncionales. Hecho puntual que en más de alguna ocasión ha ocurrido y que queda en evidencia cuando con el pasar de los meses, las niñas vuelven a residir en el Hogar.

#### **Entrevistada 4:**

*...“Mira, trato como de convencerme de que es un bien para la niña y con eso me quedo tranquila, o sea cuando me siento mal y digo “pucha a lo mejor puede que no esté bien”, no, es lo mejor, está en su casa y quizás puede que tenga una mejor vida que acá y trato de verlo por ese lado”...*

Ante esta situación, las tías ATP, tratan de hacerse las desentendidas del tema, aun cuando en su interior exista la desconfianza, pues seguir dando vueltas al asunto sólo les provocaría no cumplir a cabalidad su labor con el resto de las niñas que las necesitan. Tal como lo menciona Aylwin y Solar (2003), en la *etapa # 7 –la conjunción de tres generaciones-* del ciclo vital familiar, se debe dar continuidad a la vida familiar, hecho que implica velar por el cuidado y protección de las niñas que se mantienen en el Hogar. Trabajar en base a la desvinculación es importante para la sanidad mental de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, pues la carga emocional que conlleva este trabajo, las lleva a estar conectadas permanentemente con la realidad del Hogar.

#### **Entrevistada 4:**

***...“uno trata de ponerse esa coraza y de seguir porque tampoco podemos andar llorando para que las niñas nos vean mal po’, pero cuesta y uno se pone a pensar “cómo estarán en la casa, estará bien, la estarán tratando mal”, cuesta, pero gracias a dios siempre queda el contacto o llaman”...***

Según sus palabras, las tías ATP tienden a invisibilizar su pena y angustia ante estas situaciones y aunque entre su equipo conversan y expresan sus problemáticas, no basta para calmar su pesar. De este modo, es importante que reciban atención especializada y un tiempo necesario por parte del equipo profesional, en donde puedan sentir la confianza para desahogar los problemas relativos, al menos, a su trabajo. El desatender las dificultades vividas en su labor, sin dar mayor importancia a estos hechos, también genera una carga emocional y psicológica que las lleva a no desconectarse un minuto de sus quehaceres, lo que puede desencadenar inconvenientes en otros aspectos de la vida personal que nada tienen que ver con la génesis de los conflictos.

De esta forma se puede deducir que, el buen manejo y la correcta aplicación de las competencias técnicas en sus labores diarias, contribuirán a resolver de manera acertada las problemáticas que se viven a diario en un trabajo tan complicado como el que se desempeña en base a relaciones humanas, más aun cuando la labor se debe realizar con pequeñas que han sido víctimas inocentes de maltratos y/o vulneración de padres negligentes que en ningún momento visualizaron el dolor y daño, en algunas situaciones irreparables; que han dejado como cruel herencia a sus hijas.

Para finalizar, teniendo en consideración el análisis previo en base a los relatos obtenidos desde las entrevistas realizadas a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, y de las subcategorías establecidas en base a las mismas, se puede establecer

que el desempeño de las labores de trato directo de las mencionadas, responde a funciones familiares básicas, por ende, inherentes al rol de madre y a las tareas de crianza y protección de su propio grupo familiar; habiendo sido perfeccionadas en base a sus experiencias personales, hecho que ha permitido que sean utilizadas para ejercer su trabajo con las niñas y mediante las cuales responden a las diferentes situaciones críticas o contingencias que se presentan día tras día con las pequeñas.

Dicho de este modo, se puede mencionar que existe un bajo nivel de manejo teórico y aplicación de las competencias técnicas propiamente tal por parte de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes no cuentan con referentes teóricos que definan las principales competencias técnicas mencionadas para realizar tareas de trato directo con niños, niñas y adolescentes vulnerados en derechos, que permitan, en primer lugar, responder adecuadamente, en base a un conocimiento teórico, a las contingencias que se presenten y al manejo de las situaciones de crisis y, en segundo lugar, atenuar el impacto psicológico y emocional, para no ver menoscabada su integridad, ante las complicadas historias de vida de las niñas.

Este hallazgo da cuenta del vacío Técnico que existe en los documentos elaborados por el Servicio Nacional de Menores, en donde debiesen estar definidos y materializados los lineamientos primordiales, que sirvan como base para las diferentes instituciones que otorgarán cuidados a la infancia, que permitan, a la vez, dotar de herramientas para el desempeño de las funciones de cada uno de los entes encargados de velar por el cuidado y la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, pero por sobre todo, para aquellas personas que serán las encargadas de desempeñar las funciones del trato directo, labor esencial en la crianza, protección y enseñanza de valores en la infancia vulnerada.

Teniendo en consideración lo mencionado anteriormente, se puede dar cuenta de las principales debilidades obtenidas una vez realizado el análisis.

En primera instancia, se da cuenta de un bajo nivel de manejo teórico y la consecuente aplicación de éste, en cuanto al desempeño de las competencias técnicas para el trato directo por parte de las Asistentes Técnicas Pedagógicas. Básicamente al desempeño de las labores mencionadas, responden en base al rol de madre que cada una de las Asistentes Técnicas Pedagógicas ha desarrollado en sus núcleos familiares, en base a las experiencias personales de crianza y protección, tanto de hijos y nietos. Este ejercicio de su rol maternal les ha permitido conocer y manejar una noción para trabajar con las niñas del Hogar, no obstante, el educar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas propenderá al

empoderamiento de sus funciones y les permitirá resolver las situaciones críticas de mejor manera resguardando a la vez, su propia integridad física y psicológica.

En segunda instancia, en estrecha relación con lo anteriormente mencionado, a través de los relatos recabados desde las entrevistas, surge la necesidad de educar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas en materia de los ciclos de desarrollo vital, tanto el individual, como el familiar, en sus características principales y en las crisis particulares de cada etapa por las que va pasando cada persona en el transcurso de su vida. Esta necesidad surge de los distintos procesos exploratorios que vive cada una de las niñas en el contacto diario con contextos ajenos al residencial y que generan una serie de interrogantes en ellas. Sumado a ello, se debe tener en consideración la etapa de adolescencia en la que se encuentra un gran número de niñas del Hogar, etapa en donde las niñas experimentan en distintos planos, tales como, la sexualidad, el uso de drogas, etc. que también generan inquietudes considerables a las cuales buscan respuestas en sus adultos significativos, en este caso, las Asistentes Técnicas Pedagógicas. En muchas ocasiones se produce un desconcierto en las tías ATP ante estas interrogantes, pues al no poseer el manejo teórico adecuado para responder de forma acertada, se recurre a nociones generales que tranquilicen de momento la inquietud de las niñas. Visualizando este escenario, es posible identificar esta necesidad teórica de manejar conceptos generales en base al desarrollo humano y a las dificultades que nos vemos enfrentados durante dicho proceso, de modo que en la práctica se pueda satisfacer las necesidades expuestas por las niñas.

Por último, se debe hacer mención a una necesidad básica para las personas que trabajan en estos contextos estresantes a consecuencia de la alta tensión emocional a la que se enfrentan día a día. En este sentido, generar y promover espacios de autocuidado resulta fundamental para satisfacer las necesidades físicas y psicológicas producidas por la sobrecarga emocional declarada. A su vez, estos espacios pueden ser utilizados para fortalecer las dinámicas de grupo que deben existir en el equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas, tales como, la confianza, la cohesión y el trabajo en equipo, que permitan satisfacer las necesidades requeridas por el Hogar, pero esencialmente proteger y velar por el cuidado de cada una de las niñas. Dar una mayor periodicidad, dentro de lo posible e implementar otras herramientas que puedan ser utilizadas a diario por las ATP, principalmente luego de aquellas jornadas laborales más estresantes, sería un producto beneficioso para mantener la armonía del ambiente laboral y proteger la integridad de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, hecho que fortalecerá el nivel de compromiso para con sus funciones.

## 6. Hallazgos no esperados en la investigación

Una vez realizado el análisis de la investigación, en donde se establecieron las subcategorías en base a los relatos obtenidos de las Asistentes Técnicas Pedagógicas que permitieron dar cuenta del manejo de las competencias técnicas para las labores de trato directo, es preciso dar cuenta de algunos hitos no considerados y que son claves a la hora del desempeño de las funciones de las Asistentes Técnicas Pedagógicas. Éstos no se vinculan a necesidades que no hayan sido consideradas en la investigación, más bien responden a factores protectores que contribuyen día a día a resguardar un ambiente protector para las niñas, y también a promover un clima laboral grato.

En primer lugar, se menciona un arraigado compromiso social presente en las Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes, más que buscar un beneficio económico en su trabajo, sienten la responsabilidad del cuidado, la enseñanza y la formación de las niñas; se alegran con sus logros y sufren con cada relato doloroso de los cuales son confidentes. Los lazos de afecto generados con las pequeñas y el compromiso por ser el adulto significativo que les brinde protección y cuidado, y del cual han carecido durante su infancia, realza esta solidaridad que otorgan a diario. Esta noble labor social se ve retribuida, no con un beneficio monetario, sino con el sentimiento de orgullo que les provoca el haber hecho las cosas bien y contribuir en la reparación de los daños de las niñas. Los resultados positivos, manifestados en las niñas y sus conductas, realzan la importancia de la labor de las Asistentes Técnicas Pedagógicas.

En segundo lugar, se menciona el ambiente familiar generado día a día en el desempeño de sus funciones de todas las funcionarias del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, en donde las relaciones interpersonales demuestran el compañerismo que existe en el equipo. La cohesión y los vínculos cercanos que existen entre compañeras promueven espacios de conversación en donde exponen las problemáticas que las aquejan, buscando mediante ello, consejos que permitan barajar opciones ante los problemas. Estos lazos interpersonales afectivos pueden ser atribuidos a la cercanía que proyecta Quillota, la que al ser una comuna preferentemente rural, responde a las características marcadas de dichos sectores, en donde las relaciones interpersonales tienen marcado el sentido de comunidad, siendo completamente diferentes a las de las ciudades, donde el individualismo supera lo colectivo.

Estos hallazgos dan cuenta de factores protectores que disminuyen los niveles de tensión que pueden afectar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas en el desempeño de sus funciones ante las diferentes y crudas realidades de las niñas.

# Capítulo V

## Propuesta de intervención

## 1. Introducción

La propuesta de intervención se realiza en base a los hallazgos revelados por la investigación cualitativa, que consideró como muestra al equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto, dependiente de la Fundación Refugio de Cristo, ubicado en la comuna de Quillota, durante el transcurso de Marzo a Octubre del presente año.

La investigación llevada a cabo, se orientó a caracterizar las competencias técnicas con las que cuentan las Asistentes Técnicas Pedagógicas para el desempeño de las funciones de trato directo en el Hogar, relacionadas directamente con las labores de crianza y protección de las niñas, que permitan generar ambientes propicios para el pleno desarrollo integral de las pequeñas. Dichas labores son trascendentales al tener en consideración las etapas del desarrollo en la que se encuentran las niñas, pues como lo plantea la teoría, durante el transcurso de la infancia y adolescencia, los niños y niñas se desenvuelven en contextos ajenos al propio, desde donde adquieren distintos estímulos que asimilan e integran en su proceso vital de desarrollo de la personalidad. Por ende, es de suma importancia acompañar y atender los cuestionamientos de niños y niñas, con el fin de otorgar respuestas satisfactorias que permitan velar por el buen proceso de desarrollo biopsicosocial de éstos.

De esta forma, teniendo en consideración las necesidades identificadas a través del análisis de los datos recabados de las entrevistas, se realiza la propuesta de intervención con el fin de fortalecer y empoderar al equipo de Asistentes Técnicas Pedagógicas del Hogar.

La propuesta de intervención sugerida, consiste en un **programa**, entendido éste, como una planificación ordenada de los distintos proyectos o partes y las respectivas actividades que componen una cosa que se va a realizar.

### Denominación

Programa Psicoeducativo para el manejo teórico y aplicación de herramientas necesarias para el desempeño de funciones en el trato directo con infancia vulnerada en derecho.

### Objetivo

Propiciar un espacio de información, retroalimentación y empoderamiento de las Asistentes Técnicas Pedagógicas en herramientas básicas necesarias para desempeñar funciones de trato directo en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

## Descripción

El programa mencionado se constituye específicamente de dos proyectos tendientes a fortalecer aquellas áreas en donde fueron identificadas necesidades relacionadas con el desempeño de las funciones de las Asistentes Técnicas Pedagógicas.

El primer proyecto consiste en un taller Psicoeducativo para las Asistentes Técnicas Pedagógicas, que permita mejorar el nivel de manejo teórico de las competencias técnicas básicas y necesarias para desempeñar funciones de trato directo al interior del Hogar y de este modo conocer estrategias para resolver situaciones de crisis desencadenadas en las niñas, sin ver afectada su integridad física y emocional.

El segundo proyecto también consiste en un taller Psicoeducativo que permita educar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, en temáticas referidas a los ciclos de desarrollo individual y familiar de las personas, las principales características de éstos y las respectivas crisis que se presentan en cada una de las etapas, particularmente aquellas en las que se encuentran las niñas y las propias tías ATP, para tener una idea general ante los distintos modos de actuar acordes a la etapa de desarrollo de las niñas.

Y, el tercer y último proyecto consiste en brindar un espacio de autocuidado mediante el ejercicio físico y técnicas de relajación que permitan disminuir los niveles de estrés laboral en todo el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota y de esta forma velar por la integridad física y psicológica para satisfacer las necesidades laborales de la institución, sin descuidar necesidades de atención y cuidados básicos para el personal del Hogar.

## 2. Presentación de la propuesta de intervención

### 2.1 Ámbito Psicoeducativo:

<b>Nivel de manejo teórico y aplicación de herramientas necesarias para el desempeño de funciones en el trato directo con infancia vulnerada en derecho.</b>	<b>Propuesta de intervención de campo</b>
<p>Se ha considerado que existe la necesidad de propiciar un espacio psicoeducativo para definir y empoderar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas en aquellas herramientas primordiales que deben poner en práctica en el desempeño de sus funciones de trato directo. En primera instancia, al realizar una revisión de los documentos técnicos elaborados por el SENAME o por los organismos colaboradores de éste, se da cuenta de una falta de especificidad al definir las competencias Técnicas básicas que deben manejar quienes ejercen</p>	<p><b>Programa Psicoeducativo para el manejo teórico y aplicación de herramientas necesarias para el desempeño de funciones en el trato directo con infancia vulnerada en derecho.</b></p> <p>- <b>Descripción:</b> El programa se compone de dos proyectos Psicoeducativos para las Asistentes Técnicas Pedagógicas, que buscan promover un espacio de retroalimentación y empoderamiento en cuanto al nivel de manejo teórico y aplicación en materia de competencias técnicas y ciclos de vida individual y familiar que permitan resolver situaciones de crisis al interior del Hogar, sin ver menoscabada la integridad física y psicológica de las Asistentes Técnicas Pedagógicas y un proyecto de autocuidado que permita disminuir los niveles de estrés laboral y emocional producto de las distintas realidades de vulneración de derechos sufridas por las niñas.</p>

labores de trato directo. En este sentido, se puede dar cuenta de la existencia de un vacío legal importante por parte del Servicio Nacional de Menores, encargado de velar por el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes y a la vez, de establecer los lineamientos para formar y educar a aquellas personas que desempeñaran tan importante labor. Si bien es cierto que para realizar labores de trato directo en Residenciales de Protección, no es necesario contar con formación técnica o profesional, se debe otorgar las herramientas necesarias para afrontar y resolver las situaciones estresantes para que no tengan un impacto emocional o físico en el personal de trato directo. En segunda instancia, Se ha considerado necesario promover un espacio psicoeducativo de enseñanza y tratamiento del ciclo de vida, tanto individual como familiar, con las características principales y las crisis correspondientes a cada etapa del proceso evolutivo. Para el desempeño de

- **Duración:** Para este programa se propone una duración de 9 meses, dividida en tres períodos. El primer período, sugiere una duración de cuatro meses para la ejecución del **proyecto psicoeducativo 1;** correspondiente al manejo teórico y aplicación de las competencias técnicas necesarias para el desempeño de las funciones de trato directo en las Asistentes Técnicas Pedagógicas. El segundo período, sugiere una duración de dos meses para la ejecución del **proyecto psicoeducativo 2;** correspondiente a los ciclos de desarrollo individual y familiar, sus características y las crisis correspondientes a cada etapa, que permitan a las Asistentes Técnicas Pedagógicas manejar referentes teóricos en la resolución de las crisis de las niñas. Y el tercer período, sugiere una duración de tres meses para la ejecución del **proyecto de autocuidado,** correspondiente a promover un espacio de ejercicio físico y técnicas de relajación que permitan disminuir los niveles de estrés laboral en el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

las funciones de trato directo, además de conocer las competencias técnicas básicas, resulta imperioso el conocer las principales características y las crisis vividas en cada una de las etapas del desarrollo en la que se encuentran las niñas, y de esta forma poseer un mejor manejo teórico respecto del actuar y ante las inquietudes que pueden presentar las niñas, mediante el cual se podrá dar respuestas más coherentes y fundamentadas en base a los mismos referentes teóricos del ciclo de desarrollo vital individual y familiar.

La finalidad de éstas y de promover un manejo teórico/práctico radica en afrontar aquellas situaciones críticas que se desencadenan en el Hogar, debido en parte, al confrontamiento generacional que se genera, de manera de otorgar un ambiente de protección a las desestabilizaciones de las niñas y a su vez, actuar como factor protector emocional y psicológico para las

## Proyecto Psicoeducativo 1

### “Infancia vulnerada en derechos: Competencias técnicas para el manejo de situaciones críticas al interior de Residenciales de Protección”.

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

Propiciar un espacio de información y tratamiento profesional de carácter psicoeducativo para las Asistentes Técnicas Pedagógicas sobre las competencias técnicas básicas para desempeñar funciones al interior del Hogar, realizando la importancia de éstas para manejar las situaciones críticas desencadenadas en las niñas, a fin de atenuar el impacto psicológico y emocional de las situaciones mencionadas en las Asistentes Técnicas Pedagógicas.

#### - **Objetivos Específicos:**

1. Definir y entregar información respecto de las competencias técnicas más relevantes para el trabajo con niñas vulneradas en Derecho, en función de la identificación de las situaciones críticas más reiteradas al interior del Hogar.
2. Profundizar y otorgar las herramientas psicosociales básicas de cada competencia técnica identificada a las Asistentes Técnicas Pedagógicas que les permita poseer un manejo teórico sobre las su actuar ante situaciones críticas a fin de atenuar el impacto psicológico y emocional ante dichos eventos.

Asistentes Técnicas Pedagógicas, quienes se ven afectadas al escuchar los relatos y las historias de vulneración vividas por las niñas durante alguna etapa de su infancia.

**- Descripción del taller:**

El taller consta de sesiones psicoeducativas dirigidas a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, basadas en la identificación y enseñanza de las principales características de las competencias técnicas necesarias para trabajar con niñas vulneradas en derechos, a fin de manejar las situaciones críticas manifestadas en las pequeñas.

**- Sujetos de atención:**

El taller psicoeducativo está ideado para las Asistentes Técnicas Pedagógicas que desempeñan labores de trato directo con niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota. Lo que se busca es educar, retroalimentar y empoderar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, en relación a las competencias técnicas necesarias para desempeñar sus funciones en la crianza y protección de las niñas que permitan manejar las situaciones críticas, a fin de atenuar el impacto emocional que ellas implican.

**- Duración del taller:**

Se propone establecer un período de cuatro meses de duración para la intervención, mediante una sesión de 60 minutos semanales, dividida en 3 fases:

**Fase 1:** Un mes de duración para que las Asistentes Técnicas Pedagógicas realicen la identificación de las competencias técnicas más relevantes, teniendo en consideración aquellas crisis más comunes entre las niñas del Hogar.

**Fase 2:** Dos meses de duración para educar y generar la retroalimentación en las Asistentes Técnicas Pedagógicas en base a las competencias técnicas identificadas como necesarias para cumplir con sus labores de trato directo.

**Fase 3:** Un mes de duración para propiciar el empoderamiento de herramientas psicosociales en las Asistentes Técnicas Pedagógicas que permitan reconocer el tipo de intervención a realizar con la niña que sufra una crisis.

Se establece este período de tiempo en base a la necesidad de trabajo en equipo que permita identificar aquellas competencias técnicas primordiales para el desempeño de labores de trato directo con niñas vulneradas en derecho, teniendo en consideración los traumas debido a sus historias de vida y las situaciones críticas que estos hechos pueden provocar. Posterior a ello, la etapa psicoeducativa mediante sesiones que permitan genera el clima adecuado para el empoderamiento de la temática.

**- Equipo profesional/ recursos humanos necesarios para el taller:**

- i) Un/a Psicólogo/a
- ii) Un/a Asistente Social

Intervención terapéutica de campo con dupla psicosocial, que permita la complementación de sus respectivos roles profesionales en la enseñanza de las competencias técnicas necesarias para el desempeño de labores de trato directo de las Asistentes Técnicas Pedagógicas, con el objetivo de brindar un mejor nivel de manejo ante situaciones de crisis percibidas en las niñas.

**Taller Psicoeducativo 2**

**“Desarrollo del ciclo vital individual y familiar: Estrategias para afrontar las crisis de las etapas del desarrollo evolutivo”**

**Objetivo General:**

Generar un espacio psicoeducativo de información y tratamiento profesional sobre el ciclo de desarrollo individual y el ciclo de desarrollo familiar de las personas que permitan a las Asistentes Técnicas Pedagógicas afrontar las dificultades que genera el desarrollo evolutivo.

**Objetivos Específicos:**

1. Brindar información sobre las características y las respectivas crisis de cada etapa del ciclo de vida individual y familiar que otorguen un conocimiento más acabado sobre el desarrollo evolutivo a las Asistentes Técnicas Pedagógicas.
2. Otorgar herramientas psicosociales a las Asistentes Técnicas Pedagógicas que les permitan afrontar las crisis y las interrogantes de las niñas durante su proceso de desarrollo.

**- Descripción del taller:**

Taller de carácter psicoeducativo dirigido a las Asistentes Técnicas Pedagógicas, basadas en conocer las etapas del ciclo vital individual y del ciclo vital familiar, las características y las respectivas crisis que se presentan durante el desarrollo evolutivo, poder comprender y afrontar las inquietudes de las niñas.

**- Sujeto de atención:**

El taller psicoeducativo está ideado para las Asistentes Técnicas Pedagógicas que desempeñan labores de trato directo con niñas del Hogar Manuel de Tezanos Pinto de Quillota. Su objetivo es educarlas en materia del ciclo de vida de las personas, tanto individual como familiar, en el plano físico, cognitivo y social que les permitan obtener una comprensión más acabada de las crisis que presentan las niñas, considerando, a su vez, las crisis propias de las etapas del desarrollo evolutivo en las que se encuentran.

**-Duración del taller:**

Se propone establecer un período de dos meses de duración para la intervención, con una sesión semanal de 60 minutos, dividida en 2 fases:

**Fase 1:** Un mes de duración para educar y empoderar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas en materia de ciclo vital individual y familiar, con los respectivos cambios físicos, cognitivos y sociales de cada etapa y la crisis que se presenta respecto a la misma, a fin de conseguir un entendimiento más acabado de las inquietudes exploratorias de las niñas.

**Fase 2:** Un mes de duración para empoderar a las Asistentes Técnicas Pedagógicas de herramientas psicosociales que permitan comprender el actuar de las niñas debido a la etapa de desarrollo en la que se encuentra y dar respuestas fundamentadas a éstas ante las inquietudes que presenten durante su desarrollo evolutivo.

**-Equipo profesional/recursos humanos necesarios para el taller:**

- i) Un/a Psicólogo/a**
- ii) Un/a Asistente Social**

Intervención terapéutica de campo con dupla psicosocial, que permita la complementación de sus respectivos roles profesionales, en la exposición y enseñanza de los ciclos de vida individual y familiar, sus principales cambios físicos, cognitivos y sociales, y las crisis correspondientes a cada etapa, con el objetivo de propiciar en las Asistentes Técnicas Pedagógicas un mayor conocimientos ante inquietudes exploratorias de las niñas.

## 2.2 Ámbito Autocuidado:

Espacio de autocuidado para la disminución del estrés laboral	Propuesta de intervención de campo
<p>La propuesta de intervención se basa en propiciar un espacio de autocuidado para el personal del Hogar con el fin de disminuir el estrés laboral.</p> <p>Las distintas realidades de las niñas, víctimas de vulneración durante su infancia, provocan un impacto emocional, físico y psicológico considerable, manifestado en un estrés laboral que puede afectar el desempeño de las funciones del personal que trabaja en el Hogar. Considerando la importancia de las etapas del desarrollo evolutivo en las que se encuentran las niñas, quienes necesitan del apoyo constante de un adulto significativo, resulta primordial atender las necesidades manifestadas por el personal encargado de velar el pleno desarrollo de las niñas, ya sea, a través del trato directo o manteniendo en</p>	<p style="text-align: center;"><b>Proyecto de Autocuidado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“Ciclo físico y de relajación: Alternativas para disminuir el estrés laboral”.</b></p> <p><b>-Objetivo General:</b></p> <p>Promover un espacio de autocuidado mediante el ejercicio físico y técnicas de relajación que permitan disminuir los niveles de estrés laboral en el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.</p> <p><b>-Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar un taller de Zumba para promover la cohesión de grupo y disminuir los niveles de tensión en el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.</li> <li>2. Promover un taller de Terapias de Relajación básicas para ser empleadas una vez terminadas aquellas jornadas laborales estresantes para el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.</li> </ol>

óptimas condiciones las dependencias en la cual habitan las niñas.

En este sentido, luego de la investigación realizada, se han vislumbrado hallazgos que apuntan a la necesidad de generar instancias que permitan desviar el foco de atención, de las labores de trato directo.

En base a ello, se propone generar instancias que procuren el bienestar físico y mental del personal que desempeña funciones en la Residencial. Esto a través de la implementación de talleres básicos, sin grandes costos y que respondan a las necesidades de estrés laboral.

3. Otorgar un taller de Yoga que permita disminuir los niveles de estrés físico y emocional provocados por las jornadas laborales en el personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota.

**Descripción del taller:**

Taller de autocuidado enfocado al personal que trabaja en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota. Su objetivo consiste en disminuir los niveles de estrés laboral provocado por las jornadas de trabajo, velando por la integridad biopsicosocial y por el óptimo desempeño de las funcionarias.

**- Sujetos de atención:**

Se considera como sujetos de atención a todo el personal que desempeña funciones en el Hogar Manuel de Tezanos Pinto de la comuna de Quillota. La finalidad radica en otorgar simples alternativas para disminuir los niveles de estrés laboral provocados por la sobrecarga emocional y psicológica que conlleva trabajar con niñas vulneradas en derecho.

**-Duración del taller:**

Se propone establecer un periodo de tres meses para la duración de la intervención, que constará de una sesión de 60 minutos semanales, dividida en tres fases:

**Fase 1:** Un mes de duración para el taller de Zumba para el personal del Hogar, en el que, mediante la actividad física se busca trabajar la cohesión de grupo y eliminar las tensiones acumuladas durante la semana de trabajo.

**Fase 2:** Un mes de duración para el taller de Terapias de Relajación, a través del cual se busca brindar alternativas básicas que sean aplicadas por el personal del Hogar una vez terminadas las jornadas de trabajo estresantes.

**Fase 3:** Un mes de duración para el taller de Yoga para el personal del Hogar, que tiene por finalidad otorgar alternativas de cuidado ante los malestares físicos provocados por la sobrecarga laboral.

**-Equipo profesional/recursos humanos necesarios para el taller:**

- i)** Un/a Profesor/a de Educación física.
- ii)** Un/a Profesor/a de Terapias Alternativas de Relajación.
- iii)** Un/a Profesor/a de Yoga.

Intervención de campo realizada por profesionales del área de la actividad física y salud alternativa, idóneos para la ejecución de los talleres mencionados mediante los cuales se busca brindar alternativas para disminuir los niveles de estrés físico y emocional del personal del Hogar.

---

# Capítulo VI

## Conclusiones y reflexiones finales

## 1. Conclusiones del proceso llevado a cabo

Al partir de la base de que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, es necesario tener en consideración, por consecuencia, las múltiples realidades o contextos que influyen en el actuar de las personas. En base a ello, el estudiante seminarista considera que el fenómeno social de la vulneración de derechos en la infancia, constituye un punto crítico de intervención que es importante abordar y relevar, de modo de satisfacer las necesidades de niños, niñas y adolescentes que en algún momento de su infancia, vieron mermada la opción de desarrollarse plenamente en un ambiente protector, producto de las negligencias o vulneraciones ejercidas por sus padres o adultos responsables.

Cubrir algunas necesidades básicas son las funciones esenciales esperadas de las familias, entre estas se pueden mencionar la función biológica, función educativa, función económica, función protectora, etc. mediante las cuales se busca velar por el pleno desarrollo y bienestar de cada uno de los miembros que compone el núcleo familiar. Pero, ¿Qué ocurre cuando una familia descuida o vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes? Ante estos casos de vulneración de derechos de la infancia, es el Servicio Nacional de Menores, quien a través de sí, o mediante las instituciones colaboradoras, deben asumir la responsabilidad de generar un ambiente reparatorio y/o de protección para que niños, niñas y adolescentes puedan desarrollarse cabalmente.

Bajo este contexto residencial, es importante velar, no tan sólo por aquellos menores que han sido víctimas de vulneración de sus derechos, sino también por aquellas personas que tienen que ejercer labores de trato directo y que son las encargadas de atender las necesidades y resolver situaciones críticas que presentan los niños y niñas en este contexto. Ante tal realidad, resulta relevante situarse bajo una perspectiva de enfoque sistémico que permita comprender la importancia de mantener el equilibrio en las relaciones que se establecen al interior del Hogar. Al alero de este enfoque, la teoría del ciclo vital familiar sirve como referente a la hora de desempeñar funciones de trato directo, pues se debe tener en cuenta las etapas del desarrollo en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, comprender cuáles son las crisis que los afectan y cómo éstas tienden a desestabilizarlos y desencadenar situaciones de crisis, que deben ser atendidas por los adultos responsables de su cuidado. Además, en una estrecha relación con la teoría, el adecuado manejo de competencias técnicas que se constituyan en herramientas que permitan sobrellevar y resolver los conflictos generados en el Hogar, para atenuar el impacto emocional y psicológico que ellos implican. Poseer un bagaje en estas temáticas contribuirá a la hora de dar

respuestas a las necesidades de niños, niñas y adolescentes, que, producto de la etapa de desarrollo en la que se encuentran, necesitan resolver inquietudes propias del proceso mencionado.

En este sentido, es sumamente importante abordar las necesidades de quienes deben velar por la protección y el cuidado de quienes han sido víctimas de algún tipo de vulneración, pues la sobrecarga emocional y/o psicológica pueden provocar dificultades en el desempeño de sus funciones. Esto es relevante, producto de la importancia de las etapas de desarrollo en las que se encuentran niños, niñas y adolescentes, pues en pleno proceso de desarrollo biopsicosocial es esencial contar con un adulto significativo que, primero, sustituya el rol de los padres; y luego, entregue respuestas solventes ante las necesidades de los menores.

## **2. Conclusiones del crecimiento como estudiante**

Se considera que el crecimiento como estudiante, se relaciona principalmente con una concepción más detallada respecto a aspectos metodológicos, particularmente con enfoque cualitativo, la cual permite abordar temáticas vinculadas a poblaciones reducidas que se encuentran relacionadas con fenómenos sociales, desde el propio sentir de quienes son los protagonistas. De esta forma, se logra realizar un trabajo investigativo que genera un crecimiento para el estudiante en relación a la metodología de investigación en trabajo social, reforzando la concepción de la profesión como tecnología social influenciada por las ciencias sociales.

Este proceso de seminario de título permitió al estudiante una aproximación al desempeño de la profesión, claramente más cercana a aquellas acontecidas durante los procesos de prácticas profesionales, lo que permite adquirir un conocimiento más acabado de las distintas y complejas realidades a las cuales se ven enfrentados trabajadores y trabajadoras sociales y cómo debe ser el modo de actuar frente a diferentes situaciones estresantes.

Durante el mencionado proceso también se logra rescatar y movilizar en pro de la investigación realizada, aquellos conocimientos generales que fueron adquiridos durante todo el período de formación profesional, para dar forma y encauzar el estudio desde la perspectiva que más se acerque al objetivo esperado.

Por último, este seminario viene a concluir un período de formación profesional, no exento de dificultades, de las cuales las enseñanzas obtenidas marcan no tan sólo la formación profesional mencionada, sino un desarrollo individual que permite

tener una visión más acabada de la complejidad del trabajo con personas, en cada uno de los contextos en los que nos desenvolvemos a diario.

### 3. Aportes desde el trabajo social

El trabajo social es considerado como una tecnología social desarrolladas por personas con formación profesional capacitadas para manejar, integrar y ejecutar técnicas relacionadas con las ciencias sociales, que aportan sustento teórico para el ejercicio de la profesión, entre ellas la sociología, psicología, antropología, etc.

El estudio realizado se puede enmarcar bajo el fenómeno de la vulneración de derechos en la infancia, el cual está enfocado, específicamente, a aquellas personas encargadas de desempeñar funciones de trato directo en una Residencial de Protección para Mayores (RPM), desde un enfoque de desarrollo del ciclo vital familiar y de las competencias técnicas necesarias básicas que deben manejar quienes ejerzan dicha labor. Tener la capacidad para visualizar todos los componentes de un mismo sistema, sin descuidar las necesidades de ninguno de éstos, permitirá reconocer y valorar la importancia de las funciones que cada uno de ellos ejerce para tratar un fenómeno social específico.

El trabajo social como tecnología social, propone un cambio en la persona, haciendo visualizar en ésta, el principal agente motivador de su transformación, guiando y reforzando actitudes que desde el conocimiento teórico- práctico, encaucen el accionar de una intervención a favor del cambio integral sobre la persona y permitan atenuar el impacto que provocan las dinámicas personales que establecen a diario.

En este sentido, movilizar los conocimientos y capacidades adquiridas durante el proceso de formación profesional, en pos de promover espacios de participación, retroalimentación y empoderamiento para un elemento clave en la realidad de los contextos Residenciales, aquel que conforman, en esta investigación, las Asistentes Técnicas Pedagógicas, es vital para responder a necesidades esenciales de formación para quienes ejercen funciones en estos contextos de alta vulnerabilidad, en donde el impacto emocional y psicológico que conlleva el trabajo, pueden generar dificultades de diferentes características.

Teniendo en consideración el contexto nacional, el estudiante presume que la elaboración de documentos técnicos que definan detalladamente las herramientas básicas para el desempeño de funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes, permitirá no tan solo identificar las competencias técnicas necesarias para dicha labor, sino que también aquellos referentes teóricos afines



---

al contexto y que otorgarán un mayor bagaje para manejar situaciones de crisis desencadenadas en el espacio Residencial. Ello permitiría generar un documento desde el Servicio Nacional de Menores que rija para todas aquellas instituciones que protejan a la infancia vulnerada, satisfaciendo las necesidades de formación técnicas de las personas que ejercen la tarea vital de velar por un contexto protector y de atención de las necesidades de niños, niñas y adolescentes.

# Bibliografía

## Bibliografía

- Ander- Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.
- Aylwin, N., & Solar, M. (2003). *Trabajo Social Familiar*. Santiago: Salesianos S.A.
- Barudy, J., & Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia: parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Bertalanffy, L. v. (1993). *Teoría general de sistemas*. México D.F.: fondo de cultura económica.
- Cillero, M. (2001). Los derechos del niño: de la proclamación a la protección efectiva. *Justicia y derechos del niño*, 50.
- Delgado, B., & Contreras, A. (2008). Desarrollo social y emocional . *Psicología del desarrollo: desde la infancia a la vejez*, 38.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw- Hill Interamericana de México, S.A.
- Hernández, M. (2009). Koinomadelfia:Residencia de protección de niños y adolescentes. Una experiencia de mejora continua, gestión de calidad focalizada en el servicio . *El Observador*, 171.
- Humanos, S. P. (2011). Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos. *Cuadernos de capacitación: programa de capacitación y formación profesional en derechos humanos*, 22.
- Humanos, S. P. (2011). Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos . *Cuadernos de capacitación: Programa de capacitación y formación profesional en derechos humanos*, 22.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1989). *Psicología social de las organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Martínez, V. (2010). *Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes atendidos por los centros residenciales*. Santiago: UNICEF.
- Martínez, V. (2010). *Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes atendidos por los centros residenciales de SENAME*. Santiago: UNICEF.
- Mascaró, N. (2007). Crisis y Contención: el grupo multifamiliar. *Avances en Salud Mental Relacional, Revista internacional*, 1.
- Minuchin, S., & Fishman, C. (2004). *Técnicas de terapia familiar*. Buenos Aires: Paidós.
- Papalia, D. (2010). *Desarrollo humano*. México D.F.: Mc-Graw Hill.
- RAE. (2001). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Rhodes, S. (1983). Un enfoque de desarrollo del ciclo de vida familiar. *Revista de Trabajo Social*, 6.



---

Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: ARFO, Editores e Impresores Ltda.

SENAME. (2010). *Bases Técnicas: Centros residenciales, residencias de protección para lactantes o preescolares*. Santiago: Gobierno de Chile.

Serbia, J. M. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 134.

Strauss, A., & Corbin, J. (2012). *Bases de la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquía.

UNICEF. (2005). Situación de los niños y niñas en Chile. 1.

# Anexos

## Instrumento de recolección de datos

### Entrevista semiestructurada

La siguiente pauta de entrevista está compuesta por una serie de preguntas abiertas que buscan conocer de manera más profunda el nivel de manejo y aplicación de las competencias técnicas, con el fin de identificar aquellas áreas o criterios que se encuentran más vulnerables a consecuencia de las distintas realidades vividas por las Asistentes Técnicas Pedagógicas. Esto mediante la identificación de algunas categorías que son sumamente relevantes para el desempeño de sus funciones.

El objetivo de esta entrevista semiestructurada es recolectar datos de las Asistentes Técnicas Pedagógicas participantes, a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico.

Nº de entrevista	
Fecha de Aplicación	

#### Resiliencia:

Llevando este término a las ciencias sociales, la resiliencia correspondería a la capacidad humana de hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y salir de ellas fortalecidas o, incluso, transformado. Ante esta situación la resiliencia, “no radica en la evitación de experiencias de riesgo, sino más bien en la existencia de factores protectores, que permiten a la persona mitigar el impacto de esos riesgos. Los factores son aquellos que reducen la probabilidad de consecuencias de consecuencias negativas y motivan a la persona o familia al logro de las tareas de cada etapa de su vida” (Aylwin & Solar, 2003).

1. A su juicio ¿Cuál ha sido la mayor dificultad de trabajar con niñas?
2. ¿Cómo le ha afectado en su vida personal la realidad de las niñas y adolescentes que viven en el hogar?
3. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades, en lo emocional y personal, de trabajar en el hogar?
4. ¿Cuáles cree Ud. son sus mayores fortalezas a la hora de trabajar con las niñas y adolescentes del hogar?

#### Contención Afectiva:

Por ésta se entiende al “hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio” (Humanos, 2011). El propósito de la contención es poder brindar a corto plazo orientaciones para clarificar las acciones

a seguir, comprender la situación que está afectando a la persona y al mismo tiempo ayudar en el empoderamiento de la misma. En ésta se propicia el espacio para que se expresen los sentimientos de la persona afectada, mediante la *escucha activa* y la *actitud empática*, que se utilizan con el fin de entregar un punto de apoyo al aspecto emocional de la víctima. Este procedimiento favorece que la persona exprese de manera menos dolorosa la situación que lo mantiene en crisis. Una forma útil y efectiva de realizar la contención es verbalizar y validar el sentir de la persona afectada.

5. ¿Cómo actúa ante las situaciones de crisis que presentan las niñas y adolescentes al interior del hogar?
6. ¿De qué manera proporciona y brinda seguridad a las niñas y adolescentes del hogar?
7. ¿Cómo ha sido su modo de actuar frente a peleas entre las niñas y adolescentes del hogar?

#### **Capacidad de Escucha:**

Este término hace alusión a la capacidad que tienen las personas de poner atención al mensaje que emite otra persona, haciendo uso de distintos canales o vías, con el fin de comprender lo que se le quiere decir y poder tener alguna reacción ante el mensaje, teniendo la facultad de entregar un mensaje como respuesta al emisor.

Esta técnica es importante, puesto que, “la expresión verbal de experiencias victimizantes puede ser positiva para las víctimas, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención de sus emociones, aunque también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo” (Humanos, 2011)

8. ¿Cómo genera los espacios de confianza con las niñas y adolescentes del hogar?
9. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se ve enfrentada cuando ingresa una niña y/o adolescente al hogar?
10. ¿Cómo han sido aquellas situaciones en que las niñas y adolescentes han confidenciado sus diversas experiencias que las afectan?

---

## **Apego Sano y Seguro**

Un apego evoca sentimientos de pertenencia a una relación donde el niño o niña se siente aceptado y en confianza.

En este sentido, “un apego sano y seguro permitirá además la formación de una conciencia ética y el desarrollo de recursos para manejar situaciones emocionalmente difíciles como las separaciones que acarrearán pérdidas y rupturas” (Barudy & Dantagnan, 2005). Se entiende entonces que el apego es una vinculación emocional entre los niños, niñas y adolescentes y sus padres o cuidadores, que se constituye en una herramienta primordial para un desarrollo pleno de la personalidad de los menores.

11. ¿Cómo ha sido la relación con las niñas y adolescentes del hogar en el que trabaja?
12. ¿Cómo ha reaccionado Ud. cuando alguna de las niñas y adolescentes del hogar se va de pre-egreso?
13. ¿Cómo ha vivido el proceso de desvinculación con las niñas que egresan del hogar?