



**Facultad de Humanidades**  
Instituto de Sociología  
Carrera de Sociología

**“LANATERAPIA, PROGRAMA CALLE Y BANAMOR”**

**La solidaridad como acción social para la felicidad**

**Una perspectiva actual desde la comunidad de Quillota**

---

**Memoria de grado para optar a la licenciatura en Sociología y al título profesional de  
Sociólogo**

**ENZO IGNACIO OYANEDEL MANCILLA**

**SIMON IGNACIO AYALA MANCILLA**

Profesora guía

**RODRIGO MÁRQUEZ**

**VALPARAÍSO**

**ENERO, 2021**

## AGRADECIMIENTOS

---

*La vida es una lucha constante, en algún momento vives entre luces y sombras, allí conocí mi sombra y allí también conocí a Dios cuando acepté aquello, sin duda pude comprender lo hermoso que es la vida, la felicidad la solidaridad, la familia y la paz, poder realizar esta tesis es poder entregar una obra que representa una etapa importante en mi vida, llena de transformaciones y cambios, experiencias fuertes y dolorosas pero también conocí mucho amor y contención, comprender todo esto fue el temple que de una u otra forma acompañaron mi proceso de joven a adulto.*

*En virtud de aquello deseo agradecer a Dios por brindarme la dicha de poder finalizar este proceso importante, a mi madre Silvia que me dio mucho mucho amor y comprensión, me enseñó los valores de la felicidad y la solidaridad, y ser una persona que aspira al bien común el cual es uno de mis propósitos de vida.*

*A mi padre Alonso por haberme brindado su sabiduría, sus valores y su inteligencia, la forma de ver la vida y como hacer de mi camino con rectitud.*

*A Nicole y Rodrigo mis hermanos por apoyarme en todo momento, su comprensión y empatía espero contar con uds siempre seguir el legado de nuestros padre y madre hacernos sentir eternos orgullosos de la familia que somos y seremos.*

*A mi querida Universidad de Valparaíso, mi alma matter, mi cruz del sur, siempre estará conmigo, dar gracias por tanto, por sus valores, la equidad, el pluralismo, el respeto a la diversidad y la solidaridad.*

*A los profesores Félix Aguirre, Marcelo Charlin y Luis Henríquez, por su apoyo en mi última etapa como estudiante, por su comprensión ante mi depresión y enfermedad en ese entonces*

*A Sonia Herrera por su gran corazón, su gran cariño y comprensión que nos dio como alumnos.*

*A Macarena Labra por apoyarme también en aquellos momentos, agradecido.*

*A mis primos Miguel Solis y Matías González. Gracias por el cariño y alegrías.*

*A Wolfgang Kohler y Gustavo Aros por el valor de la hermandad y los años de amistad.*

*A Hugo Bermudez, los mas grandes momentos dupla Cancer.*

*A Franko Fernández, un gran amigo personal.*

*A Luis Solis, por su apoyo incondicional el cual me permitio salir adelante en plena pandemia ¡Muy agradecido!*

*A Guernica Consultores por abrirme el paso a mayores desafios profesionales.*

*Gracias Vida, Gracias Gracias Dios, Gracias Universidad de Valparaíso.*

E. Oyanedel

*En primer lugar, reconocer que sin el apoyo de mis seres cercanos, se me hubiese hecho imposible finalizar mi proceso de titulación de manera correcta.*

*En particular, debo agradecer particularmente a mi padre: Eleodoro Horacio Ayala Espinoza, y en memoria de mi madre; Patricia Carolina Mancilla Escobar, que sin su ánimo y apoyo incondicional, no hubiese sido posible lograr este importante logro de mi vida personal y académica.*

*A su vez, se me es necesario mencionar el apoyo de mi dos hermanos; Karla Ayala y Cristobal Ayala. Ya que desde su posición de hermanos, me han incentivado y apoyado en realizar mi mayor esfuerzo para lograr este importante avance en mi vida profesional.*

*Por otro lado, y no menos importante, se me es necesario mencionar a mi abuela; Marta Espinoza, y a mi tía; Loreto Ayala, que a lo largo de mi vida han ocupado la labor materna que mi madre dejó luego de su fallecimiento. Un agradecimiento eterno.*

*Mencionar a mis tíos, Fernando Ayala, Claudia Ayala, Cristián Ayala, Silvia Mancilla, que constantemente me recalcan la necesidad de terminar este proceso de forma debida.*

*Recalcar la labor que han tenido mis parientes y amigos cercanos; primos como Miguel Solis, Matías González, Rodrigo Oyanedel, Luis Solis, que aportaban en mis momentos libres para distraerme y darme ánimos en los momentos difíciles.*

*Agradecer a Natalia Apablaza, por su constante ayuda en este debido proceso.*

*Y a mi amigo de infancia, Pierre Monrroy y toda su familia, por el constante apoyo y animo en este proceso.*

*Por último, y no menos importante, agradecer a la Universidad de Valparaíso, mi casa de estudios, por todos los buenos momentos y las buenas instancias, donde aprendí tanto, y donde probé tantas cosas.*

S. Ayala

Los estudios de la relación entre solidaridad, acción social y felicidad se basan mayoritariamente en aspectos socioeconómicos del bienestar personal y/o colectivo. Sin embargo, esta tesis tiene como propósito analizar la solidaridad como acción social para la felicidad desde una perspectiva del interaccionismo simbólico. Y la acción social, a su vez, se entenderá como tal cuando se orienta por la acción de los otros (la comunidad). En específico se analizará a la comunidad de Quillota de la Región de Valparaíso enmarcada en BANAMOR, que es un concepto utilizado por la Municipalidad de dicha comuna que alude a un Banco de Amor y Felicidad, que posteriormente se convirtió en Fundación. Para efectos de esta investigación, se tomó en consideración dos programas municipales: Programa Lanaterapia y Programa Calle que tienen la esencia del concepto de BANAMOR.

Por ello, en esta tesis se analizó la relación existente entre la solidaridad derivada de las acciones sociales solidarias de los/as beneficiarios/as del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota las que pueden generar felicidad en las diversas modalidades de ayuda y reinserción social en ellos/as y en la población de Quillota en general. Esto se estudió a partir de una investigación de carácter cualitativa, cuya técnica de recolección de información se basó en 12 entrevistas semiestructuradas a beneficiarios/as de los programas antes mencionados entre diciembre de 2020 y enero de 2021, y la técnica de análisis se centró en el contenido de dichas conversaciones realizando categorías y subcategorías para organizar los datos extraídos. Los ejes de análisis versan en cuatro objetivos: 1) describir el sentido que toma el concepto de felicidad para los/as beneficiarios/as; 2) describir el sentido que toma el concepto de solidaridad para los/as beneficiarios/as; 3) identificar los tipos de acciones solidarias positivas que se generan dentro de los programas de Lanaterapia y Programa Calle; y 4) conocer las transformaciones de vida de los/as beneficiarios/as una vez que llegan a dichos programas.

Es importante destacar la importancia de la perspectiva teórica del interaccionismo simbólico en esta investigación, ya que a partir de esta conceptualización se describe la felicidad subjetiva a partir de las acciones solidarias de los(as) protagonistas desde una mirada sociológica. Así, esta tesis está pensada como un aporte sociológico por lo ya mencionado, además de considerarse como una contribución a la sociología de la solidaridad y la felicidad.

Bajo la lógica de esta investigación, lo que se logra aportar a la sociología de la solidaridad y la felicidad; tiene que ver como resultado con la temporalidad del concepto de felicidad desde la perspectiva sociológica de esta investigación. Es decir que las personas suelen reconocerse felices con respecto a algún hecho del pasado en particular, y no necesariamente con respecto a su tiempo presente, de aquí que se diga que el concepto de felicidad suele ser efímero. Bajo este punto de vista es que se puede decir; que podríamos estar viviendo un momento feliz y no sabemos. Una vez este evento sea parte de nuestro pasado, lo valoraremos probablemente.

Otro punto que logramos recalcar como resultado de esta investigación, tiene que ver con los relatos de los entrevistados, ya que desprende de estos que con condiciones menos favorables se permiten ser felices de igual manera. Bajo esta lógica es que las entrevistas nos dan cuenta que aún en los escenarios más adversos, con las condiciones menos favorables, los beneficiarios manifestaron sentirse felices de igual manera, lo que comprueba que la felicidad se manifiesta no sólo desde una perspectiva material, sino que se podría hablar de la presencia de un imperativo cultural, así como una construcción de una identidad positiva que tiene implicancias sociológicas, psicológicas, emocionales, entre otras. Este estudio trata de la relación que se logra establecer entre felicidad y solidaridad, por ello se desprende de la información entregada en las entrevistas, que a pesar de no necesariamente encontrarse en escenarios a través de las acciones solidarias que ejercen que ejercen a través de Banamor logran sentirse felices igualmente.

Para entrar a entender el fin del proyecto en sí mismo, es que cabe destacar que la solidaridad, en este caso se asume como una *sensibilidad moral*, puede estimularse o incrementarse a través de la reflexión sobre el *otro* semejante o el *otro* diferente, lo que conlleva a las personas a sentirse responsables *moralmente* de aquellos *otros* que tienen una vida en peores. Estas personas que generan este vínculo no suelen tener muchas diferencias de fondo entre ellos, comparten una forma de vida semejantes, en este caso vulnerables, lo que hacen más fuerte la necesidad de ayudar al *otro*, en este caso desde empatía y entendimiento. En estas situaciones, la solidaridad es mejor cuando se encuentran en una posición más desventajosa. Por ello se puede decir; para que haya acciones sociales solidarias debe haber un *otro* más menoscabado.

**Palabras claves:** *Felicidad, Solidaridad, Acción solidaria, Interaccionismo Simbólico, Comunidad, BANAMOR.*

---

AGRADECIMIENTOS .....	1
RESUMEN .....	3
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1.    CAPÍTULO: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.1    Fundamentación del problema.....	12
Fundación BANAMOR (Banco de Amor y Solidaridad).....	20
1.2    Pregunta de investigación .....	23
1.3    Objetivos.....	23
1.3.1    Objetivo general.....	23
1.3.2    Objetivos específicos .....	23
1.4    Relevancias .....	23
1.4.1    Relevancia práctica .....	23
1.4.2    Relevancia teórica.....	24
2.    CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO .....	24
2.1    Perspectiva teórica .....	24
El interaccionismo simbólico: operalización y comprensión del discurso de los individuos .....	24
El interaccionismo simbólico: La comprensión del significado.....	26
2.2    Discusión bibliográfica.....	27
¿Qué es la felicidad?.....	27
La felicidad en la comunidad.....	27
Felicidad en las relaciones humanas, la familia, el Estado y la comunidad .....	29
La Acción Social desde la Sociología .....	31
Unidad de acción como marco analítico de la acción social solidaria .....	33

La solidaridad como acción social y sus características modernas .....	34
Las acciones o prácticas sociales y el “habitus” .....	38
3.    CAPITULO: MARCO METODOLÓGICO .....	39
3.1. Descripción general del estudio.....	39
Tipo de estudio .....	39
Tipo de diseño.....	40
Población y muestra.....	40
Técnica de producción de información.....	42
Técnica de análisis de la información.....	43
Calidad del diseño.....	43
Consideraciones éticas.....	44
4.    CÁPITULO: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, RESULTADOS .....	45
4.1. El concepto de felicidad.....	45
La felicidad en torno a las acciones sociales solidarias y la calidad de vida.....	46
La felicidad en torno al bienestar personal y familiar .....	48
La felicidad, su carácter efímero y la gratitud .....	50
4.2. Solidaridad .....	53
La solidaridad como acto de amor y retribución .....	53
La solidaridad como ayuda mutua opuesta al asistencialismo .....	54
La solidaridad como medio para la felicidad individual y colectiva .....	56
4.3. Acciones sociales solidarias positivas de los programas en estudio y BANAMOR .....	57
Acciones solidarias terapéuticas .....	58
Acciones solidarias profesionalizadas .....	59
Acciones solidarias materiales y económicas.....	60
4.4. Transformaciones de vida positivas.....	62

Cambios a nivel laboral .....	63
Cambios a nivel psicosocial.....	64
La rehabilitación, el sistema gratificacional y orientacional .....	66
DISCUSIONES, CONSIDERACIONES FINALES Y CONCLUSIONES .....	68
BIBLIOGRAFÍA .....	79
ANEXOS .....	83
Pauta de entrevista semiestructurada para la tesis .....	83
PREÁMBULO.....	83
GUION .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> pirámide relacional de conceptos fundamentales de la tesis – elaboración propia 2020	45
<b>FIGURA 2:</b> factores que influyen en el bienestar subjetivo individual y social – PNUD 2012	52
<b>FIGURA 3:</b> relación simbólica entre el taller de lanaterapia y el programa calle – elaboración propia 2020	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> cuadro de código de entrevistado/a y programa al cual pertenece – elaboración propia 2020	41
---	----

Los antecedentes dan cuenta que los conceptos de felicidad y solidaridad son estudiados desde una visión economicista, con una perspectiva del bienestar basada en estadísticas e índices que evidencian determinantes técnico-sociales, quedando al debe con las características subjetivas de los individuos y las colectividades en relación con la felicidad, la solidaridad y las acciones para alcanzar aquello. Esta investigación propone una mirada intrínseca de los individuos respecto al concepto de felicidad y solidaridad, ya que comprende posturas y vivencias que no están determinadas por indicadores técnicos o eventos macroeconómicos y políticos, no se fija en condicionantes estructurales del sujeto o su situación socioeconómica. El centro teórico y metodológico se sustenta en “el ideal”, la percepción y la interiorización con que cada individuo percibe y alcanza la felicidad y la solidaridad desde sus diversos accionares, lo que, a su vez, genera transformaciones de vida en los/as protagonistas.

Esta investigación sociológica va a analizar, describir, identificar y conocer una mirada subjetiva de la felicidad y la solidaridad, la cual ha sido manipulada o contextualizada a intereses generales. Es una investigación con enfoque cualitativo, exploratorio, descriptivo; es un estudio inductivo, no experimental y transversal, en el que se recolectaron los datos e información a través de 12 entrevistas semiestructuradas que fueron examinadas desde el análisis de contenido de cada relato, elaborando categorías y subcategorías para darle orden a la información.

Se entiende que para abrazar la solidaridad se deben realizar acciones solidarias por parte de los individuos que dan cuenta de acciones desde una óptica característica respecto al concepto de felicidad, su desarrollo y efectos desde el accionar social hacia un fin.

En este caso se analiza una comunidad, particularmente Quillota, ubicada en el Región de Valparaíso, la que se caracteriza por tener los conceptos de felicidad y solidaridad como pilares de acción dentro de la Municipalidad. BANAMOR es una iniciativa que nace en la Municipalidad de Quillota, incitada por el alcalde y doctor Luis Mella Gajardo. BANAMOR surge de la idea de “Banco del Amor y la Felicidad” que está compuesta por voluntarios/as, profesionales y beneficiarios/as, los cuales desarrollan acciones sociales basadas en la solidaridad para alcanzar la felicidad de dicha comunidad y, de este modo, generar transformaciones de vida consientes e inconscientemente en ellos/as y en los demás.

El área de acción de los programas sociales que se ejecutan en BANAMOR son áreas de trabajo que abarcan dimensiones donde, en primera instancia, existe una ausencia de felicidad y, por tanto, miseria social. Cuando existen elementos que generan daño en la red de los tejidos sociales, se encuentran soluciones y respuestas con estos grupos de trabajo que pertenecen al programa de BANAMOR. Cabe señalar que se tomó en consideración dos programas municipales de BANAMOR, no a la Fundación propiamente tal; es decir, programas originales de la Fundación, pero que dependen de la Municipalidad de Quillota: “Lanaterapia” y el “Programa Calle”.

Para esta investigación, como se mencionó, se realizaron 12 entrevistas semiestructuradas a beneficiarios/as del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota para recoger sus experiencias de vida e indagar en las acciones solidarias de cada participante con relación a la felicidad y solidaridad, conceptos que tienen mucho en común por su carácter subjetivo. No obstante, los científicos sociales insisten al vincularlos o estudiarlos por separados, relacionarlos a aspectos económicos del plano cotidiano general o macro social. Esta investigación invita a las nuevas generaciones de profesionales de las ciencias sociales a tomar en cuenta la importancia desde la perspectiva microsocial junto a diversas subjetividades individuales y colectivas. En BANAMOR y en el Programa Lanaterapia y Programa Calle se pueden apreciar elementos importantes que surgen desde y para la comunidad a través de los individuos que integran este programa municipal. Así, se puede ver cómo la felicidad es vista desde hechos, situaciones, estados de conciencia y ánimo que difieren completamente del acceso a bienes o servicios.

Se aprecia la solidaridad desde un eje muy diferente al que se concibe hoy en día bajo la mirada del “asistencialismo” o “caridad”; la solidaridad no implica entregar lo que a una persona le sobra. La solidaridad en esta tesis representa una acción social que se replica en diferentes expresiones más allá de la asistencia o donación. La solidaridad se presenta como un valor clave para la prosperidad y el bienestar de la comunidad de BANAMOR. Simples actos diarios construyen e instauran una forma de apreciar y vivir el presente, esta visión y convicción de llevar una vida solidaria es fundamental para abrazar el bienestar personal y colectivo, a nivel individual y social. La comprensión de aquello admite una posición teórica que permite explicar y describir en detalle las acciones o detonantes que promueven el bienestar y la felicidad, y que intervienen en las trayectorias de vida de las personas involucradas.

“los ingresos per cápita no son bajos y existe una provisión razonable de bienes públicos y una provisión aceptable de servicios de salud y educación en la mayoría de los países. Muchos países de América Latina están clasificados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo como de 'Alto Desarrollo Humano” (Helliwell J. L., 2018)

Indicadores de desarrollo económico y social como el “producto interno bruto” (PIB) no refleja plenamente el acceso o la capacidad de adquisición de bienes o servicios que realmente aportan en la calidad del bienestar y desarrollo de los individuos. No existen indicadores macroeconómicos que intenten exponer adecuadamente el progreso cultural, la acción de cooperación o bien la cohesión social y la solidaridad:

El PIB no refleja la salud de nuestros hijos, la calidad de nuestra educación ni el grado de diversión de nuestros juegos. No mide la belleza de nuestra poesía ni la solidez de nuestros matrimonios. No se preocupa de evaluar la calidad de nuestros debates políticos ni la integridad de nuestros representantes. No toma en consideración nuestro valor, sabiduría o cultura. Nada dice de nuestra compasión ni de la dedicación a nuestro país. En una palabra: el PIB lo mide todo excepto lo que hace que valga la pena vivir la vida. (Bauman, 2009, pág. 14)

Este precepto tiene implicancias en la vida privada de las personas, pero también en los aspectos social, político y económico (Diligenti, 2019) como se ha demostrado en los párrafos anteriores. Desde la sociología existen estudios cuantitativos del tema, aunque hay una suerte de resistencia para considerar la felicidad como objeto de estudio (Bauman, 2009) desde su carácter subjetivo. Parece necesario naturalizar o “aceptar” que toda persona busca la felicidad independientemente de su clase social, género, nacionalidad, edad, o cualquier otra distinción para que así la sociología pueda progresar hacia una sociología de la felicidad en términos concretos, pero presupuesta para el conjunto de la sociedad (Diligenti, 2019):

Los observadores señalan que aproximadamente la mitad de los bienes cruciales para la felicidad humana no tienen precio de mercado y no se venden en las tiendas. Sea cual sea la disponibilidad de efectivo o de crédito que uno tenga, no hallará en un centro comercial el amor y la amistad, los placeres de la vida hogareña, la satisfacción que produce cuidar a los seres queridos o ayudar a un vecino en apuros, la autoestima que nace del trabajo bien hecho, la satisfacción del «instinto profesional» que es común a todos nosotros, el aprecio, la solidaridad y el respeto a nuestros compañeros de trabajo y a todas las personas con quienes nos relacionamos. (Bauman, 2009, pág. 15)

## 1. CAPÍTULO: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

---

### *1.1 Fundamentación del problema*

En este apartado, antes de entrar de lleno a la comunidad de BANAMOR y a las cuestiones en torno al Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota, es necesario señalar que el concepto de felicidad, sus causas y enfoques, en un principio era materia de análisis sólo de filósofos, pero con el tiempo el concepto fue estudiándose por otras ramas intelectuales y de pensamiento. Es así como la felicidad pasó a ser tema de interés de psicólogos, sociólogos y, particularmente, de economistas. Y es a partir de este cambio epistemológico, la felicidad se estudia como una “nueva ciencia” con diversos enfoques ya que, al introducirse nuevos cálculos y variables, los resultados pueden ser sometidos a múltiples interpretaciones (Reyes del Villar, 2017).

La pobreza, el analfabetismo, la desigualdad y las enfermedades comenzaron a ser estudiados con relación a conceptos y objetivos, como el de felicidad y bienestar. A mediados de los años setenta, Richard Easterlin (1974) publicó un artículo con el nombre de *¿Does economic growth improve the human lot?* Que vino a asentar las bases para comenzar a relacionar riqueza y felicidad en las investigaciones en torno al tema, sobre todo aquellas relacionadas con sociedades en que las condiciones materiales no eran recíprocas (Easterlin, 2004). En la actualidad, el bienestar subjetivo es un tema obligado de estudio, y adquiere cada vez más mayor protagonismo cuando las investigaciones se enfocan en relacionar de un modo recíproco los conceptos de bienestar y felicidad. La felicidad se presenta como un aspecto bueno para el individuo, las familias y las comunidades, ayuda a establecer buenas relaciones. Los individuos que son felices son más saludables, sociables, cooperadores, productivos, creativos, confiados y optimistas (Reyes del Villar, 2017).

Es fundamental reconocer que la mayoría de las investigaciones sobre la solidaridad y la felicidad tienen limitaciones metodológicas sustanciales. Muchos de los estudios que describimos son correlacionales y, por lo tanto, no se pueden sacar conclusiones causales. Es así como en el estudio moderno de la felicidad persigue valores subjetivos que provienen de las percepciones de cada individuo, dejando en el pasado estudios basados en valores objetivos como los niveles de riqueza, tasas de suicidios, educación, durabilidad de un matrimonio, entre otras cuestiones, que se orientaban a los fines de cada individuo, juicios morales o el cuestionamiento de lo que es mejor o no para cada uno(a). A raíz de esto es que se comienzan a utilizar escala de Likert que permiten medir valores cualitativos y subjetivos de modo gradual con preguntas como *¿diría usted que es muy feliz, bastante feliz, no muy feliz o nada feliz?* O tomando cualidades en relación con la satisfacción su conjunto siendo el 1 completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho.

Para poder contextualizar la realidad de la comuna de Quillota, particularmente los/as beneficiarios/as del taller Lanaterapia y Programa Calle, sobre cómo sienten la felicidad en la

comunidad, se debe hacer referencia a la situación nacional y/o latinoamericana a nivel general. Medir la felicidad y el bienestar subjetivo puede prestarse para variadas interpretaciones, los estudios actuales presentan aspectos concluyentes, en específico acerca de las diferencias culturales donde se han definido cuestiones como que algunas culturas son más positivas que otras afectando el nivel de felicidad de cada individuo, comunidad o sociedad. A modo de ejemplo, se ha concluido que los europeos tienden a ser más positivos que los asiáticos y que los latinoamericanos son sumamente alegres (Reyes del Villar, 2017).

Un estudio que tomará como referencia es el que hizo IPSOS a nivel mundial: *La Felicidad está retrocediendo en el mundo*<sup>1</sup>, realizado en agosto del año 2019. En específico este artículo plantea que los índices de felicidad han venido decayendo desde el año 2011. Este índice se determinó a partir de 29 fuentes potenciales de felicidad, de las cuales las cinco que generan mayor felicidad son; salud y bienestar físico (55%), los hijos (48 %), la relación con las parejas (48%), la sensación de que su vida tiene sentido (47%) y la seguridad personal (45 %). Por otro lado, a nivel mundial, las tres fuentes que son igual de relevantes para generar mayor felicidad son; el tiempo que se pase en las redes sociales (11%), mudarse a otro país (17%) y las posesiones materiales (21%).

Con respecto a la lógica entorno al los gobiernos de turno utilizan los informes como el The World Happiness Report de la ONU, esta se basa fundamentalmente en que los gobiernos establecen el marco institucional y de políticas en el que operan las personas, las empresas y los propios gobiernos. De esta forma los vínculos entre el gobierno y la felicidad operan en ambos sentidos: lo que hacen los gobiernos afecta la felicidad de las personas y, de la misma forma, la felicidad de los ciudadanos determina el tipo de gobierno apoyan. A veces, identificar la relación aquí establecida suele ser más fácil si se tienen medidas de satisfacción ciudadana en varios ámbitos de la vida, y la satisfacción con los gobiernos locales y nacionales se tratan como ámbitos separados.

La felicidad en Latinoamérica, permite exponer que a mayor ingreso no siempre es mayor bienestar y felicidad de las sociedades, la vida es más que ingresos económicos, esto nos permite abrir nuevos indicadores de felicidad, como son los indicadores de bienestar subjetivos, estas nuevas clasificaciones permiten reconocer las soluciones a las complejidades y la universalidad humana en la experiencia de estar bien, la experiencia y la historia desarrollan las sociedades para afrontar los desafíos frente a su felicidad se evalúa mejor mediante medidas subjetivas de bienestar que mediante indicadores de posibles propulsores externos.

---

<sup>1</sup> Datos extraídos desde la página web: <https://www.ipsos.com/es-cl/la-felicidad-esta-retrocediendo-en-el-mundo>

“Los indicadores de desarrollo utilizados actualmente descuidan aspectos importantes de la vida que son relevantes para el bienestar de las personas. Al incorporar adecuadamente los valores de las personas, las medidas de bienestar subjetivo se vuelven muy relevantes para abordar los debates y estrategias de desarrollo” (Helliwell J. L., 2018)

En cuanto a los latinoamericanos, las personas son más propensas a destacar la satisfacción con la dirección de sus vidas, el bienestar de su país y el estado de la economía.

En relación a Chile las condiciones de vida materiales son la fuente de mayor felicidad. Según el *The World Happiness Report*<sup>2</sup>, actualmente en este último informe del año 2020 Chile se encuentra en lugar 39 con un promedio de 6,23 donde 0 las personas son desdichadas y 10 son felices. El promedio a nivel global fue de 5,48 puntos; es decir, Chile pese a haber bajado desde el 2011 a la fecha se mantiene sobre el promedio global.

En cuanto a la situación interna de la situación chilena, se recurrió al ICVU del año 2020 (índice de calidad de vida urbana), el cual se define de la siguiente manera:

Un índice sintético que mide y compara en términos relativos la calidad de vida urbana de comunas y ciudades en Chile, a partir de un conjunto de variables referidas a seis dimensiones que expresan el estado de situación en la provisión de bienes y servicios públicos y privados a la población residente y sus correspondientes impactos socio-territoriales, tanto a escala de ciudades intermedias como de escala metropolitana”. (Hurtado, 2019, pág. 5)

Los componentes que determinan la medición del ICVU se relacionan fundamentalmente con; la vivienda y el entorno (19,9%), la salud y el medio ambiente (18,1%), las condiciones socioculturales (14,5%), el ambiente de negocios (11,5%), las condiciones laborales (16,7%) y la conectividad y movilidad (19,3%). La cobertura de este índice es de 99 comunas de un total de 346 a nivel nacional. El criterio de selección de las comunas en este estudio se basa en que la ciudad o comuna tenga más de 50.000 habitantes, dentro de 11 áreas metropolitanas en 26 ciudades intermedias (considera las capitales regionales) abarcando en total al 79,3% de la población chilena; es decir, 13.937.760 de habitantes de un total de 17.574.003 de la población de Chile.

A partir de lo anterior es necesario destacar que las tres primeras comunas del país en cuanto a la mejor calidad de vida, según este índice, se encuentran en Santiago: Vitacura con un 75,59 de promedio, seguida de Las Condes con un 74,54 de promedio y finalmente La Reina con un 70,45 de promedio. Según este índice, ICVU, en cuanto a Quillota, como comunidad a investigar se ubica en el lugar número 40 con un 54,63 de promedio en la actualidad, desglosados de la siguiente forma: condiciones laborales (63,45 %), ambiente de negocios (39,66 %), condiciones socioculturales (39,83 %), conectividad y movilidad (65,87 %), salud y medio ambiente (74,42 %) y por último vivienda y entorno (38,75 %).

---

<sup>2</sup> Datos extraídos desde la página web: <https://es.theglobaleconomy.com/rankings/happiness/>

Otros índices de felicidad, sitúan a Quillota como una de las ciudades más felices de Chile desde el 2012 y así lo perciben sus propios habitantes, los medios de comunicación, fundaciones y gremios; por ejemplo, en el año 2013, el presidente de la Cámara Chilena de la Construcción, Jorge Dahdal Casas-Cordero, destacó que Quillota se ha convertido en un centro urbano pujante y capital de una Provincia con gran futuro, y que el modelo de gestión que impulsa el municipio estaba en la línea de avanzar hacia la sustentabilidad de las actividades empresariales, y que por eso les hacía sentido el eslogan que utilizaban: “Quillota, humana, saludable, innovadora” (CCHC, 2013). En el año 2015, según la Fundación Piensa, Quillota se visualiza como la comuna que ocupa el primer lugar en la Región de Valparaíso en índices de felicidad, donde el 93% de sus habitantes se declaran contentos, felices o muy felices, muy por encima del 75% del promedio nacional y del 81% a nivel regional (Salas, 2015).

A partir de esta contextualización, cabe señalar que la presente tesis es un estudio acerca de la solidaridad como acción social para la felicidad, entendiendo estos conceptos como ejes centrales para el bienestar de las personas y de la sociedad en su conjunto. Y, a su vez, la acción social es visualizada como la interacción social (Giddens, 2006); es decir, la acción es acción social cuando está orientada por la acción de otros. Esta temática será adoptada desde la perspectiva particular de la comuna de Quillota, específicamente desde la visión de la Municipalidad de Quillota, liderada por el Alcalde, el Doctor Luis Mella Gajardo, quien ha tenido un liderazgo característico desde hace casi 30 años aproximadamente, planteando su gestión desde políticas públicas que operan desde la felicidad y la solidaridad, cuyo mayor éxito ha sido BANAMOR, que posteriormente se convirtió en fundación.

El Alcalde Mella, ha estado al frente de la Municipalidad de Quillota desde 1992 a la fecha ¿y cuáles son los factores que influyen en que sea reelecto por siete periodos consecutivos? Su gestión y administración se ha basado en promover la felicidad y el bienestar de su población a través de políticas públicas innovadoras orientadas a construir igualdad e inclusión social, y la solidaridad funciona como un medio para lograr aquello. Así, se quiere apuntar al desarrollo integral de la comunidad con la ayuda, también, de factores como la competencia, la rentabilidad humana, la solidaridad, la espiritualidad, entre otros (Montecinos, Egon, 2019). En palabras del propio Alcalde, el propósito de esto es trabajar para la población desde la base del cuestionamiento “¿para qué hacemos las cosas?” sin olvidar el bienestar material que para él también es indispensable (Mella Gajardo, 2017).

Por otro lado, gran parte de los estudios que abordan esta temática, analizan el concepto de felicidad bajo una metodología cuantitativa, alineada a dimensiones propias del desarrollo socioeconómico y la capacidad de acceso y consumo a ciertos servicios y derechos básicos como el acceso a la educación, salud, transporte, entre otros. Estos asuntos fundamentales se tratan y se solucionan con políticas públicas y desarrollo local. De hecho, desde ahí el municipio de Quillota aplica el concepto de felicidad, ya que el Alcalde entiende la felicidad como la máxima expresión de éxito de todo proyecto humanista, y que ésta se alcanza a través de la generación

de proyectos y políticas que conducen al desarrollo, comunidad y bienestar de las personas (Mella Gajardo, 2017).

Por otro lado, esta tesis admite la existencia intrínseca de los conceptos exclusión e inclusión que se manejan a través de diversas organizaciones e instituciones conectadas al sistema social. Y ambos términos se retroalimentan; para que haya inclusión necesariamente debe haber exclusión, y viceversa. Claro está, que en sociedades desiguales, segregadas y dualizadas como la chilena, la exclusión pareciera ser invisible en la cotidianidad, y esta invisibilidad es, paradójicamente, la marca más visible de los procesos de exclusión que se registran no sólo en Chile, sino que en el mundo entero durante el presente siglo. La exclusión y sus efectos son evidentes, crueles y brutales, pero el miedo a la realidad conduce a la ceguera, a ser aliados del olvido, del silencio que vuelve a los “otros” y a “nosotros” individuos indolentes, poco empáticos y cómplices de la violencia sistémica.

No obstante, Quillota pareciera ser un oasis. Se institucionalizó y se naturalizó la solidaridad como una noción que opera como fórmula de contingencia, una respuesta y una posible solución a la exclusión social. En otras palabras, la solidaridad es entendida aquí como una operación social y comunicativa consignada a mantener la cohesión de las personas en el marco de las sociedades modernas, poniendo en evidencia la permanencia de un orden social estratificado que produce exclusión de ciertos derechos sociales y restringe el acceso a ciertos servicios (Madero Cabib & Castillo, 2012).

En este sentido, al ser la felicidad un ideal de vida, se consolida como una de las cuestiones por la que más trabajará una persona para alcanzarla (Mercado Ibañez, 2014). Esto lo interpretó muy bien, hace décadas, el Alcalde Luis Mella. Decantándose que las personas tienen una lista reducida de intereses últimos: la paz, la felicidad, plenitud, amor, seguridad; sin embargo, hay claridad que estas cuestiones son estados momentáneos, y que, por ejemplo, pensar que la felicidad puede llegar a terminar es vaciar el momento feliz que puede estar viviendo la persona (Margot, 2007), por lo que son conceptos ligados al tiempo: exigen estabilidad y continuidad. Este carácter temporal admite distinguir entre felicidad y placer, pues el último término es limitado, superficial y efímero mientras que la felicidad es global, abarcativa y contempla la vida misma.

La felicidad, de esta manera, puede ser concebida de diversas maneras así como su medición, pero, en general el sentimiento de felicidad o que una persona se sienta feliz mejora su vida, o mejor dicho, su calidad de vida que, finalmente, es lo que la mayoría busca. De esta manera, este concepto es entendido como un sentimiento positivo que todas las personas buscan y desean encontrar, un atributo autodeterminado que surge de una construcción social (Bekhet, Zauszniewski, & Nakhla, 2008).

El Alcalde Luis Mella, instauró en la Municipalidad de Quillota una serie de políticas públicas que operan como mecanismos que facilitan la felicidad y el bienestar social, y que

ayudan también a que se presente una estabilidad y continuidad en sentimientos como la felicidad y la pertenencia en los habitantes de la comuna. Además, estas políticas públicas locales facilitan el acceso de derechos y servicios básicos, promoviendo la inclusión social. Las personas al sentirse incluidas dentro de la sociedad, con sus necesidades básicas satisfechas son mucho más felices, o al menos así lo demuestran las cifras presentadas, anteriormente, sobre los índices de felicidad.

A continuación se describirán algunas políticas públicas importantes que se han implementado en Quillota para ayudar a mejorar la calidad de vida de los y las habitantes de la comuna para que alcancen nivel óptimos de felicidad:

**a) Programa Abriendo Caminos<sup>3</sup>:** Nació en el 2008 como un programa piloto del Ministerio de Desarrollo Social. Obedece a una estrategia de apoyo integral para NNA (niños, niñas y adolescentes) de entre 0 y 18 años que tengan a su cuidador(a) principal o a un adulto responsable privados de libertad. El programa brinda acompañamiento psicosocial y sociolaboral durante dos años para 50 NNA de toda la Provincia de Quillota con el propósito de mitigar el impacto que conlleva tener privado de libertad a su ser querido, mediante un acompañamiento psicosocial del NNA atendido y su cuidador(a) actual. El apoyo involucra, también, el diagnóstico de cada menor participante a través de un levantamiento de datos para posteriormente realizar un plan de intervención personalizado según sus necesidades, posibilidades y capacidades. Durante este tiempo, también se interviene a los(as) cuidadores(as) para generar una evaluación final. En relación al acompañamiento profesional, se busca fortalecer las capacidades de los(as) participantes, ayudándoles a mejorar sus condiciones de vida con la asistencia de redes locales, programas sociales, servicios de apoyo, capacitación, bonos y otras cuestiones que ayuden a superar su situación de vulnerabilidad. Además, se brindan actividades recreativas que fortalezcan el bienestar de los NNA. Este programa funciona con el financiamiento del Ministerio de Desarrollo Social y la Municipalidad, y su ejecución está a cargo del equipo de profesionales de la Fundación BANAMOR, que se conocerá en profundidad más adelante.

**b) Programa Oportunidades Para la Vida<sup>4</sup>:** Se trata de una iniciativa de reinserción social para personas privadas de libertad, creada por la Municipalidad de Quillota en el año 2012, única en Chile, y es ejecutada en el Centro de Detención Preventiva de Quillota que depende de Gendarmería de Chile. Al igual que el programa anterior, éste también depende de la Fundación BANAMOR y su equipo

---

<sup>3</sup>La descripción del Programa Abriendo Caminos de Quillota se encuentra disponible en la página web de la Fundación BANAMOR: <http://www.fundacionbanamor.cl/nuestro-trabajo/programa-abriendo-caminos/>

<sup>4</sup>La descripción del Programa Oportunidades Para la Vida de Quillota se encuentra disponible en la página web de la Fundación BANAMOR: <http://www.fundacionbanamor.cl/nuestro-trabajo/programa-oportunidades-para-la-vida-opv/>

multidisciplinario. Este programa da apoyo a las personas privadas de libertad con buena conducta, que tengan residencia en Quillota, que estén en condiciones de optar a beneficios de salida dentro de un año y que cuenten con un familiar dispuesto(a) a participar. Su cobertura consiste en 20 beneficiarios que firman un contrato social con el Alcalde, que dispone de ciertas condiciones y compromisos mutuos. La intervención tiene una duración de un año que incluye capacitación, talleres y conserjería para preparar laboral y psicosocialmente a la persona y su familia antes del egreso de la unidad de cumplimiento penitenciario. Cabe señalar, que mediante la gestión de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) el participante del programa accede a un trabajo en el área que fue capacitado(a), con cupo asegurado durante los primeros tres meses, a la vez que se inicia un acompañamiento por parte de los profesionales, el que dura todo el primer año de libertad. Esta iniciativa logra tener una reinserción social del 92%, muy superior a cualquier otra iniciativa pública o privada que se desarrolla en el país. Según los profesionales, la clave está en el acompañamiento sano, armonioso y amoroso, y la reconstrucción de la dignidad de las personas. En el año 2019, este programa fue reconocido a nivel latinoamericano -entre 31 iniciativas- con un premio especial en el concurso “Construir Igualdad” del Centro Internacional para la Promoción de los Derechos Humanos, CIPDH, dependiente de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. Este premio destaca políticas públicas diseñadas e implementadas por gobiernos locales de América Latina y el Caribe, que se distingan por promover y generar transformaciones sociales en favor de la inclusión y la no discriminación.

c) **Plaza Mayor**<sup>5</sup>: Es un centro integral para el Adulto Mayor del sector urbano de Quillota, brindando atención médica y espiritual mediante atenciones multidisciplinarias e innovadoras, con el objetivo de contribuir al envejecimiento activo a través del bienestar y la felicidad. Se crea en el año 2013 como una iniciativa en Chile para dar respuesta a la alta demanda de la tercera edad en los centros asistenciales de la ciudad, considerando que Quillota es la tercera comuna de la región de Valparaíso con mayor porcentaje de adultos mayores, quienes destacan por presentar altas expectativas de vida, superando el promedio regional. Este recinto atiende al 50% del promedio de 7.000 adultos mayores que habitan la zona urbana de la ciudad. Según su coordinador, el concepto de integración es lo que define el centro Plaza Mayor, ya que no sólo auna distintas disciplinas y visiones de lo humano, sino que al aspecto biológico y psicológico suman lo espiritual a través de talleres de autocuidado, actividad físicas y habilidades cognitivas. Lo importante,

---

<sup>5</sup>La descripción del Centro Plaza Mayor de Quillota se encuentra disponible en la página web de la Municipalidad: <https://quillota.cl/municipalidad/plaza-mayor-centro-integral-del-adulto-mayor/>

también, radica en que se entrega una atención personalizada, visibilizando al adulto mayor para que sienta que lo y la están tomando en cuenta.

**d) Centro Promo<sup>6</sup>:** Es el Centro de Promoción de la Salud y Cultura que se ha convertido en un símbolo de comunidad y regocijo en Quillota. Aporta a la salud de las personas más allá de los aspectos biológicos, ya que abarca las emociones, actitud y estilo de vida. El cual se enfoca en el desarrollo humano, conjugando con el modelo de gestión municipal, se trabaja por la felicidad y el bienestar de la población. Esta iniciativa nace en el año 1999 como parte del Departamento de Salud de la Municipalidad, con el propósito principal de mejorar la calidad de vida de las personas, entregando espacios de vinculación, desarrollo, inclusión de personas con capacidades diferentes e integración en comunidad, a través de actividades y talleres de diversas disciplinas artísticas, culturales, recreativas y deportivas, en el que comparten el mismo entorno personas de todas las edades, géneros y capacidades. De esta forma, se incentiva el bienestar desde la subjetividad, cada persona tiene una forma particular de sentir felicidad y este espacio propicia para que la proyecten.

**e) Unidad de Desintoxicación de Alcohol y Drogas<sup>7</sup>:** Esta iniciativa surge en 2014 por la urgencia de ayuda y acompañamiento a las personas que querían rehabilitarse, debido a la falta de políticas públicas integrales y un centro de rehabilitación en la región. Esta unidad se crea como extensión de la Casa de Acogida Beatita Benavides (atención de pacientes con cáncer en etapa terminal), siendo común que personas en desintoxicación colaboren en labores de los(as) pacientes enfermos(as), lo cual mejora la autoeficacia de estos respecto al apoyo que pueden brindar a otras personas. La unidad entrega 10 cupos para quienes se quieren desintoxicar para posteriormente continuar con un proceso de rehabilitación ambulatorio o ingresar a un centro residencial, donde solicitan un periodo de abstinencia, el cual es voluntario y tiene una duración de 21 días recibiendo atención médica por parte del mismo alcalde y un grupo de profesionales multidisciplinarios. Además, dentro del recinto hay otras atenciones médicas como odontología y oftalmología. Se espera que las personas se sometan a la rehabilitación desde el respeto, la dignidad, comprensión y el amor.

**f) Lanaterapia – Ngureken Pewma (tejiendo sueños)<sup>8</sup>:** Este es un taller implementado en el año 2018, que tiene como base las propiedades terapéuticas que otorga la Lanaterapia, entregando una oportunidad de proceso terapéutico para que las personas se sobrepongan a complejas circunstancias que puedan estar

---

<sup>6</sup>La descripción de Centro Promo de Quillota se encuentra disponible en la página web de la Municipalidad: <https://quillota.cl/municipalidad/centro-de-promocion-de-la-salud-y-cultura/>

<sup>7</sup>La descripción de la Unidad de Desintoxicación de Alcohol y Drogas de Quillota se encuentra disponible en la página web de la Municipalidad: <https://quillota.cl/municipalidad/unidad-de-desintoxicacion-de-alcohol-y-drogas/>

<sup>8</sup> La descripción de Lanaterapia está disponible en la página web de la Municipalidad de Quillota: <https://quillota.cl/municipalidad/segundo-taller-de-lanaterapia-dio-la-bienvenida-a-sus-nuevas-15-beneficiarias/>

enfrentando, destacando el impacto positivo que tiene en el desarrollo personal. Entre los principios de la Lanaterapia cabe mencionar que implica la representación de las relaciones que se van tejiendo, realizando un trabajo proyectivo que se evidencia en el desenredo de madejas que cada persona ha acumulado durante su devenir y que luego dan paso a objetos construidos con lana con sus manos, que son el reflejo de los procesos personales que ha realizado cada integrante. Según algunas experiencias, se ha creado un grupo de mujeres afectivo, seguro y de ayuda mutua; implicando aprendizajes personales y a nivel grupal.

**g) Programa Calle<sup>9</sup>:** Este programa es una iniciativa que impulsa el Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, inserto dentro de “Chile, Seguridades y Oportunidades”. Su ejecución está a cargo de la Municipalidad, en este caso, de la Municipalidad de Quillota, y aborda el problema de la exclusión y vulnerabilidad que las personas adultas que viven en situación de calle. Se busca contribuir a que estas personas mejoren sus condiciones de vida y/o superen dicha situación de extrema pobreza a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, el desarrollo de sus capacidades y el aumento de recursos psicosociales y sociolaborales. De este modo, se hace un acompañamiento a las personas en situación de calle por parte de un equipo profesional multidisciplinario (trabajadores/as sociales, psicólogos/a, sociólogos/as, entre otros/as) para realizar un diagnóstico integral e implementar un proceso psicosocial y sociolaboral adecuado durante dos años. Se involucran en el proceso áreas como salud, vinculación, vivienda y entorno, ingresos, educación, trabajo y seguridad social. La ruta calle implementada desde el 2017 en Quillota, a partir del Programa Calle, consiste en entregar todos los días alimentos y abrigos a las personas que se encuentran viviendo en la calle en condiciones de extrema pobreza de 08:00 a 12:00 hrs y de 19:00 a 23:00 hrs, entregando desayuno, cena, implementos de higiene personal, ropa interior o frazadas, entre otros artículos. En el invierno se abren albergues exclusivos para que estas personas puedan soportar las bajas temperaturas y cubrirse del frío invierno.

### **Fundación BANAMOR (Banco de Amor y Solidaridad)<sup>10</sup>**

Es una iniciativa que nace en el año 2003 compuesta, en primera instancia, por trabajadores municipales interdisciplinarios para resolver problemáticas sociales, también participan otras entidades y voluntariados como Juventudes Quillota, Acción Ciudadana y Círculo de BANAMOR. Es denominado como un banco de amor y solidaridad, ya que a

---

<sup>9</sup> La descripción del Programa Calle está disponible en la página web del Ministerio de Desarrollo Social y Familia en la iniciativa “Chile, Seguridades y Oportunidades”: <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/programa-calle> y en la página web: <https://web.observador.cl/programa-calle-en-quillota-20-personas-reciben-alimento-y-abrigo-diario/>

<sup>10</sup> La descripción de BANAMOR está disponible en la página web de la Municipalidad de Quillota: <https://quillota.cl/municipalidad/banamor/> y también en la página web de la Fundación BANAMOR: <http://www.fundacionbanamor.cl/>

diferencia de un banco tradicional invierte capital humano y se obtiene rentabilidad humana a la vez. En este sentido, no sólo quienes reciben la ayuda recargan su corazón de amor, sino que también quienes colaboran se hacen más felices, lo que contribuye a la idea de generar felicidad en las personas. Para aquello, BANAMOR tiene cuatro ejes fundamentales de trabajo: Unidad Social (apoyo y prestación de ayuda a la comunidad), Unidad de Becas (Becas y ayudas estudiantiles), Unidad de Voluntariado (actividades de impulsan la solidaridad) y Captación de Recursos (coordinación de organizaciones sociales y recursos económicos).

Además, esta entidad posee una relación estrecha con otras organizaciones sociales importantes de la comuna como: sonrisas sin fronteras, damas de rojo, cruz roja chilena, rotary club Quillota, entre otras, que también ayudan a la comunidad y fomentan la participación de actividades solidarias en Quillota. De esta forma, el pilar fundamental de trabajo de BANAMOR es el voluntariado y las donaciones de personas que desean ayudar al prójimo (Banco de la Solidaridad).

En el año 2018 se crea la Fundación BANAMOR, como una organización sin fines de lucro enfocada en los mismos principios iniciales; es decir, en desarrollar y socializar una cultura solidaria que promueva el valor de la colaboración entre la comunidad, las organizaciones y las personas. La cultura solidaria se debe ser pensada desde la acción social y en beneficio del bien común. Así, la Fundación BANAMOR encuentra su génesis en la gestión local de la Municipalidad de Quillota en el Programa Municipal BANAMOR descrito anteriormente.

El propósito de esta organización es establecerse como una institución capaz de dar respuesta a problemas sociales. Para ello recurren a la investigación, la planificación y la coordinación con diversas redes, ejecutando proyectos, tareas y programas orientados a contribuir en la búsqueda de bienestar social. Además, este tipo de iniciativas conlleva a pactar un compromiso social que se basa principalmente a dar continuidad y efectividad a los hechos por los cuales trabaja.

En suma, BANAMOR tiene como principal objetivo contribuir a la felicidad de las personas de Quillota, como es la dinámica e iniciativa del Alcalde Mella, a través del valor espiritual y la solidaridad. Es la principal vía de canalización y expresión de la solidaridad en la comuna, que sirve para manifestar los “sentimientos solidarios” de las personas que buscan la felicidad mediante la ayuda al prójimo, al o la “necesitado(a)”; operando como una respuesta y solución eficaz para quienes buscan dónde poder canalizar su “vocación” por ayudar y que no encontraban cómo hacerlo.

Así, la comparación entre un banco tradicional y BANAMOR surge como un llamado de atención a la sociedad actual con un claro mensaje claro que no todo debe ser medido por la vara del dinero y el consumismo. En este sentido, la señal es que las personas no pueden perder su capacidad de independencia y libertad para caer abstraído a los pies de un sistema socioeconómico que lo impulsa a concentrarse en el materialismo egoísta. El humanismo, los

sentimientos y la espiritualidad valen más para las personas, es por ello que en BANAMOR no se transa dinero, sino que valores espirituales (Mella Gajardo, 2017).

Comprender que la felicidad de las personas se basa sobre el accionar social de una comunidad bajo la cooperación y el ideal del valor de la solidaridad complementa el concepto de felicidad, puesto que interioriza una mayor comprensión de la expuesta en la actualidad por las investigaciones sobre el tema, ya que los indicadores de felicidad se basan en factores de acceso y consumo. Sin embargo, existen condiciones sistémicas y estructurales que envuelven a las personas, más allá del acceso y obtención de ciertos medios y atributos, y capitales económicos como indicadores de bienestar que implican el acceso al trabajo, la salud, la educación y el poder adquisitivo para determinar su felicidad. Al estudiar la felicidad desde la lógica de los factores de acceso y consumo no se realiza un análisis acabado de las condiciones y acciones desde la comprensión de lo micro social.

“Las medidas subjetivas de bienestar proporcionan mejores evaluaciones de la experiencia de bienestar que tienen las personas y contribuyen a una mejor comprensión de sus acciones. Las medidas de bienestar subjetivo incorporan mejor los valores que las personas tienen y que son relevantes para evaluar sus vidas; debido a que los valores difieren entre culturas, esta subjetividad constituye una ventaja al hacer evaluaciones transculturales del bienestar de las persona” (Helliwell J. L., 2018)

Visto de este modo, la felicidad y la solidaridad son una propuesta concreta y alternativa, a lo que se cree por felicidad que es válido desde el bienestar subjetivo, puesto que no existe una condición verdadera para la felicidad, dado que existen supuestos hegemónicos que derivan en ciertos condicionantes “verdaderos” para el logro de tal concepto. Por esto, esta investigación propone una comprensión alternativa al logro de la felicidad, ya que se enfocará en las acciones sociales desde la óptica de la solidaridad como una propuesta diferente e innovadora, pues incurre en las acciones sociales que una persona realiza y que afecta -positivamente- a otra para incentivar la inclusión social, y, por supuesto, la felicidad.

Finalizando este apartado, con una visión sociológica de lo anterior, cabe señalar que los significados de felicidad y solidaridad permitirán comprender, también, cómo ciertos grupos sociales ligados a una comunidad interiorizan valores, emociones, acciones desde una perspectiva de la teoría de la acción social, específicamente desde el interaccionismo simbólico; es decir, se estudiará cómo la comunidad de Quillota y BANAMOR se comprenden como agentes sociales que promueven relaciones y acciones, con y para las personas que integran dichos programas sociales, que influyen, a su vez, en la acción social solidaria de estas personas, que al interiorizarlas dan cuenta del sentimiento de felicidad como producto de esta acción y van creando transformaciones de vida en las personas. Cabe destacar que, si bien BANAMOR actualmente es una fundación, su concepto sobre felicidad y solidaridad impulsado por el alcalde Mella, enlaza todo el tejido social, las políticas públicas y el quehacer de la Municipalidad de Quillota, por esto es por lo que BANAMOR se inmiscuye desde su esencia en los programas Lanaterapia y Programa Calle que en esta tesis se utilizarán.

## ***1.2 Pregunta de investigación***

¿Qué efectos positivos generan las acciones sociales solidarias ligadas al Programa Lanaterapia y Programa Calle de la Municipalidad de Quillota en sus beneficiarios/as, considerándola importancia de la esencia de BANAMOR y el sentimiento de felicidad?

## ***1.3 Objetivos***

### **1.3.1 Objetivo general**

- Describir las acciones sociales solidarias ligadas al Programa Lanaterapia y Programa Calle de la Municipalidad de Quillota, considerando la importancia de la esencia solidaria de BANAMOR y el sentimiento de felicidad en sus beneficiarios/as.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir el sentido que toma el *concepto de felicidad* para los/as beneficiarios/as del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la actualidad.
- Describir el sentido que toma el *concepto de solidaridad* para los/as beneficiarios/as del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la actualidad.
- Identificar los tipos de *acciones sociales solidarias positivas* que se generan dentro del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota para satisfacer y solucionar las diferentes carencias y problemas de sus beneficiarios/as.
- Reconocer las *transformaciones de vida* de los/as beneficiarios/as una vez que llegan al Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la actualidad.

## ***1.4 Relevancias***

### **1.4.1 Relevancia práctica**

La relevancia práctica que buscan los resultados de esta investigación se centran en contribuir a estudios futuros acerca de la felicidad, la solidaridad, el bienestar y la acción social. Además, los resultados cualitativos, permitirán una comprensión mucho más adecuada de las subjetividades de las personas en relación con los conceptos antes mencionados. Desarrollar y exponer los resultados de este estudio, aporta a una mayor pluralidad del concepto en sí, destrabando nuevas líneas de estudio.

Por otro lado, los datos y resultados que aquí se obtendrán, contribuirán a la Municipalidad de Quillota y a BANAMOR como referencia para futuras políticas públicas o para fortalecer y mejorar las ya existentes, además de complementar antecedentes sociales, culturales, emocionales, entre otros, de sus participantes.

#### 1.4.2 Relevancia teórica

La realización de esta investigación proporciona una mirada distinta a los estudios que se realizan actualmente sobre el tema de la felicidad, la solidaridad, el bienestar y la acción social, puesto que esta tesis invita a las personas a ser partícipes de sus propios fundamentos y concepciones. Por otro lado, incentiva el desarrollo de una sociología de la felicidad basada en la solidaridad, que permite indagar acerca de los valores y las emociones que permiten acciones y relaciones sociales asentadas en la solidaridad como clave para el bienestar y felicidad de una persona o comunidad.

Además, se pretende aportar a la Sociología de la Felicidad y a la Sociología de la Solidaridad bajo el estudio teórico y metodológico del interaccionismo simbólico, lo que significa que el centro de su indagación se focaliza en el proceso con que los miembros sociales producen y sostienen un sentido de acción social en la estructura social en la que interaccionan (Blumer, 1982).

## 2. CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO

---

### *2.1 Perspectiva teórica*

#### **El interaccionismo simbólico: operalización y comprensión del discurso de los individuos**

Los estudios actuales sobre el concepto de felicidad se basan en el análisis de la prosperidad de las personas o sujetos desde dimensiones propias del desarrollo, el consumo y el poder adquisitivo, midiendo su nivel de felicidad en relación a la satisfacción de estos factores o criterios. En otras palabras, se cuantifica y caracteriza el acceso a las dimensiones economicistas, evaluando el cumplimiento o satisfacción de ciertos estándares que suponen dan respuesta al grado de felicidad de una persona. El bienestar de las sociedades y los individuos ha sido medido y analizado desde el marco economicista de cuantificar cuan mayor sea el grado

y acceso a ciertas cuestiones básicas, excluyendo el accionar de las personas o individuos: accionar relacional, social, interactivo y emocional.

Así, para analizar la acción social en relación a la felicidad, esta investigación considera necesario abarcarla desde la perspectiva del interaccionismo simbólico, que analiza y comprende los deseos, necesidades, los objetivos, los medios disponibles para aquello y los actos ajenos realizados y previstos. A grandes rasgos, el interaccionismo simbólico se caracteriza por analizar las formas de percepción, descripción y explicación de la realidad relacional desde el individuo, centrándose en la observación (significados) de la vida cotidiana (percepciones) y las rutinas sociales (interacción social); es decir, tiene sus cimientos en la comunicación y los símbolos como productores de sentido: *“Cuando existe interacción social, los signos y símbolos adquieren significados comunes y sirven de medios de comunicación entre los actores”*(Parsons, 1999, pág. 7).

Talcott Parsons (1999), expone que el aspecto gratificacional y orientacional son fundamentales para la interacción entre el individuo y lo que desea o lo hace feliz en este caso. Lo gratificacional se refiere al valor que obtiene la interacción del individuo y lo que lo hace feliz; lo que cuesta. Y lo orientacional se refiere a las pautas y modos en que se organizan estas relaciones; al cómo de la relación entre el individuo con lo que lo hace feliz. En este sentido, esta última categoría es más elemental y fundamental, ya que representa la parte “cognitiva”, *que es su sentido más general puede ser considerada como “definición” de los aspectos relevantes de la situación para los “intereses” de los individuos, personas o actores* (Parsons, 1999, pág. 8), mientras que el aspecto gratificacional es una orientación “estética” propia del ámbito subjetivo.

En otras palabras, la orientación de los procesos de acción se relaciona con el logro de gratificaciones o evitación de privaciones (principio del placer). El individuo, actor o persona desarrolla un sistema de “expectativas” en relación con los diferentes objetos de la situación, que pueden encontrarse estructuradas sólo en relación con las propias disposiciones de necesidad y con las posibilidades de gratificación o deprivación dependiente de las diferentes alternativas de la acción que el individuo, actor o persona pueda emprender. En este entendimiento es importante analizar cómo los “signos” o “símbolos” (Blumer, 1982) son relevantes para la organización del sistema de expectativas y, así mismo, sus modos de orientación motivacional para su acción.

La “gratificación” es una solución al problema cognitivo, que se mide sobre la base afectiva o emocional, y consiste en el logro de una integración que solucione o minimice el conflicto afectivo, además de ser una tipología de las orientaciones o intereses de la acción y de pautas culturales. A nivel cultural, la gratificación se desarrolla a partir de pautas de orientación cognitiva, catética y evaluativa: 1) sistema de ideas o creencias cognitivas; 2) sistema de pautas ajustables o símbolos expresivos; y 3) sistemas de pautas integrativas o criterios de orientación de valor (Parsons, 1999). *“Los objetos hacia los que se orienta cualquiera de los tres tipos de*

*interés, y en cuya relación los tipos correspondientes de pauta cultural “definen la situación”, pueden ser de cualquier clase, incluyendo los culturales”(Parsons, 1999, pág. 34)*

### **El interaccionismo simbólico: La comprensión del significado**

La comprensión del significado al expresar las consideraciones existenciales en torno a los intereses de los actores, individuales, colectivos o ambos, implica rasgos que son inherentes a la estructura de los sistemas de acción. Esta referencia de significación presenta, a su vez, un doble aspecto: catético y evaluativo. El primer término se refiere a situaciones significantes de carácter interno del sujeto, individuo o actor, ya que su subjetividad va a depender de su evaluación temporal en el tiempo, ya sea pasado, presente o futuro, y va a determinar cuáles de estas situaciones generan gratificación y/o privación en él o ella. Y el segundo término se refiere a la integración del sujeto, individuo o actor a los valores del sistema de acción en cuestión; es decir, si posee o no tales valores y si cumple o no con la realización de éstos.

Evaluar y comprender las acciones individuales y colectivas que estructuran el bienestar y felicidad de las personas o actores, más allá de su simple enunciación, identifica el sentido de la acción para el equilibrio de su personalidad, la que debe ser orientada hacia valores positivos, no por el concepto en sí, sino por la gratificación que recibe el sujeto desde su comunidad, ya que así genera el “sentido de pertenencia” hacia una “comunidad feliz”. *“En el caso de la colectividad puede ser preciso sacrificar los intereses de algunos componentes individuales en interés de los valores colectivos”(Parsons, 1999, pág. 214).*

Para efectos de esta tesis, el interaccionismo simbólico guiará las relaciones y las acciones sociales a través de símbolos para construir significados, para adquirir información e ideas, para comprender las propias experiencias y la de los “otros”, para compartir sentimientos y conocer a los “otros”. Sin estos símbolos no podría ocurrir nada de lo anterior y el pensamiento y la acción serían totalmente restringidos, ya que permiten desarrollar la percepción del entorno, aumentar la capacidad de resolución de problemas y dar riendas sueltas a la imaginación y la fantasía (Blumer, 1982). Los significados, por otro lado, son producto de la interacción social, particularmente la comunicación se convierte en un aspecto fundamental para la constitución del sujeto y la producción social de sentido; es decir, los símbolos son los objetos que desencadena el significado, y éste proporciona el indicador social que interviene en la construcción de la conducta (Blumer, 1982). De esta forma, los individuos o actores seleccionan, organizan, producen y transforman los significados en los procesos interrelativos en relación de sus expectativas y propósitos.

Para finalizar este apartado, se destaca que el interaccionismo simbólico es una perspectiva importante y singular que contempla a los individuos como seres activos sobre el entorno, seres dinámicos que definen situaciones inmediatas según perspectivas que se van generando y modificando en el curso de las interacciones sociales; son seres que interactúan con

otros y consigo mismo: esto es lo que se denomina un círculo mágico-simbólico (Weber, 2002, pág. 357).

## **2.2 *Discusión bibliográfica***

### **¿Qué es la felicidad?**

Para efectos de esta tesis, la felicidad como concepto es un estado de satisfacción, más o menos duradero, que experimenta subjetivamente un individuo en posesión de un bien deseado (Alarcón Napurí, 2015). Se puede destacar que la felicidad es un sentimiento de satisfacción que experimenta una persona, y solo ella, en su vida interior, ya que el elemento subjetivo individualiza la felicidad entre las personas. Además, al ser un “estado” alude a la estabilidad temporal de felicidad, que puede ser duradera y, a la vez, precible y efímero. Por otro lado, al decir que la felicidad supone la posición de bienes anhelados, estos pueden ser bienes de naturaleza variada, tales como sociales, materiales, psicológicos, éticos, religiosos, estéticos, entre otros. Se trata entonces de cosas a las que las personas le asignan cualidades axiológicas o positivas (Alarcón Napurí, 2006), lo que significa que esas cualidades no tienen el mismo valor para todas las personas, por eso se considera que la felicidad no es homogénea o única entre las personas, sin embargo, no se descarta que en algún momento histórico o en una determinada socio cultura, las aspiraciones colectivas puedan coincidir en desear algún bien o bienes en común, provocando una felicidad colectiva (Alarcón Napurí, 2006).

El concepto de felicidad considera junto al valor subjetivo un componente evaluativo, en el que intervienen elementos afectivos y cognitivos, donde pareciera ser que los elementos afectivos predominaran. Así, la felicidad se puede vivenciar en diferentes grados o niveles, desde la infelicidad hasta los grados más altos de felicidad (Alarcón Napurí, 2015). En psicología se habla de un estado de la conducta, no un rasgo o característica más o menos permanente, donde la felicidad goza de una cierta estabilidad temporal que puede ser duradera, pero también se puede perder. No obstante, en esta tesis, se entenderá como un estado personal o colectivo, de un sentimiento que surge como respuesta consumatoria de algo alcanzado y deseado, que se expresa mediante regocijo, alegría, satisfacción, y será un estado opuesto a la tristeza, el desagrado, la frustración y hasta el trauma del fracaso cuando acusa un nivel inesperado o alto (Alarcón Napurí, 2015)

### **La felicidad en la comunidad**

Como se describió anteriormente, la felicidad es un concepto subjetivo, episódico y efímero, entender a una comunidad feliz es un compromiso en el accionar del sujeto ante la imposición de la elección de una dualidad en él. La felicidad se aplica sólo a un fin positivo y la ausencia de ésta implica sufrimiento y miseria. Para efectos de esta tesis, la felicidad dependerá, en parte, de las relaciones que se dan en la comunidad y como ésta resuelve sus problemas que tienen en su experiencia de vida, como logran reemplazar hábitos y conductas

de riesgo por conductas positivas, cambios en donde se describen los cambios de actitud frente a su experiencia de vida, también los cambios en los hábitos de su forma de relacionar su acción social. Los individuos cuando están en comunidad actúan ante la felicidad estimulados por una gratificación constante en su acción social. La felicidad, surge de la satisfacción discontinua y de la identificación catética, que corresponde a este nivel de satisfacción intermitente, puesto que indica una relación afectiva entre la comunidad. La comunidad y los individuos son correspondientes entre sí y su felicidad se da de manera recíproca y gratificadora para ambos encontrando puntos en común de satisfacción.

La orientación catética y los modos relacionales de orientación de la acción y de valor existe una referencia inherentemente “subjetiva” a la significación de gratificación (Parsons, 1999). Esta manifestación prácticamente universal arraiga las ilimitadas necesidades subjetivas en zonas muy generales provenientes de los individuos:

Tales anhelos imponen y miden a los individuos a ciertos objetos, grados y acciones bajo el criterio de su felicidad, lo que recae abiertamente en factores externos e internos ¿La verdadera felicidad recae en si realmente es feliz o no una persona? Para categorizar esto se requiere que sea comprendido y dimensionado en el accionar social de los individuos para obtener tal felicidad.

El concepto de *comunidad* lo estudian diferentes intelectuales desde diversas perspectivas. El sociólogo Max Weber, denomina *comunidad*:

a una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social en el caso particular, por término medio o en el tipo puro, se inspira en el sentimiento subjetivo (afectivo o tradicional) de los partícipes de constituir un todo. (Weber, 2002, pág. 58)

En este sentido, se comprenden dos tipos de acciones; por un lado, el afectivo, bajo el ideal de una comunidad solidaria, empática, feliz y confiable, y por otro, el tradicional, que comparte un territorio, una historia y posiciones en común. Para Talcott Parsons (1999), una comunidad es esa colectividad de miembros que comparten un área territorial común como base de operaciones de sus actividades cotidianas. Estas concepciones -Weber y Parsons- juntas representan una visión que comprende a la comunidad como el todo, lo que representa en cierto modo a la estructura.

Todo levantamiento conceptual funcional, que parte de un “todo”, sólo cumple una tarea previa a la auténtica problemática; lo que no quiere decir que no se considere incuestionable su utilidad y su imprescindibilidad cuando se lleva a cabo de manera adecuada (Weber, 2002). Por otro lado, la evolución del individuo se aprecia como el producto de la interrupción entre dos directrices: la aspiracional, que suele calificar de “egoísta” y la altruista, que es el anhelo de fundirse con los demás en una comunidad (Freud, 1996), y de esta forma alcanzar el sentimiento de felicidad.

En el estudio de la importancia de las relaciones sociales positivas en una comunidad, que se caracteriza por la solidaridad, el altruismo, la empatía e identidad social compartida, el uso de estos aspectos genera una acción social en la creencia de los sujetos, puesto que como comunidad, mayoritariamente, conciben la felicidad sobre la base de la solidaridad, permitiendo que las acciones se desarrollen recíprocamente bajo la acción de todos y cada uno de ellos, frente a la misma circunstancia y en la medida en que esta referencia traduce el sentimiento de formar un todo. Cabe destacar la importancia que tienen las relaciones sociales positivas en la motivación de la conducta, lo que contribuye positivamente a los resultados sobre el grado de felicidad en las personas; además, su carga valórica es fundamental en las actividades que denotan símbolos que trascienden y tienen tendencia a determinantes de calidad de vida como: la confianza y la empatía a nivel de barrio y comunidad, y el poder y la calidad de las normas sociales generales que determinan dicha calidad de vida dentro y entre las sociedades y sus generaciones (ONU, 2015).

Las conductas de los miembros de una comunidad deben cumplir ciertos cánones que gratifiquen su actividad o acción, ya sea a nivel individual en el cambio de sus actividades como la búsqueda de estabilidad y comodidad en y con su comunidad. Cuando estos componentes sociales están bien arraigados y fácilmente accesibles, las comunidades y las sociedades son más resistentes y ejercen con mayor ímpetu el sentimiento de pertenencia, incluso los desastres naturales pueden fortalecerse aún más porque actúan unidos (ONU, 2015). El desafío es garantizar que las políticas públicas se planteen e implementen de tal manera que puedan enriquecer el tejido social.

La ONU (2017) expresa que una comunidad feliz percibe ciertas coacciones positivas como respuestas de su acción; sin embargo, el placer y la empatía funcionan como correctivos cuando evidentemente existe una ausencia de felicidad; estos dos atributos necesarios que se muestran como un valor simbólico que debiese instalarse en las generaciones actuales y futuras. Ante la necesidad de corregir lo que evidentemente está mal, con frecuencia se descuida la labor de construir tejidos sociales que son vitales; para llegar a este tipo de conclusiones, ha sido inevitable prestar mayor atención a los niveles y a las fuentes del bienestar subjetivo, por lo que se recomienda que la felicidad sea el foco central de atención de la investigación y la práctica (Helliwell, Layard, & Sachs, 2017).

### **Felicidad en las relaciones humanas, la familia, el Estado y la comunidad**

La felicidad: *es un discurso social, utilizado por los individuos como recurso para la realización de sus fines trascendentes* (PNUD, 2012). En este mismo sentido, es que el discurso social supone generar coherencias entre la imagen del mundo, de los sujetos y una imagen de las relaciones entre estos. Este discurso está subyugado a una idea sobre cómo funciona el mundo, la realidad, desprendiéndose pretensiones de exclusividad y de obligatoriedad social.

Con respecto a los diversos significados de la felicidad, debido a la subjetividad de este concepto, es que la felicidad es algo deseable y socialmente legítima. Generalmente la felicidad genera discusiones en torno al “yo” entendido como interioridad, autoafirmación y autodefinition, describiendo experiencias en primera persona. Entre los aspectos que han generado mayor consenso es la concepción de que el principal agente de la felicidad termina siendo el propio individuo. La felicidad en sí misma es una experiencia interior de la cual se habla en primera persona, y constituye una realidad cuyas fuerzas se ubican principalmente en el plano subjetivo (PNUD, 2012).

Aunque trabajar la felicidad implica generalmente el trabajo del individuo consigo mismo, no quiere decir que los vínculos sociales no sean relevantes para la realización de la felicidad. Estos vínculos pueden ser una barrera o una fuente de felicidad para los sujetos, ya sean relaciones familiares, de amistad o relaciones laborales. Por ejemplo, las relaciones familiares, se caracterizan por el afecto, la reciprocidad y el reconocimiento. Tanto en lo que es la familia como los amigos, priman las relaciones de afecto como su causa o expresión. En cuanto a las relaciones más distantes, como las laborales, lo fundamental aquí tiene que ver con el reconocimiento y el respeto mutuo.

Entonces, la felicidad inherentemente viene cargada con un fuerte contenido moral, ya que es socialmente valorada. Desde el punto de vista social: *el que es feliz, es mejor persona*. Así, de la misma forma, una sociedad de personas felices produce relaciones de mejor calidad. La felicidad es una de las primeras formas en que los individuos expresan una experiencia relacional de bienestar general. *La mejor acción es aquella que procura la mayor felicidad al mayor número y la peor acción la que, del mismo modo, otorga miseria* (Mascareño, 2006). En este sentido, el concepto de felicidad se articula con la *calidad de vida* y sus diversas categorías.

Así, Ruut Veenhoven (2001) describe tres categorías que dan significado a lo que se entiende por calidad de vida: la calidad del entorno en que las personas viven, la calidad de acción y el disfrute subjetivo de la vida (que incluye el concepto de felicidad). Bajo esta lógica es que la calidad de vida sugiere que la vida es buena y la buena vida debería ser una vida feliz (Veenhoven, 2001). El concepto de “calidad del entorno” tiene diferentes significaciones, por ejemplo, para los ecologistas tiene relación con la degradación del medio ambiente, y para los sociólogos tiene que ver con las reivindicaciones de las mejoras sociales; aquí cabe señalar que la calidad del entorno tiene relación con una “vida llevadera”. Por otro lado, lo que se va a entender por “calidad de acción”, desde una perspectiva sociológica, tiene que ver con la capacidad interna para tratar los problemas de la vida, que se relaciona, al fin y al cabo, con la buena vida (Veenhoven, 2001).

En este sentido, se puede determinar que la calidad de vida contribuye a la herencia humana, a pesar de que es totalmente subjetiva, puesto que cada individuo la aprecia a su modo. Cuando se concibe la “calidad de vida” desde el “disfrute”, el punto cúlmine se encuentra en la experiencia personal (Veenhoven, 2005). En otras palabras, entendiendo que la buena vida es la

vida que cada persona le gusta, el término “la calidad de vida” indica aspectos que sólo se pueden apreciar individualmente; por ello, se suele llamar “calidad de vida subjetiva” (Veenhoven, 2001). En lo que se refiere a las equivalencias en la teoría del sistema, la que consiste en las teorías biológicas, psicológicas y sociológicas y sus contrastes, Veenhoven propone tres fases: el input (entrada), el throughput y el output (salida).

El input se refiere a los recursos disponibles en el entorno del sistema, el throughput hace referencia al uso que el sistema hace de tales recursos, y el output surge de la retroalimentación de los dos conceptos anteriores; es decir, el producto de la conjunción del input y del throughput, lo que termina considerándose como calidad de vida (Veenhoven, 2001).

En consecuencia, la relación entre calidad de vida y felicidad tiene que ver con el disfrute subjetivo de la vida, no sólo desde una perspectiva unidimensional, sino que es el resultado de la retroalimentación de los factores del entorno y los factores socioculturales. La felicidad es el grado en que una persona evalúa positivamente la calidad de su vida actual en su conjunto o cuánto le gusta a una persona la vida que lleva (Veenhoven, 2005).

El concepto de felicidad implica una evaluación constante de la vida. La lógica de que la vida es “emocionante”, no significa que necesariamente una persona sea feliz; por lo tanto, se puede establecer que la valoración de la vida va variando, dependiendo de las circunstancias y de cada persona, que van a afectar, a su vez, las experiencias vitales.

### **La Acción Social desde la Sociología**

Para la presente investigación, la noción de “acción social” se comprenderá desde la Sociología. El concepto de *acción social* ha sido analizado y reflexionado por diferentes intelectuales, en distintos momentos de la historia entendiendo la importancia en la constitución de una colectividad y la influencia del grupo sobre los individuos (Lutz, 2010). La acción social no se conceptualiza exclusivamente desde la construcción de la modernidad y la constitución del sujeto. Pensadores como Durkheim, Comte, Spencer, Marx y Engels, entre otros autores, le dieron a la acción social un sentido particular, a partir de una idea original de la vida en sociedad. Se puede decir que estos intelectuales contribuyeron a asentar las bases de una reflexión teórica posterior orientada en la acción social en el siglo XX, que fue protagonizada por una sociología comprensiva desde Max Weber, una teoría nomotética de la sociedad por Talcott Parsons, la sociología de la acción de Alain Touraine y la teoría social de Anthony Giddens (Lutz, 2010).

Para efectos de esta tesis, la noción de acción social será tomada, mayoritariamente, desde la concepción de Max Weber, que puede ser considerado como el primer sociólogo que coloca a la acción social en el centro de su teoría. En *Economía y sociedad*, Weber, expone que la acción social constituye el problema central de la sociología hermenéutica por su relevancia en la vida colectiva (Weber, 2002). Para el autor, la comprensión de la acción social se da dos maneras: directa e indirectamente. La primera se produce mediante la observación del sentido subjetivo del acto de la otra persona, y la segunda, se da a través de la comprensión del motivo a

partir de la reproducción en las personas del razonamiento intencional del actor, o bien por medio de la empatía cuando los actos respectivos tienen un carácter emocional (Lutz, 2010).

De este modo, por acción social se entenderá:

como una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo. La acción social, por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo (Weber, 2002, pág. 5)

Según lo anterior, se entiende que Max Weber concibe la acción social como el modo elemental de sociabilidad que permite a una persona relacionarse y ser relacionada con los demás. La acción social tiene la capacidad de orientar la conducta de las personas, es el marco de referencia compartido por los integrantes de un grupo o sociedad, y tiene un poder estructurante a la vez que condiciona la acción de propios y ajenos; no hay una acción social libre de condicionamientos (Weber, 2002). Por lo tanto, esta acción es esencialmente una acción orientada hacia los demás, tanto en las motivaciones que le dieron origen como en sus efectos; es decir, una acción es considerada como acción social cuando se encausa significativamente con respecto a la acción de los demás. El aspecto “significativo” toma relevancia en este punto, ya que existen acciones donde los contextos externos y/o la acción de los demás no ejercen una influencia socialmente importante o marcada. En este sentido, Weber señala que en casos como en los que las acciones fueran condicionadas por la masa (psicología de las masas) y en las que domina la imitación (conductismo), no pueden ser consideradas como sociológicamente significativas; sin embargo, la mayoría de las veces, los individuos son parcialmente conscientes de lo que hacen (Lutz, 2010).

Weber presupone la existencia de niveles de significación de la acción social; según Schütz existen cinco niveles: 1) la acción es representativa para el que actúa; 2) la acción crea contacto con otra persona; 3) la persona denota el significado de la conducta del otro y la interpreta; 4) la acción social se orienta hacia la conducta de otro; y 5) la interpretación de la conducta social se da por parte de la sociología (Schütz, 1972). A partir del último punto, este intelectual se aleja de la psicología social al considerar el término “acción” como orientación significativamente comprensible de la propia conducta sólo si existe para las personas como conducta de una o varias personas individuales, y las acciones individuales son el fruto de una intencionalidad socialmente orientada (Lutz, 2010). Con este postulado, Weber también se aleja de la creencia de Durkheim, rechazando reducir a la masa como personas dotadas de conciencia, un tipo de conciencia colectiva.

Por otro lado, Max Weber destaca cuatro tipos de acción social: 1) *relacional con arreglo a fines*, que se determina por expectativas en el comportamiento de los objetos del mundo exterior como de otros individuos. Esas expectativas las utiliza como “condiciones” o “medios” para el logro de fines propios racionalmente sopesados y perseguidos. 2) *racional con arreglo*

a valores, que se establece de acuerdo con creencias conscientes del valor ético, estético, religioso o de cualquiera otra forma como se le interprete propio y absoluto de una determinada conducta, sin relación alguna con el resultado, es decir, puramente en méritos de ese valor. 3) *afectiva*, especialmente emotiva, determinada por afectos y estados sentimentales actuales. Y 4) *tradicional*, que se determina por una costumbre arraigada. (Weber, 2002, pág. 45)

Para finalizar, es fundamental destacar la diferencia que hace Weber entre la *acción social* y la *relación social*; la acción social es una expresión individual motivada socialmente, mientras que la relación social es la secuencia predecible de varias expresiones individuales que se responden una a la otra. Las relaciones sociales deben entenderse como una conducta plural, que involucra varias personas o individuos, recíproca; es la prolongación de la acción social en el marco social de un intercambio entre varias personas que esperan un cierto tipo de respuesta (Lutz, 2010).

### **Unidad de acción como marco analítico de la acción social solidaria**

El acto-unidad es la sustancia de la teoría de la acción junto al voluntarismo y la *verstehen*. El primer término está definido por cuatro elementos: 1) la presencia de un actor; 2) la suposición de un fin, o un estado futuro que orienta la acción; 3) el desarrollo de la acción en un escenario, cuya esencia dispone dos elementos: las cosas que el actor no puede controlar (condiciones) y las que puede controlar (medios); y 4) las normas y los valores que sirven para establecer la elección del actor entre los diferentes medios para alcanzar los fines (Parsons, 1968). El voluntarismo, por su parte, se relaciona con las elecciones que hacen los actores en los escenarios sociales en los que se encuentren, lo que no quiere decir que los actores sean libres al hacer su elección, sino que el término voluntarismo implica una cierta conciencia. Y la *verstehen* hace referencia a la necesidad de analizar la acción desde una mirada subjetiva.

Para Parsons, los individuos comprometen una unidad de acción en un sistema concreto:

a manera sistemática se expone el hecho y la combinación de acciones de forma versátil e independiente (...) Un elemento analítico es cualquier universal (o combinación de universales) cuyos valores correspondientes (o combinación de valores) pueden ser formulados como hechos que determinan, parcialmente, una clase de fenómenos concretos. «Determinan» significa aquí que un cambio en estos valores, dentro del cuadro del (o de los) mismo(s) universal(es), supone un cambio correspondiente en los fenómenos concretos, en aspectos importantes para el sistema teórico Implica la existencia de un actor” (Parsons, 1968, pág. 72)

Se evidencia, por un lado, lo que el actor no puede controlar como las condiciones estructurales y, por otro, los medios que el actor puede controlar. Las normas (estructura) y los valores (medios) sirven para definir la elección del actor que lleva a alcanzar sus fines. Parsons (1968) enmarca a los individuos como actores que desarrollan actos de unidad que suponen un fin, o un estado futuro que orienta la acción. Y el sistema social es esencialmente un entramado

de relaciones interactivas que se constituyen no sólo con la acción social, sino que, también, a partir de las pautas de esas mismas relaciones.

A su vez, el sistema social posee una transición más bien gradual que lineal entre sus instituciones relacionales y regulativas. Toda acción social entraña relaciones y mutualidad de orientación, siendo esto un requisito funcional del aspecto culturalmente integrativo del sistema social en el que debe apreciarse un cierto grado de coherencia en las pautas de valor que se han institucionalizado (Parsons, 1968). De este modo, comprender una distinción entre las pautas de orientación de valor y otros elementos culturales es en parte, una distinción del nivel de compromiso con los alcances de dichas pautas para tal acción: la evaluación de esto es la integración de los componentes de la orientación en un todo que funciona. Este todo tiene que incluir y comprender la acción exterior (Parsons, 1999). El sistema social, entonces, comprende un acercamiento al ideal cultural, a las condiciones naturales como sociales y a los significantes que devengan un interés mayor hacia la comunidad y a la estabilidad sistemática. Hay que recordar que la relación con el entorno es esencial, ya que existe un conjunto de acciones y reacciones dentro de este que van a definir la posición y el actuar del individuo; es por el entorno que las personas son modeladas, condicionadas y controladas.

¿Cómo se desarrolla el accionar social solidario dentro de la estructura? ¿Cuáles son las condiciones que exigen que sean características del sujeto o de la estructura? El reajuste del concepto desde la estructura está presente en las normas de la cultura, y desde el sujeto se encuentra la diferencia entre su acción y los fines. El actor bajo sus valores emprende el accionar de la solidaridad, que conlleva valores como el altruismo, la confianza y la empatía (medios) para generar felicidad en la comunidad, y esta expresión de valores, a su vez, demarca valores simbólicos. Esta interacción conlleva acciones que dan como producto una comunidad feliz, ya que el accionar del sujeto al asociarse y emprender acciones solidarias, estaría trazando condiciones transformadoras abriendo caminos hacia la felicidad.

Comprender las acciones motivadas por la solidaridad de un conjunto de personas es digno de desentrañar en tiempos actuales donde pareciera ser que el egoísmo, la apatía y la indolencia fueran, en general, parte medular de las comunidades (sociedades) actuales. Como ya se ha explicado, esta investigación intenta comprender la hegemonía del accionar racional puesto desde la perspectiva de la solidaridad, bajo esto se comprenderá que las acciones se encuentran ligadas a ciertas condiciones del sistema de interacción, lo que permite una mirada sistemática para describir el concepto de solidaridad desde la acción y la interacción social.

### **La solidaridad como acción social y sus características modernas**

El concepto de solidaridad posee una fuerte carga normativa: “es bueno ser solidario” (Madero Cabib & Castillo, 2012). La solidaridad es tanto una acción social como comunicativa, que tiene el propósito de reducir las consecuencias de la desigualdad social. En este entendimiento, entonces, existen personas incluidas y excluidas dentro de la sociedad, y al

acceso de bienes, servicios y derechos básicos; existen quienes se encuentran excluidos y privados por sus condiciones socioeconómicas. Sin embargo, la cultura es el factor mediador para mantener una relación continua y consensuada entre lo social y lo económico. El valor cultural de la solidaridad es la respuesta ante la desigualdad y la estratificación social.

Se puede afirmar que la cultura latinoamericana tiene una orientación de relaciones humanas. Estas características culturales juegan un papel central en la explicación de la felicidad en América Latina. La cultura juega un papel en la relevancia de los aspectos afectivos y evaluativos en la vida, en cómo se relacionan estos aspectos afectivos y evaluativos, y en la importancia que algunos impulsores tienen para explicarlos. (Helliwell J. L., 2018, Cap 6, pág. 4)

El concepto de solidaridad desde la sociología, bajo los intelectuales que se han involucrado en el tema conciben el término como un vínculo que permite reducir la complejidad social que surge en un conjunto con la modernidad (Madero Cabib & Castillo, 2012). Hace muchos años atrás, Durkheim, en *la división del trabajo social* (1985) define la solidaridad como un tópico que mantiene la cohesión y la integración en sociedades modernas. Además, expresa que la solidaridad corresponde a pautas de interacción que motivan el entendimiento en sociedades industrializadas caracterizadas por la especialización de los roles de trabajo, lo cual amenaza frecuentemente la coordinación medular de la sociedad (Durkheim, 1985).

Para que exista solidaridad como tal se requiere de cohesión social, que se encuentra en conformidad de las conciencias particulares de cada individuo que derivan en un tipo común a nivel de sociedad. En este sentido es que la sociedad procura que sus individuos presenten todas sus semejanzas fundamentales, lo cual es una condición fundamental para generar cohesión en la sociedad. Esta cohesión se genera a través de dos conciencias según Durkheim, las que se caracterizan por ser estados personales correspondientes a cada individuo o persona, posibilitando ciertas características.

Hay en nosotros dos conciencias: una solo contiene estados personales a cada uno de nosotros y que nos caracterizan, mientras que los estados que comprende la otra son comunes a toda la sociedad. La primera no representa sino nuestra personalidad individual y la constituye; la segunda representa el tipo colectivo y, por consiguiente, la sociedad, sin la cual no existiría. (Durkheim, 1985, pág. 115 y 116)

Bajo la misma lógica es que las dos conciencias antes mencionadas por Durkheim están unidas una a la otra, formando una sola conciencia, puesto que para ambas existe un único elemento orgánico: la solidaridad que se genera entre ambas conciencias. Esto permite la cohesión social y da paso al concepto de solidaridad que surge de ambas semejanzas, lo cual vincula directamente al individuo con la sociedad. Para ejemplificar la solidaridad según la perspectiva de Durkheim, este nos plantea que dicho concepto da expresión al derecho represivo, ya que los actos que prohíbe son de dos tipos; los que violentan contra el agente que los consume y la conciencia colectiva, y la que ofenden al órgano de la conciencia común.

De lo anterior se desprende lo que Durkheim califica como pasiones colectivas, que son actos que no necesariamente son peligrosos, sino que rompen la cohesión social y compromete a la sociedad, generando reprobación en esta misma. Bajo esta lógica es que Durkheim expresa: “*La solidaridad social procede de que un cierto número de estados de conciencia sean comunes a todos los miembros de la comunidad*”(Durkheim, 1985, pág. 119). Desde otro punto de vista se necesita que la conciencia colectiva, sea objeto de sentimientos comunes; es decir, lo primero es que sea común.

Para el autor, existe la solidaridad positiva y negativa. Con respecto a la solidaridad positiva, Durkheim plantea dos tipos: la primera ligada a la sociedad sin intermediario alguno, y la segunda que depende de la sociedad y de las partes que la componen. En cuanto a la primera, ésta se caracteriza por ser un conjunto más o menos organizado de creencias y sentimientos comunes a través de los miembros del grupo, o sea es de tipo colectivo. Se caracteriza por ser un sistema de funciones diferentes que unen relaciones definidas. Para Durkheim, ambas terminan constituyendo una sola, representada en una sola sociedad.

Por otro lado, la solidaridad negativa, hace referencia desde la perspectiva de las cosas hacia las personas y no de las personas a las cosas. Bajo esta lógica es que desde un objeto o cosa se puede ejercer un derecho real sobre el mundo, haciendo abstracción de las demás personas. En este sentido es que cabe destacar que la solidaridad solo se puede ejercer a través de las personas, es la única forma de lograr una real integración de la sociedad. Por lo tanto, se puede decir que la solidaridad negativa no hace que las voluntades individuales transiten hacia fines comunes, sino que, al contrario, hace que las cosas se muevan en torno a las voluntades individuales, no permitiendo así la cohesión social (Durkheim, 1985).

A pesar de que para Durkheim es necesario lograr ese lugar a fines comunes entre las conciencias y voluntades individuales para que pueda existir solidaridad, destaca también que en está, en su máxima expresión, la individualidad se desvanece por definición, pues la conciencia individual pasa a ser colectiva.

La solidaridad que deriva de las semejanzas alcanza su maximun cuando la conciencia colectiva recubre exactamente nuestra conciencia total y coincide en todos sus puntos con ella; pero, en ese momento, nuestra individualidad es nula. No puede nacer como la comunidad no ocupe menos lugar en nosotros. Hay allí dos fuerzas contrarias, una centrípeta y la otra centrifuga, que no pueden crecer al mismo tiempo. (Durkheim, 1985, pág. 140)

Una vez mencionadas las categorías de solidaridad positiva y negativa, más las limitaciones en torno a la conciencia colectiva sobre la conciencia individual, Durkheim establece dos subcategorías de solidaridad; solidaridad mecánica y solidaridad orgánica. Estas categorías las establece debido a la problemática que surgió definiendo la solidaridad como tal; es decir, cuando la conciencia colectiva subyuga a la individual, y no permite el libre movimiento de esta última para alcanzar el bien común, generándose así una solidaridad meramente mecánica.

Las moléculas sociales, que no serían coherentes más que de esta única manera, no podrían, pues, moverse con unidad sino en la medida en que carecen de movimientos propios, como hacen las moléculas de los cuerpos inorgánicos. Por eso proponemos llamar mecánica a esa especie de solidaridad” (Durkheim, 1985, pág. 141).

Esta situación y necesaria categorización de ambos tipos de solidaridad, mecánica y orgánica se da, ya que lo que sujeta al individuo a la sociedad hace referencia de igual forma a lo que vincula la cosa a la persona. La conciencia individual pasa a ser dependiente del tipo colectivo, y de los movimientos de este (Durkheim, 1985). De lo antes mencionado es que Durkheim plantea la solidaridad derivada de la división del trabajo, la cual denomina solidaridad orgánica. Esta genera una clara diferenciación entre los individuos a diferencia de la mecánica, la cual busca la semejanza entre estos. Desde la perspectiva orgánica de la solidaridad, no es posible mientras cada individuo no tenga un margen de acción propio, es decir, una personalidad propia.

Es preciso, pues, que la conciencia colectiva deje descubierta una parte de la conciencia individual para que en ella se establezcan esas funciones especiales que no puede reglamentar; y cuanto más extensa es esta región, más fuerte es la cohesión que resulta de esta solidaridad. (Durkheim, 1985)

En base a las caracterizaciones antes hechas, se puede decir, que el término de solidaridad orgánica, se desprende del proceso de definición de solidaridad mecánica de Durkheim, y de la problemática en torno a las relaciones a fines de las voluntades individuales y colectivas.

Así, el término solidaridad posibilita el equilibrio en las sociedades modernas que cuentan con un fuerte componente de individualización que hace tambalear constantemente la cohesión entre los individuos que las habitan. Es un imperativo social que normaliza el comportamiento individual de aquellas personas que participan de los intereses colectivos de una comunidad o de la sociedad (Mascareño, 2007). Lo que se entiende por excluidos sociales no refiere únicamente a personas pobres, sino que indica, también, la idea de que hay personas que habitan en condiciones de miseria social, es decir, que ocupan posiciones desfavorables en diversos espacios de la sociedad (Madero Cabib & Castillo, 2012).

La solidaridad, desde una mirada sistemática de la sociología, ha sido determinada como una operación propia de un sistema de la cooperación, que posee la función de incrementar la probabilidad de inclusión de las personas excluidas de diferentes derechos sociales (Mascareño, 2011). Por otra parte, la solidaridad no se constituye simplemente desde la acción de los individuos que tienen expectativas de colaboración, sino que además surge desde la experiencia de los individuos receptora de esa ayuda, quienes deben emplearla para lograr acoplarse en cualquier sistema social (Mascareño, 2007). Esta visión sistemática no sólo permite un nuevo enfoque de análisis, sino que proporciona el acercamiento a la conceptualización operativa del fenómeno de la solidaridad como conductas filantrópicas o altruistas dentro de las posibles acciones sociales.

Para englobar la idea, la solidaridad responde a una demanda de asociatividad y actitudes comunitarias en un ambiente social estratificado y desigual, que se asumen como relaciones de beneficencia tanto para la persona que posee estas expectativas como para quienes las reciben (Madero Cabib & Castillo, 2012). Se sustenta en relaciones recíprocas con la finalidad de la integración y la cooperación de los individuos excluidos socioeconómicamente; por tanto, las lógicas de solidaridad permiten la generación de gratificaciones culturales y emocionales.

### **Las acciones o prácticas sociales y el “habitus”**

El “habitus” es un término que acuñó el sociólogo Pierre Bourdieu para agrupar las disposiciones, los esquemas, el pensar y el sentir sindicados a la posición social (Bourdieu, 1999). El habitus permite que los individuos de un ambiente social homogéneo tiendan a compartir estilos de vida parecidos, ya que sus estrategias, formas de evaluar el mundo y recursos son similares. En otras palabras, el término se define como un principio generador y unificador que traduce las características intrínsecas y relacionadas de un estilo de vida unitario; un conjunto unitario de elección de personas, bienes, prácticas, entre otras cuestiones, se traduce en el estilo de vida del individuo, persona o actor social. Y sus prácticas y disposiciones sociales manifiestan el accionar y la posición que ocupa en el espacio social (Bourdieu, 1999).

El concepto de habitus destaca a nivel macro y micro, ya que absorbe y acentúa la presencia constante de un saber práctico dentro de un sistema de disposiciones, desde la acción del individuo, su acto dentro de la unidad, el modo de comunicación y la relación con la estructura mediante la cultura. El habitus contiene todo lo señalado, incluyendo los valores y símbolos, lo que una lectura puramente teórica no puede comprender ni abarcar, ya que excluye los saberes prácticos.

nociones como éstas de Habitus, prácticas, tienen por función, entre otras cosas, recordar que hay un saber práctico que tiene su propia lógica, que no es reductible a la del conocimiento teórico; que, en un sentido, los agentes conocen el mundo social mejor que los teóricos. Todo esto recordando también que, bien entendido, ellos no lo conocen verdaderamente y que el trabajo del científico consiste en explicitarlo. Explicitar ese saber práctico, según sus articulaciones propias.(Bourdieu, 1999, pág. 23)

Se comprende, entonces, las gratificaciones desde el sujeto como incorporaciones medidas frente a su “habitus” (Bourdieu, 1999), ya que son sus prácticas cotidianas y esporádicas las que se reproducen en la búsqueda o el establecimiento de ellas por la felicidad. De acuerdo con Pierre Bourdieu, el habitus es un proceso en el que se reproduce la cultura y se naturalizan ciertos valores y comportamientos. El habitus es, además, el comportamiento de los individuos dentro del campo al que pertenecen, lo que representa una comprensión de las actividades que desarrolla, ya que es el reflejo más claro de su cultura (Aedo Henríquez, 2015).

En consecuencia, comprender la acción supone conocer el habitus a partir del cual la misma se estructura. Este es el significado profundo de asumirlos como “estructuras de disposiciones”, considerando a su vez que estas disposiciones varían según el origen social y

también el de pensar a la acción como producto del condicionamiento que la sociedad ha dado en el individuo (Bourdieu, 1999). Siendo importante la comprensión del entorno o escenario social, las relaciones y acciones sociales. El comienzo del camino comprende objetivos mayores que las satisfacciones individuales y poseer dispositivos externos. Y estos dispositivos están dados por la estructura, que está presionada por una estructura deshumanizadora y capitalista.

Si las personas se dejan llevar por los elementos externos se ve deteriorada cualquier clase de acción comunitaria relacional. La miseria vendría a ser consecuencia de esto expresada de diversas formas, una de ellas es la ausencia de relaciones sociales positivas. Y la felicidad es la ausencia de miseria, que invita a las personas a realizar acciones sociales positivas, reales, afectivas, aunque éstas sean efímeras, subjetivas y episódicas, también invita a la acción social como reproducción de conciencia y acción.

Hay que trabajar para universalizar, es decir, para democratizar, las condiciones económicas y culturales de acceso a la opinión política. Esto confiere un lugar determinante a la educación, educación de base y educación permanente: esta educación no es solamente una condición de acceso a los puestos de trabajo o a las posiciones sociales, es la condición mayor de acceso al ejercicio verdadero de los derechos del ciudadano. (Bourdieu, 1999, pág. 48)

### 3. CAPITULO: MARCO METODOLÓGICO

---

#### 3.1. Descripción general del estudio

##### Tipo de estudio

La presente tesis es de tipo *descriptiva*, puesto que busca describir la temática sobre lo que significa el concepto de BANAMOR en la comunidad de Quillota en la Región de Valparaíso y su relevancia en el sentimiento de felicidad en los habitantes y voluntarios(as) del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la actualidad. Considerando como central la perspectiva del interaccionismo simbólico, lo cual diversifica las miradas de la temática general, ya que se cuenta con estudios sobre la felicidad, la solidaridad y las acciones sociales, investigaciones que principalmente se encuentran asociadas a ámbitos socioeconómicos y no desde la interacción social entre los individuos.

Según la literatura respecto a los estudios *descriptivos* estos se definen como aquellos que:

recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así, (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997, pág. 102)

## **Tipo de diseño**

Para efectos de este estudio, la metodología cualitativa es la alternativa visualizada más apropiada para examinar las cuestiones asociadas a la felicidad, la solidaridad y las acciones sociales, ya que este enfoque estudia la dimensión cualitativa, subjetiva y la construcción simbólica de los fenómenos y actores sociales (Canales Cerón, 2006). Además, pone énfasis en la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, o dilucida los fenómenos a través del discurso de los actores o participantes para recoger sus creencias, opiniones y sentimientos, así también los significados que le otorgan a la realidad social en la que se enmarcan (Taylor & Bogdan, 1987).

En consecuencia, en esta tesis no se cuantificó la información que se recaudó, sino que se identificaron, describieron y analizaron todos los datos a través de los discursos extraído de los relatos de los(as)voluntarios(as) y beneficiarios(as) del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la actualidad. Se estudió la información en su contexto natural de acuerdo con los significados que tienen para los y las participantes del estudio, lo que implicó, además, la utilización de una gran variedad de materiales: entrevistas, observaciones, sonidos, experiencia personal, historias de vida, entre otros elementos que ayudaron a describir la rutina, las situaciones problemáticas y el significado del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota en la vida de los(as) implicados(as).

También, se debe destacar que esta investigación es *inductiva*, puesto que se analizó el escenario y los(as) participantes desde una perspectiva holística, lo que significa que no son reducidos(as) a variables, sino que son considerados como un todo. Agregar, además, que posee un tipo de diseño *no experimental* pues no se buscó manipular nada de lo que se presentó a lo largo de la tesis; se investigó sin modificar el entorno y la información se reunió de la manera más natural posible. También, el diseño fue *transversal*, ya que la información recogida fue extraída en un solo periodo de tiempo durante el año 2020.

## **Población y muestra**

Sobre la Población y la Muestra de la presente investigación, se puede señalar que la *población empírica* está comprendida por todos y todas los y las participantes de BANAMOR: funcionarios, voluntarios, profesionales, donantes y beneficiarios de los programas que comprende la fundación. Y la *muestra* se constituyó por 12 participantes del Programa Lanaterapia (9 mujeres) y Programa Calle (3 hombres) de Quillota en la actualidad que fueron entrevistados(as) bajo una conversación semiestructurada. La cantidad asimétrica, 9 (Lanaterapia) versus 3 (Programa Calle), de entrevistados/as por programa solamente se debe a la accesibilidad a ellos. Cabe señalar que, en relación con la muestra, ésta no busca representatividad puesto que la tesis es de corte cualitativo bajo la teoría fundamentada; el afán no es generalizar los resultados hacia el resto de la población, sino que se priorizó la calidad y exhaustividad de la información por sobre la cantidad, lo que responde, también, a un modelo

de *muestra no probabilística*. El principal propósito fue encontrar a los(las) participantes o *casos idóneos* que permitieran responder los objetivos de la tesis, por lo que, además, no existe una selección aleatoria (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997) los casos pertenecen a participantes seleccionados por condiciones de disponibilidad y de criterio de selección de los mismos participantes, estos sugieren de quien podría ser el caso más idóneo y participar, solo se obtuvo 12 casos quienes se encontraban disponibles de la complejidad de la emergencia sanitaria, Para los criterios de *inclusión* se tomaron en consideración las siguientes características: voluntario(a) que tenga al menos 2 años de experiencia dentro del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota, profesional que cuente con 2 años o más de ejercicio dentro de dichos programas y beneficiarios(as) que estén insertos(as) dentro de alguno de estos dos programas. Para los criterios de *exclusión* se consideró que no se abordarán beneficiarios(as) que hayan desertado del Programa Lanaterapia o del Programa Calle de Quillota o que hayan abandonado algún programa municipal o de BANAMOR, voluntarios y profesionales que tengan menos de 2 años dentro del Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota o de BANAMOR, ya que es importante para la investigación que los(as) participantes tengan experiencia suficiente para tener arraigados ciertos valores, significaciones y subjetividades en torno al tema.

Por lo anterior, la muestra se extrajo a través de *casos-tipo*, puesto que así se entrega mayor importancia a la calidad por encima de la cantidad de datos e información, comprendiendo que estos casos-tipos son valiosos en información, ya que representan a un cierto grupo que reúne las mismas características, en este caso, personas que integran el Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota y/o la comunidad BANAMOR que representan sus valores, o que necesitan de su ayuda. En consecuencia, la muestra es *homogénea*, puesto que los(as) participantes que se entrevistaron tienen un mismo perfil o reúnen las mismas características antes mencionadas, o bien, comparten rasgos similares. El objetivo es contar con una muestra de casos-tipos para centrarse en el tema de investigación (felicidad, solidaridad y acción social) o resaltar situaciones, procesos o episodios del tema en cuestión.

Tabla 1: Cuadro de código de entrevistado/a, programa al cual pertenece y sexo – elaboración propia 2020

<i>Código de entrevistado/a</i>	<i>Nombre Programa</i>	<i>Sexo</i>
<i>E1</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E2</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E3</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E4</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E5</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E6</i>	Lanaterapia	Mujer
<i>E7</i>	Programa Calle	Hombre

E8	Programa Calle	Hombre
E9	Programa Calle	Hombre
E10	Lanaterapia	Mujer
E11	Lanaterapia	Mujer
E12	Lanaterapia	Mujer

### Técnica de producción de información

Según los objetivos de la tesis se consideró adecuado utilizar la entrevista basada en un guión o *entrevistas semiestructuradas* que tienen una guía flexible de contenido, donde lo principal es que, a partir de esto, se establecerán los ejes a preguntar (Valles, 2003). El guión es una herramienta de apoyo a la hora de entrevistar a los(as) participantes, entendiendo que las entrevistas se llevaron a cabo de la manera más expedita posible para obtener una gran riqueza de información con la menor influencia. Las preguntas abiertas brindan una información más amplia y son útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas de los(as) entrevistados(as) o cuando ésta es insuficiente. Además, sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997).

Para llevar a cabo esta tesis, se utilizaron 12 entrevistas a personas que trabajan o son voluntarios(as) del Programa Lanaterapia o Programa Calle de Quillota en la actualidad y personas que utilizan sus servicios y beneficios. En la cantidad de entrevistas operó el principio de redundancia o saturación que caracteriza la representatividad de la metodología cualitativa (Canales Cerón, 2006), puesto que sobrepasando cierta cantidad de diálogos comienza a aparecer el agotamiento de la información que se puede extraer, considerando que la repetición no agrega información y que ésta es finita.

Las entrevistas tuvieron una duración de 30 a 45 minutos aproximadamente y el contenido de éstas versó acerca del ingreso a los Programa Lanaterapia o Programa Calle de Quillota en la actualidad, el significado de estos en sus respectivas vidas, las actividades que desarrollan dentro de dichos programas, el día a día de ellos y ellas, lo que les provoca felicidad, si se consideran felices en la actualidad, qué significa la solidaridad para ellos y ellas, y en qué manera el Programa Lanaterapia, Programa Calle y BANAMOR han aportado a la comunidad de Quillota. Todas las conversaciones fueron grabadas en audio y se transcribieron. En el trabajo de sistematización y codificación de las entrevistas se tomaron como unidades de análisis tanto las palabras relevantes, como frases, párrafos y fragmentos del relato; es decir, se utilizaron citas textuales extraídas de las conversaciones y testimonios de los y las protagonistas con el propósito de dar cuenta desde sus puntos de vistas la realidad que se investigó en la presente tesis.

## **Técnica de análisis de la información**

Al principio la información obtenida de las entrevistas no estaba estructurada y para estructurarla, sistematizarla y categorizarla se utilizó la técnica de análisis de contenido, ya que este método proporciona una organización de las unidades, categorías, temas, patrones a partir de los contenidos de los discursos extraídos de las conversaciones de forma directa para interpretar sus posibles significados en función de lo que se necesita (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997). Se establecieron categorías y subcategorías que permitieron arrojar los resultados y el análisis de los datos cualitativos que se obtuvieron de las entrevistas, incluso se utilizó la información negativa que se pudo extraer de los relatos, aquellas cuestiones que no encajan en ninguna categoría, pero sirvió para añadir información que les dio complejidad a los resultados finales de la tesis. Toda la recopilación de datos e información hace que se alcance la saturación teórica, es decir, hasta que no se puedan agregar más categorías al estudio.

El lenguaje es el medio por el cual se llega al conocimiento; *escuchando al "otro" llego a conocer*. Es en la interacción social donde se construye la realidad social, a la vez que esta interacción lingüística -tanto oral como escrita- se halla el contexto o el sentido-significado. Por lo tanto, se busca localizar unidades de contenido significativo o los segmentos que tienen sentido, estableciendo categorías y subcategorías elaboradas a partir de las percepciones, sentimientos, impresiones y experiencias de los(as) participantes (Navarro Sustaeta & Díaz Martínez, 1995). El análisis se fue estructurando a través de la información que se fue emergiendo, para luego estudiar cada una de ellas, deduciendo similitudes y diferencias con otros antecedentes. Lo anterior no significa una subestimación de la información, sino que responde a una simplificación al momento de analizar la gran cantidad de datos, información y antecedentes. De esta forma, al agrupar las ideas se encuentran tendencias, regularidades, recurrencias que llevan al sentido y significado que ayudan a comprender el problema de investigación (Navarro Sustaeta & Díaz Martínez, 1995).

Para efectos de esta tesis, las categorías versan en torno a la percepción de los conceptos de felicidad y solidaridad, las acciones sociales solidarias, transformaciones de vida, gratificaciones y privaciones, y el aspecto evaluativo y el sistema de valores en torno al Programa Lanaterapia y Programa Calle de Quillota y BANAMOR a través de los(as) trabajadores, voluntarios(as) y beneficiarios(as).

## **Calidad del diseño**

La calidad del diseño de la investigación está dada por los tres criterios de Valles (2003): dependibilidad, credibilidad y transferibilidad. *El primer término* se garantizó a través de los anexos, los que contienen el guión de la entrevista, las transcripciones previamente revisadas y corregidas de errores u omisiones con fecha, lugar y hora, la carta de consentimiento informado y la autorización de las entrevistas, y además se demostró coincidencia de la información entre

distintas fuentes que se utilizaron en la problemática, marco teórico y resultados, respaldados en la bibliografía correspondiente. Si bien se transcribieron las entrevistas, no se anexarán en esta investigación debido al criterio de confidencialidad y anonimato explicado más adelante en las consideraciones éticas. En segundo lugar, la *credibilidad* se consignó en el uso correcto de los recursos técnicos y la rigurosidad de los procedimientos de producción de la información; por ejemplo, la duración de las entrevistas semiestructuradas de 30 a 45 minutos, periodo adecuado para entablar una conversación de calidad que pueda brindar la información necesaria para realizar la investigación, además éstas fueron dirigidas y gestionadas directamente por los investigadores a cargo de la tesis, evitando cualquier error que pudiera surgir. Se evitaron los prejuicios, juicios y opiniones que afectaran la claridad de las interpretaciones de los datos e información, y se consideraron importantes todos los antecedentes y participantes. Finalmente, el tercer concepto, la *transferibilidad* del diseño se garantizó por la correcta elección y confección de la muestra, lo que obligó a resguardar los criterios de inclusión y exclusión.

La calidad del diseño también tiene que ver con que los resultados de la investigación sean un reflejo de una imagen lo más completa que se pueda para alcanzar claridad y representatividad del fenómeno o realidad estudiada. Por ello, siempre es necesario realizar revisiones periódicas del instrumento durante la investigación para conseguir que la información obtenida sea pertinente y lo más cercana a la realidad.

### **Consideraciones éticas**

Esta tesis al tener un enfoque cualitativo y desde la teoría de la fundamentación en cuanto a metodología, los datos e información recolectada y el análisis de los relatos personales y opiniones deben tener consideraciones éticas que resguarden la acción investigativa y los(as) participantes. Por ello, se tomó en consideración la pluralidad de voces sin discriminación de ideas, comentarios y críticas. Además, se trabajó con la mayor honestidad posible en la estructura de la investigación, entrevistas y análisis, así también con los(as) entrevistados(as). Al momento de llevar a cabo las entrevistas, se les indicó a los y las participantes el objetivo de la investigación y la institución educativa a la que pertenecen y respaldan a los investigadores de la tesis.

Lo esencial es que la actividad se realizó de manera informada, sin omitir la información relevante para garantizar un marco ético apropiado para la investigación. A los y las participantes se les entregó una carta de consentimiento informado con la autorización de la entrevista que tuvieron que firmar los(as) involucrados(as). En los documentos antes mencionados se les informó que la entrevista iba a ser grabada y que la información sería reproducida en el contexto de la investigación. Si alguno(a) no hubiese llegado a estar de acuerdo con aquello se pudo haber restado voluntariamente de la entrevista y del proceso investigativo. El día de la entrevista también se le recordó sobre el procedimiento.

Por otra parte, se les cercioró a los(as) participantes que iban a ser tratados(as) en completo anonimato y que en la transcripción de las entrevistas no iba a aparecer el nombre real de ellos(as). Por esta consideración en los anexos no se adjuntarán públicamente las transcripciones de las entrevistas y en el análisis se decidió omitir las partes donde se identifican explícitamente, dejando en las frases o citas textuales lo relevante para este estudio. En caso de que sea estrictamente necesario mencionar su identidad, ésta será remplazada por un nombre falso.

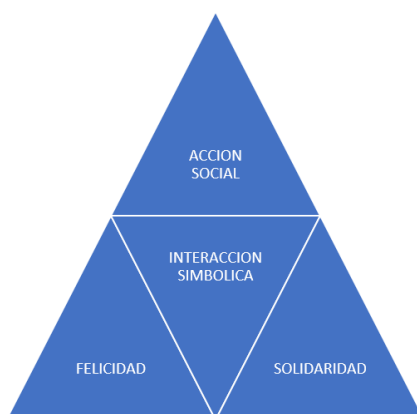
Finalmente, el tema principal de la tesis no presenta dificultades que pueden alterar o afectar a las personas emocional o psicológicamente, por lo que no es necesario presentar esta investigación ante un comité ético.

#### 4. CAPÍTULO: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, RESULTADOS

---

La siguiente pirámide relacional de elementos considera los componentes claves en la estructura del cuadro de análisis de información de la presente tesis, los conceptos importantes se conjugan en un marco de sistemas de expectativas, el cual se expondrá bajo las lecturas y análisis de los contenidos que están intrínsecos en los discursos de los entrevistados, y con ello se relacionará los preceptos teóricos que servirán para elaborar un recuadro del sistema de análisis respecto a la felicidad.

*Figura 1: Pirámide relacional de conceptos fundamentales de la tesis – elaboración propia 2020*



##### ***4.1.El concepto de felicidad***

¿Qué hace feliz a las personas beneficiarias del taller Lanaterapia y Programa Calle? Según los relatos de las/os entrevistadas/os del programa Lanaterapia y el programa calle de la

Municipalidad de Quillota insertos, a la vez, en la comunidad BANAMOR, el concepto de felicidad se vincula con tres ejes fundamentales: las acciones sociales solidarias y la calidad de vida, el área familiar y el carácter efímero del sentimiento felicidad. De este modo, las acciones sociales solidarias generan felicidad en los/as beneficiarios/as en cuanto interfieren positivamente en sus propias vidas y en la vida de los “otros”. En relación al área familiar, los/as beneficiarios/as conciben el sentimiento de felicidad a través del bienestar de sus seres queridos y entorno cercano. Y, sobre el carácter efímero o momentáneo del concepto de felicidad, ellas y ellos lo relacionan a una temporalidad arraigada a una suerte de fragilidad, instantaneidad o volatilidad, describiéndolo no como un periodo continuo sino que como un lapso transitorio donde se sienten felices.

Que a un hombre feliz no le baste el hecho de su felicidad, sino que, respecto al menos feliz, pretenda todavía tener "derecho" a su felicidad; que tenga, por consiguiente, la conciencia de haberlo "merecido" frente al menos feliz quien, por su parte, debe haberla merecido también; esta necesidad de bienestar anímico suministrado por la idea de la legitimidad de la felicidad es cosa que nos enseña la experiencia de todos los días, trátase de destinos políticos, de diferencias en la situación económica, de salud corporal, de suerte en la competencia erótica o en lo que sea. (Weber, 2002, pág. 418)

### **La felicidad en torno a las acciones sociales solidarias y la calidad de vida**

Dentro de los 12 relatos a los/as beneficiarios/as uno de los tres ejes fundamentales del concepto de felicidad es el que surge a través de las acciones sociales solidarias que se generan dentro de los programas de Lanaterapia y Programa Calle: *“Trabajar en mis tejidos, poder ayudar a mis vecinos porque la mayoría son adultos mayores; tengo una profesora mía de la básica incapacitada y le salgo a comprar de repente, no falta. Teniendo materiales o teniendo cosas que hacer con lana, yo soy feliz”* (E3 - Lanaterapia). El sentimiento de felicidad radica en ayudar a los *otros*, al prójimo, al/la desvalido/a.

“A mí felicidad es ayudar al que lo necesita. Una vez estuve muy necesitado, muy necesitado por la droga, y me ayudaron, no solamente ayudar, sino que los valores que me dejaron mis papás. Esos valores son los que me colocan alegre porque los puedo usar con las personas. Hoy en día hay más gente que lo hace y eso me causa alegría porque estoy dejando un legado, que más gente tenga ese sentimiento de querer ayudar al necesitado” (E7 – Programa Calle)

Las personas que pertenecen a estos programas sociales y que son parte de BANAMOR, entienden la felicidad cuando conocen y comprenden el mundo en el que viven, su entorno y quienes los/as rodean. Para ello están las acciones sociales solidarias, como un apoyo, un canal y un medio de comprensión y empatía con los demás. Hay que entender que quienes están el programa Lanaterapia y Programa Calle son personas vulnerables, con afectaciones físicas, emocionales, psicosociales, mentales que fueron provocadas por múltiples episodios traumáticos personales y familiares durante su vida, por lo que ayudar al *otro* cuando aún ellos están en sus procesos de cambio y progreso personal es aún más impactante y significativo.

“Yo creo que en ninguna parte se da eso, es una bonita experiencia y agradecida a mil, si pudiera hacer mucho más a futuro -digo por la pandemia- yo estaría mil veces dispuesta a

hacer cosas. Esa es mi idea, mil veces agradecida. Esa es mi felicidad, yo sería más feliz ayudando a los demás, y aquí en Banamor es mejor porque no ayudas a una sola persona, ayudas a muchísimas personas” (E4 – Lanaterapia)

Hay vínculos significativos con los otros, que además generan *redes de contención, de apoyo, de contactos y comunicación*; cuestiones muy importantes para quienes se han visto y se ven envueltas en situaciones que los/as sitúan en una posición de vulnerabilidad y riesgo social.

“Cuando veo bien a otras personas que conocí que estaban en una situación difícil, y tú te encuentras con ellas y dicen “no, estoy super bien” y tú te alegras, me gusta eso de que las personas se superen y salgan adelante poquito a poquito; me gusta ver bien al otro, siempre me ha gustado eso desde niña, eso de ser solidario con los demás, ayudarlos, de hecho, a veces todo se hace anónimo” (E4 – Lanaterapia)

La felicidad es una de las primeras formas en que los individuos expresan una experiencia relacional de bienestar general. *La mejor acción es aquella que procura la mayor felicidad al mayor número y la peor acción la que, del mismo modo, otorga miseria* (Mascareño, 2006). De esta manera, como se explica en el marco teórico, el concepto de felicidad se articula con la *calidad de vida* y sus diversas categorías. Ruut Veenhoven (2001) describe tres categorías que dan significado a lo que se entiende por calidad de vida: la calidad del entorno en que las personas viven, la calidad de acción y el disfrute subjetivo de la vida (que incluye el concepto de felicidad).

“La felicidad en sí tiene un significado bien amplio. Pero yo creo que está en que intrínsecamente uno tiene que sentirse feliz con lo que hace, con lo que logra, con lo que obtiene, con lo que ve alrededor también, con ver al resto de las personas tranquilas, felices y que no les falte nada” (E1 – Lanaterapia).

Bajo esta lógica, en esta subcategoría del concepto de felicidad cumple con lo planteado por el sociólogo cuando expresa que la felicidad se asocia a la calidad de vida y ésta sugiere que la vida es buena y la buena vida debería ser una vida feliz (Veenhoven, 2001). En este caso, la felicidad y buena calidad de vida se relacionan cuando los/as beneficiarios/as mejoran su calidad de vida y la de otros mediante acciones sociales solidarias que permiten, a la vez, experimentar el sentimiento de felicidad.

“Poder levantarme en el día a día y respirar y darme cuenta de que tengo gente alrededor de la cual yo puedo hacer que su entorno pueda ser el ideal del día, por lo tanto, la mayor felicidad para mí va a ser siempre poder ayudar a los demás” (E10 – Lanaterapia)

En este sentido, se puede determinar que la calidad de vida contribuye a la herencia humana, pese a su carácter subjetivo, puesto que cada persona la aprecia a su modo. Cuando se concibe la “calidad de vida” desde el “disfrute”, el punto cúlmine se encuentra en la experiencia personal (Veenhoven, 2005). En otras palabras, entendiendo que la buena vida es la vida que cada persona le gusta, el término “la calidad de vida” indica aspectos que sólo se pueden apreciar individualmente; por ello, se suele llamar “calidad de vida subjetiva” (Veenhoven, 2001).

El concepto de felicidad entonces involucra una evaluación constante de la vida. La lógica de que la vida es “emocionante”, no significa que necesariamente una persona sea feliz; por lo tanto, se puede establecer que la valoración de la vida va variando, dependiendo de las circunstancias y de cada persona, que van a afectar, a su vez, las experiencias vitales. Y la acción social solidaria tiene la capacidad de orientar la conducta de las personas, es el marco de referencia compartido por los/as beneficiarios/as, y tiene un poder estructurante a la vez que condiciona la acción de propios y ajenos; como explicita el sociólogo Max Weber (2002) no hay una acción social libre de condicionamientos.

### **La felicidad en torno al bienestar personal y familiar**

Otro factor importante para los/as beneficiarios/as de la Lanaterapia y el Programa Calle que interfiere en la felicidad de ellas y ellos es la familia y su bienestar, no aplicándose la lógica de que *vivir en familia hace a las personas más felices*. La búsqueda de felicidad es uno de los objetivos más importantes en la vida de las personas y la felicidad ligada a las relaciones con la familia, los amigos y con la pareja es uno de los indicadores a largo plazo que mejor explica esto. Según los extractos de las entrevistas, tener una buena familia o tener una vida familiar feliz no es un punto importante, pero sí es fundamental el bienestar de los hijos, las hijas, los nietos y las nietas; el círculo familiar cercano en general.

“Lo más importante es saber que mis hijas y nietas están bien, que mi círculo más cercano está bien. Yo sabiendo eso, y teniendo como se dice ciertos gastos básicos al día, el resto es un detalle” (E2 – Lanaterapia)

“Me dan felicidad mis nietos, cuando mi mamá está bien, porque hay días buenos y malos, ver a mi mamá bien, a mis nietos felices, a mis hijos bien, me provoca felicidad” (E4 – Lanaterapia)

Hay otros factores que operan en esta categoría de felicidad, por ejemplo: *la cohesión familiar* que está relacionada con el vínculo emocional del grupo familiar; significa afecto recíproco de unos hacia otros; *la adaptación familiar* vinculada a la habilidad del grupo para el cambio de la estructura de poder, ya sea el rol de los miembros en sus interacciones y las reglas que normal las interrelaciones; y la tercera se relaciona con la *comunicación positiva familiar* a través de los procesos de interacción entre los/as integrantes, con la escucha reflexivamente, empatía y compromiso de apoyo (Reusche Lari, 1998).

“tengo a mi mamá viva, mis hijos vivos y sanos, un trabajo que a mí me llena de satisfacción. A pesar de que trabajo toda la semana y puede ser desgastante, ver que se puede lograr algo en el otro, te llena de orgullo y es potente” (E12 – Lanaterapia)

Las citas anteriores extraídas desde los relatos de los/as beneficiarios/as, en relación a la E2 y E4 demuestran un grado alto de cohesión familiar. La cita de la E12 además de reflejar cohesión familiar, refleja también adaptación familiar y comunicación positiva familiar, ya que

intrínsecamente al admitir que si bien ella trabaja toda la semana, la familia sigue funcionando bien, lo que la llena “de satisfacción”, operando los tres factores simultáneamente.

Muchas de las entrevistadas y los entrevistados, por no decir todos/as, tiene una vida llena de altibajos vinculada a violencia intrafamiliar, drogadicción, alcoholismo, problemas económicos y de salud mental, pérdidas, entre otros elementos que los/as posiciona en una situación de vulnerabilidad. El concepto de tener una familia feliz no es una constante en sus vidas, puesto que operan frecuentemente conceptos como la disfuncionalidad o disgregación familiar.

“Bueno, reconciliarme con mis hijos, ya cumplí mis metas, no sentirme mal, estoy tan cansada de tanta cosa, una realización de tener un campito, un vehículo, ayudar a los niños, tener un apadrinamiento con algún niño” (E5 – Lanaterapia)

La cita anterior da cuenta que por componentes nocivos hubo un distanciamiento de la persona E5 con sus hijos. Estos elementos están asociados a la violencia, ya que esta persona sufrió de Violencia Intrafamiliar (VIF). Luego de esto agrega que sus metas ligadas que este acercamiento nuevamente con sus hijos luego de las situaciones de VIF es una meta cumplida. No obstante, no deja de llamar la atención el alto nivel de riesgo y vulneración de derechos que esta persona ha vivenciado, al hecho de decir que su felicidad también se asocia a *no sentirse mal* porque está *cansada de tanta cosa*. En esta entrevista los tres factores fallaron en la relación familiar, y actualmente los tres factores se están estructurando: cohesión, adaptación y comunicación.

Por otro lado, hay otro caso que merece atención; en la entrevista E9 se manifiesta otro caso de vulneración social relacionado con la drogadicción y alcoholismo. Esta persona pertenece al Programa Calle con el afán de rehabilitarse; de hecho, lleva meses sin consumir. Este participante de la investigación, además, vivía en situación de calle. Su situación actual se relaciona con su *fuerza de voluntad*, pero también con el amor hacia su hijo y hermana mayor. Ellos finalmente son quienes le impulsan a seguir este camino de rehabilitación con presencia efectiva. Destaca que como lleva meses sin consumir ningún tipo de drogas y alcohol, y este año 2020 pudo estar durante navidad y año nuevo con su hijo. El hijo particularmente es su felicidad y su hermana mayor su tranquilidad. En este caso han operado todos los componentes familiares para que él pueda rehabilitarse de manera definitiva: cohesión familiar, adaptación y comunicación familiar positiva.

“Lo más importante siempre va a ser mi hijo. Es el número uno. Yo no me veo sin él. El tema es que yo me alejo de ellos [su familia]. Ahora igual hablo con mi hijo, el año nuevo lo pasaré con él, la Navidad la pasé con él, cosa que no hacía hace años. Ver a mi hijo bien. Si él está bien, estoy bien. Si a él le pasa algo me bajoneo. Mi hermana mayor es quien mayor apoyo me ha dado. Estoy tranquilo, sabiendo que mi gente está bien, voy a estar bien” (E9 – Programa Calle)

De las entrevistas anteriores, se puede desprender la importancia del bienestar familiar de las personas para experimentar el sentimiento de felicidad, particularmente de quienes viven en Quillota, que están insertos en estos programas y en la dinámica de BANAMOR. No obstante, las últimas dos entrevistas, E5 y E9, además muestra la importancia del bienestar personal: *mientras uno/a esté bien, la familia y círculo cercano también lo estará*, y eso es felicidad.

“Mi felicidad este momento es que estoy bien. Porque estuve, pero pésimo. Estaba rayado, en la Armada era como soldado de guerra y la verdad de las cosas ahora soy otra persona, trabajador que puede trabajar en cualquier parte. Mi felicidad es estar bien” (E8 – Programa Calle).

La entrevista anterior también es una que merece ser destacada. La entrevista 8 (E8) se trata de una persona que estuvo privada de libertad, siendo condenada por homicidio.

Él asume que su permanencia en la Armada fue traumática y las prácticas que ahí se hacían tuvieron como consecuencia cometer ese asesinato en una noche de discoteca y alcohol. Lo detuvieron y condenaron, al momento de egresar del recinto penitenciario comenzó a vivir en situación de calle consumiendo drogas y alcohol. Llegó al Programa Calle para rehabilitarse y dejar de vivir en la calle. Este relato demuestra que no basta con tener cohesión, adaptación y comunicación positiva familiar si las propias personas no se encuentran con una suficiente salud mental. De tener todo, pasó a no tener nada, y actualmente a vivir un proceso de reconstrucción familiar y personal, por el hecho de que en algún momento su bienestar personal no estaba bien. La felicidad entonces es bienestar personal y familiar.

### **La felicidad, su carácter efímero y la gratitud**

Como se ha ido explicando, la vida de las personas gira en pos a la felicidad, es una meta para alcanzar, un ideal de vida, un sentimiento positivo que todas las personas pueden y desean encontrar y un atributo autodeterminado que proviene de una construcción social (Bekhet, Zauszniewski, & Nakhla, 2008). Para los beneficiarios de Lanaterapia y Programa Calle de la Municipalidad de Quillota, aparte de vincular la felicidad con las acciones sociales solidarias y la calidad de vida y el bienestar familiar y personal, asocian el concepto a la gratitud y a un carácter efímero.

La felicidad es un estado de ánimo transitorio, es un sentimiento pasajero que es apreciado como momentos únicos en la vida, y estos instantes pueden ser continuos o intermitentes. Son pequeños momentos que las personas viven, que no son necesariamente grandes acontecimientos o que tienen que durar para siempre.

“Mira, nadie es completamente feliz. Porque si yo te dijese ahora que soy completamente feliz, no. La felicidad la crea uno mismo, tú creas la felicidad. A veces yo voy por la calle y me acuerdo de ciertas situaciones y me río de la nada, y ahí hay un momento de felicidad, porque la felicidad es un momento” (E2 – Lanaterapia)

Para alcanzar la felicidad es necesario conseguir o lograr algún objetivo planteado a corto o mediano plazo, aunque esto llegue a ser momentáneo o pasajero, y para alcanzar la felicidad se requiere esfuerzo y un trabajo constante.

“Es que para mí es un estado, la idea es que tú siempre tengas un estado permanente de positivismo en tu vida, para mí un estado de felicidad es un estado pleno que tienes que trabajar para tenerlo diariamente, o sea tú puedes tener pena y a la vez también ser feliz, pero porque tú tienes que trabajar en el tema positivo, si tú piensas cosas negativas obviamente te vas a ir a otro estado” (E11 – Lanaterapia)

Como se ha revisado, los/as beneficiarios/as relacionan la felicidad con el bienestar personal, familiar, la calidad de vida y las acciones sociales solidarias, y además vinculan la felicidad con etapas de la vida pasadas, presentes y futuras: “*Mi felicidad este momento es que estoy bien. Porque estuve, pero pésimo*” (E8 – Programa Calle) .Es decir, en este caso presentado ahora estoy feliz (presente), antes no lo era porque estuve pésimo (pasado). “*Una realización de tener un campito, un vehículo, ayudar a los niños, tener un apadrinamiento con algún niño*” (E5 – Lanaterapia) (futuro).

La felicidad implica momentos esporádicos de la vida que tienen elementos comunes en todas las personas, son estados o situaciones agradables, que responden a ciertas características humanas relacionadas con la autorrealización, con lo social, con lo familiar. Pasar el tiempo con los seres queridos parece ser una necesidad inherente al hombre (*a las personas*) (Mercado Ibañez, 2014). La mayoría del tiempo, las personas realizan actividades de interacción social enmarcadas en una serie de símbolos, y este aspecto se aprecia fuertemente en las sociedades latinoamericanas que suelen ser más comunitarias y familiares en comparación, por ejemplo, a sociedades europeas. La interacción social es un factor importante para experimentar el sentimiento de felicidad. Para los beneficiarios de los programas Lanaterapia y Calle alcanzar la felicidad, su duración y características generales son bastantes similares.

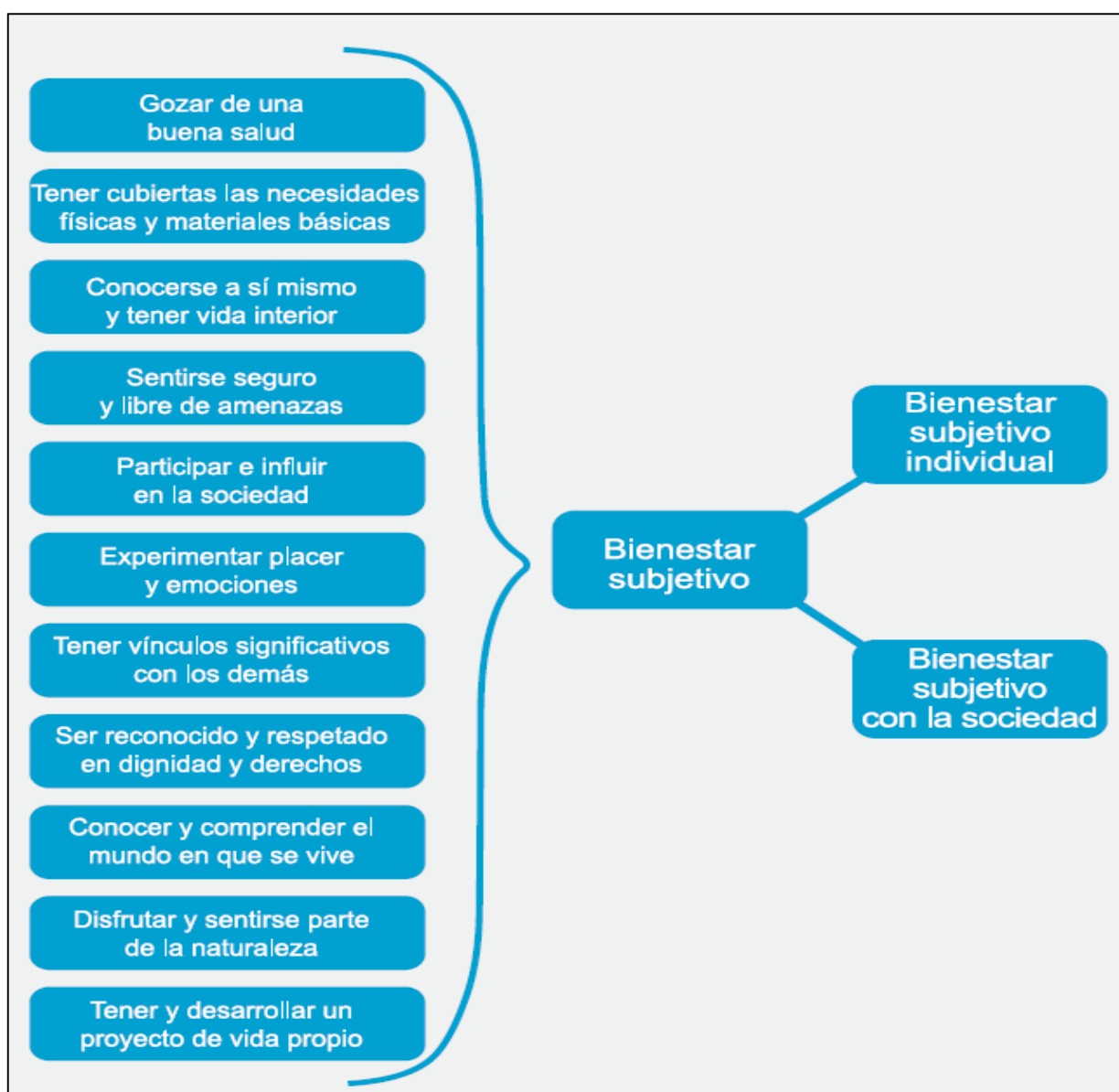
También expresan la gratitud como parte de la felicidad, pues aumenta la sensación de bienestar. Es un comportamiento o sentir afectivo, consciente que manifiesta una persona que recibe un beneficio o que se siente agradecido por algo. En la gratitud surge un profundo sentimiento de agradecimiento consciente de retribuir lo que se recibe, no por cortesía sino por un sentimiento genuino de reciprocidad.

“De cada persona que pasa por acá yo aprendo algo, y eso me produce felicidad ¿por qué estuvo? ¿por qué lo conocí? ¿por qué estoy viviendo esto? Y tratar siempre de ser mejor persona y tener gratitud, aunque haya pasado un mal rato se agradece porque hay que aprender” (E12 – Lanaterapia)

Existe una reciprocidad entre la gratitud y la felicidad, pues predice la felicidad; es decir, las personas que tienen el agrado y satisfacción por comprender a la persona de quien ha recibido ayuda, tiene más probabilidades de ser feliz (Alarcón & Caycho Rodríguez, 2015). El papel de la gratitud entonces es contribuir significativamente en el bienestar de las personas, lo que gatilla el sentimiento esporádico de felicidad. Es decir, se comprende como un marco de referencia.

Para finalizar agregar que estos tres ejes presentados en esta tesis sobre el concepto de felicidad, tienen intrínseca relación con lo que expresa en el año 2012 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y las once concepciones sobre el bienestar subjetivo y la felicidad: 1) gozar de una buena salud; 2) cubrir las necesidades físicas y materiales; 3) conocerse a sí mismo y tener una vida interior; 4) vivir en un lugar libre de amenazas y seguro; 5) participar e influir en la sociedad; 6) experimentar placer y emociones; 7) tener vínculos significativos con los demás; 8) ser reconocido y respetado en dignidad y derechos; 9) conocer y comprender el mundo en el que se vive; 10) tener una relación amigable con la naturaleza; y 11) tener y desarrollar un proyecto de vida propio

Figura 2: Factores que influyen en el bienestar subjetivo individual y social – PNUD 2012



Estos once elementos asociados al bienestar subjetivo individual y social, son los que finalmente permiten experimentar la sensación efímera de ser feliz y que se ven reflejados en los tres ejes temáticos antes explicados. La salud física, mental, emocional, la satisfacción de las necesidades básicas, el estar bien con sí mismo, sentirse seguro, sentirse parte de un grupo, de la sociedad, experimentar placer y emociones, tener vínculos fuertes con los demás, sentirse sujetos de derecho y dignidad, conocer el entorno en el que se vive, sentirse parte de la naturaleza y disfrutarla, así como desarrollar un proyecto de vida propio y, se agrega a esto un

duodécimo factor, las acciones sociales solidarias, estas son los factores que permiten acceder al goce de la felicidad, aunque sea pasajera, todas las personas terminan buscándola igual como meta fundamental en la vida.

“Creo que en ninguna parte vi algo así, te ayuda al roce con tus amigas, a veces ves un problema tan pequeño y el de los demás es un problema grande y tú dices “me ahogo en un vaso de agua” y estas personas que tienen tanto problema grande, ahí están” (E4 – Lanaterapia)

#### **4.2.Solidaridad**

La solidaridad, como se explicó en el marco teórico, es una acción social catalogada como “una buena práctica”, teniendo como sinónimos elementos referentes que van desde la cooperación, participación, ayuda mutua, desprendimiento hasta cualidades como la fraternidad y la igualdad. La solidaridad influye en la dimensión humana, en el aspecto social y profesional, ya que también es un valor y un modo de relación con los demás, es una forma de interacción simbólica a partir, por ejemplo, del ámbito teológico o religioso del concepto de *prójimo*: ayuda al prójimo.

De lo anterior se desprende que el concepto como tal tiene una carga normativa: *es bueno ser solidario/a* (Madero Cabib & Castillo, 2012). En sociedades como la chilena, la desigualdad social es un problema que incentiva a un grupo de personas a ser solidarias y a ayudar a las personas que se encuentran en una posición desventajosa, como un intento de disminuir las consecuencias desintegradoras de la estratificación social y las clases sociales. En las Ciencias Sociales, la solidaridad, se señala como aquella que posibilita el equilibrio en una sociedad envuelta en fuertes componentes de individualización que pone en duda constantemente la cohesión entre las personas (Durkheim, 1985), como por ejemplo en Chile.

Dicho esto, el concepto de solidaridad en esta investigación se asocia a tres rasgos: a) la solidaridad como acto de amor; b) la solidaridad como medio para la felicidad individual y colectivamente, es decir, ser solidarios/as “con uno/a mismo/a y con los demás”; y c) la solidaridad como un acto opuesto al asistencialismo.

#### **La solidaridad como acto de amor y retribución**

Como primera cuestión, los relatos de los/as beneficiarios/as permitieron agrupar la información sobre la solidaridad con relación al amor, la retribución, el afecto y los sentimientos genuinos; es decir, más allá de entregar cosas materiales a quienes están en una posición desventajada, es necesario dar amor y afecto, imponiendo subjetividades en torno al sentir del *otro*: *a veces uno confunde ser solidario y cree que es dar, pero tú puedes dar amor. Puedes entregar una sonrisa, si alguien me necesita, se supone que voy a estar; hay algunos que dicen “yo me despojo de todo por dar y ser solidario” pero ¿lo diste con amor?* (E2 – Lanaterapia). De este modo, el amor, *entregar con amor*, es un aspecto importante a la hora de realizar acciones sociales solidarias. Además, la idea de

entregar o dar cosas a quienes necesiten, los/as entrevistados/as lo relacionan con la famosa frase dar hasta que duela: *Como la frase del Padre Hurtado, hay que dar hasta que duela* (E1 – Lanaterapia).

hay muchas personas desposeídas que necesitan solamente que tú converses con ella y les cuentes cualquier lesera y les saques una sonrisa, sacarle una sonrisa a una persona, eso me llena el alma (E4 – Lanaterapia)

La solidaridad para los/as beneficiarios/as también pasa por un asunto de retribución; es decir: *“Me gusta la solidaridad con otras personas, como yo recibí ayuda, me gusta enseñarles cómo puedes desenvolverte tú tejiendo, creando ese roce social con las personas que conoces en el mismo taller, es muy bonito”* (E4 – Lanaterapia). La entrevista 4 refleja que como ella o él ha recibido ayuda cuando la ha necesitado, siente que es pertinente *devolver la mano*, a través de la enseñanza y de la interacción social formando y manteniendo redes de apoyo.

Eso siempre lo he hecho, no solamente por estar acá; me da por ayudar y voy a ayudar sin pedir nada a cambio, por las mías. Teniendo los medios voy y lo hago, y si no, trato de ver cómo lo hago” (E7 – Programa Calle)

No pedir algo a cambio como se ve reflejado en el extracto de la entrevista 7 o compartir lo que tienen con su círculo cercano también se encasilla en esta categoría, ya que es un modo de retribución, de amor, de afecto. La solidaridad es poder compartir, como manifiesta el/la beneficiario/a de la entrevista 3:

es poder compartir lo que tengo con mi gente, con mis vecinos, saber que puedo contar con ellos, saber que ellos pueden contar conmigo para lo que necesiten. Incluso mis hermanas también, vivo con mi hermana y saber que yo cuento con ella y ella cuenta conmigo, para todo” (E3 – Lanaterapia)

Lo anterior inspira recordar lo expuesto por Durkheim (1985) sobre que la solidaridad es un aspecto social, es una acción social impulsada por la capacidad de entregarse a otras personas pensando en éstas como semejantes: compartir un hogar, sentimientos, alimentos, historias de vidas similares de vulneraciones y violencias, entre otros, con otra persona sin considerar su situación económica y tomando en cuenta que esa retribución no es sólo material.

“para mí ser solidaria es hasta ver una persona triste y darle una sonrisa. A mí pasa por el lado una pequeña y me sonrío; solidaria por entregar una sonrisa al menos” (E2 – Lanaterapia)

### **La solidaridad como ayuda mutua opuesta al asistencialismo**

Otro aspecto importante en el análisis de la solidaridad es la diferenciación que se hace en relación con el asistencialismo, abriendo debate a una larga discusión acerca de este último concepto, pues se asocia a un control de la pobreza (pobres controlados) en vez de centrarse en la erradicación de la pobreza (Lasalle, 1991). En otras palabras, el asistencialismo se orienta a una política encauzada a resolver problemas sociales a partir de la asistencia externa en lugar de generar soluciones estructurales o más profundas basadas en otro tipo de ordenamiento.

La solidaridad para los beneficiarios se basa en una ayuda recíproca, mutua, una solución con un valor agregado más allá de una asistencia externa. Se trata de empatía, comprensión, *dar una mano* al/la necesitado/a que no tiene que ver necesariamente con algo material; es ponerte en el lugar del *otro* como se expone en la entrevista 12:

“Es poder comprometerse en base al amor, no asistencialismo, sino que poder generar en el otro un apoyo, mezclado con empatía y compasión con el otro, y que todos trabajemos en conjunto. Poder entregarle una mano a una persona, pero un poco más a fondo, no solamente te entrego esto, sino que realmente me importa lo que estás viviendo, qué te pasó, cómo te puedo ayudar. Porque en el trato único solidario tú te pones en el lugar de otro de manera más profunda” (E12 – Lanaterapia)

La solidaridad además de ser un acto de amor y retribución como se mostró anteriormente, es un acto empatía y un trabajo conjunto y eso es lo que la diferencia del asistencialismo, no es dar lo que sobra o regalar lo que no necesitas.

Yo no tengo que dar lo que me sobra, tengo que dar lo que le hace falta a la otra persona; eso para mí es la solidaridad” (E1 – Lanaterapia)

Porque de repente las personas dicen solidaridad y “lo que me sobra te doy” y no pasa por ahí. De repente puede haber alguien en la calle muerta de frío y crees que llevándole un café y un sándwich, y te vas ya eres solidario y lo ayudaste, pero quizás lo que quiere el caballero es que tú te sientes ahí a conversar o que le des un abrazo (E6 – Lanaterapia)

Cuando los beneficiarios se expresan sobre la solidaridad, también hay consenso sobre que ésta se basa en la ayuda mutua y afectos, de regalar abrazos, caricias, contención, protección, cuestiones que no toma relevancia en el asistencialismo. Y así como no se trata netamente de entregar cuestiones materiales, tampoco la solidaridad se basa en ayuda económica, pues no es necesario tener recursos económicos para ser solidarios/as.

“La solidaridad es ayudarnos mutuamente en realidad. Pero, por ejemplo, lo que yo tengo y puedo hacerlo, lo voy a hacer de corazón, es ayudar al prójimo al desvalido, al abuelito, a veces solamente conversando, a veces puedes no tener recursos, pero no es necesario tener recursos porque tú ves un abuelito en la calle y dices “abuelito ¿cómo está?”, regalar una caricia, ayudar a los demás” (E4 – Lanaterapia)

Por lo que ellas y ellos explican, hay un seguimiento y un catastro de las personas que necesitan ayuda en Quillota, por lo que tampoco se trata de entregar afectos y ayudas momentáneas, la solidaridad es una práctica que tiene cierta permanencia y que se prolonga en el tiempo, que genera redes de apoyo y contención, a diferencia de la felicidad que es un estado pasajero.

Acá la gente nos llama para que nosotros ayudemos y nos avisan ciertas cosas, yo le agradezco mucho a los dirigentes porque nosotros no podemos estar en todo Quillota, pero el dirigente ve al adulto mayor solito, vienen y nos avisa. De repente nos ha tocado ir a ver casos de violencia, y ahí vamos a catastrar, a veces pasa que no es así, es otra cosa, pero nos alertan y tienen la confianza de que nosotros vamos a ir a ver qué pasa, a catastrar qué está pasando,

nosotros activaremos la red o lo que suceda. Eso también te habla de un tema solidario porque te estás preocupando de tus vecinos y se lo decimos a los dirigentes, si ustedes ven o detectan un caso o necesitan que los orientemos, avísennos a nosotros, siempre están alerta informando (E11 – Lanaterapia)

El concepto de BANAMOR, banco de amor y solidaridad, busca precisamente lo que se señala en la entrevista 11, de la ayuda basada en la preocupación, la constancia, la entrega de amor, de los afectos, y la generación de redes. Existe un esfuerzo por no dar soluciones “parches” sino que profundizar en el problema individual, porque son problemas diferenciados; personas distintas entre sí, problemas diversos.

“tenemos los grupos de Whatsapp donde estamos comunicadas, y entre ellas también han sido solidarias, se han hecho amistades, se preocupan. De repente una me dice, sabe a tal le falta tal medicamento ¿qué podemos hacer? Y ahí empezamos a ver nuestras redes de apoyo, qué podemos hacer para solucionar eso” (E10 – Lanaterapia)

Los programas Lanaterapia y Programa Calle son parte de la red de solidaridad y parte de las soluciones, porque los recursos no sólo son humanos o personas comprometidas con ayudar al prójimo; hay un serie de políticas públicas por parte de la Municipalidad que resguardan esa ayuda más allá de los apoyos personales que cada persona quiera hacer.

Lo anterior lleva a recordar lo que Durkheim (1985) destacaba en torno a la solidaridad y la diferenciación que hacía entre la solidaridad orgánica y mecánica. Lo que se ha descrito en este apartado cabe en la categoría de solidaridad orgánica, sobre todo porque el concepto de solidaridad para los/as beneficiarios/as se caracteriza por una gran interdependencia, por presentarse como una especie de cohesión social o motor dentro del taller de Lanaterapia y Programa Calle enmarcados en BANAMOR. Sin embargo, también se refleja fuertemente la solidaridad mecánica toda vez que hay relaciones por descendencia y experiencias comunes que unen a los/as beneficiarios/as, además de existir entre ellos una fuerte conciencia colectiva, sobre todo en relación con BANAMOR y sus beneficios.

“Esto no se trata del “sálvese quien pueda” [énfasis agregado], no. Se trata de que hay que pensar no solo en uno mismo. Hay que pensar que tenemos más gente alrededor, respetar al resto, cuidar al resto; si me cuido yo, voy a cuidar al resto. Si tengo conciencia de que hay más seres humanos alrededor, lo podemos lograr” (E1 – Lanaterapia)

### **La solidaridad como medio para la felicidad individual y colectiva**

Así como se describió anteriormente sobre la solidaridad como ayuda mutua, y sobre el peso que tiene el amor y la retribución en ello, la solidaridad para los/as beneficiarios/as también se visualiza como agente de felicidad tanto individual como colectivamente. La felicidad es un estado efímero que tiene mucho que ver con los actos solidarios, ya que felicidad, para esta tesis, es también *hacer el bien*, además de la capacidad para comprender que ayudar a *otros/as*, sin esperar nada a cambio, ayuda a también a la propia persona.

La solidaridad y la ayuda mutua termina normalizándose entre los/as beneficiarios/as y este es un aspecto destacado como factor que contribuye a la felicidad de cada uno/a y algo que merece ser promovido: “*un tema solidario de querer ayudar a otro, sentir una empatía de querer ayudar a otro que lo está necesitando en ese minuto, es un valor que tienen las personas y uno tiene que promover*” (E11 – Lanaterapia). La solidaridad responde a una demanda de asociatividad y actitudes comunitarias en un ambiente social estratificado y desigual, que se asumen como relaciones de beneficencia tanto para la persona que posee estas expectativas como para quienes las reciben (Madero Cabib & Castillo, 2012).

“mirar desde que te levantas tienes algo, ya es super nato cuando te acuestas y tienes frío te tapas y yo por lo menos agradezco eso, tengo una manta y un techo, porque sé que hay personas que no lo tienen porque trabajo con gente de calle, digo “oh, cómo estarán los chiquillos” y digo ya mañana voy a ver si podemos dar una frazada” (E11 – Lanaterapia)

La felicidad se asocia al concepto de solidaridad, porque ser solidarios/as los/as hace replantearse la vida, sus comodidades, agradecer lo que tienen al darse cuenta de que el *otro desposeído* no tiene esa oportunidad. La solidaridad actúa sobre lo positivo y lo negativo; es decir, sobre lo positivo porque les permite actuar y pensar al benefactor/a positivamente y ser más empático; y sobre lo negativo, porque la solidaridad son soluciones a lo malo, a la desigualdad y la falta de oportunidades.

“Es un valor que tú lo tienes que vivir, con las pequeñas cosas que haces por otro y contigo mismo, porque también si tú estás mal, debes ser solidario contigo mismo. Y ahí pasa un poco transversal al tema de la felicidad como la entiendo yo, que es un círculo de cadenas, si tú piensas positivo y actúas positivamente en la vida siendo empático con los demás, eso te va a generar un mayor estado de felicidad, mayor estado de ser solidario, ser empático, finalmente ser buena persona” (E11 – Lanaterapia)

La solidaridad entonces es un hábito o habitus (Bourdieu, 1999) que genera y unifica características intrínsecas relacionadas a un estilo de vida unitario; ser solidarios/as. La solidaridad, entonces, se compone por una persona o un conjunto unitario de personas que practican *ayudar* como un sustento importante de vida, que (les) genera y asienta felicidad. El habitus de ser solidario/a es un proceso en el que se reproduce la cultura y se naturalizan ciertos valores y comportamientos individuales y colectivos.

#### ***4.3. Acciones sociales solidarias positivas de los programas en estudio y BANAMOR***

En este apartado del análisis se van a exponer las acciones sociales solidarias que hay dentro del taller de Lanaterapia y Programa Calle. Ya se han revisado los resultados en torno al concepto de felicidad y solidaridad, ahora se destacarán aquellos actos que hacen posible que este grupo de personas tenga como principal característica ser solidarios/as entre ellos/as mismos/as y con los demás, entendiendo que la solidaridad son acciones sociales, y entonces ¿cuáles son las acciones sociales solidarias que se presentan dentro del taller Lanaterapia y Programa Calle de Quillota?

En esta tesis se encontraron tres ejes de acción social solidaria: a) trabajo terapéutico; b) trabajo profesional; y c) la ayuda material y económica. Las acciones solidarias guiadas por el trabajo terapéutico son aquellas donde los beneficiarios reciben terapia a través de talleres, como, por ejemplo, la lanaterapia. En el trabajo profesional, las personas reciben ayuda profesional de psicólogos y trabajadores sociales. Y en la ayuda material y económica, las acciones sociales se basan en la entrega de frazadas, albergues, ayuda económica, entre otros elementos de apoyo.

“Acá les ayudamos a resolver sus problemas tanto físicos, psicológicos, monetarios también porque acá les enseñamos a emprender con la lanaterapia” (E10 – Lanaterapia)

### **Acciones solidarias terapéuticas**

El taller de Lanaterapia, además de brindar un espacio y una oportunidad para emprender y trabajar es un lugar terapéutico. En el taller ayudar a las personas a superar los estragos psicoemocionales que las personas han desarrollado debido a las duras circunstancias que se puedan estar enfrentando, destacando el impacto positivo que tiene en el desarrollo personal a través de un proceso terapéutico. Es un taller transversal para mujeres y hombres, pero siempre participan solo mujeres por cuestiones culturales asociadas a la feminización del trabajo de la lana: *“y si bien la convocatoria es abierta a hombres y mujeres, siempre hemos tenido convocatoria de puras mujeres por el tema de la lanaterapia, como que cuesta ahí desmitificar el tema del trabajo en lana para los hombres”*(E11 – Lanaterapia).

La Lanaterapia, como terapia, aunque suene redundante, viene a representar algunas de las relaciones que se van tejiendo, se van desenredando las madejas que cada persona trae de la casa y van armando objetos construidos con lana con sus manos, que son el reflejo de los procesos personales que tiene cada integrante. Según algunas experiencias, se ha creado un grupo de mujeres muy afectivo, seguro y de ayuda mutua; cada una va aprendiendo y compartiendo conocimientos. Los/as entrevistas expresan que la Lanaterapia desde el 2018 *pasa al tema de bienestar familiar donde está este tema terapéutico, más de trabajo terapéutico con la familia* (E11 – Lanaterapia).

“Yo en el momento que llegué acá a lanaterapia estaba pasando por una depresión, creo que lanaterapia fue mejor apoyo que la misma psicóloga para mí, uno se concentra en eso. ¿Cuándo vine a descubrir que estaba mejor? Un día la psicóloga me dijo ponte a tejer algo, y cuando tú logres tejer eso, te vas a dar cuenta que estás bien. Entonces cuando recién llegué, empezaba a hacer algo y lo desarmaba. Porque si tu mente no está bien, de una u otra forma tu cuerpo te dice que en ti hay algo malo. Hasta que logré hacer un trajecito de bebé y me quedó tan bueno, tan bonito, y gracias a ella porque logré concentrar mi mente en ello”. (E2 – Lanaterapia)

Las acciones sociales son conductas humanas subjetivas(Weber, 2002), son prácticas sociales (Parsons, 1968) que se sustentan en componentes afectivos, bajo el ideal de una comunidad solidaria, empática, feliz y confiable, y, por otro lado, se sustentan en componentes

tradicionales, que comparten un territorio, una historia y posiciones en común. Al tratarse de personas marcadas por la rudeza, crueldad e injusticias de la vida, buscan ayuda con la finalidad de mejorar psicoemocionalmente, la Lanaterapia es una opción viable, es una acción social promovida por la Municipalidad de Quillota, que trata terapéuticamente esas huellas psicoemocionales originadas por una vida quebrada: *“aprendí cosas que no sabía. Uno como mujer quizás sabe tejer desde chica, pero de una forma. Pero la lanaterapia es como su nombre lo dice, una terapia”* (E1 – Lanaterapia). Y como se ha evidenciado a través de los extractos de las entrevistas es una terapia bastante aceptada y valorada por las beneficiarias (considerando que no hay hombres en el taller).

### **Acciones solidarias profesionalizadas**

Así como existen acciones sociales terapéuticas a partir de la Lanaterapia, también hay tratamientos profesionales para manejar las diferentes dificultades que los/as beneficiarios/as presentan en su diario vivir debido a sus trayectorias de vida, sobre todo aquellas dolencias que requieren de tratamiento psicológicos, además de situaciones que necesiten trabajadores/as sociales y voluntariado.

Los/as entrevistados/as, por ejemplo, E1 y E10, describen los tratamientos psicológicos como sesiones personalizadas, dependiendo de las necesidades de cada afectado/a, de su situación crítica particular a través de conversaciones positivas.

“También está la ayuda psicológica: hay psicólogos aquí que pueden ayudar al que lo necesita para salir del desfiladero, de una situación crítica, de una situación emocional” (E1 – Lanaterapia).

“el programa también cuenta con una psicóloga también, así que la psicóloga se encarga de poder hacer el tratamiento a cada uno, hace sesiones personales y en el grupo cuando estamos en clases, tratamos de desarrollar conversaciones positivas, porque tenemos reglas dentro del taller” (E10 – Lanaterapia).

“Ellos me brindan ayuda, me apoyan con trabajo, psicología, bienestar y estoy super agradecido de esta casa, de cómo ellos se relacionan con nosotros” (E8 – Programa Calle).

Por otro lado, también hay ayuda social a través de voluntariado y trabajadores/as sociales: *el tema social, también ayudan mucho* (E1–Lanaterapia) incluyendo niños, niñas y adolescentes. Los/as beneficiarios/as explican que realizan un trabajo fuerte junto a jóvenes desde el Municipio para y desde las organizaciones juveniles y territoriales en ayuda de los sectores y familias vulnerables. Es decir, el trabajo social no sólo se enfoca en los beneficiarios de los programas, sino que llega a la población de Quillota en general, poniendo énfasis en los NNA, como se describe en los extractos de la entrevista 11.

“empieza un trabajo bien potente con los jóvenes y de apoyo desde el municipio hacia estas organizaciones juveniles, que hacían mucho trabajo y voluntario con niños de la comuna de

los sectores más vulnerables; entonces ahí se alinea también esto con el trabajo social con el tema enfocado en las familias más vulnerables”(E11 – Lanaterapia)

“cuando pasa algo o existe una persona de calle y la comunidad logra identificar el problema, inmediatamente hace el llamado, como que hay un tema de solidaridad instalado en la comuna, de hecho, a veces a Banamor lo identifican y piensan que no es del municipio” (E11 – Lanaterapia).

Finalmente, para otro tipo de especialidades como el alcoholismo y la drogadicción son distintos los elementos que operan, más bien médicos, para el tratamiento y seguimiento de la superación de los vicios.

“Me fueron a buscar porque yo vivía en la calle, estaba en situación de calle, vivía en un potrero en un grupo con dos personas más. Llevo dos años.He tenido harto apoyo, en temas médicos me ayudaron harto, por el tema del alcohol, me consiguieron un trabajo, y apoyo. Lo que he necesitado me han ayudado dentro de lo posible, he recibido harto apoyo” (E9 – Programa Calle).

Este tipo de acciones son fundamentales, porque más allá de los aspectos afectivos y emocionales, psicológicos, urge tratar de forma inmediata enfermedades que tienen mejores resultados desde la medicina que desde terapias alternativas.

### **Acciones solidarias materiales y económicas**

Si bien hay acciones solidarias terapéuticas y profesionales que son significativas, también destacan los accionares económicos, al menos los/as beneficiarios/as así lo manifiestan. Como se trata de personas con carencias de oportunidades, el factor económico y material es importante para el desarrollo diario, es un factor que determina, de cierto modo, su posición social vulnerable, teniendo en consideración que ellos/as tienen una condición educacional precaria; algunos/a desertaron en la enseñanza básica, otros/as en enseñanza media, y el entrevistado que pertenecía a la Armada de Chile truncó su educación.

“el trabajo de Banamor es el hecho de que ayudan a mucha gente con las necesidades económicas; tratan de ayudar lo que más pueden. Tratan de ayudar dentro de lo que más pueden. Ellos trabajan para recaudar cosas y poder ayudar a los que más lo necesitan: a los adultos mayores, a los niños” (E1 – Lanaterapia).

Acerca de los programas y las acciones solidarias en torno al concepto de BANAMOR, la entrevistada 2 resume bien el pensar colectivo de los/as beneficiarios/as, donde en dichas acciones, dicen ellos/as, predomina la idea de *ocuparse de los problemas más que preocuparse*.

“creo que tienen muchas cosas más maravillosas, que trabajan con los jóvenes, trabajan con los adultos, viene gente y habla con una asistente, por último si no tienes alguna cosita para comer te están ayudando, con ropita. Creo que esta es una organización muy buena, Banamor yo encuentro que está muy bien. Quizás hay persona que han recibido mucha más ayuda, mucha más acogida, nunca veo a una persona salir mal, como que siempre le buscan la solución y eso es bueno. ¿De qué te sirve preocuparte? Ocupate mejor” (E2 – Lanaterapia)

Mientras que la entrevista 1 destaca el trabajo del taller de Lanaterapia y Programa Calle centrándolo en BANAMOR, porque hay que señalar que estos programas tienen sus cimientos en la esencia de BANAMOR, así como los demás programas sociales. Por lo tanto, las acciones sociales solidarias también son el reflejo de BANAMOR.

“El pilar fundamental es la solidaridad, por lo que cada mes, dentro del mes, ellas tienen que donar una prenda de lo tejido, que nosotros las llevamos a ellas mismas a donar: casas de acogida, centros de niños, colegios, maternidad en el hospital, hogares de ancianos, hogares de niños, y también desarrollar alguna clase de lo poquito que hayan aprendido en algún colegio, o en los jardines infantiles enseñarles a los niños” (E10 – Lanaterapia)

La entrevista 3 acentúa que el pilar es la solidaridad y como taller de Lanaterapia hacen donaciones mensuales para casas de acogidas de NNA y ancianos, colegios, hospitales, entre otros lo que demuestra la *calidez humana* que habita no sólo en el taller, sino que en el Programa Calle. Además, explican las entrevistadas 11 y 12, la preocupación que existe en torno a las personas en situación de calle y algunos de los tipos de ayuda que reciben.

“Hay que separar a las personas que están enfermas y no tienen un objetivo de superación porque están enfermas (me refiero a mayores alcoholizados) no pueden estar en la calle, a pesar de que muchos no quieren venir. Entonces uno va para allá, les conversa, los convence cuando hace mucho frío, es difícil porque a ellos les gusta estar en la calle, entonces uno les lleva una frazada para que estén más calentitos y no ocurra alguna desgracia” (E12 – Lanaterapia).

“cuando pasa algo o existe una persona de calle y la comunidad logra identificar el problema, inmediatamente hace el llamado, como que hay un tema de solidaridad instalado en la comuna, de hecho, a veces a BANAMOR lo identifican y piensan que no es del municipio” (E11 – Lanaterapia)

Un elemento importante a considerar es que en la entrevista 11, se demuestra que el concepto BANAMOR está muy arraigado dentro de los habitantes de Quillota, al punto que algunos/as creen que BANAMOR es externo al municipio y funciona como institución solidaria independiente.

Por otro lado, hay quienes distinguen las acciones solidarias en relación a la ayuda que reciben para satisfacer necesidades básicas, por ejemplo, en torno a la vestimenta: “*Yo me acuerdo de que cuando se me echaban a perder los zapatos, pasaba a Banamor y ahí me cambiaban los zapatos*” (E5 – Lanaterapia). Y otras destacan que dentro de la población en general son bien recibidos, ya que tienen conocimientos sobre la labor que realizan hace años en relación a las acciones solidarias.

“siempre hay gente que necesita cosas, siempre hay gente de escasos recursos que va a pedir cosas, y los atienden muy bien, nos cuidan también. El miércoles, que veníamos nosotras nos decían “¡Pasen, adelante!”, nos preparaban agua para tomar té, el agua para el termo; es muy acogedora. Yo estoy super contenta con ellos, super contenta porque es un grupo humano que atiende, pero acoge” (E3 – Lanaterapia).

La entrevista anterior expone componentes importantes dentro de las interacciones sociales que se producen en relación a las acciones sociales y BANAMOR. Aquí nuevamente se tocan antecedentes intangibles en torno al buen trato mutuo, al afecto, al cuidado y protección; el crear espacios acogedores entre los/as beneficiarios/as y en la población de Quillota en general.

También dan ayuda monetaria, como aparece en otro extracto de la entrevista 3:

“Yo la otra vez postulé a una pensión solidaria y tenía que ir a Viña y no tenía cómo movilizarme, y de aquí al tiro, me pusieron auto, todo para hacer el trámite; me llevaron y me trajeron, me dejaron en mi casa y sin gastar un peso. Por eso te digo, es un grupo muy, muy humano” (E3 – Lanaterapia)

En todas las entrevistas aparece una descripción positiva sobre los programas en cuestión y sobre BANAMOR, destacando cualidades como un grupo humano acogedor, preocupado y ocupado de los problemas individualizando cada caso, que pone de relieve el afecto, los sentimientos genuinos, la reciprocidad de afectos y solidaridad, el amor. Pero detrás de esto y del buen accionar, se encuentran los profesionales y monitores que permiten que los programas se lleven a cabo y que resguardan cualidades y valores de BANAMOR. En la entrevista 10 se destaca el compromiso, el trabajo, el esfuerzo, el vínculo y la *entrega* para que los resultados sean adecuados, para que la ayuda sea realmente pertinente.

“Yo pienso que ella se distingue primero porque ella es muy apegada a su trabajo, muy comprometida y eso lo visualizamos todos, desde quien hace el aseo, todos visualizan eso. El compromiso con el trabajo, lo justa que es, siempre está pensando en el otro, por mucho trabajo que tenga no se le va ningún aspecto de ayudar. Ella siempre está pensando en el más mínimo detalle, es muy justa, encuentro que pocos tienen esos dones que ella tiene, comprometida al cien por ciento, no le importa trabajar más horas, levantarse más temprano, irse más tarde” (E10 – Lanaterapia)

#### ***4.4. Transformaciones de vida positivas***

Para cerrar el capítulo de análisis, se hará referencia a las transformaciones de vida de los beneficiarios de los programas Lanaterapia y Programa Calle de la Municipalidad de Quillota insertos en BANAMOR. Se tratará el concepto de transformaciones de vida, de las trayectorias vividas, de los procesos de transición en la vida, de los acontecimientos individuales que marcan el paso de una etapa a otra. Para efecto de esta tesis se encontraron tres grandes subcategorías: el ámbito laboral, el ámbito psicosocial y la rehabilitación. Estos elementos darán a conocer cómo es que las personas cuando llegan a estos programas sociales cambian sus vidas de manera positiva, de qué manera y en qué aspectos. Cabe recordar que los/as beneficiarios/as de los programas estudiados son personas con un nivel alto de vulnerabilidad en diversos aspectos personales que han afectado el camino acontecer de sus vidas y desarrollo. Se puede apreciar el desarrollo y transformación de sus trayectorias de vida, la significación catéctica y evaluativa orientada a la interacción simbólica.

Las transformaciones de vida son cambios de vida que afectan de manera positiva sus experiencias y conducción de vida, sus modos de relacionarse con los demás y la superación de ciertas situaciones conflictivas que provocaban fricción en una etapa específica de sus trayectorias personales y familiares de vida, por ello no son momentáneas ni efímeras, ni situaciones específicas en un tiempo determinado. Las transformaciones de vida se pueden dar a través de una reflexión personal de él o la protagonista acerca de necesitar un cambio rotundo en su estilo de vida, o bien puede darse mediante la solicitud urgente de ayuda a través de un tercero.

### **Cambios a nivel laboral**

En relación al aspecto psicolaboral, los/as beneficiarios/as comienzan a experimentar la independencia, sobre todo económica, a través de la generación o creación de sus propios productos e, incluso, algunos de ellos y ellas encuentran trabajo la misma Municipalidad de Quillota o en los Programas Municipales, como Lanaterapia y Programa Calle.

*“Hacia manualidades y vendía cosas”* (E6 – Lanaterapia). En el Programa Lanaterapia las beneficiarias elaboran sus productos, los venden, participan de ferias libres, intercambian productos (trueque): *“poderme desarrollar, el poder hacer actividades lucrativas, porque lo que aprendí aquí tiene que ayudarme no para subsistir, pero sí para ayudarme”* (E1 – Lanaterapia). Además, gracias al trabajo que realizan con la lana han podido educar a sus hijos e hijas: *“Lo más significativo para mí es que este municipio me ayudó a emprender en el momento que más lo necesitaba, y hoy yo tengo tres niños profesionales que estudiaron en colegios municipales”* (E10- Lanaterapia). Quienes asisten a la Lanaterapia son todas mujeres, a pesar de ser un programa abierto para mujeres y hombres, los hombres parecieran no interesarse por esta área de desarrollo, pues está catalogada históricamente como un área femenina. No obstante, es aún más grato y meritorio el hecho de que mujeres han podido transformar sus vidas y la de sus hijos/as gracias al trabajo con la lana, frecuentemente invisibilizado y “feminizado”.

Se puede apreciar que el desarrollo y el acceso a elementos simbólicos subjetivos y materiales que brinda el emprendimiento, el trabajo y la independencia económica son fundamentales en las trayectorias de vida de las personas, sobre todo para las mujeres beneficiarias de la Lanaterapia. Cuando las personas logran alcanzar aquello, generan elementos de desarrollo tanto personales, sociales como laborales, pues, además, se crean redes de apoyo, aprendizajes, desarrollo de habilidades y competencias, permitiendo el acceso a componentes necesarios para una transformación positiva de vida, que, a la vez, influyen en el bienestar que mejora la calidad de vida de las personas y permiten acceder a la felicidad.

En el Programa Calle, en su mayoría hombres, también hay transformaciones en sentido psicolaboral que han colaborado en el cambio de las trayectorias de vida de ellos: *“Para mí ha significado salvar mi vida, yo me daba por muerto, en la calle no tenía nada (...) ahora ayudo, trabajo, salgo adelante, estoy trabajando en la construcción”* (E8 – Programa Calle). Y, así como el E8 trabaja en la construcción después de llegar al programa y de una persona que estuvo privada de libertad, hay

otras personas que les dan trabajo dentro de la misma municipalidad o programa con otras proyecciones laborales.

“Esto me sirvió y después me fui a trabajar, se acabó el trabajo, y me vine para acá, me recibieron y me volvieron a apoyar. Ahora conseguí un trabajo acá para hacer aseo medio día acá en el albergue y ahora me voy a Serena a trabajar. Esto me sirvió mucho, porque me ayudó a levantarme como persona, recuperar mis valores” (E7 – Programa Calle)

El trabajo para ellas y ellos lo visualizan como un modo de dignificación y realización, ya que con trabajo pueden ayudar a quienes quieren, *salen adelante*, es elemento de superación personal y social: “Entonces a mí me encanta mi trabajo, lo que yo hago, el tema de Adulto Mayor me llama mucho la atención, me siento plena en donde estoy trabajando, con lo que hago” (E11 – Lanaterapia).

### **Cambios a nivel psicosocial**

La deprivación o carencias de ciertos elementos contribuyen a la infelicidad y miseria social en las personas, insensibilizando, a su vez, las ganas de transformar sus vidas para revertir aquello. Se trata de un cambio de *habitus* (Bourdieu, 1999), de una evaluación de los aspectos negativos y positivos de sus vidas, un antes y un después en las experiencias de vida con el ingreso de las personas en los programas Lanaterapia y Programa Calle asociados al concepto BANAMOR.

Con la ayuda de esos programas sociales, los/as beneficiarios/as superan depresiones, altos niveles de estrés, situaciones de violencia intrafamiliar (VIF) y problemas familiares a través de los mismos talleres, de la generación de redes de apoyo y contención con otras participantes y miembros de los programas.

“Yo en el momento que llegué acá a Lanaterapia estaba pasando por una depresión, creo que Lanaterapia fue mejor apoyo que la misma psicóloga para mí, uno se concentra en eso. ¿Cuándo vine a descubrir que estaba mejor? Un día la psicóloga me dijo ponte a tejer algo, y cuando tú logres tejer eso, te vas a dar cuenta que estás bien” (E2 – Lanaterapia).

El taller de Lanaterapia, como su nombre lo dice, es una terapia a partir de la elaboración de productos con lana. Se utiliza como terapia alternativa para la depresión, ansiedad, estrés y la superación de hechos traumáticos. Por ejemplo, cuando una persona con depresión ingresa a la Lanaterapia, teje y va desarmando sin concluir, cuando la persona teje y concluye es cuando ya superó la depresión.

“Entonces cuando recién llegué, empezaba a hacer algo y lo desarmaba. Porque si tu mente no está bien, de una u otra forma tu cuerpo te dice que en ti hay algo malo. Hasta que logré hacer un trajecito de bebé y me quedó tan bueno, tan bonito, y gracias a ella porque logré concentrar mi mente en ello” (E2 – Lanaterapia).

Otra beneficiaria cuenta que hace poco su hijo falleció (2019) y que ha sido un proceso doloroso. La Lanaterapia la ha ayudado a ir aceptando su pérdida física y lidiar con la ansiedad que le provocó la muerte de su hijo, ya que tejer requiere concentración y cálculos.

“En el tema de la depresión de la partida de mi hijo también me ha ayudado mucho, porque es como que te vas a un mundo aparte, porque es tanta la concentración del trabajo que va en la matemática de ir contando, en la memoria de ir sin pasarte de la corrida, o aprenderte un punto nuevo, es un trabajo bien global, una terapia bien complementaria, te ayuda y sirve en distintos aspectos, porque también me había dado mucha ansiedad por comer y con la lana-terapia te concentras”(E6 – Lanaterapia).

Asimismo, los/as beneficiarios/as han podido crear redes de apoyo, de contacto y contención a través de las interacciones y lazos sociales que se crean dentro de los programas, ya sea para agrandar la red solidaria y colaborativa de contactos y para ayudarse entre ellas, así lo demuestran los extractos de los relatos de E1, E11 y E8.

“La verdad es que bastante. Conocí a muchas personas, desde la profesora hasta toda la gente grande del grupo, y aprendí a desempeñarme con el tejido y cosas que me han servido mucho porque para relacionarse también sirve, para saber hacer más cosas” (E1 – Lanaterapia)

“siempre me llamó la atención eso cuando llegué acá, tenemos instalado un tema colaborativo entre la comunidad y Banamor y hay que seguir potenciando eso, entonces la gente confía en nosotros, cuando nos vienen a dejar cosas saben que eso va a ir a personas que realmente lo necesitan” (E11 – Lanaterapia).

“volver a seguir viviendo, y me di cuenta que, mi pasado quedó atrás, debo empezar una vida nueva, relacionarme con otro tipo de gente y eso me ayuda mentalmente a salir adelante. Eso es importante porque quiero sanarme y algún día también progresar” (E8 – Lanaterapia)

La interacción simbólica en esta subcategoría es un eje fundamental. En las prácticas sociales se encuentran la secuencialidad de interacciones y símbolos que forman parte de una realidad social definida y clasificada, donde las acciones de las personas y las clasificaciones tienen algún significado, en este caso, interfieren en las trayectorias de vida de las personas beneficiarias, en el modo de relacionarse con el entorno, con el *otro* que es más cercano de lo que se imagina. “Yo tenía una participación bien particular por temas de mi vida personal. Pero eso ya pasó, ya se cambió, incluso cambió el switch. Ahora estoy súper bien, salí al otro lado de todo ese tema” (E1 – Lanaterapia). Comunicarse, interactuar, relacionarse con más personas puede provocar cambios de vida importantes en los/as protagonistas.

“Banamor me ha enseñado una forma de asistencialismo que es colaborativo, o sea que tú haces que la persona sea protagonista de su solución, siempre tratamos de que la persona haga un esfuerzo y se da cuenta de que es ella quien debe salir de la situación, y nosotros colaboramos para que salga de eso; ese creo que ha sido el aprendizaje más importante que he tenido acá y el hecho de la satisfacción que te da ayudar a las personas, o sea ver de repente que el lenguaje construye realidades y eso aquí tú te das cuenta que sí, de la forma que tú abordas o hablas con la persona puedes lograr que esa persona genere un cambio o hacerle sentido para que comience a pensar en tomar otra dirección” (E11 – Lanaterapia).

Buscar ayuda es fundamental en los procesos de transformaciones de vida, y encontrar la ayuda adecuada también lo es. En suma, las transformaciones de vida tienen, también, que ver con querer alcanzar la felicidad, más allá de querer suprimir hábitos y vicios naturalizados:

*“yo llegué a ese momento que no me dan ganas de levantarme y decía “¿por qué no puedo levantarme?”, y me levantaba a la una de la tarde, me bañaba, hacía la cama y tiraba una frazada y me acostaba. Ahí dije, esto no puede ser; ahí volví a la vida y pedí ayuda”* (E4 – Lanaterapia).

### **La rehabilitación, el sistema gratificacional y orientacional**

Los cambios de vida en relación a la rehabilitación tiene que ver con suprimir las conductas problemáticas respecto a la drogadicción y el alcoholismo, así también con salir de la clasificación de riesgo social o vulnerabilidad extrema. Para efectos de esta tesis, esto se alcanza a través la ayuda de redes de apoyo y contención importantes, de la *fuerza de voluntad* de él o la protagonista, las ganas de querer cambiar su estilo de vida, el modo en que se relaciona con los demás y las estrategias que se utilizan para sobrellevar hechos traumáticos. Esto último se da porque en algunos casos, el consumo de drogas y alcohol se utiliza para olvidar hechos traumáticos, entonces desde que la persona decide dejar de drogarse y/o alcoholizarse debe adaptar otro tipo de estrategia para sobrellevar y superar el trauma.

Por otro lado, la drogadicción y el alcoholismo, más que ser un problema de índole personal, es también relacional, en su inicio y en la superación de estas problemáticas. Cuando una persona ingresa al mundo de la droga y el alcohol, frecuentemente sigue pautas y modos de acción que lo llevan a seguir haciéndolo, por su entorno, por gusto, es decir influenciado por múltiples factores. Y cuando las persona deciden cambiar , también siguen mecanismo que llevan a abandonar la droga y el alcohol, y que permite resistir y no recaer. Hay relaciones simbólicas en esto entre quienes están en proceso de rehabilitación y son rehabilitados y quienes los/as acompañan en este proceso (profesionales, familia, pareja, entre otros) promoviendo pautas y modos de acción en pos de un fin específico, como la rehabilitación de las drogas y alcohol, y por consiguiente, superar la simbolización en torno al riesgo social.

El Programa Calle es especialista en el tema de la rehabilitación de drogas, alcohol y riesgo social. Los/as beneficiarios/as aceptan esto, por ejemplo: *“Me sirvió bastante porque recibí apoyo por parte de los funcionarios que me ayudaron a salir de donde estaba metido, porque había pasado a otro estado de la drogadicción”* (E7 – Programa Calle). *“Estamos en situación de calle, la gente no mira eso, a todos nos quiere tratar por borrachos, por eso no ven lo que se hace acá”* (E9 – Programa Calle). Ellos asumen la importancia de los funcionarios y profesionales que hay en el Programa Calle, porque gracias a ellas/os han podido vivir este proceso de rehabilitación hasta el momento satisfactoriamente, lidiando los estigmas que se crean en torno al tema y a las personas que son y/o han sido alcohólicos y drogadictos.

*“De repente me dicen “la fuerza de voluntad que tienes”, me vieron en la calle y me ven ahora y dicen “el medio cambio” y piensan que estoy en tratamiento con pastillas, llevo seis meses sin tomar ya, tuve que ir al hospital pero increíblemente cuando me hicieron los exámenes en el hospital me salieron todos buenos”* (E9 – Programa Calle).

Como se había destacado anteriormente, existen varios casos fuertes entre los/as entrevistados/as, que han vivenciado episodios muy traumáticos que han cambiado sus vidas

negativamente y que los llevan a introducirse en el mundo de las drogas y el alcohol, pero finalmente se incorporan al Programa Calle y logran superar estos procesos satisfactoriamente hasta hoy en día, como es el caso de la entrevista E8, una persona que cumplió condena y funcionario de la Armada.

“Yo era funcionario de la Armada, tenía de todo, no me faltaba nada, pero un día equis unas personas se acercaron a mí para asaltarme, yo había ido a bailar a la discoteca en día franco, y yo hice uso de mi arma de servicio; mi deber era disparar de la cintura para abajo, y disparé a la cabeza. Lamentablemente, cambió mi vida, me hice tatuajes, fui a parar a la cárcel porque tuve que pagar lo que hice, pasé por altos y bajos en la vida, caí en el consumo de drogas, de alcohol. Llegué hasta aquí y me han ayudado a encontrar la ayuda necesaria y estoy muy agradecido de la ayuda que me entregan acá” (E8 – Programa Calle).

No sólo el Programa Calle tiene relatos de vida impactantes, el taller de Lanaterapia también hay personas que han vivido situaciones complejas. Se ha destacado que son historias de vida profundamente enmarcadas en vulneraciones y violencias, pero son ejemplos de que los programas Lanaterapia y Programa Calle son grandes aportes que interfieren positivamente en las trayectorias de vida de quienes se insertan en ellos y en la dinámica de BANAMOR.

“resulta que yo estoy por violencia y a mí no me podían ubicar y me sacaron de Viña del Mar y me trajeron aquí a Quillota. Aquí empecé a forjar una nueva vida, sola, sin nada, sin apoyo de mi familia, nada. A pesar de que yo ayudé en muchas oportunidades porque tenía muy buena situación, todos se aprovecharon del pánico que terminé en la calle (...) la señora me echó de la pensión, perdí la pega, y mis hermanas donde me metía no querían recibirme porque el personaje hacía escándalo, amenazaba a las sobrinas, y era igual como que yo no tuviera redes (...) yo ya vengo arrancando del tipo hace más de 20 años como fugitiva, y que no tiene que saber la dirección, ni mi teléfono, ni nada. Los dos hijos que tuve con él porque me violó prácticamente, eso lo saben ya los niños, uno que se me murió, me lo mataron” (E5 – Lanaterapia).

E5, una mujer con una historia de vida marcada por la violencia y las pérdidas, un ejemplo de cómo la nulidad y/o cancelación de redes de apoyo y contención puede tener como consecuencia encontrarse en riesgo social. Las trayectorias de vida *quebradas* de las personas provienen del entorno, las *malas* relaciones con los demás, con la familia, con el círculo más cercano, en general se asocia con la falta de apoyos próximos y la falla del sistema de expectativas (Blumer, 1982).

Para terminar el apartado del análisis, cabe agregar que lo anterior tiene intrínseca relación con el aspecto gratificacional y orientacional que son elementos fundamentales para la interacción entre las personas y lo que desea o lo hace feliz en este caso. Lo gratificacional se refiere al valor que obtiene de la interacción entre las personas y aquello que las hace felices; lo que cuesta. Y lo orientacional se refiere a las pautas y modos en que se organizan estas relaciones; al cómo de la relación entre las personas con lo que lo hace feliz, *lo que es su sentido más general puede ser considerada como “definición” de los aspectos relevantes de la situación para los “intereses” de los individuos, personas o actores* (Parsons, 1999, pág. 8).

En otras palabras, la orientación de los procesos de acción se relaciona con el logro de gratificaciones o evitación de privaciones (principio del placer). El individuo, actor o persona desarrolla un sistema de “expectativas” en relación con los diferentes objetos de la situación, que pueden encontrarse estructuradas sólo en relación con las propias disposiciones de necesidad y con las posibilidades de gratificación o deprivación dependiente de las diferentes alternativas de la acción que el individuo, actor o persona pueda emprender. Entonces, cuando lo gratificacional y lo orientacional falla, las personas se encuentran en situaciones de riesgos, caen en vulneraciones y su trayectoria de vida toma un carácter tortuoso e infeliz

Figura 3: Relación simbólica entre el taller de Lanaterapia y el Programa calle – elaboración propia 2020



## DISCUSIONES, CONSIDERACIONES FINALES Y CONCLUSIONES

---

Para comenzar es pertinente recordar que esta tesis consideró como centrales los conceptos de felicidad y solidaridad, junto a las acciones sociales enlazándolos a la perspectiva teórica del interaccionismo simbólico. El interaccionismo simbólico guía las relaciones y las acciones sociales a través de símbolos para construir significados, para adquirir información e ideas, para comprender las propias experiencias y la de los “otros”, para compartir sentimientos y conocer a los “otros”. Esta investigación tuvo cuatro ejes fundamentales de acuerdo a los/as beneficiarios/as de los Programas Lanaterapia y Programa Calle: 1) el concepto de la felicidad; 2) el concepto de la solidaridad; 3) las acciones sociales solidarias que se dan dentro de los programas y que motivan accionares solidarios individuales, creando en ellos/as un tipo de estilo de vida solidario; y 4) las transformaciones de vida de los/as protagonistas a partir de esas acciones solidarias individuales y colectivas.

De acuerdo al concepto *felicidad* se describen: a) la felicidad en torno a las acciones sociales solidarias y la calidad de vida; b) la felicidad en torno al bienestar personal y familiar; y c) la felicidad en torno a su carácter efímero y la gratitud. En relación con la *solidaridad* se describen: a) la solidaridad como acto de amor y retribución; b) la solidaridad como ayuda mutua opuesta al asistencialismo; y c) la solidaridad como medio para la felicidad individual y colectiva.

Las *acciones sociales solidarias* que se encuentran dentro los programas y que originan acciones solidarias individuales se encuentran: a) acciones solidarias terapéuticas; b) acciones solidarias profesionalizadas; y c) acciones solidarias materiales y económicas. Y finalmente, *las transformaciones de vida* que se evidencian entre los/as beneficiarios/as a propósito de su incorporación al taller Lanaterapia y Programa Calle son: a) transformaciones a nivel laboral; b) transformaciones a nivel psicosocial; c) transformaciones en torno a la rehabilitación de vicios que activa el sistema gratificacional y orientacional.

El interés por abarcar esta tesis desde una perspectiva teórica del interaccionismo simbólico, tiene sus cimientos en la concepción de que los estudios de la solidaridad y la felicidad como propuesta y apuesta no ha generado mucho interés dentro de las Ciencias Sociales, las Humanidades y la Educación, más bien el interés de estas áreas se centra en asuntos que tienen que ver la igualdad, la justicia social, la autonomía, la mirada economicista de estos conceptos, entre otras cuestiones. Por lo cual, se denota un trato impreciso y difuso sobre la felicidad y la solidaridad en las Ciencias Sociales. Estos estudios empíricos en los campos ya mencionados, que han venido tratando estos conceptos han puesto énfasis en lo cuantitativo, en la objetivación y la medición más que en su conceptualización y estudio de sus cualidades, entendiendo que son conceptos subjetivos que merecen un cuidado y atención especial por dicho carácter. De ahí que la interacción social simbólica viene, también, a otorgar el componente necesario para darle dinamismo y pertinencia, entendiendo que son conceptos que actuán, a su vez, como agentes de interacción social.

Desde un análisis cualitativo como este, con entrevistas semiestructuradas y examinando extractos de ellas, se puede apreciar aún más las diferentes sensibilidades a los detalles particulares sobre, por ejemplo, el dolor, la humillación, la vulnerabilidad de los seres humanos distintos y muchas veces invisibilizados. Se desarrolla una sensibilidad peculiar y agravada que hace más complejo marginar a personas diferentes o con complejidades que implican el detrimento de su salud mental, entre otras características, permitiendo decir que vale la pena avanzar hacia estudios en torno a la emocionalidad de la solidaridad. Esta tesis es un paso para ello.

Sobre el concepto de felicidad propiamente tal se puede señalar que es indeterminado; hay definiciones en torno a teorías psicológicas, sociológicas, filosóficas, biológicas, entre otras. Lo cierto es que en resumen, su significado apunta a: un fin, un bien, una virtud, una experiencia placentera, un estado, el resultado de una evaluación subjetiva, bienestar psicológicos, bienestar subjetivo, una emoción, un afecto positivo, un logro, un camino o una forma de recorrerlo (Penagos Marín, 2019). En cierto sentido, estos intentos de definiciones siempre van a ser arbitrarias. Para efectos de esta tesis, la felicidad es un estado, un sentimiento, un discurso social efímero o pasajero que se relaciona con el bienestar subjetivo de las personas. De este modo, gozar de una buena salud, tener cubiertas las necesidades básicas materiales e inmateriales, conocerse a sí mismo y tener vida interior, sentirse seguro y libre de amenazas, participar e influir

en la sociedad, experimentar placer y emociones, tener vínculos significativos con los demás, ser reconocidos/as y respetados/as en dignidad y derechos, conocer y comprender el mundo en el que se vive, disfrutar y sentirse parte de la naturaleza, tener y desallorar un proyecto de vida propio (PNUD, 2012) son los factores o elementos que encasillan dentro del bienestar subjetivo individual y social (colectivo) y que, por lo tanto, son agentes de felicidad. A este listado hay que agregar *ser solidarios/as* como un componente que, también, hace felices a las personas.

El carácter temporal del concepto de felicidad se da por su estado efímero, cuando en algún momento una persona se siente feliz, luego se angustia de saber que esa felicidad tarde o temprano cesará. La felicidad tiene una tonalidad global de la vida propia, al menos de un periodo de ésta, y es poco común, paradójicamente, que la felicidad sea vivida como un presente que se eterniza. Prueba del carácter temporal de la felicidad es que se suele hablar en un pasado del tiempo feliz: “fuimos felices durante un periodo de nuestra vida”. Se contrasta la felicidad pasada con las desdichas presentes, y el pasado decantado por la memoria se ve revalorizado. De ese pasado se sacan fuerzas y se crean nuevas razones de felicidad para un futuro. Se vive con frecuencia el presente de manera pasiva y neutra, la banalidad cotidiana se vive ni feliz ni infeliz entre las tareas monótonas enmarcadas en un clima de aburrimiento, distracción y de espera. La felicidad pareciera ser difícil de captar en el presente, al vivir en el presente no se significa la felicidad como tal en ese instante, pero en el pasado se valora retrospectivamente.

Por otro lado, más allá de la temporalidad de la felicidad, el sentimiento o estado es real. Las entrevistas dan cuenta que aún en los escenarios más adversos, inesperados, con las condiciones menos favorables, los/as beneficiarios/as manifestaron sentirse feliz, lo que comprueba que la felicidad se manifiesta no sólo por tener o no cuestiones materiales, por pertenecer o no a una clase social, no pasa netamente por una mirada economicista. Este fenómeno es vinculado a un imperativo cultural, así como una construcción de una identidad positiva que tiene implicancias sociológicas, psicológicas, emocionales, éticas, entre otras, por lo que es menester realizar estudios empíricos que relacionen la felicidad a otros elementos, como felicidad y optimismo, felicidad y positividad, felicidad y placer. Este es un estudio de la felicidad y solidaridad, comprendiendo que hay otros factores que influyen en esa relación, como el bienestar subjetivo, las acciones y relaciones solidarias y las transformaciones de vida a propósito de aquello. También sería adecuado realizar estudios empíricos sobre la temática en torno a un acercamiento contextual que permita la comprensión de los factores culturales del país que interfieren en los concepto de felicidad y solidaridad.

En consideración, la solidaridad se asume como una *sensibilidad moral*, puede estimularse o incrementarse a través de la reflexión (Giraldo & Ruiz-Silva, 2015) sobre el *otro* semejante o el *otro* diferente, que hace a un grupo de personas sentirse responsables *moralmente* de estos *otros* que tienen una vida quebrada. Este grupo de personas que crean este sentimiento no tienen muchas diferencias de fondo entre ellos, tienen trayectorias de vida semejantes evidentemente vulnerables o vulneradas, lo que hace aún más necesario ayudar al *otro*, desde

una posición de empatía y entendimiento. Pareciera ser que la solidaridad es mejor mientras más haga sentido la necesidad de ayudar a los demás que están en una posición de mayor dificultad. Así, para que haya acción social solidaria debe haber otro más menoscabado.

Lo anterior lleva a adentrarse a terrenos complejos sobre la desigualdad social, la falta de oportunidades y la pobreza. Decir que estos aspectos negativos han crecido desde que llegó el capitalismo a Chile y a Latinoamérica es una obviedad ¿Siempre hubo pobres? ¿siempre los habrá? La pobreza, la falta de oportunidades y las desigualdades sociales son constataciones históricas en ciertos tipos de sociedades y, lamentablemente, son cuestiones que hoy están más presentes que siempre. La pobreza es un fenómeno viejo y moderno, existió y pervive, y no se puede decir que dejará de existir en algún momento. Se puede coincidir en que los estilos de sociedades y las características que los definen son producto de las decisiones de los seres humanos y constituye una construcción social, que son originados por configuraciones ideológicas y políticas públicas (Lasalle, 1991).

Si los seres humanos deciden construir otros tipos de sociedades de determinada manera, no se podría decir con más claridad que, eventualmente, se construirían sociedades de otro modo con otras características, sin embargo, si quisieran podrían hacerlo. Las nociones de pobre y pobreza responden a determinadas concepciones enmarcadas en una doble lógica: la de pretender asignarles un origen natural y/o cuasi voluntario, y la de obstaculizar la comprensión de los factores causales concretos que si dan origen a ciertas desigualdades y vulneraciones (Lasalle, 1991). Los fenómenos de pobreza no responden a causas naturales, ni a designios divinos, ni a responsabilidades individuales de los propios afectados; su génesis es social, ligada a características que predominan en el manejo de la sociedad, resultando, por lo tanto, imprescindible develarlo si se pretende un análisis riguroso.

La solidaridad como acción social se orienta a la superación de las injusticias sociales y la desigualdad social, así como al resguardo de las redes de apoyo y contención para lidiar con las vulneraciones, que, finalmente, se convierten en violaciones a los derechos humanos. El acceso a las necesidades básicas de subsistencia como educación, vivienda, alimentación, vestimenta, entre otras, es un derecho que se garantiza por el Estado, pero éste resguarda solo un sector de la sociedad, no es universal en la práctica, quedando excluidos un grupo importante de personas que se ven incapaces de cubrir lo básico para vivir adecuadamente. Frente a esto la solidaridad, mediante las acciones sociales solidarias, se muestran como un modo para aplacar estas injusticias. No es lo mejor, pero es una alternativa viable y cercana.

Si bien, se ha señalado que desde las Ciencias Sociales no se ha estudiado la temática en profundidad, desde la Sociología hay un aporte importante en torno al concepto de solidaridad a manos de Emile Durkheim, uno de los fundadoras de la disciplina, que utilizó el concepto de solidaridad enlazado a la cohesión social de las personas con su sociedad. Así, la solidaridad social y ayuda mutua, se puede entender desde la regulación de las relaciones sociales solidarias, que son “mécánicas” según Durkheim (1985), ya que existe una escasa división del trabajo, pero

una fuerte conciencia colectiva que se expresa en la unidad social. Sin embargo, cabe señalar que las relaciones sociales complejas, donde predomina la división social del trabajo, la solidaridad es “orgánica”. El autor elabora diferencias y similitudes que se presentan en la sociedad, que de manera determinante comparte un espacio (Mota Díaz & Sandoval Forero, 2011). Esta perspectiva sobre la solidaridad en el espacio común es la raíz del planteamiento del concepto, fundamentando que la solidaridad, que es social, se entrelaza en espacios en los cuales interactúan las personas (interacción simbólica), coexistiendo, sin que ello excluya la temporalidad aunque el vigor esté en lo espacial.

Esta interacción social o relaciones solidarias se fundan en la similitud y en las diferencias que tienen aquellas personas que las practican. La solidaridad se presenta en todos los grupos sociales, destacando que en las sociedades o comunidades simples, la solidaridad es mecánica y en las sociedades complejas es orgánica, enmarcados por relaciones en espacios y tiempos específicos determinadas por la conciencia colectiva (Mota Díaz & Sandoval Forero, 2011). De este modo, los accionares y las relaciones solidarias que se establecen dentro de los Programas Lanatarapia y Programa Calle, son de carácter “mecánicas” al ser una comunidad no muy grande, ni tampoco muy compleja. Sin embargo, si esto lo llevamos a nivel nacional, la respuesta claramente es “orgánica” por ser una sociedad altamente una sociedad compleja. En otras palabras, la solidaridad se genera a través de la conciencia colectiva, donde en las sociedades o comunidades tradicionales esa conciencia es más sólida que en las sociedades o comunidades modernas, en la que sus habitantes son solidarios no tanto por conciencia, sino por división del trabajo o por necesidades funcionales (como el asistencialismo), sin que preexista una inflexibilidad en la conciencia colectiva.

Tanto la solidaridad mecánica como la orgánica tienen en común las relaciones sociales solidarias en contextos de división del trabajo y en tejidos económicos, sociales y culturales diferenciales. Cuando hay una conciencia colectiva más sólida es porque las personas tienen “cosas en común”, compromisos más cercanos que suelen ser obligatorios y que adhieren como estilos de vidas solidarios. La solidaridad, por tanto, se presenta como una solución más profunda que el asistencialismo, términos que se tienen a confundir pues ambos conceptos prestan asistencia o realizan acciones que se orientan a apoyar a “otro(a)” o a las personas que requieren ayuda. El asistencialismo con acciones manejadas con frecuencia por diversas instituciones que prestan auxilio o socorro a favor de personas o grupos de personas en condiciones de desprotección y vulnerabilidad, de forma permanente o temporal, entregando a menudo elementos materiales; es caridad. En cambio la solidaridad son acciones mutuas de una o más personas que entregan sentimientos, afectos y bienes materiales sin esperar algo a cambio a quienes necesiten ayuda y se encuentren en una situación desfavorable. Una persona solidaria lo será durante todo el transcurso de su vida, porque es un estilo de vida inherente al ser humano que tiene arraigado la solidaridad como motor accionar.

Eduardo Galeano (1998) da cuenta que la diferencia entre solidaridad y asistencialismo (caridad) es que el primer término es horizontal y se ejerce de igual a igual, mientras que el segundo término se practica de arriba para abajo, humilla a quien la recibe y jamás altera ni un poco las relaciones de poder. La caridad como acción de socorro que da al necesitado, no deja de ser un sencillo acto, que sirve únicamente para tranquilizar la propia conciencia de la persona benefactora o que ejerce el acto de ayudar, pero que no transforma de raíz la situación vital de necesidad: *pan para hoy, hambre para mañana*. La caridad se basa en una participación pasiva e intermediada en vez de promover transformaciones sociales; de hecho, fomenta el paternalismo religioso a través de obras de caridad y el paternalismo desideologizado, ya que admite el sistema establecido, y no orienta su accionar en términos de transformación estructural que es la génesis de las desigualdades sociales.

El desorden estructural a nivel social y la inversión de cuantiosas sumas de dinero del Estado para suministrar bienes y servicios que en la práctica solo llegan a un sector de los grupos vulnerables, dando paso a los *excluidos*, sin que existan trabajos concretos que apunten a la superación de la pobreza y las causas que han generado la problemática social, provoca que estas políticas asistencialistas hundan a las personas sin recursos económicos en su pobreza, imposibilitándolas salir de ellas por la situación de dependencia que generan (Lasalle, 1991)

Es de común conocimiento que con la caridad se acostumbran las personas a la beneficiencia, perpetuando la existencia entre ricos y pobres, además dentro de las entrevista hubo una, la entrevista 7, que destacó este aspecto y que merece ser destacada. Se trata de una situación vivida en un hogar cristiano que se dedicaba a la caridad, que viene a confirmar lo que se ha espuesto en torno al tema.

“La caridad es buena pero siempre hay que tener un límite para ayudar porque muchas personas abusan de la caridad de las personas. Yo una vez en un hogar cristiano vi que un pastor todos los días le daba pan a un niño y un día no había pan y agarró a golpes la puerta, entonces se le hizo un mal hábito, no se le ayudó a que crezca como persona” (E7 – Programa Calle)

Se desprende que la solidaridad a diferencia del asistencialismo (caridad), parte de la base del concepto justicia social, creando condiciones para que se desarrollen sociedades en igualdad de oportunidades, en este caso, la solidaridad motiva y promueve que la comuna de Quillota sea un lugar más justo en terminos socioculturales. La solidaridad no tiene un carácter benéfico, ni paternalista, ni asistencialista, ya que se sustenta en la reciprocidad, en la idea de “hoy por ti y mañana por mí” “ayer recibí y hoy doy” “trata a los demás como quieres que te traten”. Como se mencionó en los primeros párrafos de este apartado, la dimensión moral es importante a la hora de ejercer la solidaridad.

Así, la solidaridad se caracteriza por: a) ser intencional, es decir, responde a una razón o motivación que la alienta; b) estar desplegada por un actor/sujeto, individual o colectivo; c) materializarse de diversas formas y modos; d) realizarse en un tiempo y espacio determinado; y

e) implicar intersubjetividad, afectación y reciprocidad. Las acciones sociales solidarias que se dan dentro de los Programas Lanataerapia y Programa Calle, y las acciones solidarias individuales se identifican y agrupan intereses, sentidos y apuestas que se vinculan a dos ejes: 1) la solidaridad como acción encauzada al fortalecimiento de los vínculos sociales a través del intercambio, la interacción y el fortalecimiento de las redes de apoyo y contención; y 2) la solidaridad como acción dirigida a la superación de las injusticias y a combatir la indiferencia e indolencia

Otra consideración en esta tesis, implica la relación entre solidaridad y felicidad. La solidaridad a la vez que se asocia al concepto de felicidad entendiendo que las acciones solidarias generan y promueven el sentimiento de felicidad en las personas, se diferencian entre sí. La solidaridad tiene una permanencia y se prolonga en el tiempo, porque se constituye como un estilo de vida, no así la felicidad que es un estado efímero, pasajero, que puede tener constancia pero que en algún momento hay un quiebre. Además, la solidaridad y su accionar siempre se orientará a ayudar a quienes viven en condiciones de vulnerabilidad, mientras que la felicidad puede variar enormemente de una persona a otra, dependiendo de sus deseos, preferencias, intereses, gustos, en suma, de lo que le provoca felicidad; es una experiencia subjetiva, independientemente de cuáles sean las fuentes de las creencias y las causas de las experiencias de las personas. Es decir, aquello que a ti te hace feliz, probablemente sea distinto de lo que a mí o a cualquier persona nos hace felices, porque es posible que cada una encuentre satisfacción en situaciones, acciones, sentires u objetos de muy distinta naturaleza (Cárdenas Cárdenas, 2016).

Ahora cabe destacar el concepto de transformaciones de vida, de las trayectorias vividas, de los procesos de transición en la vida, de los acontecimientos individuales que marcan el paso de una etapa a otra. Son eventos de gran significado en la construcción de identidad de las personas, que implican la asunción de nuevas habilidades, modificaciones en la representación de sí mismo, cambios en las relaciones con el entorno más cercano y nuevas formas de posicionamiento respecto al orden social en el que está situado/a. Así, el análisis de las interconexiones entre las diferentes etapas y el peso eventual de determinados episodios, permite extender la reflexión acerca de la forma en que el curso de la vida de las personas protagonistas es afectado, desequilibrando las estructuras sociales en las que se encuentran inmersos/as (Sepúlveda Valenzuela, 2010).

Los/as beneficiarios/as del taller de Lanateparia y Programa Calle una vez que entraron al programa respectivo, experimentaron cambios de vidas significantivos en algunos casos, que tienen relación con transformaciones a nivel laboral, psicosocial y rehabilitaciones de problemas de consumo problemático de drogas y/o alcohol. Como se revisó en el análisis, los/as beneficiarios/as reconocen marcadamente el comienzo y el fin de un ciclo de vida. En este sentido, la perspectiva de curso de vida gira en torno a dos conceptos fundamentales: el de trayectoria y transición. La trayectoria tiene que ver con lo anterior, con el itinerario de vida de

las personas, con el comienzo y cierre de un periodo de ésta. La transición, por su parte, alude a diversos episodios en que se desagrega esa trayectoria, no necesariamente predefinidos o determinados, pero que marcan un antes y un después en el estado, posición o situación de las personas al interior de la comunidad (Sepúlveda Valenzuela, 2010). Así, la trayectoria se refiere a un proceso o tramo de la vida y la transición a eventos específicos en ciertos momentos de la vida (iniciar una vida o nueva vida laboral, matrimonio, jubilación, ser padres, entre otros) que determina las formas de participación y los roles que asumen las personas al interior de un determinado orden social.

El concepto transformaciones de vida cobra relevancia en el análisis de diversos dominios del quehacer humano, que privilegia una visión que integra con igual interés el flujo de las vidas individuales, los espacios institucionales disponibles y las condiciones estructurales que enmarcan la participación de las personas como miembros de una comunidad o sociedad. En este sentido, es relevante saber cómo es que una persona cambia de vida, de hábito, su comportamiento habitual (*habitus*), desprendiéndose de ciertos valores y conductas que por un tiempo normalizó. Dejar las drogas y el alcohol, es un ejemplo de cambio de vida positivo. Esta problemática es multicausal, por lo cual se puede relacionar tanto a la falta de redes de apoyo y contención, como al abandono y soledad, a la falta de oportunidades, al desempleo, a algún trauma, lo cual decanta en que la persona ocupe el alcohol y las drogas como método para olvidar (consecuencia traumática), a factores culturales y sociales, entre otras variables.

Los resultados de la tesis en torno a este tema demostraron que una persona puede lograr revertir sus esperanzas de vida y su estilo de vida negativo, para ello necesita, por sobre todo, buenas redes de apoyo y contención más aún aquellas que provienen desde la familia. Mientras exista más cohesión entre los miembros de una familia, menos posibilidades hay de que algún integrante de ella sufra vulneraciones o tenga una trayectoria de vida negativa. La familia es el contexto natural para crecer y recibir apoyo, y con el tiempo va elaborando sus propias pautas de interacción, las que van a constituir la estructura familiar. Esta estructura es el modo en que se organizan las interacciones de los integrantes, y ante los cambios de vida o ante los sucesos estresantes que ocurren a lo largo de la vida, las familias se modifican y enfrentan estos episodios con diversos estilos de funcionamiento familiar. En este aspecto es relevante la cohesión, que se define como la distancia y proximidad que existe entre los integrantes de una familia y tiene que ver con lazos emocionales y el grado de autonomía de cada integrante (Medellín Fontes, Rivera Heredia, López Peñaloza, Kanán Cedeño, & Rodríguez-Orozco, 2012).

Así, las familias que tienen altos niveles de cercanía son capaces de equilibrar la autonomía personal con la proximidad y conexión entre sus miembros, las familias en que los niveles son bajos de cohesión tienden a ser más disfuncionales, mientras que las familias que tienen una cohesión alta se caracterizan por un exceso de identificación de los integrantes de la familia, así como la generación de un gran sentimiento de lealtad y apego. De hecho, las

personas entrevistadas que están en proceso de rehabilitación tienen un discurso que releva la importancia en torno al apego con la familia, en específico con los hijos, así también hay quienes asumen que perdieron relación con su familia producto de las drogas y el alcohol, y que están en proceso de recuperar los lazos durante el tratamiento.

La importancia de la familia no sólo aparece en las transformaciones de vida, sino también en el concepto de felicidad. La felicidad es asociada al bienestar familiar del círculo cercano: “mientras ellos están bien, yo también lo estoy. Eso me hace feliz”. La composición familiar influye en las interacciones familiares, especialmente en la vinculación emocional entre los miembros. Y la complejidad de las relaciones familiares, exigen otras investigaciones futuras en relación con temáticas como la importancia de comunicación entre los integrantes de la familia, el ejercicio de los roles parentales y marentales, la disciplina familiar, las relaciones intersubjetivas que se dan entre los miembros de la familia, entre otros, permitiendo una mejor comprensión acerca de la dinámica familiar en cada contexto.

Esta tesis fue pensada no sólo como un estudio innovador acerca de la felicidad, la solidaridad, las acciones solidarias y las transformaciones de vida que pueden producir en una persona desde la teoría el interaccionismo simbólico sobre estos ejes, sino que también como el punta pie para futuros desafíos empíricos cualitativos sobre la felicidad y la solidaridad. Urge realizar un análisis profundo con más investigaciones sobre cómo es que las personas sienten felicidad en su vida privada y social cotidiana en Chile.

Es necesario contar con más apoyo para realizar nuevos estudios sobre los hostiles escenarios que se enfrentan las chilenas y los chilenos que por circunstancias de la vida, han tenido un camino más pedregoso que los demás.

Para ir finalizando, la Municipalidad de Quillota con sus talleres y programas, con la lógica de BANAMOR ha intentado disipar las injusticias sociales, al menos en su comuna, creando una red de apoyo y contención para quienes carecen de redes. La solidaridad es su principal componente; el desarrollo y la socialización de una cultura solidaria promueve e impulsa el valor de la colaboración entre la comunidad, las organizaciones y las personas, pensando desde la acción solidaria el bien común. Esta acción solidaria no es asistencialismo, se trata de soluciones reales y profundas, como se logró ver en las entrevistas, basadas no sólo en acciones solidarias materiales y económicas, sino que en acciones afectivas, emocionales, sentimentales y amorosas. Lo intangible como regalar una sonrisa, un abrazo, un minuto de tiempo para conversar con alguien que está afligido/a vale más que las ayudas tangibles. No se trata de regalar lo que nos sobra, se trata de dar lo que el *otro* necesita.

La esencia de BANAMOR radica en contribuir a la felicidad de las personas de Quillota, a través del valor de la solidaridad. Es la principal vía de canalización y expresión de la solidaridad en la comuna, que sirve para manifestar los “sentimientos solidarios” de las personas que buscan la felicidad mediante la ayuda al prójimo, al “necesitado”; se ejecuta como una

respuesta y solución eficaz para quienes buscan, por una parte, dónde poder canalizar su “vocación” por ayudar y que no encontraban cómo hacerlo y, por otra, dónde poder recurrir por ayuda quienes necesiten.

Comprender la felicidad desde la óptica de las personas solidarias, abre un accionar subyugado a la cooperación y a la colaboración. No obstante, para entender aquello, se debe destacar que existen condiciones sistémicas y estructurales que rodean a las personas. Por ello, analizar la felicidad desde una lógica economicista del acceso y producción de ciertos medios y atributos y capitales económicos como indicadores de bienestar que implican el acceso al trabajo, la salud, la educación y el poder adquisitivo de las personas para determinar su felicidad, no accede a un mayor análisis de las condiciones y acciones desde la comprensión de lo micro social. Así, la felicidad y la solidaridad son una propuesta concreta y alternativa, a lo que se cree por felicidad que es verdadero desde el bienestar subjetivo, ya que no existe una condición verdadera para la felicidad, dado que existen supuestos hegemónicos que derivan en ciertos condicionantes “verdaderos” para el logro de aquello.

Estudiar estos conceptos bajo esta lógica significó comprender también cómo ciertos grupos sociales ligados a una comunidad integran valores, emociones, acciones desde el interaccionismo simbólico. En otras palabras, la comunidad de BANAMOR genera elementos y agentes sociales con los cuales forman relaciones y acciones con y para las personas que trabajan o participan en sus programas sociales y que influyen, a su vez, en el accionar solidario de estas personas, que al interiorizarlas surge el sentimiento de felicidad como producto de esta acción.

Esta investigación es un avance y el inicio de nuevos desafíos más significativos para el futuro. Ya que entre las conclusiones dadas a conocer se puede considerar que al evidenciar que la solidaridad ejercida por BANAMOR es de tipo orgánica, esto puede apoyar a la continuidad y mejoramiento de la sistematización de la entrega de servicios hacia la comunidad. Considerando el reforzamiento de las instancias que se destacan como estrategias de una solidaridad que se encuentra organizada. Por otra parte, también se constata relevante que esta red de apoyo pueda suplir o funcionar como un sistema familiar que entregue el apoyo tanto material como emocional sobre todo en las primeras etapas de los procesos vivenciados por los y las beneficiarias de los programas revisados, esto puede también servir como un elemento a destacar por la fundación BANAMOR en torno a constantemente relevar las oportunidades que poseen respecto a continuar y mejorar en el cumplimiento de sus objetivos, generando redes que impliquen tanto a quiénes ya se encuentran participando de la fundación como a los(as) que están alrededor de estas personas.

Por último, el hecho de analizar qué es la felicidad para las personas en Chile, tiene doble mérito, ya que este estudio se realizó en una comuna pequeña, en medio de una pandemia, donde se ha normalizado la muerte de personas, sobre todo de adultos mayores ¿Qué es ser feliz en este desgarrador contexto? En esta tesis no se abordó el contexto pandémico, pero en estas líneas se expresa la inquietud e incertidumbre de nuestro actual vivir. La pandemia donde más azota y remece son en los sectores vulnerables del país, precisamente en personas que tienen las mismas o similares características que los/as participantes de este estudio. Y es que la pobreza siempre ha golpeado fuerte y la emergencia sanitaria ha visibilizado lo que por años se había intentado invisibilizar.

- Aedo Henríquez, A. (2015). El habitus y la movilidad social: de la modificación del sistema de disposiciones a la transformación de la estructura de clases. *Revista de Sociología*, (29), 57-75.
- Alarcón Napurí, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Revista Interamericana de psicología*, 40(1), 96-106.
- Alarcón Napurí, R. (2015). La idea de la felicidad. *Apuntes de Ciencias Sociales*, 5(1), 6-9.
- Alarcón, R., & Caycho Rodríguez, T. (2015). Relaciones entre gratitud y felicidad en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Psychologia: avances de la disciplina*, 9(1), 59-69.
- Arizaga, C. (2017). *Sociología de la felicidad. Autenticidad, bienestar y managment del yo*. Buenos Aires: Biblos.
- Bauman, Z. (2009). *El arte de la vida*. Buenos Aires: Paidós.
- Bekhet, A. K., Zauszniewski, J. A., & Nakhla, W. (2008). Happiness: Theoretical and Empirical Considerations. *Nurs Forum*, 43(1), 12-23.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico*. Barcelona: HORA, S.A.
- Bourdieu, P. (1999). *Capital cultural, escuela y espacio social*. Madrid: Siglo XIX Editores.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: LOM.
- Cárdenas Cárdenas, J. A. (2016). *La felicidad hoy. La definición del concepto de felicidad y los métodos para su estudio en la filosofía*. Santiago: Facultad de filosofía - Intituto de filosofía - Pontificia Universidad Católica de Chile.
- CCHC. (29 de agosto de 2013). *Alcalde Luis Mella: "La misión del municipio de Quillota es la felicidad de las personas"* . Obtenido de Cámara Chilena de la Construcción: <https://www.cchc.cl/comunicaciones/noticias/40043-alcalde-luis-mella-la-mision-del-municipio-de-quillota-es-la-felicida>
- Diligenti, G. (2019). Sociología y felicidad: una cuestión olvidada. *XIII Jornadas de Sociología*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Durkheim, E. (1985). *La división del trabajo social*. Barcelona: Planea-Agostini.
- Easterlin, R. (2004). The economics of happiness. *MIT Press Journals*, 133(2), 26-33.
- Freud, S. (1996). *El malestar en la cultura*. Madrid: Amorrortu Ediciones.

- Galeano, E. (1998). *Patatas Arriba: la escuela del mundo al revés*. Montevideo: Siglo XXI.
- Giddens, A. (2006). *La construcción de la sociedad. Bases para una teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Giraldo, Y. N., & Ruiz-Silva, A. (2015). La comprensión de la solidaridad. Análisis de estudios empíricos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13 (2), 609-625.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*. Nueva York: Aldine de Gruyter.
- Helliwell, J. L. (2018). *World Happiness Report*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (2017). *Informe mundial sobre la felicidad*. Nueva York: ONU.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2019). *Presentación ICVU*. Santiago: Camara Chilena de la Construcción (CCHC).
- Lasalle, B. (1991). *Asistencia y asistencialismo: ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Río Piedras, Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Puerto Rico.
- Lutz, B. (2010). La acción social en la teoría sociológica: Una aproximación. *Argumentos (México, D.F.)*, 23(64), 199-218.
- Madero Cabib, I., & Castillo, J. (2012). Sobre el estudio empírico de la solidaridad: aproximaciones conceptuales y metodológicas. *Polis, Revista Latinoamericana*, 11(31), 391-409.
- Margot, J.-P. (2007). La felicidad. *Praxis Filosófica*, (25), 55-80.
- Mascareño, A. (2006). Sociología de la felicidad: lo comunicable. *Teología y vida*, 47(2-3), 190-208.
- Mascareño, A. (2007). Sociología de la solidaridad. La diferenciación de un sistema global de cooperación. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad*, (2), 35-67.
- Mascareño, A. (2011). Sociología de la intervención: orientación sistémica contextual. *MAD*, (25), 1-33.

- Medellín Fontes, M., Rivera Heredia, M. E., López Peñaloza, J., Kanán Cedeño, M. G., & Rodríguez-Orozco, A. (2012). Funcionamiento familiar y su relación con las redes de apoyo social en una muestra de Morelia, México. *Salud Mental*, 35 (2), 147-154.
- Mella Gajardo, L. (10 de abril de 2017). *Exitoso balance del 3er Encuentro Internacional de Municipios por la Felicidad*. Obtenido de Instituto del BienEstar: <https://www.institutodelbienestar.cl/single-post/2017/04/10/s%C3%BAmate-al-3er-encuentro-internacional-de-municipios-por-la-felicidad>
- Mella Gajardo, L. (2017). *La felicidad como gestión*. Obtenido de Municipalidad de Quillota: <https://quillota.cl/municipalidad/la-felicidad-como-gestion/>
- Mercado Ibañez, M. (2014). Concepto de felicidad en jóvenes. *Ajayu*, 12(1), 64-78.
- Mercado Ibañez, M. (2014). El concepto de felicidad en jóvenes. *Ajayu*, 12(1), 64-78.
- Montecinos, Egon. (5 de noviembre de 2019). *La felicidad como gestión*. Obtenido de Municipalidad de Quillota: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2019/02/05/quillota-gestion-local-y-felicidad/>
- Mota Díaz, L., & Sandoval Forero, E. A. (2011). *Acción social solidaria, confianza y diversidad cultural en América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.
- Navarro Sustaeta, P., & Díaz Martínez, C. (1995). Análisis de Contenido. En J. M. Delgado, & J. Gutiérrez Fernández, *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (págs. 177-224). Madrid: Síntesis.
- ONU. (2015). *Índice mundial de felicidad*. DatosMacros, ORBYT.
- Parsons, T. (1968). *La estructura de la acción social*. Madrid: Ediciones Guadarrama.
- Parsons, T. (1999). *El sistema social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Penagos Marín, A. C. (2019). *Un recorrido por las definiciones de la felicidad y sus implicaciones*. Medellín: Departamento de Ciencias Sociales y Humanas - Universidad de Antioquia.
- PNUD. (2012). *Desarrollo Humano en Chile*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Reusche Lari, R. M. (1998). *El funcionamiento familiar de adolescentes con problemas de conducta escolar, según la Escala para evaluar la Adaptación y Cohesión de la familia*. Lima: Universidad Femenina del Sagrado Corazón: (FACES III) de D.H. Olson.

- Reyes del Villar, S. (2017). La Felicidad de los chilenos, una aproximación a la paradoja latinoamericana. *Análisis, Centro de políticas públicas, Universidad del Desarrollo*, (24), 1-17.
- Salas, M. (15 de diciembre de 2015). Alcalde de Quillota, una comuna feliz. *La Tercera*, págs. <https://www.latercera.com/paula/alcalde-de-quillota-una-comuna-feliz/>.
- Schütz, A. (1972). *Fenomenología del mundo social: introducción a la sociología comprensiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Sepúlveda Valenzuela, L. (2010). Las trayectorias de vida y el análisis de curso de vida como fuentes de conocimiento y orientación de políticas sociales. *Revista perspectiva*, 21, 27-53.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (2003). *Técnicas Cualitativas de la Investigación Social*. Madrid: Síntesis.
- Veenhoven, R. (2001). What we know about happiness. *Gross National Happiness*. The Netherlands: Erasmus University Rotterdam and University of Utrecht, The Netherlands.
- Veenhoven, R. (2005). Lo que sabemos de la felicidad. *Calidad de vida y bienestar subjetivo en México*, 17-56.
- Veenhoven, R. (2009). Medidas de la Felicidad Nacional Bruta. *Psychosocial Intervention*, 18(3), 279-299.
- Vivar, C. G., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O., & Gordo Luis, C. (2010). La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. *Index de Enfermería*, 19(4), 283-288.
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad. Esbozo de Sociología comprensiva*. Madrid: Fondo de la cultura económica.

---

*Pauta de entrevista semiestructurada para la tesis*

**PREÁMBULO**

Quisiera señalar que estas entrevistas son para el análisis de mi tesis de pregrado para optar al Título de Sociólogo y al grado académico de Licenciado en Sociología de la Universidad de Valparaíso. La tesis se trata sobre las acciones solidarias encaramadas en el taller de Lanaterapia y Programa Calle, en pos de la esencia de BANAMOR sobre felicidad y solidaridad.

Esta entrevista será grabada, se le pedirá al comienzo su nombre, pero estará resguardado porque tiene derecho a anonimato para su tranquilidad.

¿Tiene alguna duda?

(responder preguntas en caso de haber o esperar comentarios) Sigamos entonces...

**GUION**

¿Cuál es su nombre?

Cuénteme su trayectoria en el programa ¿cómo y por qué llegó?

Cuénteme su día dentro del programa

¿Qué ha significado para usted el taller de Lanaterapia o Programa Calle (según corresponda) en su vida?

¿Realiza otra actividad aparte de este programa? (si es que no aparece antes)

¿Qué aspectos son significativos en su vida actualmente?

¿Qué es para usted la felicidad?

¿Qué cosas o actos le provoca felicidad? (si es que no aparece antes)

¿Se siente feliz actualmente?

¿Qué es para usted la solidaridad?

¿Cree que usted es solidario/a? ¿Por qué? ¿En qué sentido?

¿Qué tipo de acciones solidarias realiza conoce asociadas al programa? (si es que no aparece antes)

¿En qué sentido su vida cambió desde que ingresó al programa Lanaterapia o Programa Calle (cual sea el caso)?

\*con frecuencia el concepto de BANAMOR salió por sí solo en las entrevistas, ya que es intrínseco. Cuando no aparecía, se preguntó sobre:

¿Qué opina sobre el concepto de BANAMOR con relación a la felicidad y solidaridad?