

M  
54791  
2012



**Universidad  
de Valparaíso**  
CHILE

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**“SISTEMATIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SECCIÓN DE SERVICIO  
SOCIAL DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO COMO CONTRIBUCIÓN A LA  
CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA”**

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

ESTUDIANTE SEMINARISTA: **CAMILA CELIS SEPÚLVEDA**

PROFESOR GUÍA: **VIOLETA FLORES FLORES**

**SANTIAGO**

**2012**



REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de alumna que indica.

SANTIAGO, 23 de Noviembre de 2012.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **“SISTEMATIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SECCIÓN DE SERVICIO SOCIAL DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO COMO CONTRIBUCIÓN A LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA”**, cursado durante el año académico de 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **CAMILA NATALIA CELIS SEPÚLVEDA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

El informe de seminario de título constituye un valioso aporte al conocimiento y práctica de la profesión, además de los aspectos básicos de calificación indicados con anterioridad; porque aborda una de las actividades y finalidades, escasas y débiles de Trabajo Social, la sistematización; por cuanto la autora lo ha elaborado prolijamente, desplegando sus habilidades, esfuerzos y seriedad metodológica que hacen del mismo un documento armonioso, completo, novedoso y riguroso en sus exposiciones y análisis, que prestigian su formación y empeño.

Además, contribuye sin duda reconocer la impronta y aporte de la práctica profesional y laboral de la institución, a través del área de Trabajo Social, que consciente del valor que ello significa se han dispuesto sin restricciones, patrocinando y facilitando esta mirada acuciosa, reflexiva y crítica a sus saberes, quehaceres y devenir cotidiano.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



**VIOLETA FLORES FLORES**  
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de alumna que indica.

SANTIAGO, 22 de Noviembre de 2012.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumpro con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **“SISTEMATIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SECCIÓN DE SERVICIO SOCIAL DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO COMO CONTRIBUCIÓN A LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA”**, cursado durante el año académico de 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **CAMILA NATALIA CÉLIS SEPÚLVEDA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Seminario de Título sistematiza las prácticas laborales en torno a la conciliación trabajo-familia aportando con ello a la configuración de una temática emergente y desafiante para el Trabajo Social. El marco conceptual está bien construido en base a referencias apropiadamente seleccionadas. La estructura metodológica es pertinente y coherente, dando sentido y claridad a la presentación de los resultados. Los aspectos formales del documento resaltan la calidad del trabajo realizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



  
**MARÍA ANTONIETA URQUIETA ÁLVAREZ**  
**PROFESORA INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MAUA/fpu.-



## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	6
FUNDAMENTACIÓN.....	7
1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL.....	10
1.1.1 Cambios Postindustriales en el Trabajo y la Familia como Generadores de Conflicto.....	10
1.1.2 Conciliación Trabajo Familia.....	13
1.2 Contexto Nacional.....	19
1.2.1 Antecedentes.....	19
1.2.2 Hitos de Reformas para la Conciliación Trabajo Familia en Chile.....	22
1.2.3 Institucionalidad.....	24
1.3 Contexto Político y Legal.....	25
1.3.1 Conciliación Trabajo Familia.....	25
1.4 Contexto Institucional.....	27
1.4.1 Parque Metropolitano de Santiago.....	27
1.4.2 Prácticas que Contribuyen al Bienestar Laboral.....	28
2 MARCO DE REFERENCIA.....	30
INTRODUCCIÓN.....	31
2.1 Familia.....	31
2.1.1 Concepto de Familia.....	31
2.1.2 Familia del Ayer y Hoy.....	32
2.1.3 Tipos de Familias.....	35
2.2 Trabajo.....	35
2.2.1 Concepto de Trabajo.....	35
2.2.2 Formas del Trabajo.....	36
2.2.3 Evolución Histórica del Trabajo.....	37
2.2.4 Trabajo Decente.....	40
2.3 Conciliación Trabajo-Familia.....	41
2.3.1 Noción de Conciliación.....	41
2.3.2 Importancia.....	43
2.3.3 Estrategias y Medidas Conciliatorias.....	45
2.3.3.2 Medidas Conciliatorias.....	47
2.3.3.3 Beneficios de la aplicación de las medidas conciliatorias.....	49
2.4 Sistematización.....	50
2.4.1 Concepto.....	50
2.4.2 Características.....	51
2.4.3 Enfoques de Sistematización.....	52
3 PROBLEMATIZACIÓN.....	58
3.1 Problema de Investigación.....	59
3.2 Propósito.....	60
3.3 Objeto y Eje de Sistematización.....	60
3.4 Preguntas de Investigación.....	60
3.5 Objetivos del Estudio.....	60
3.5.1 Objetivo General.....	60
3.5.2 Objetivos Específicos.....	60
4 DISEÑO METODOLÓGICO.....	61
4.1 Tipo de Estudio.....	62
4.2 Características y Etapas del Diseño.....	63
4.3 Delimitación del Campo a Estudiar.....	63
4.3.1 Unidad de Análisis.....	63
4.3.2 Muestreo e Informantes.....	63
4.4 Técnicas de Recolección de Información.....	64
a) Entrevista en profundidad.....	64
b) Focus Group (grupos focales).....	65
c) Técnicas de lectura y localización de ideas.....	65
4.5 Plan de Procesamiento de la Información y de Análisis.....	65

a)	Ordenamiento de Información Secundaria .....	66
b)	Ordenamiento de Información Primaria .....	67
c)	Ordenamiento de información Primaria y Secundaria .....	67
4.6	Criterios de Rigor .....	68
4.7	Aspectos Éticos .....	68
<b>5</b>	<b>RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SOCIALES .....</b>	<b>69</b>
5.	Resultados de la Sistematización de Prácticas y Experiencias Sociales en el Parque Metropolitano de Santiago	70
5.1.	Contexto Histórico .....	70
5.1.1.	Características históricas del Parque Metropolitano de Santiago .....	71
5.2.	Clasificación de las Prácticas y Experiencias Estudiadas .....	72
5.2.1.	Prácticas y Experiencias que contribuyen de manera directa a la Conciliación Trabajo-Familia .....	72
5.2.2.	Prácticas y Experiencias que contribuyen de manera indirecta a la Conciliación Trabajo-Familia .....	87
5.3.	Aprendizajes y Hallazgos de las Prácticas y Experiencias realizadas en el Parque Metropolitano de Santiago .....	91
5.3.1.	Sobre el Proceso .....	91
5.3.2.	Sobre la Conciliación .....	96
5.4.	Resumen de Prácticas y Experiencias Estudiadas .....	98
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES .....</b>	<b>101</b>
6.	Conclusiones Finales .....	102
6.1.	Contribución a la Conciliación Trabajo-Familia .....	102
6.1.1.	Satisfacción de las necesidades y objetivos propuestos .....	102
6.1.2.	Contribución realizada .....	103
6.1.3.	Recomendaciones .....	104
6.2.	Respecto al Proceso Investigativo .....	104
6.2.1.	Respecto a la Metodología Utilizada .....	105
6.3.	Respecto al Proceso de Crecimiento Profesional como Estudiante .....	105
<b>7</b>	<b>PROPUESTAS .....</b>	<b>107</b>
7.1.	Propuesta Metodológica .....	108
7.2.	Propuesta de Intervención .....	112
1)	Visión .....	112
2)	Misión .....	113
3)	Análisis Estratégico .....	113
4)	Plan de Acción .....	113
5)	Medidas Conciliatorias Propuestas .....	116
6)	Indicadores Propuestos .....	118
<b>8.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>121</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>126</b>
9.1	Guía de Entrevistas .....	126
9.2	Guía de Discusión Grupal .....	126
9.3	Transcripción de Entrevistas .....	126
a)	Entrevista a Parvularia del Club de niños (E1, 2012) .....	126
b)	Entrevista a Paramédicos de Clínicas Parque Metropolitano de Santiago (E2, 2012) .....	128
c)	Entrevista a Jefatura de la sección de Servicio Social (E3, 2012) .....	131
d)	Entrevista a Funcionarios (E4, 2012) .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PARTICIPACIÓN LABORAL FEMENINA DE CHILE EN EL MUNDO. FUENTE: (SERNAM, 2011) .....	19
TABLA 2: COMPARACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN LABORAL FEMENINA POR REGIÓN. FUENTE: (SERNAM, 2011) .....	19
TABLA 3: SELECCIÓN DE HITOS CHILENOS QUE HAN CONTRIBUIDO A LA CONCILIACIÓN. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. ....	23
TABLA 4: CARACTERIZACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. ....	49
TABLA 5: BENEFICIOS DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.....	49
TABLA 6: CARACTERÍSTICAS DE LA SISTEMATIZACIÓN I.....	51
TABLA 7: CARACTERÍSTICAS DE LA SISTEMATIZACIÓN II.....	51
TABLA 8: CARACTERÍSTICAS DE LA SISTEMATIZACIÓN III.....	52
TABLA 9: ESPECIFICACIONES DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN. FUENTE: (GAVIRIA & MARTÍN M., 2004) .....	56
TABLA 10: CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL ESTUDIO.....	64
TABLA 11: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ESTUDIO. ....	64
TABLA 12: ORDENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SECUNDARIA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.....	67
TABLA 13: ORDENAMIENTO INFORMACIÓN PRIMARIA. FUENTE: ADAPTACIÓN PROPIA DESDE (GAVIRIA & MARTÍN M., 2004) .....	67
TABLA 14: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ACUERDOS Y DESACUERDOS, SEGÚN INFORMACIÓN CODIFICADA. ....	67
TABLA 15: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS. FUENTE: (AYLLÓN, 2001) .....	67
TABLA 16: CATEGORÍAS DEFINITIVAS DE ANÁLISIS, SEGÚN EJE DE SISTEMATIZACIÓN. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. ....	70
TABLA 17: PROPUESTA DE MATRIZ DE DIAGNÓSTICO. ....	109
TABLA 18: PROPUESTA DE MATRIZ DE PROGRAMACIÓN. ....	109
TABLA 19: PROPUESTA DE MATRIZ DE EJECUCIÓN. ....	110
TABLA 20: PROPUESTA DE MATRIZ DE EVALUACIÓN.....	110
TABLA 21: PROPUESTA DE MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN.....	111
TABLA 22: PROPUESTA METODOLÓGICA DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS.....	111
TABLA 23: PROPUESTA PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO .....	114
TABLA 24: PROPUESTA DE MEDIDAS CONCILIATORIAS PARA PLAN ESTRATÉGICO .....	116
TABLA 25: PROPUESTA DE INDICADORES PARA PLAN ESTRATÉGICO .....	118

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: SISTEMATIZACIÓN DE VÍNCULOS DE PARENTESCO CARACTERÍSTICOS QUE SE HAN DADO EN LA HISTORIA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. ....	34
ILUSTRACIÓN 2: COMPONENTES QUE CARACTERIZAN Y CONDICIONAN LAS PRÁCTICAS DE LA CONCILIACIÓN. FUENTE: ADAPTACIÓN DEL INFORME (DESARROLLO HUMANOS EN CHILE, 2010, PÁG. 14). ....	43
ILUSTRACIÓN 3: ACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA. FUENTE: (AGFSS, 2007) .....	46
ILUSTRACIÓN 4: ESPACIOS DE DESARROLLO DE LA PERSONA PARA CONCILIAR. FUENTE: (DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, 2010) .....	47
ILUSTRACIÓN 5: ÁMBITOS IDEALES DE LA CONCILIACIÓN PARA LA GENERACIÓN DE POLÍTICAS CONCILIATORIAS. FUENTE: (DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, 2010) .....	48
ILUSTRACIÓN 6: PROCESO DE OBTENCIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LA SISTEMATIZACIÓN. FUENTE: CENET. 1 <sup>ER</sup> TALLER DE SISTEMATIZACIÓN PESA HONDURAS Y SISTEMA DE EXTENSIÓN LEMPIRA (SEL), 2003).....	50
ILUSTRACIÓN 7: FASES DE LA SISTEMATIZACIÓN EN EDUCACIÓN POPULAR. FUENTE: (EIZAGUIRRE, URRUTIA, & ASKUNZE, 2004) .....	54
ILUSTRACIÓN 8: PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN ESTÁNDAR. FUENTE: (EIZAGUIRRE, URRUTIA, & ASKUNZE, 2004).....	56
ILUSTRACIÓN 9: PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN. FUENTE: ADAPTACIÓN DE (GAVIRIA & MARTÍN M., 2004) .....	57
ILUSTRACIÓN 10: CARACTERÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.....	59
ILUSTRACIÓN 11: FORMATO FICHAS INFORMACIÓN SECUNDARIA. FUENTE: ADAPTACIÓN DE (GAVIRIA & MARTÍN M., 2004) .....	66
ILUSTRACIÓN 12: PROPUESTA DE CICLO OPERATIVO FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. ....	108

## PRESENTACIÓN

La sociedad actual se ha visto afectada por diversos cambios culturales que cada día influyen en la generación de nuevas problemáticas que anteriormente ni siquiera fueron imaginadas. Es así que, a raíz de la incorporación masiva de la mujer al mercado laboral -rompiendo con los estereotipos de género de la época-, hoy podemos ver perjuicios hacia este cambio que siguen limitando el actuar, principalmente de la mujer, en su vida laboral que concuerde con su desarrollo personal y laboral.

La conciliación de la vida laboral, personal y familiar es el resultado de la necesidad tanto personal y social, como de hombres y mujeres por igual, del derecho a desarrollar un trabajo pleno y poder compaginarlo con la vida familiar, sin que suponga una sobrecarga de responsabilidades para la persona.

Resulta indudable lo mucho que se ha avanzado en materia de igualdad y corresponsabilidad en el país. Tal es el caso de este desarrollo social que, en el Parque Metropolitano de Santiago, la calidad de vida de sus funcionarios ha ido mejorando en los últimos años, avanzando en el trato digno y mayor respeto de sus derechos.

Sin embargo, y aunque lo avanzado es importante, aún queda mucho camino por recorrer para alcanzar una real conciliación en los servicios públicos. En el caso del Parque Metropolitano de Santiago, la sección de Servicio Social, ha dedicado sus esfuerzos por mejorar esta brecha mediante diversas prácticas sociales que han tratado de fortalecer y dar continuidad a las buenas prácticas laborales, orientándolas a conciliar la vida laboral, personal y familiar. Estas prácticas y experiencias han sido recogidas en el presente documento, con el objeto de observar su contribución a la conciliación trabajo-familia y así contar con un punto inicial en el marco de éstas políticas.

## FUNDAMENTACIÓN

La sistematización nace por la preocupación de aprender de la práctica y construir conocimientos significativos a través de la reflexión crítica al contrastarlos con los conocimientos producidos en la experiencia y los acumulados de antemano –teoría– (Gaviria & Martín M., 2004), para permitir su difusión, reproducción, perfeccionamiento o la evaluación de los modelos o conocimientos utilizados. Se posiciona como la herramienta clave para reconstruir y reflexionar sobre las experiencias de intervención tal como se dieron, aprendiendo de éstas para mejorar las prácticas profesionales.

Según se ha vislumbrado con anterioridad, el Trabajo Social recayó por un largo período en el dinamismo de la acción profesional (Aylwin, 1999), dejándose llevar por ésta y no siendo capaz de estudiar, analizar o reflexionar las problemáticas que comúnmente se abordan o los métodos que se han utilizado en las intervenciones profesionales. Se ha instado al desgaste y a la falta de innovación por reiterar constantemente el mismo proceso analítico ante una problemática ya tratada con anterioridad en la institución patrocinadora u otra. La profesión no sólo se compone de un marco de acción, sino también de un marco de perfeccionamiento teórico y metodológico, por lo tanto, la sistematización de las experiencias del quehacer profesional, ha implicado un aporte para ambos, ya que al no ser una práctica común en la profesión y se haya provocado la pérdida de mucha información valiosa para mejorar la calidad de análisis y los procesos de intervención, se pueden retomar los conocimientos obtenidos, reconfigurándolos y así poder mejorar en las falencias técnicas de la carrera, se potenciarían mejores prácticas profesionales para mejorar la calidad de vida de las personas, gestionando intervenciones más certeras, contribuyendo al desarrollo de la profesión y la población en general. De allí que el presente estudio comparte el propósito de la sistematización, tanto en la acumulación de conocimientos como también en mejorar el quehacer profesional y las prácticas institucionales.

La sección de Servicio Social del Parque Metropolitano de Santiago durante un tiempo ha adoptado una lógica mediadora entre las necesidades familiares, laborales y personales en base al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, desarrollando diversos programas sociales y actividades, reconociéndoles internamente como aportes a la disciplina del Trabajo Social. De éstos se ha obtenido logros como fracasos, pero que le han permitido aprender a este servicio la realidad social propia de la Institución, generando variadas medidas de intervención. Es por ello que este estudio, mediante los hallazgos y conclusiones de la sistematización de sus experiencias de intervención, se podría convertir en una oportunidad para visualizar los aprendizajes que se han obtenido y reflexionar tanto sobre la pertinencia de las medidas como del quehacer profesional frente a la Conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el servicio público.

Conciliar la vida personal, familiar y laboral, significa reconocer que cada ser humano es parte de una familia, que es el único grupo social donde la mayoría de las personas participan, y que en la actualidad, producto de la incorporación de la mujer al mercado laboral, la necesidad de los hombres por adoptar mayores responsabilidades familiares y las mujeres de compatibilizar las múltiples tareas que ejecutan a diario, provocan la modificación de los roles tradicionales de mujeres y hombres respecto a sus obligaciones en la familia y el trabajo. Es así que, tanto a nivel local, regional y mundial, se ha observado con mayor frecuencia un desequilibrio en la armonía en la relación familia-trabajo y con ello se presentan diversas problemáticas en aquellos que aún no se han adaptado al cambio. Ejemplo de ello es el aumento de la frustración, irritabilidad y el estrés producto de la intensificación de las jornadas de trabajo (que cada día son más demandadas por concepto de las horas extraordinarias en el trabajo formal, como generadoras de recursos económicos extras) y ante la disparidad en la distribución de tareas que vive la mujer (triple trabajo: cuidado familiar, trabajo formal y tareas domésticas), además se asocia a la falta de organización del tiempo o desaprovechamiento de este en actividades familiares o laborales y el bajo rendimiento profesional, situación que insta al sacrificio de la realización personal, familiar o laboral de las personas. Resulta de vital importancia intervenir en estas circunstancias, facilitar mejores condiciones y flexibilidades laborales, educar en torno a las prioridades de las personas y otorgar mayor valor a las relaciones humanas.

Este estudio –sobre la sistematización de las principales experiencias sociales– contribuiría al aumento del conocimiento que se posee de las intervenciones sobre cómo los profesionales han abordado el tema, sirviendo como referencia, positiva o negativa,

en futuras intervenciones o estudios. Asimismo, este conocimiento ante una conceptualización relativamente nueva y la sistematización de las medidas implementadas que potencien la conciliación trabajo-familia, permiten el enriquecimiento de la carrera, potencian el crecimiento como profesionales y ayuda mejorar la práctica de los trabajadores sociales en el campo laboral/familiar, fortaleciendo la identidad de la profesión y disciplina. Además de las aseveraciones anteriores, el estudio otorga la oportunidad a la autora de interiorizarse profundamente en el desafío de la conciliación, permitiendo desarrollar conocimiento a la par de la innovación conceptual y proyectar intervenciones más idóneas en el futuro para mejorar la calidad de vida de las personas.



## 1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL

### 1.1.1 CAMBIOS POSTINDUSTRIALES EN EL TRABAJO Y LA FAMILIA COMO GENERADORES DE CONFLICTO

A lo largo de la historia han surgido diversos eventos que han ido modificando la cultura laboral y la forma de sociabilización de las familias; uno de los más grandes hitos decisivos en la sociedad, que marcaría un cambio rotundo en el paradigma del sistema laboral, ocurre cuando se desata la gran revolución industrial, caracterizada por grandes avances tecnológicos que cambiarían la organización de la sociedad. Sin embargo, otro hecho tan importante consecuente del anterior y más revolucionario aún, dadas las consecuencias en la forma de organizar las responsabilidades laborales y familiares, es la inserción de la mujer al mercado laboral.

A partir de la segunda mitad del siglo XX la mujer es reconocida como una fuerza productiva alternativa, supliendo la carencia de mano de obra masculina que se generó mientras se luchaba la Segunda Guerra Mundial. Fueron utilizadas las vacantes disponibles por la fuerza productiva femenina, contando con las mismas responsabilidades y pasaron a ser las principales sostenedoras de la sociedad en ese tiempo. Una vez terminada la guerra, la mujer no se incorporó a las labores domésticas como sucedía antes, sino que se incorporó al mundo laboral, este hecho permitió que en la familia se obtuviera un sueldo extra.

Asimismo, la preferencia de las industrias por mantener la mano de obra femenina potenció el aumento del número de trabajadoras considerablemente, permitiendo que los diversos países que acogieron esta práctica lograran potenciar su desarrollo económico.

Existen ciertas tendencias predominantes enmarcadas en los cambios demográficos y socioculturales reconocidos tanto a nivel global como local producto de estos eventos postindustriales y que han tenido un impacto significativo en la forma en que se desarrolla la sociedad y la población en general. Algunos de ellos se detallan a continuación:

- **La drástica disminución en las tasas de mortalidad y fecundidad.** Ante los cambios demográficos históricos, desde la revolución industrial, existen dos fenómenos que son indicadores directos de mayor desarrollo en la población. Uno de ellos es la baja fecundidad que hoy en día existe, la creciente escolarización de la mujer, su inserción en el mercado laboral, el control de la natalidad y especialmente la esterilización son determinantes al momento de notar esta disminución.

En la actualidad, la presencia de mayor cantidad de hijos es injustificada y costosa, la baja de la mortalidad infantil determina el bajo peso e importancia que es concebir para las mujeres o parejas: las familias pueden prescindir de esa mano de obra –que antes era crucial para la subsistencia– sin consecuencias. Es más, en las sociedades modernas el costo de tener un hijo es inmenso, por lo que se tiende a reducir la fecundidad, teniendo muy pocos o no teniendo hijos, lo que se convierte en una de las causas de la creciente necesidad de aportar dos fuentes de ingresos (Ortega Gaspar, 2006).

Asimismo, el segundo fenómeno vinculado al desarrollo tecnológico iniciado desde la revolución industrial, corresponde a la disminución en la tasa de mortalidad, teniendo como principal consecuencia el aumento de la población mundial y, especialmente, el aumento de la población envejecida.

- **Prolongación de la esperanza de vida de la población.** Hoy un niño puede vivir dieciséis años más que un niño de hace 35 años<sup>1</sup>, la esperanza de vida a nivel mundial ha aumentado desde los 46 años que en 1950 se observaban hasta los 65 o 70 años que hoy se visualizan. El aumento progresivo de personas con una mayor esperanza de vida implicó la obtención de bienes y servicios que antiguamente no se demandaban, esta situación obligó a centrar las miradas en el reconocimiento del concepto *calidad de vida (laboral, familiar y personal)*. Tradicionalmente, la vejez se

<sup>1</sup> Según el Informe para el Desarrollo Humano (1998), elaborado por el PNUD, ante la baja de más del 50% de la tasa de mortalidad infantil desde 1960; la tasa de malnutrición infantil reducida en más de una cuarta parte; el 80% de los niños reciben las vacunas básicas; mayor acceso a los servicios de salud, agua potable y saneamiento.

relaciona con enfermedades, la dependencia y la falta de productividad, sin embargo, en la actualidad, la mayoría de las personas se adaptan al cambio y se constituyen recursos extras para la sociedad: el voluntariado y las actividades remuneradas independientes, son cada vez más demandadas por esta población. Este envejecimiento activo<sup>2</sup> implica aprovechar al máximo las oportunidades que permitan obtener una mejor calidad de vida (bienestar físico, psíquico y social) durante toda la vida, pudiendo así extender la calidad, productividad y la esperanza de vida a edades más avanzadas, con ello nacen diversos programas de prevención y promoción en la actualidad por la vida saludable, deporte activo, organizaciones comunitarias de participación, escuelas, etc.

- **Mayor proporción de mujeres insertas en el mercado laboral.** Según el informe "Trabajo y Familia: hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social"<sup>3</sup>, la calidad de los empleos disponibles para muchas mujeres es cuestionable, constantemente se ven forzadas a trabajar en la economía informal con condiciones laborales son bastante precarias. Los ingresos en trabajos remunerados son otro punto de cuestionamiento, ya que se mantiene una brecha salarial, en la cual perciben un 70 por ciento de los que reciben los hombres.

La incorporación de las mujeres al mercado laboral ha dejado al descubierto la existencia de rigidez en el establecimiento de roles por género, la desvalorización de las labores domésticas y la percepción de que el cuidado familiar y del hogar debe ser asumido por las mujeres. En efecto, hace veinte años la ideología de la familia tradicional basada en los roles diferenciales de género era todavía dominante. A mediados de los 90, sin embargo, las actitudes sociales hacia el trabajo femenino y hacia los modelos de familia ya habían comenzado a cambiar. En la actualidad, según diversos estudios realizados, los jóvenes apuestan por un hogar ideal en el que "los dos trabajan y comparten por igual las tareas del hogar y el cuidado de los hijos" (AGFSS, 2007; Baxter, 2010; Brunton, 2006), sin embargo, aún persiste el ejercicio de la multiplicidad de roles en las mujeres tanto familiares como sociales. El trabajo femenino se divide en el trabajo formal e informal y es en el segundo donde se posiciona la sobrecarga de roles familiares en la mujer, ya que debe lidiar con la crianza de los hijos, mantener la estabilidad en el núcleo familiar y el trabajo de velar a sus miembros en torno a las redes comunitarias (colegio, salud, etc.), e incluso, algunas mujeres deben ejecutar múltiples roles sociales a la vez: el ser madre, esposa o pareja, estudiante o trabajadora.

Consecuencia de esta situación, se destaca que por un lado se encuentran las familias monoparentales con jefaturas femeninas que trabajan y, por otro, las familias formadas por dos cónyuges en donde ambos trabajan (las cuales se imponen cada vez más a los individuos como una modalidad que puede otorgar una ventaja para mejorar el nivel de vida, pero que poco a poco se torna necesaria para simplemente poder mantenerlo), de esta manera, la dedicación al trabajo de la madre o de ambos padres, reduce considerablemente el tiempo disponible para el cuidado, la crianza y la educación de los niños, lo que da pie a una mayor demanda de servicios domésticos o la redistribución de roles en el hogar y una descarga de responsabilidades parentales a instituciones externas al núcleo familiar.

- **Incremento notable en el número de familias monoparentales.** El aumento de las tasas de divorcio en todos los países occidentales, ha llevado a un notable incremento en el número de familias monoparentales (Pérez-Díaz, 2001). El núcleo familiar cada vez es más reducido, dándose un menor número de hermanos, abuelos, tíos en el seno familiar; conviven en espacios urbanos separados del núcleo familiar y, junto al aumento considerablemente del número de familias monoparentales, se ha modificado la acción socializadora debido a la ausencia de los padres en el domicilio, obligando a las familias a hacer uso de diversos medios para el cuidado de sus hijos, como las guarderías. El trabajo de la madre fuera del hogar afecta a los niños en la medida que es más frecuente que coman en el colegio, que se ven

<sup>2</sup> Este término fue adoptado por la OMS a finales de 1990. El objetivo fue buscar un mensaje más amplio que el del "Envejecimiento Saludable", reconociendo el impacto de otros factores y sectores además del sistema sanitario. Intenta expresar la idea de la implicación continua en actividades productivas y trabajo significativo.

<sup>3</sup> Elaborado para la región latinoamericana y caribeña por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

obligados a seguir actividades extraescolares o interactuar con medios de comunicación sin supervisión y, consecuentemente, que no reciben orientación pertinente a su edad, siendo común que observen productos destinados exclusivamente a adultos y copiando a estos como principal referencia socializadora. Cuando no existe supervisión, los estudios indican que los niños suelen tener problemas de conducta, ya que son los padres quienes otorgan el cuidado-protección hasta que son capaces de pensar por sí mismos (APA, 2005).

Del mismo modo, los lazos con los parientes que no forman parte del núcleo familiar han tendido a debilitarse, lo que conduce a que la socialización familiar de los niños sea casi responsabilidad exclusiva de los padres o de los abuelos, estos últimos como agentes exclusivos de crianza (Ordóñez Sierra, 2011).

A medida que la sociedad va cambiando la conformación de las familias, los padres han ido atribuyendo mayor flexibilidad a sus relaciones y deberes parentales, otorgando mayor permisividad y muchas veces desligándose de éstos, fomentando así la desvinculación familiar.

- **Trabajos crecientemente atípicos:** La creciente integración de los mercados mundiales en materia de comercio, finanzas e información, ha tenido importantes efectos en la región abriendo oportunidades de desarrollo, ampliando los mercados internacionales y, a la vez, mejorando la competitividad de las empresas (OIT, 2004). Sin embargo, los resultados sociales de este proceso son poco satisfactorios. Actualmente, hombres y mujeres se sienten más inseguros sobre sus posibilidades de proveer ingresos debido a los siguientes cambios en la naturaleza de los empleos (Standing, 1999):

- Ha aumentado la rotación laboral e inseguridad en el trabajo.
- Ha disminuido la regularidad del uso de la fuerza de trabajo y el consecuente control sobre el tiempo destinado a éste.
- Han cambiado los sistemas de pago aumentando la intensidad de los ritmos de trabajo.
- Ha disminuido la cobertura de la seguridad social.
- Se han multiplicado nuevos tipos de empleos: de temporada, a plazo fijo, autoempleo, subempleo, subcontratación.

Los trabajos "atípicos" –que no cuentan con los beneficios de un empleo regular, como vacaciones, licencias por maternidad o enfermedad, y jubilación– se han naturalizado. La proporción de la fuerza laboral protegida por las leyes del trabajo ha disminuido, en perjuicio tanto de los hombres como de las mujeres.

- *El tiempo de trabajo también ha variado.* La distribución regular de la jornada –con horas de entrada y salida relativamente estables y previsibles– se ha reducido, dando lugar a nuevas modalidades con turnos, jornada interrumpida, jornada libre o flexible. A pesar que el tiempo y el trabajo han sido materia de preocupación desde hace aproximadamente un siglo, se han producido logros concretos, según señala Arriagada (2005) en la siguiente cita:

*"A mediados del siglo XIX, el promedio mundial de horas trabajadas para un obrero era de 5.000 horas al año, en los inicios del siglo XX era de 3.200 horas de trabajo, en los años setenta la media era de 1.900 y hacia los noventa se había bajado a 1.520 horas en promedio. En la actualidad la tendencia es a la reducción de la jornada laboral tanto en países desarrollados como en desarrollo. Así, según la información proporcionada por la OIT (2003) en 10 países latinoamericanos que contaban con información entre 1995 y 2002, las horas de trabajo disminuyeron en 6 países, aumentaron en 3 y en uno disminuyó para los hombres y aumentó para las mujeres".*

- **Aumento de la competitividad laboral.** La creciente competitividad de las empresas en mercados cada vez más duros presiona a los empleados entre las exigencias laborales y la vida familiar.

Uno de los principales cambios que ha generado esta competitividad, en las nuevas generaciones de jóvenes profesionales, ha sido la búsqueda de algo más que el trabajo tradicional –visto como un mero medio de aportar

riqueza–, hoy en día buscan conseguir una mejor "calidad de vida", que sus empleadores valoren a su gente y respeten sus tiempos individuales, familiares y privados. Estudios internacionales y nacionales señalan que gran parte de los estudiantes considera prioritario tener una vida equilibrada en sus futuras carreras y que, entre los alumnos de pre grado y postgrado, se ha citado el "poder lograr un equilibrio" como el factor más relevante en la elección de su primer empleo (Acción Empresarial, 2002).

Sin embargo, la competitividad no se vive desde solo de los trabajadores, sino desde las empresas. Estas han generado diversas medidas para la mejora permanente de los resultados de cada organización y así aprovechar al máximo los recursos humanos disponibles, la más utilizada es la evaluación por desempeño. Esta medida ha provocado una sobrecarga aún mayor en las exigencias laborales, generando un mercado mucho más competitivo y al trabajo lo posiciona como un desafío. Las personas tienen dificultad de lograr compatibilizar el desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades familiares (o necesidades personales) y los ha llevado a tomar decisiones importantes –que afectan al desarrollo de la sociedad– como por ejemplo: ver el trabajo reproductivo como una carga, retrasar el matrimonio, disminuir la tasa de natalidad, ampliar los años de instrucción y, por lo tanto, retrasar el ingreso a la población activa (Arriagada, 2005).

Frente a estas tendencias, los trabajos en un futuro próximo contarán con una mayor proporción de mujeres y personas mayores de 35 años, con crecientes responsabilidades en el cuidado de personas dependientes, ya no sólo de niños, sino también de adultos mayores –dado el envejecimiento poblacional–, y jóvenes con expectativas de integrarse en organizaciones atractivas que respondan a sus necesidades de desarrollo y realización personal.

El ambiente laboral contemporáneo se vive bajo una fuerte competencia global, donde las empresas con mayores posibilidades de desarrollo y sustentabilidad, son aquellas que se adaptan de mejor manera a las necesidades de su gente y quienes posean a los mejores talentos como los que retienen a sus mejores empleados. Estos últimos en un contexto laboral desafiante, debiendo mantener una capacitación constante y así poder conservar un buen posicionamiento en el mercado laboral. Sin embargo, el desarrollo social de las personas no sólo está condicionado por la alta competencia, también por las formas de trabajo modernas (atípicas), lo cual ha implicado generar diversas instancias de protección en vista de las precarias condiciones en que se están desarrollando.

Es por esto que, si bien el trabajo es el principal eje de desarrollo social, también ha sido una importante instancia causante de inequidad, inseguridad y discriminación en perjuicio de la dignidad humana. A causa de esto es que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) determinó que, mediante la protección del empleo productivo y el *trabajo decente*, se podría alcanzar una globalización más justa, reducir la pobreza y obtener desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible. Así, en conjunto a diversos gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores, se estableció el plan de Trabajo Decente y ha sido implementado desde el año 2006 en sesenta países, incluido Chile.

### 1.1.2 CONCILIACIÓN TRABAJO FAMILIA

A medida que pasa el tiempo, la sociedad se ve cada vez más afectada por las nuevas demandas derivadas de atender compromisos personales, laborales y familiares en un mismo espacio y tiempo. Hombres, y sobre todo mujeres, se enfrentan diariamente a la dificultad de compaginar la multiplicidad de funciones y roles propio de ser padres/madres, esposos/esposas, trabajadores/trabajadoras, estudiantes, etc. La comunidad, compuesta de trabajadores y futuros profesionales, debe ser capaz de detectar y solucionar los problemas que se derivan de tener que responder simultáneamente a tales obligaciones, ya sea en soluciones individuales u organizacionales para un trabajo decente, dentro de un enfoque integral sobre calidad de vida laboral, familiar y personal con corresponsabilidad.

El interés por conciliar el ámbito laboral y familiar se ha ido integrando lentamente en las preocupaciones de los gobiernos, particularmente en los países industrializados y en organismos internacionales. Ejemplo de ello ha sido la OIT, quien desde 1981

incitaba a los gobiernos y a las sociedades a adoptar medidas que fomentaran una participación más equitativa del trabajo remunerado y las tareas familiares (SERNAM, 2003).

Desde entonces las políticas implementadas han puesto énfasis tanto en el mercado, como en las relaciones laborales y en la equidad de género, siendo de principal interés de estudio la productividad y desarrollo obtenido al potenciar un buen clima laboral o la inclusión de la mujer en mercado laboral.

En los países desarrollados, las políticas de conciliación desde la década del '70 avanzaron buscando dar respuesta a los aspectos más conflictivos de la relación familia-trabajo, teniendo como principal eje detonante la incorporación de la mujer al mercado laboral, vinculado posteriormente a políticas de equidad de género (últimamente se asocian también con la baja de la natalidad). Los principales aspectos de esta temática se pueden identificar en tres momentos claves (Abarca & Errázuriz, 2010):

En un primer momento se trabajó con las dificultades de la mujer para incorporarse al mercado laboral. En los años '70 las políticas fueron definidas como un tipo de política de género, las que favorecieron la incorporación de la mujer al trabajo. Predominaban los supuestos: 1) quien es empleado, consta con total disponibilidad para asumir los requerimientos laborales; 2) se identifica el mercado laboral exclusivamente para hombres: el hombre con el trabajo y a la mujer con la actividad doméstica; no se modificó con la incorporación de la mujer al ámbito laboral, lo que significó para ella asumir un doble rol. Esta situación generó en las mujeres una fuerte exigencia y presión, con horarios de trabajo que fueron incompatibles con las necesidades de cuidar a niños y mayores dependientes.

El segundo momento se sitúa en el proceso de la nueva realidad social generada por la incorporación de la mujer al mercado laboral, el foco se puso en los problemas que genera la maternidad y en las tareas domésticas para facilitar la incorporación de la mujer al trabajo bajo condiciones de mayor igualdad. Al no modificar los supuestos tradicionales en los cuales ha funcionado la familia y el trabajo, se ha contribuido a generar la figura del padre ausente y la desvalorización del trabajo femenino, cuyo ingreso pasa a ser secundario y no obtiene mayor rentabilidad que la del hombre.

El tercer momento, intenta equilibrar la situación de ambos géneros, dándole énfasis al aumento del empleo femenino y la natalidad, y también incorporar a los hombres como beneficiarios de la misma, instando a romper con los roles tradicionales de género a nivel familiar. Es en este momento que comienzan a nacer las diversas leyes de conciliación trabajo-familia que regulan el accionar de la empresa hacia sus trabajadores dando énfasis en el cuidado y flexibilizando los tiempos que éstos dispongan para las responsabilidades familiares.

Algunas políticas de CTF ya implementadas en los países escandinavos, EEUU, Canadá y el Reino Unido han contribuido a facilitar la conciliación del trabajo y la familia en algunos grupos de mujeres, pero a la vez implícitamente han remarcado que la familia es responsabilidad de la mujer, dejando que algunas de estas queden en una situación precaria frente al empleo y sus exigencias debido a que se les considera una fuerza de trabajo secundaria. Asimismo, las medidas de conciliación implementadas por los empleadores sólo son aplicadas en los niveles directivos y profesionales, lo que da cuenta que las regulaciones ya establecidas en dichos países desde el año 2000 no han significado un cambio radical en el desarrollo de las responsabilidades familiares, sino que es tomada como una contribución adicional y complementaria a las medidas anteriores, distinto a una real política de conciliación.

En el año 2009, la OIT en conjunto con el PNUD publicaron el Informe Regional "Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social", el cual se constituye como el principal mecanismo de difusión y sensibilización respecto a los temas que están pendientes en materia de conciliación. La promoción de políticas que permitan aumentar la participación laboral y la ocupación de las mujeres, disminuir la brecha de ingresos y la discriminación por sexo, está directamente relacionada con la posibilidad de resolver las barreras que enfrentan los trabajadores y especialmente las trabajadoras para conciliar la vida familiar y laboral.

Como define en el año 2001 el chileno Juan Somavía, Director General de la OIT, la acción normativa es una herramienta indispensable para convertir en realidad el trabajo decente, por ello la adopción de medidas en el plano internacional permitirá la obtención de la conciliación del trabajo con la familia, siendo esencial para un trabajo decente en la economía globalizada. La comunidad internacional ha respondido en cierta medida con el desarrollo o la ratificación de instrumentos jurídicos internacionales sobre comercio, finanzas, medio ambiente, derechos humanos y trabajo.

La principal normativa asumida por los estados partes, sobre la conciliación trabajo-familia, radica en dos principales acuerdos internacionales, como lo son: la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y el Convenio N° 156 de la OIT, cuya finalidad es la de reforzar el derecho de éstas a participar en igualdad de oportunidades con el hombre en el mercado laboral, asimismo por el hecho de que ambos acuerdos han sido ratificados por Chile (Caamaño Rojo, 2004).

- *Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979)*

La Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación en contra de la mujer, el cual ha sido ratificado expresamente por Chile, con fecha 10 de diciembre de 1989, ha reconocido explícitamente la importancia de que los Estados Partes avancen hacia la concreción de un sistema que garantice una adecuada conciliación entre trabajo y familia. Es así como este instrumento internacional reconoce, el gran aporte de la mujer al bienestar de la familia y al desarrollo de la sociedad, la importancia social de la maternidad, la función de los padres en la familia y en la educación de los hijos. Asimismo, se afirma que el papel de la mujer en la procreación no debe ser causa de discriminación, sino que la educación de los hijos exige la responsabilidad compartida entre hombres, mujeres y la sociedad en su conjunto. También se manifiesta en este instrumento que para lograr la plena igualdad entre el hombre y la mujer es necesario modificar el papel tradicional tanto del hombre como el de la mujer en la sociedad y en la familia.

Por su parte, en el plano de las obligaciones impuestas por esta Convención, desde el punto de vista de la participación de la mujer en el trabajo, en el artículo 11 N° 2 dispone que: "A fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad y asegurar la efectividad de su derecho a trabajar, los Estados Partes tomarán medidas adecuadas para: c) Alentar el suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios para permitir que los padres combinen las obligaciones para con la familia con las responsabilidades del trabajo y la participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento de la creación y desarrollo de una red de servicios destinados al cuidado de los niños. Entregado así un amplio espectro de posibilidades para adoptar medidas que apunten al fin señalado por esta norma.

- *Convenio N° 156 de la Organización Internacional del Trabajo*

El Convenio N° 156 de la OIT sobre los trabajadores con responsabilidades familiares<sup>4</sup>, ha sido ratificado expresamente por Chile, con fecha 14 de octubre de 1994. El Convenio N° 156 surge de la preocupación de la OIT por complementar los acuerdos adoptados en materia de no discriminación en el empleo (Convenio N° 111 de 1958) y de igualdad de remuneración entre hombres y mujeres (Convenio N° 100 de 1951), ya que en ellos los trabajadores con responsabilidades familiares no fueron incluidos y se han visto enfrentados a diferenciaciones de trato y menores posibilidades de integración al mercado de trabajo. Por tal motivo, se ve necesario instaurar la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores de uno y otro sexo con responsabilidades familiares, al igual que entre éstos y los demás trabajadores.

El artículo 1 de este Convenio se definió a los trabajadores con responsabilidades familiares, como aquellos trabajadores y trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella. Asimismo, el inciso 2 de este artículo comprende, dentro del concepto de trabajadores con responsabilidades familiares, a *los trabajadores y trabajadoras con responsabilidades respecto de otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten de su cuidado o sostén,*

---

<sup>4</sup> Este Convenio fue aprobado por la Conferencia General de la OIT con fecha 23 de junio de 1981.

*cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella, especialmente de personas que asumen el cuidado de familiares directos que se encuentran en la tercera edad o que padecen de discapacidad.*

Para el cumplimiento del objetivo central los Estados deberán adoptar todas las medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales para: permitir a los trabajadores con responsabilidades familiares el ejercicio de su derecho a elegir libremente su empleo; tener en cuenta sus necesidades en lo que concierne a las condiciones de empleo y a la seguridad social; tener en cuenta las necesidades de los trabajadores con responsabilidades familiares en la planificación de las comunidades locales o regionales; y desarrollar o promover servicios comunitarios, públicos o privados, tales como los servicios y medios de asistencia a la infancia y de asistencia familiar.

Asimismo, las autoridades y organismos competentes de cada país, deberán adoptar medidas apropiadas para *promover mediante la información y la educación* una mejor comprensión por parte del público del principio de la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras y acerca de los problemas de los trabajadores con responsabilidades familiares, así como una corriente de opinión favorable a la solución de estos problemas y deberán tomarse medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales, incluyendo medidas en el campo de la orientación y de la formación de profesionales, para que los trabajadores con responsabilidades familiares puedan integrarse y permanecer en la fuerza de trabajo, así como reintegrarse a ella tras una ausencia debido a dichas responsabilidades.

Para finalizar, en el citado documento se afirma que las medidas de conciliación deberían ser entendidas desde *la creación efectiva de la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.*

Paralelamente, la acción normativa se ve respaldada por diversos estudios que han constatado las falencias en las políticas asumidas por las instituciones u organismos a cargo. Si bien la promoción de políticas para trabajadores y trabajadoras con responsabilidades familiares es una de las prioridades de la OIT, por ser el requisito fundamental para lograr el trabajo decente en las distintas regiones del mundo, existe también la promoción de medidas conciliatorias conocidas a través de investigaciones que las abalan.

Los principales estudios realizados en Estados Unidos y Europa apoyan la idea de que la inversión inicial en la instauración de políticas de conciliación trabajo-familia puede generar significativas utilidades a largo plazo para las empresas y así a la región a la cual pertenecen (SERNAM, 2003). La principal línea de estudio proviene del International Center on Work and Family (ICWF), que desde 1999 han impulsado la investigación específica sobre temas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Entre los resultados más destacados, se reconoce que las compañías que han introducido algunas políticas de Conciliación, en general, han reportado costos mínimos de implementación comparados a importantes beneficios obtenidos, obteniendo mayor flexibilidad y mejor capacidad de enfrentar cambios organizacionales y de contexto global (como las recientes crisis económicas), han presentado mejores opciones en la retención de empleados (con los respectivos ahorros en reclutamiento, inducción y entrenamiento), incrementos en productividad y efectividad, mejoras en índices de ausentismo, rotación y clima laboral, obtención de una mejor imagen pública y más atractiva para la fuerza laboral, así como también un mayor compromiso y lealtad de los empleados con la organización (Department of Trade and Industry, 2001). Concluyendo que, el reclutar y retener a los talentos de mercado en un ambiente laboral extremadamente competitivo, se vuelve *el desafío moderno*, ya que son estos profesionales quienes generan el cambio en el mercado de trabajo y con ello aumenta la necesidad de integrar medidas de conciliación trabajo-familia en todo tipo de empresas. Se enmarca en la tendencia actual del mercado laboral, donde los jóvenes profesionales se ven insertos en un ambiente más inestable y competitivo, cuyos puestos de trabajo son cada vez más rotativos y con ello los profesionales de alta competencia centran sus expectativas no sólo en salarios altos, sino que en el trato y flexibilidad al interior de las empresas.

Asimismo, este estudio reconoce que no existe un estándar de medidas de conciliación trabajo-familia que sea útil para todas las empresas, ya que, como toda política, esta deberá engranarse según la estrategia de negocio y la cultura organizacional particular de cada una.

Otro importante estudio, realizado en Estados Unidos, "National Study of the Changing Workforce, 1997", permite entender cómo el trabajo, la familia y la vida personal se complementan con un modelo que incorpora resultados importantes para todos los involucrados: productividad y bienestar. En cuyos hallazgos destacan:

- *La calidad de los trabajos y el apoyo en los lugares de trabajo son el pronóstico más poderoso de productividad, satisfacción laboral, compromiso con la empresa y retención.* El trabajo y las características del clima laboral son más importantes que los sueldos y otros beneficios, los cuales son generalmente competitivos en el mercado. Para maximizar satisfacción, compromiso y retención, las empresas necesitan entregar trabajos de alta calidad y un ambiente laboral de apoyo, cualquiera sea la industria.
- *Los empleados con mayores dificultades, trabajos más demandantes y ambientes de trabajo con menor apoyo, experimentan mayores niveles de tensión en su familia producto del trabajo, poniendo en peligro su bienestar personal y familiar.* Estos efectos generan una reacción en cadena que impacta la calidad de su trabajo y la productividad, limitando su rendimiento.
- *A pesar de que mejores ambientes de trabajo previenen de mejor forma los efectos de trabajo estresantes y demandantes, no logran eliminar el problema completamente. Para mejorar y mantener la productividad en el largo plazo, las empresas deben no sólo crear ambientes de trabajo que apoyen a sus empleados, sino trabajar con ellos para controlar las cargas laborales de tal forma que no dañen el bienestar personal y familiar.* Promover el balance trabajo-familia parece ser bueno para todos los niveles de la organización.

Otra serie de estudios internacionales proveen evidencia de las primeras políticas de conciliación trabajo-familia implementadas que han permitido mejorar las actitudes en el trabajo:

- *La flexibilidad horaria reduce el nivel de conflicto trabajo-familia* (Hammer, Allen & Grigsby, 1997) *e incrementa la satisfacción con la vida familiar* (Parasuraman et al., 1996).
- *Las guarderías en el lugar de trabajo han sido asociadas a una mejora en la satisfacción en el trabajo* (Lobel, 1999).
- *Permisos más prolongados de ausencia para la atención de los hijos, mayor flexibilidad en la ubicación del lugar de trabajo y más apoyo por parte de supervisores provoca mayor satisfacción con el trabajo en madres jóvenes* (Holtzman & Glass, 1999).
- *Las políticas de conciliación trabajo-familia motivan a las personas a poner un esfuerzo adicional, más allá del mínimo requerido, para cumplir con sus obligaciones y conservar el trabajo* (Osterman, 1995).
- *El efecto conjunto de las políticas de conciliación trabajo-familia con estas condiciones organizacionales descritas, aumenta en un 6% la productividad frente a los competidores.* (Konrad & Mangel, 2000).

Sin embargo, en las regiones de *América Latina y el Caribe*, los estudios realizados demuestran que la igualdad de género es el principal y trascendental reto para generar o mantener estas políticas de Conciliación.

América Latina es una región donde se ha dado una gran heterogeneidad entre los países que la conforman, y esto se ha plasmado en el estudio N° 36, Estado de políticas de conciliación en Hispanoamérica, realizado por la Universidad de Navarra (Barcelona, España 2006) y que ha sido desarrollado bajo la línea investigativa del International Center on Work and Family (ICWF). Este estudio fue realizado en Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Guatemala, México, Perú y Uruguay.

En América Latina, la familia como capital social es un recurso estratégico de gran valor, puesto que la limitada cobertura social en algunos países de esta región la transforman en la única institución de protección social frente al desempleo, la enfermedad y la inmigración (Maya Hendriks, Leon, & Chinchilla, 2006).

Se constata la tendencia actual de la región en el aumento de los hogares monoparentales femeninos, un fenómeno que se relaciona, desde una perspectiva demográfica, con el aumento de la soltería, de las separaciones y divorcios, de las altas migraciones y de la esperanza de vida. Prevalciendo la baja o nula participación activa de los hombres en el cuidado de los hijos, quienes sólo han ejercido su papel de proveedor y estar al cuidado del ingreso familiar.

Tradicionalmente, la mayoría de las políticas gubernamentales se han construido a partir de un concepto de *familia tradicional*, cuya carga laboral doméstica recae en la mujer y los hombres de los extradomésticos. Existe una notable necesidad de elaborar nuevas políticas dirigidas tanto a hombres como a mujeres que conforman la familia, así como a las instituciones sociales que apoyan a las familias en la cobertura de sus necesidades. Estas políticas deberán tener una doble perspectiva: la conciliación de la familia y el trabajo, y el apoyo necesario para el cuidado de los hijos y de los adultos mayores dependientes.

Entre las reformas de conciliación trabajo-familia que se han generado en esta región, se pueden destacar:

a) *Brasil:*

- La normativa vigente de conciliación radica en el permiso de maternidad legislado y que toda empresa con más de 29 empleadas sobre los 16 años, debe disponer de servicio de guardería infantil.
- Los problemas más comunes en este país radican en la falta de compromiso de los empleados (33%), ausentismo laboral (20%) y conflicto trabajo-familia (16%).

b) *Colombia*

- La normativa vigente de conciliación radica en: licencia de maternidad; licencia remunerada por aborto o parto prematuro; permiso por paternidad de ocho días hábiles; Plan Obligatorio de Salud que otorga subsidio alimentario a mujeres gestantes y madres de menor de un año; jornada máxima legal de 48hrs. semanales, con flexibilidad diaria de jornada de dos horas.
- Los problemas más comunes radican en la falta de compromiso (62%), problema contratación empleados claves (60%), estrés (50%) y ausentismo laboral (48%).

c) *Ecuador*

- La normativa vigente de conciliación radica en la obligatoriedad, en empresas de más de 50 trabajadores, de contar con guardería infantil gratuita, si se encuentran a más de 2km. deberán establecer una escuela cuando hay veinte niños mínimos y comedor. También, dos semanas previas al parto y diez posteriores, está prohibido que la mujer trabaje, y si no se dispone de guardería, durante nueve meses posterior al parto, la mujer tiene derecho a una jornada laboral de 6hrs.
- Los problemas más comunes son de estrés (57%) y falta de compromiso de los empleados (47%).

d) *Uruguay*

- Existen medidas especiales para empleados públicos: Permiso de tres días por paternidad. La ley prevé la concesión de licencia especial hasta treinta días, y permiso de maternidad de doce semanas.
- Entre los problemas más frecuentes está la dificultad de contratación de empleados clave (65%), estrés (55%) y ausentismo laboral (40%).

Pese al largo tiempo desde que las políticas de conciliación trabajo-familia se han ido desarrollando a nivel internacional, se destaca que en América Latina no existen políticas dedicadas a la temática, donde las normativas establecidas poseen características de un resguardo laboral básico y tradicionalista, e incluso que, con la presencia de altos índices de problemáticas

señaladas, no se da origen a acciones que reduzcan o mejoren esta situación. Además, el proceso de cambio requiere un largo tiempo de desarrollo en esta región producto de las características culturales tradicionales que se destacan y prevalecen en ella.

Como medida de promover concienciación y un mejor conocimiento sobre los procesos sociales, económicos y demográficos, en la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1993 (47/237) se proclamó el 15 de mayo como el *Día Internacional de la Familia*, ejecutándose desde 1994. Este día responde a la importancia que le otorga la comunidad internacional a la familia como el principal núcleo de la sociedad y el cual ofrece una oportunidad para poner de relieve los distintos ámbitos de interés para las familias. Cada año se destaca con una temática distinta al anterior, se acentúa desde el inicio como el rol fundamental que asume la familia en la sociedad, sus diversidades étnicas, en zonas de guerra, propensas a enfermedades, como agentes de desarrollo y finalmente en el año 2011: "Lucha contra la pobreza de las familias y la exclusión social".

## 1.2 CONTEXTO NACIONAL

### 1.2.1 ANTECEDENTES

Según datos de PNUD en Chile son cada vez menos las personas que constituyen un hogar; el número de hijos por mujer en edad fértil descendió de casi 5 en 1950 a casi tres en 2002 y en la actualidad, la tasa de natalidad, es de 1,88 hijos por mujer.<sup>5</sup>

Por otra parte, han aumentado las convivencias. En 1999 el 48% de los nacimientos ocurría fuera del matrimonio (contra 27.6% en 1980), en el año 2010 más de un 75% de los niños nace fuera del matrimonio<sup>6</sup>.

El número de matrimonios consta de sólo 18 mil en los últimos 20 años, en contraste con las nulidades matrimoniales que aumentaron del 33.7% por mil habitantes, al 88.7% de 1980 a 1999. Existe más de medio millón de padres y madres separados y más de un millón de hijos de padres separados, respaldados según datos del Censo 2002.

Por su parte el número de jefas de hogar aumentó del 25% al 32% entre 1992 y 2002, creciendo el porcentaje de mujeres trabajadoras fuera del hogar del 28.1% al 42%. En el año 2010, 1/3 de los hogares en Chile son mantenidos por una mujer jefa de hogar y en sectores indigentes esta cifra alcanza el 47,88% (Casen, 2010).

Según Foro Económico Mundial: Global Gender Report 2010, en cuanto a la *Participación Económica y Oportunidades de la Mujer*, Chile ocupa el lugar 108 de 134 países y considerando 4 áreas:

Participación de la Mujer en Chile según promedio de las siguientes áreas	
Área	Posición
Participación laboral de las mujeres v/s participación laboral de los hombres	102
Igualdad de salario para trabajo similar	124
Proporción de Ingresos promedios salariales entre hombres y mujeres	113
Proporción de mujeres legisladoras, gerentes y en altos cargos v/s hombres	74

Tabla 1 Participación Laboral Femenina de Chile en el Mundo. Fuente: (SERNAM, 2011)

Chile presenta una de las mayores tasas de desempleo femenino con un 8,8%, frente a un 6,8% masculino y una brecha salarial de 26,3%<sup>7</sup> y una de las menores tasas de participación laboral femenina del mundo:

Participación Laboral según Región	
CHILE	42% (Casen, 2009)
América Latina	53% (Cepal, 2009)
Países de OECD	65% (OECD, 2009)

Tabla 2 Comparación de la participación laboral Femenina por región. Fuente: (SERNAM, 2011)

<sup>5</sup> Tesis de alumnas de psicología de la Universidad de Talca "Conciliación trabajo-familia: ámbitos de aplicación para mejorar la calidad de vida", agosto 2010.

<sup>6</sup> Fuente: Estudio sobre demandas de conciliación familia-trabajo, ISUC-SERNAM 2010

<sup>7</sup> Fuente: Publicación Ingresos de Hogares y Personas INE 2009. En base a la Encuesta Suplementaria de Ingresos.

Respecto a la participación en las instancias de toma de decisiones y cargos de responsabilidad, según las cifras que entrega el Ministerio del Trabajo, en base al estudio realizado por el Centro de Estudios Empresariales de la Mujer (CEEM), en el año 2010, se puede identificar que:

- La participación de mujeres en altos cargos de empresas es solo de un **5,2%** y solo un **3%** participa de la propiedad de la empresa (*Informe IDH, PNUD 2010*).
- La participación de las mujeres en consejos directivos de sociedades anónimas llega al **4%**.
  - o En el caso de las 40 compañías que componen el IPSA la cifra alcanza al **2,11%**.
  - o Sólo **9 de 340** directivos son mujeres.
  - o En países como Estados Unidos o Canadá la participación alcanza el **15% y el 14%**.

La corresponsabilidad implica que hombres y mujeres sean igualmente responsables de sacar adelante a sus familias: Participar activamente en la crianza de los hijos o hijas, compartir actividades domésticas, etc. Sin embargo, en Chile, sólo el 44% de las mujeres que tienen cónyuge o pareja, perciben que reciben "muchísima ayuda de éste", mientras que en el caso contrario, los hombres declaran recibir en un 80% mucha ayuda de su cónyuge o pareja<sup>8</sup>.

Sólo un 34.2% de los hombres y padres de Chile realizan tareas en el hogar; declara una participación en labores de trabajo doméstico no remunerado de tres hasta cuatro veces menor que las mujeres, dependiendo del tipo de actividad.<sup>5</sup>

Conciliar la vida familiar con la vida laboral es poder compatibilizar de manera equilibrada el mundo laboral con el mundo familiar. Sin embargo, 3 de cada 10 mujeres reconoce que le es complicado compatibilizar su vida familiar con la laboral. Se da en mayor proporción en mujeres dependientes, y con sobrecarga de deberes.<sup>8</sup>

En Chile, el responsable del cuidado de los hijos e hijas cuando están en casa es la madre con un 77%, seguido de los abuelos (11%) y sólo un 8% de los padres cuida a sus hijos cuando están en casa<sup>8</sup>. En distinto caso, cuando los padres trabajan, los abuelos y suegros son la principal forma de ayuda en el cuidado de los niños, sin embargo la cifra varía por nivel socioeconómico, en niveles medio y bajo la responsabilidad se otorga a instituciones externas a la familia y, en mayor nivel socioeconómico, la responsabilidad se otorga al servicio doméstico.<sup>9</sup>

La difícil tarea de conciliar el trabajo con la familia se transforma en un proceso largo y arduo, cuyo principal síntoma es la baja natalidad producto de la inserción de la mujer al mundo laboral y, como consecuencia de esto, los roles se le multiplican, ya no sólo es la mujer madre quien cuida el hogar, sino que además es trabajadora, madre y veladora del hogar. Las cifras expuestas indican la baja corresponsabilidad que existe en la familia, el cambio sociocultural es lento y aún persisten los roles tradicionales como eje transversal de las actividades domésticas o el aumento de la monoparentalidad con mujeres como jefas de hogar, condición que coincide con la región de América Latina.

Asimismo, según Bruno Baranda, subsecretario del trabajo, y Mónica Zalaquett, presidenta de la comisión de familia de la cámara de diputados, en un reciente seminario (Consejo Asesor para Conciliación Familia y Trabajo, 2011), el principal efecto que radica de este conflicto, por la sobrecarga de roles o las tensiones del mundo doméstico con el mundo laboral, se puede observar en los niños.

La tensión que existe, junto con el exceso de trabajo, ha comenzado a provocar mayores frustraciones (especialmente por la falta de tiempo) e irritabilidad (en el hogar y en el trabajo). Los padres se ven altamente estresados, usando con mayor frecuencia medidas de evasión, como lo son el alcohol o las drogas y, como principal medio para desatar la tensión acumulada, se identifica a la violencia intrafamiliar, esencialmente la violencia hacia niños. Este último, aún siendo considerado un tema tabú en la sociedad, es reconocido como el principal efecto más perjudicial de esta falta de conciliación. En Chile la violencia hacia niños,

<sup>8</sup> Fuente: Encuesta sobre la participación de los hombres en la crianza de sus hijos e hijas. SERNAM- Opina, Junio del 2010.

<sup>9</sup> Fuente: Estudio sobre demandas de conciliación familia-trabajo, ISUC-SERNAM 2010

niñas y adolescentes, producto de esta situación, ha aumentado; se ha registrado que, de un 75% de casos por violencia infantil, un 53% es específicamente violencia física.

Respecto al conocimiento de la problemática, la encuesta "conciliación vida y trabajo", realizada en el año 2010, abordó la Conciliación desde la perspectiva del conocimiento de la población en base a su aplicación al lugar de trabajo, tanto en servicios públicos como privados<sup>10</sup> y entre sus resultados se puede observar:

- Existe un alto grado de desconocimiento de la temática (54%), desconociendo las tensiones relacionadas entre el mundo laboral y la vida familiar.
- 69% de los encuestados indican que no existen medidas o recursos para la superación de las dificultades de conciliación en sus lugares de trabajo.
- Desde la perspectiva institucional:
  - o 59% indica que, en su lugar de trabajo, se desconocen cuáles son las necesidades personales y sociales de sus funcionarios.
  - o 68% no identifica a los directivos comprometidos con la temática de Conciliación y son poco coherentes.
- Respecto a las tensiones conciliatorias más relevantes destacan principalmente dos, 1) que las largas jornadas de trabajo no dan tiempo para la vida personal y social (45%), 2) la falta de horarios flexibles que permitan autoadministrar los tiempos de ingreso y salida (31%).

Además, un estudio realizado por la Escuela de Administración UC, sobre las políticas actuales de conciliación en Chile como propuestas para el Bicentenario, en el año 2010, establece que las políticas de conciliación deberían estar inspiradas en la línea de ideológica del desarrollo, que considera y define como beneficiario de estas políticas a la persona. Esta orientación se inicia con el "desarrollo con cara humana" propuesto por UNICEF y con los trabajos realizados por el PNUD sobre desarrollo humano. Señalando que *para lograr el desarrollo tiene la mayor importancia potenciar las capacidades de los individuos para que puedan satisfacer sus propias necesidades*. En este sentido, se debe tratar de aumentar la capacidad de las personas para vivir de acuerdo a sus valores y preferencias, y así favorecer y potenciar el sistema familiar.

El estudio concluye que se debe de considerar otras dimensiones que inciden en el desarrollo y la calidad de vida de las personas, recoge la importancia del enfoque sistémico, donde la aplicación se inicia con la consideración de la familia como un sistema, teniendo presente que el padre y la madre son sus ejes y tienen iguales responsabilidades. Luego se proyectan los vínculos que establece el trabajo con las personas, los que tienen que ponerse en el marco de su sistema familiar. Finalmente, debe tenerse presente cómo los ajustes entre trabajo y familia pueden afectar la economía, la que requiere seguir desarrollándose para retroalimentar al sistema.

Finalmente, como parte de las experiencias chilenas han buscado la conciliación trabajo-familia, se pueden destacar las siguientes iniciativas:

- *Guía Práctica para la Conciliación Trabajo-Familia*. Se ha desarrollado una Guía Práctica que fue publicada en el año 2003 por SERNAM, con el objetivo de difundir la Conciliación en el ambiente empresarial, mostrando la reflexión sobre la relación costo-beneficio que implicaría la aplicación de este tipo de medidas en la empresa. (Conciliación de Vida Laboral y Familiar: Análisis de las Medidas en las Empresas y Visibilización del Tema, SERNAM y Escuela de Administración, PUC, abril 2003)
- Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio, a partir del año 2003 han querido destacar en un Ranking a aquellas empresas que presenten *las mejores políticas para las madres y padres que trabajan, y también aquellas en que se encuentran realizando políticas innovadoras en favor de la familia*.

<sup>10</sup> Encuesta realizada a los participantes del "IV Encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas" organizado por la Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile, año 2010.

- *Certificación "Work & Life Balance" European Institute of Social Capital, de Alemania:* Certificación en el año 2008 a la Fundación Chile Unido como fundación representante y ente certificado. Este sello europeo busca a través de auditorías y seguimientos, ayudar a las empresas a establecer políticas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida personal de los empleados.
- *Asociación de Empresas Pro Integración Familia y Trabajo (desde el año 2008):* quienes tienen por objetivo ser una instancia de encuentro, apoyo y motivación, donde se fortalezcan y puedan proyectar medidas de conciliación en las empresas chilenas. Esta iniciativa se desarrolla mediante reuniones en torno a mesas de trabajo programáticas durante el año y desayunos a fin de cada año con la presentación de un expositor especializado en temas de conciliación.

## 1.2.2 HITOS DE REFORMAS PARA LA CONCILIACIÓN TRABAJO FAMILIA EN CHILE

La conciliación trabajo-familia es un concepto nuevo y que se ha implementado paulatinamente en la historia chilena, sin embargo, desde la ratificación de los convenios internacionales sobre la no discriminación laboral y de género, las acciones del país han ido tomando este lineamiento con otras nomenclaturas, tales como: trabajo decente, corresponsabilidad social, responsabilidad social empresarial, entre otras.

Algunos hitos que han fomentado la conciliación trabajo-familia se señalarán a continuación:

HITOS NACIONALES QUE FOMENTAN LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA	
Período / Años	Medidas
1989 – 1999	➤ Compromiso internacional ante la discriminación laboral y de género (ratificación de convenios internacionales).
	○ Ratificación de la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación en contra de la mujer en 1989.
	○ Ratificación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en 1990.
	○ Creación de SERNAM por la Ley N° 19.023 en 1991, para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
	○ Ratificación del Convenio N° 156 de la OIT en 1994.
2000 – 2003	○ Creación de la Comisión Tripartita de Igualdad de Oportunidades en 1995. <sup>11</sup>
	➤ Creación de línea de estudio sobre la conciliación Trabajo-Familia (CTF) por SERNAM y Dirección del Trabajo.
	○ Creación de Ranking de empresas con mejores políticas de CTF. Acción RSE desde el año 2000 y Fundación Chile Unido desde el año 2003.
2004	○ Implementación de Guía práctica para implementar medidas de conciliación familia y trabajo en la empresa de SERNAM y Acción RSE en el año 2003.
	➤ Dirección del Trabajo emite dictamen sobre reducción de jornada laboral.
2005	➤ Ley N° 20.047, establece permiso paternal en el Código del Trabajo.
	➤ Ley N° 20.005, tipifica y sanciona el acoso sexual.
2006	➤ Se instauro el Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) <sup>12</sup> para toda la Administración Central del Estado.
	➤ Se crea el Sistema de Protección Integral a la Infancia, <i>Chile Crece Contigo</i> .
2007	➤ El Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile y la Oficina Subregional de la OIT para el Cono Sur de América Latina acordaron llevar adelante un Programa Nacional de Trabajo Decente Tripartito.

<sup>11</sup> Creado como instancia tripartita junto a representantes de la sociedad civil y organismos internacionales.

<sup>12</sup> El Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) es un instrumento que contiene directrices en materias relativas al acceso al empleo, retribución, promoción, formación, condiciones de trabajo, derechos maternos y parentales, conciliación de las responsabilidades laborales con las obligaciones familiares y la prevención y sanción del acoso sexual y laboral.

	➤ Ley N° 20.123 sobre Trabajo en Régimen de Subcontratación y Empresas
2009	➤ Se promulga la Ley 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo como un subsistema, al igual que Chile Solidario.

Tabla 3 Selección de Hitos chilenos que han contribuido a la Conciliación. Fuente: Elaboración propia.

Organismos públicos como la Dirección del Trabajo o el Servicio Nacional de la Mujer han sido los encargados de trabajar la temática de conciliación familia-trabajo desde el año 2000, con el objetivo principal de apoyar la práctica del principio de igualdad de oportunidades de hombres y mujeres en el ámbito laboral, así como favorecer la armonía entre los mundos laboral y familiar, desde la óptica de la expansión y el mejoramiento de la calidad del empleo femenino en Chile.

A continuación se señalan los principales ordenamientos jurídicos en el país desde la perspectiva de la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares.

- *Jornada de trabajo*

En el marco actual jurídico laboral de Chile, la jornada de trabajo, según lo dispone el artículo 21 del Código del Trabajo (CdT), es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar sus servicios de conformidad al contrato, nuestra normativa se basa en un esquema tradicional, en el cual las relaciones de trabajo se caracterizan por ser jornadas de larga duración (45 horas semanales), cuyas horas que excedan dicha jornada o la convenida si fuere menor, debe pagarse como extraordinarias.

Lo anterior explica el creciente interés para que se establezca una mayor flexibilidad respecto del tiempo de trabajo, en un escenario económico complejo y globalizado como el que se desarrolla en nuestros días genera nuevas formas de organización de las empresas. Sin embargo, nace, en el año 2006, la ley de servicios de subcontratación y servicios transitorios, respondiendo en parte a las exigencias derivadas de un mercado globalizado y cada vez más competitivo, aunque estas empresas sufren más desorden en su organización del trabajo por ser subsidiarias de las necesidades de otras y con ello velan en menor medida la conciliación familia-trabajo.

En este contexto, las posibilidades reales de las trabajadoras con responsabilidades familiares de insertarse en el mercado de trabajo en igualdad de condiciones con los hombres e, incluso, respecto de las trabajadoras sin responsabilidades familiares, son verdaderamente difíciles. Además, las últimas reformas laborales sobre la reducción de la jornada ordinaria de trabajo de 48 a 45 horas en la ley 19.759 y que, a su vez, han restringido la procedencia y el pacto de horas extraordinarias, con lo cual se ha pretendido disminuir el tiempo de permanencia en los lugares de trabajo, no contribuyen de manera significativa a equiparar y mejorar las posibilidades laborales reales de los trabajadores con responsabilidades familiares. No obstante, la reforma laboral, posibilita ciertas oportunidades a las personas que deben asumir responsabilidades familiares y, en particular de las mujeres con hijos, pues ha incorporado una regulación especial sobre el contrato de trabajo a tiempo parcial.

- *El trabajo a tiempo parcial*

El trabajo a tiempo parcial, incorporado en el art. 40 del CdT, constituye una modalidad atípica de contratación, ya que se aparta del modelo tradicional de relación laboral al establecerse por las partes una jornada de trabajo de duración inferior.

La posibilidad de que el tiempo de trabajo se pueda distribuir de manera flexible, configura un escenario favorable para los trabajadores con responsabilidades familiares. Este grupo de trabajadores y, en particular las mujeres, por ser éstas quienes normalmente asumen dichas responsabilidades en nuestra sociedad, cuentan con una importante herramienta que les puede facilitar su incorporación al mercado laboral o que les podría asegurar que no se vean en la necesidad de tener que abandonar un puesto de trabajo para asumir el cuidado de un hijo o de un familiar directo.

- *Protección de la maternidad*

Una de las medidas de protección, se relaciona al beneficiar a los trabajadores con servicio de sala cuna y alimentación, según el artículo 203 del CdT. Sin embargo, el creciente desarrollo de modalidades atípicas de contratación, como el trabajo a domicilio, el teletrabajo y el trabajo temporal o suministro de trabajadores, unido a la falta de una regulación laboral adecuada de estas prestaciones de trabajo, ocasiona que muchos trabajadores se vean excluidos, entre otros derechos, de la protección a la maternidad. En la actualidad, la organización actual de producción tiende a incrementar la descentralización de las empresas, creando una variedad de sucursales o filiales, la externalización de funciones, la subcontratación y otras nuevas formas de gestión empresarial y que muchas veces implican plantas de personal más reducidas, por ende, menores posibilidades de alcanzar el mínimo de 20 trabajadoras exigido por dicho artículo para acceder a los beneficios de sala cuna y alimentación.

- *Ley N° 20.545, modifica las normas sobre Protección a la Maternidad e incorpora el Permiso Postnatal Parental*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 197 del CdT, las trabajadoras tienen derecho a un permiso postnatal parental de doce semanas a continuación del periodo postnatal, con derecho a percibir un subsidio, pudiendo optar por reincorporarse a sus labores una vez terminado el permiso postnatal por la mitad de su jornada. Durante el periodo de embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de maternidad, la trabajadora gozará de fuero laboral y en caso que el padre haga uso del permiso postnatal parental también gozará de fuero laboral, no excediendo los tres meses. Y en el caso de que la madre muriera en el parto o durante el periodo posterior a éste, el permiso o el resto de él, le corresponderá al padre o a quien le fuere otorgada la custodia del niño, quien gozará del fuero y tendrá derecho a percibir un subsidio equivalente al promedio de la remuneración mensual neta, del subsidio o de ambos, que se hayan percibido en los tres meses más próximos al mes en que se inicia la licencia.

En síntesis, las principales medidas de conciliación adoptadas por Chile, han sido guiadas por la disparidad de género. Entre ellas tenemos:

- Prohibición de condicionar la contratación por estar embarazada o en edad fértil.
- Fuero y Subsidio maternal
- Derecho a descanso pre y post natal
- Los derechos del padre
- Derecho a sala cuna y a amamantar a sus hijos aun cuando no exista sala cuna.
- Permiso especial a trabajadores en caso de enfermedad grave de los hijos.

### 1.2.3 INSTITUCIONALIDAD

Si bien la temática de Conciliación Trabajo Familia no tiene una ley que regule en Chile las diversas iniciativas que buscan este equilibrio, existen organismos a cargo de fomentar programas, políticas, acciones y algunas normativas de menor envergadura que la favorecen. Entre estos organismos encontramos a:

a) **SERNAM**

El Servicio Nacional de la Mujer es el organismo creado por el Gobierno de Chile para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, creado por la Ley N°19.023, publicada en 1991.

Su creación se debe al cumplimiento por parte de los Gobiernos Democráticos, de los compromisos internacionales contraídos por Chile al ratificar la Convención de Naciones Unidas sobre Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y suscribir otros acuerdos que recomiendan a los países que organismos de alto nivel se encarguen de impulsar el progreso de las mujeres.

Tiene como misión diseñar, proponer y coordinar políticas, planes, medidas y reformas legales, a través y en conjunto con los distintos ministerios y servicios, conducentes a garantizar y visibilizar la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y

mujeres, incorporando en la agenda pública las problemáticas que afectan a la mujer y la familia. Es el principal agente investigativo de la temática conciliación trabajo-familia.

#### **b) Dirección del Trabajo (DT)**

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.501 de 1981.

Su Misión Institucional es velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores.

#### **c) Dirección Nacional de Servicio Civil**

El Servicio Civil tiene como misión promover y contribuir a la modernización del Estado, posicionando - como un elemento central - la gestión estratégica de las personas que trabajan en la administración pública.

Es un servicio público descentralizado, creado por la ley N° 19.882 del 23 de junio de 2003, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.

A través de la Subdirección de Alta Dirección Pública, desarrolla e implementa acciones para el funcionamiento del Sistema de Alta Dirección Pública. Asimismo, mediante la Subdirección de Desarrollo de las Personas, diseña e implementa acciones y políticas para avanzar hacia una gestión estratégica y más eficiente de los recursos humanos de la administración civil del Estado. Dicho de esta forma, el Servicio Civil es el principal agente innovador entre los servicios públicos y ha impulsado una política conciliatoria entre estos, con el apoyo del SERNAM y la DT, se ha diseñado un plan de trabajo entre servicios, que pretende ser el principal modelo a seguir para lograr la Conciliación entre la vida familiar, personal y laboral.

### **1.3 CONTEXTO POLÍTICO Y LEGAL**

#### **1.3.1 CONCILIACIÓN TRABAJO FAMILIA**

En el Estado de Chile, tanto la protección a la maternidad como las responsabilidades parentales, se contemplan desde la Constitución Política de la República de Chile. La maternidad es protegida mediante el artículo 1° de la Constitución, donde se indica que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y en el artículo 19° protege el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, reforzando que la ley protege la vida del que está por nacer.

En relación, a las responsabilidades parentales, el artículo 1° de la Constitución, inciso cuarto, contempla que será deber del Estado quien *resguarde la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender el fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.*

A su vez, en el artículo 5°, se indica que el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, siendo deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como, por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Lo anterior, viene a ratificar el cumplimiento del convenio 156 de la OIT indicado con antelación.<sup>13</sup>

En el Código Civil se establecen los derechos y deberes recíprocos entre los padres y los hijos, como un medio de resguardo y fortalecimiento a la vinculación familiar, asumida en el artículo 1° de la Constitución. Tras la ley 19.585 de 1998, que igualó la

<sup>13</sup> Buenas prácticas laborales conciliación vida personal y familiar con el trabajo en los servicios públicos, dic. 2010.

situación jurídica de los hijos nacidos dentro y fuera de matrimonio, igualó los derechos y deberes de los padres hacia los hijos, estando o no casados. Entre estos derechos se pueden distinguir entre:

A. Derechos y deberes de los hijos respecto de los padres

Los hijos tienen los siguientes deberes:

- a. Deber de respeto
- b. Deber de obediencia y
- c. Deber de cuidado

Los tres deberes enunciados son relativos a ambos padres y sin distinción. Además, el deber de cuidado se extiende a todos los ascendientes (ej. abuelos), también sin distinción, es decir sean o no matrimoniales (sea que el hijo haya nacido dentro o fuera de matrimonio).

B. Deberes y derechos de los padres respecto de los hijos

- 1) Los **deberes** de los padres respecto de los hijos se dirigirán a ambos padres si es en común acuerdo y en el caso de que uno de ellos falleciera (o porque sólo fue reconocido por uno de ellos) el cuidado le corresponde al que ha sobrevivido o, en su caso, al que lo reconoció. Los deberes reconocidos para los padres son:
  - a. *Deber de cuidado*: El cuidado personal de los hijos corresponde a los padres.
  - b. *Deber de educación, crianza y socorro*: Derecho y deber general de los padres de educar a sus hijos "orientándolos hacia su pleno desarrollo en las distintas etapas de su vida".
  - c. *Derecho y deber de mantener una relación directa y regular*: Este es un deber que existe respecto del padre o madre que no tenga el cuidado personal del hijo. Es, por tanto, una contrapartida a su derecho a mantener esa relación. Se trata entonces del deber de mantener con el hijo una relación directa y regular, la que, debe ejercerse con la frecuencia y libertad acordada con quien lo tiene a su cargo, o, en su defecto, con las que el juez estime conveniente para el hijo.
- 2) **Derechos** de los padres respecto de los hijos. Como consideración inicial, debe resaltarse que el Código Civil establece el principio que regula las relaciones entre padres e hijos en base "al interés superior del hijo". Lo anterior viene a ratificar la Convención de los Derechos del Niño aprobada por nuestro país en 1990.
  - a. *Derecho de mantener una relación directa y regular*: El padre o madre que no tiene el cuidado personal del hijo tiene ahora un derecho a "mantener una relación directa y regular".
  - b. *Derecho de corrección*: El derecho de corrección debe ejercerse "cuidando que ello no menoscabe su salud ni desarrollo personal" y, para el caso en que se produjo ese menoscabo o se temiese fundadamente que ello ocurra, cualquier persona puede solicitar al juez que decrete medidas de seguridad que estime pertinentes.

Paralelamente, como medida para resguardar a las personas en su ambiente laboral y personal, asumido en el art. 1º y 5º de la Constitución, se fija en el Estatuto Administrativo (EA), en la ley N° 18.334 (DFL N° 29/2004), de que los servicios de la administración pública quedarán sujetos a la normativa del Código del Trabajo, específicamente en los artículos 194º al 208º, contemplando las siguientes normas:

- Permiso para ausentarse del trabajo durante un período antes y después del alumbramiento;
- Fuero maternal o garantía de conservar el empleo;
- Subsidio o garantía de contar con un ingreso durante el período de ausencia legalmente permitido;
- Prohibición de desempeñar trabajos perjudiciales para la salud durante el tiempo de embarazo;
- Mecanismos para el cuidado del hijo pequeño: sala cuna, permiso para alimentación a su hija o hijo;
- Cuidado por uno de los padres en caso de enfermedad grave del hijo o hija.

La normativa vigente del EA, también contempla algunos permisos especiales para *conciliar responsabilidades laborales con obligaciones familiares*, en el caso del autorización de permiso laboral por muerte de parientes<sup>14</sup>, donde indica que todo funcionario tendrá derecho a gozar de los permisos contemplados en el artículo 66° del Código del Trabajo<sup>15</sup>. Además, en el artículo 109° (DFL N°29/2004), se hace referencia al permiso para ausentarse de sus labores por motivos particulares hasta por seis días hábiles en el año con goce de remuneraciones.

Sin embargo, pese a que se garantiza constitucionalmente y se favorezca políticamente a las personas una mejor conciliación entre la vida familiar con la vida laboral, las políticas laborales y el código laboral, siguen manteniendo la visión del trabajador ideal histórico —hombre proveedor, sin responsabilidades familiares, con amplia disponibilidad de tiempo—teniendo consecuencias negativas para la captación y retención de los trabajadores, aumentando el ausentismo, la insatisfacción laboral, la falta de compromiso con las metas propuestas por las empresas y bajas en el rendimiento. Esta visión desconoce que un número creciente de mujeres que se han incorporado a la fuerza laboral, donde muchas de ellas aún son jefas de hogar y pocas cuentan con la contribución de la pareja en la realización de tareas domésticas o de crianza, y deben ausentarse del trabajo (o entrar y salir del mercado laboral), con costos personales muy altos y así también para el empleador.

Actualmente las políticas públicas en Chile potencian la protección a la maternidad y, desde hace algunos años, el derecho del padre en la crianza de los hijos ha tomado relevancia, destacando la reforma a la ley de permiso parental. Sin embargo, no todas las empresas o instituciones han aplicado las políticas de igualdad y, las que se han aplicado, sólo han impulsado mayores beneficios a mujeres y no una conciliación con corresponsabilidad.

## 1.4 CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 1.4.1 PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

El Parque Metropolitano de Santiago (PMS), es un Servicio Público, el cual depende directamente del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), tiene personalidad jurídica propia y una planta de funcionarios independientes que la del MINVU. Se ubica en la Comuna Recoleta de la ciudad de Santiago (Pio Nono #450), Región Metropolitana, y tiene una extensión territorial de 722 hm<sup>2</sup> de cordón montañoso, incluyendo trece parques urbanos, abarcando las comunas de Providencia, Recoleta, Huechuraba y Vitacura. Este servicio se inició desde 1917 y como *Parque Metropolitano de Santiago* desde 1966.

Su Visión pretende ser el principal espacio urbano de la región Metropolitana de integración social, en contacto con la naturaleza, procurando su conservación y protección. La Misión consiste en "Mejorar la calidad de vida de las personas, proporcionando espacios urbanos de integración social, promoviendo para y con la ciudadanía la educación en la protección del medio ambiente y el esparcimiento en contacto con la naturaleza dando cabida al arte, la cultura, el deporte" y su cobertura se destina a todos aquellos visitantes que residan, o formen parte del sector turístico, en la Región Metropolitana de Santiago. Teniendo como servicios principales: la educación sobre el medioambiente; la exposición, recreación y educación sobre la fauna nativa y especies exóticas; permitir el desarrollo de actividades recreativas, tales como: Ciclismo, caminatas, conciertos, exposiciones, clases de gimnasia, yoga, eventos masivos, paseos, etc.

Este servicio público es único en su tipo, se encuentra activo los 365 días del año, día y noche. La jornada laboral debe responder ante esta exigencia horaria, teniendo un alto número de funcionarios trabajando por turnos. Esta situación conlleva a que los funcionarios desarrollen largas jornadas -53,6% de los funcionarios trabaja sobre 44hrs. semanales<sup>16</sup>-, asimismo, se ven beneficiados de las horas extraordinarias y con ello asumen mayores cargas (de fines de semana y/o festivos) -73,8% de los funcionarios tiene una jornada que incluye los fines de semana por concepto de horas extraordinarias<sup>16</sup>-. En Chile, según la

<sup>14</sup> Otorga permiso laboral por muerte y nacimiento de parientes que indica. Ley N° 20.137 16 de diciembre de 2006.

<sup>15</sup> El artículo 66 del Código del Trabajo: contempla que en el caso de muerte de un hijo así como en el de muerte del cónyuge, todo trabajador tendrá derecho a siete días corridos de permiso pagado, adicional al feriado anual, independientemente del tiempo de servicio. Igual permiso se aplicará por tres días hábiles en el caso de muerte de un hijo en período de gestación así como en el de muerte del padre o de la madre del trabajador.

<sup>16</sup> Parque Metropolitano de Santiago & CONACE (2008) Diagnóstico Comunitario en Calidad de Vida, Santiago.

Dirección del Trabajo, "se trabaja mucho", donde el país aparece en los lugares más altos del Ranking por las jornadas más extensas del mundo (pese a que años atrás se disminuyó la jornada ordinaria de 48 a 45hrs. semanales).

La principal consecuencia recae en la familia, hay una ausencia notable del jefe de hogar (sea hombre o mujer), lo cual significa que se pasa menor tiempo en familia. El funcionario no interactúa mayormente con su pareja o con sus hijos -se distancian-, la comunicación en la relación de pareja casi no existe y la situación con los hijos es similar (funcionarios dedican turnos que imposibilitan la interactuar con ellos por la diferencia horaria), incluso desencadenando situaciones conflictivas en la comunidad. Un hecho destacado desde el año 2008/2009 fue el alto índice de ingresos en el Jardín Infantil y el Club de Niños de esta Institución, cuya permanencia se ha admitido incluso en las vacaciones de los padres.

Otra consecuencia que se ha visto en la institución producto de la extensión de la jornada laboral y la sobrecarga de trabajo, fueron las patologías propias de la fatiga laboral, como el estrés – se identifica en el 59% de los funcionarios-. Esta patología representa uno de los principales factores de riesgo en relación al consumo de drogas -45% de los funcionarios presenta consumo frecuente de alcohol/drogas, 15% es problemático<sup>17</sup>-, y la violencia intrafamiliar (en la institución se destaca que existía un alto número de casos tratados, años 2008/2009, sin embargo no se han registrado cifras significativas).

La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, constituyen un marco de inseguridad que afecta al colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales de las personas. Entre estas condiciones, se observan principalmente: los cuadros de estrés agudos, riesgos en la salud física y mental, y crecientes grados de insatisfacción laboral. En el PMS se reconocen niveles de satisfacción laboral medianamente bajos, representado por un 70% de los funcionarios (Parque Metropolitano de Santiago & CONACE, 2008).

#### 1.4.2 PRÁCTICAS QUE CONTRIBUYEN AL BIENESTAR LABORAL

Ante el contexto que vive el Parque Metropolitano de Santiago, desde el año 2008 Servicio Social se ha dedicado a generar diversas instancias en el ámbito del Código de Buenas Prácticas Laborales, tanto de carácter permanente como temporal para contribuir directa e indirectamente al bienestar laboral de los funcionarios de este servicio, mediante los organismos que están a cargo de este Servicio (Clínicas, a cargo de paramédicos y Club de niños, a cargo de parvularias) y el equipo de Asistentes Sociales. A continuación se señalan las principales medidas y actividades adoptadas por este Servicio:

##### 1.- Beneficios a funcionarios

- a) Sala cuna y Jardín Infantil- MINVU – SERVIU: Ingreso- traslado menores.
- b) Club de Niños: Hijos de funcionarios de 6 a 14 años con apoyo pedagógico, recreativo y formación valórica.
- c) Ayudas solidarias: Misioneras de la caridad de Batuco, funcionarios en situación de riesgo.
- **En Vivienda**
  - a) Postulación, selección y asignación de casas Fiscales.
  - b) Programa de ahorro sistemático, descuento por planilla para postular a subsidio habitacional.
  - c) Charlas con personas especializadas en política habitacional.
  - d) Postulación a Subsidio Habitacional
  - e) Asesoría a préstamos Hipotecarios Banco Estado y Desarrollo.
- **En Salud: Exámenes de Prevención**
  - a) Glicemia
  - b) Papanicolau y mamas (CONAC).
  - c) Próstata

<sup>17</sup> Según el estudio epidemiológico "Salud Mental en el Gran Santiago", realizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile en el año 2001, *uno de cada cuatro habitantes adultos del Gran Santiago presenta un trastorno psiquiátrico*, cifra superior a la encontrada en otros países por estudios similares. En los adultos hombres predominan los trastornos relacionados con el consumo de alcohol y en las mujeres los trastornos depresivos, siendo los principales responsables de muchos días de discapacidad y ausentismo laboral.

- d) Prevención y rehabilitación de la ceguera
- e) Tratamientos de Alcoholismo y drogadicción.
- f) Atención de Primeros Auxilios.

**2.- Atención de casos Sociales** mediante: orientación, coordinación, tratamiento y seguimiento.

- a) Relación de pareja – Violencia intrafamiliar
  - b) Trastornos conductuales madres, padres, hijos e hijas.
  - c) Pensiones de alimentos en Juzgados de Familia
  - d) Tramitación Becas estudios, Colegios, Universidades.
  - e) Trámites en Municipios – Red de Ayuda Social – Pensiones.
- **Talleres**
- a) Prevención y Sanción del acoso laboral y sexual para establecer procedimientos formales de denuncia, investigación y resolución del caso.
  - b) Talleres de Inducción al Servicio.
  - c) Talleres "Preparándonos para Jubilar".
  - d) Taller de violencia intrafamiliar

**3.- Redes formalizadas**

- a) SENDA
- b) CONAC
- c) Fundación Arturo López Pérez.
- d) Instituto de Prevención y Rehabilitación de la Ceguera
- e) SERNAM



## INTRODUCCIÓN

En el siguiente capítulo se aborda el sustento teórico necesario para llevar a cabo esta investigación evaluativa. La temática de conciliación trabajo-familia está compuesto por dos conceptos principales que son la familia y el trabajo, ambas organizaciones sociales son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, por lo tanto, para poder llegar a comprender el por qué es necesaria una conciliación, primero se contextualizan ambos conceptos y sus conformaciones en la realidad actual.

### 2.1. FAMILIA

#### 2.1.1. CONCEPTO DE FAMILIA

Desde tiempos antiguos ya se sabía que ningún ser humano se halla completamente aislado, como bien anunciaba Aristóteles, *el hombre es un ser eminentemente social*<sup>18</sup>, por lo tanto vive en sociedad y esa sociedad ha sido formada por humanos. Siempre se ha vislumbrado a las personas reunidas con sus semejantes con el objeto de formar grupos, comunidades y sociedades, en las zonas más civilizadas se pueden considerar ciudadanos de una nación, en el mundo de la industria podrían ser parte de un equipo laboral y en todo lugar, cada persona, pasa a ser miembro de una familia. Esta necesidad de socializar, de formar grupos, se ha visto justificada con el fin de satisfacer sus necesidades y así, en la medida que las sociedades se transforman y desarrollan, van creando diversas formas de organizaciones para poder satisfacerse.

La importancia que tienen las familias para la sociedad resulta ser innegable en estos días, han sido reconocidas internacionalmente como *el núcleo básico de la sociedad* a partir de las reflexiones establecidas por Augusto Comte<sup>19</sup>, en las cuales la familia la considera como la *unidad social básica de la sociedad* (Bogardus, 1960), ya que no existen familias sin sociedad ni sociedades sin familias, por consiguiente la relación entre la sociedad y la familia son correlacionadas e inseparables (Páez Morales, 1984). Desde entonces se ha transformado en una entidad fundamental para la supervivencia de los individuos, ya que es la principal instancia de moldeamiento de la personalidad, una de las primeras fuentes de aprendizaje y fortalecimiento valórico-moral. Ha demostrado que, a pesar de los cambios sociales, su gran adaptabilidad para adecuarse a las continuas transformaciones culturales, le ha permitido mantener un equilibrio dinámico, cambiando su estructura interna y adaptar a sus miembros a los nuevos cambios sociales, sin dañarlos y perdurar en el tiempo. Con todas sus limitaciones, la familia ha desempeñado –y lo sigue haciendo– un rol fundamental para la supervivencia y el desarrollo de la especie humana (Dughi, Macher, Mendoza, & Nuñez, 1995).

Su definición puede resultar controversial, ya que históricamente la familia se ha entendido como *un grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas*<sup>20</sup>, no obstante, desde la antigüedad a la fecha, hemos pasado por muchos cambios, los que han conseguido transformar la morfología tradicional de la familia en la actualidad. Originalmente la familia se constituía con un padre, madre e hijos, en cambio hoy puede llegar a componerse por cualquiera de los miembros que comúnmente conocemos como parientes o no parientes e incluso se ha observado un creciente número de familias reconstituidas, las que antiguamente sólo se daban por el estado de viudez, hoy ha aumentado la cifra de nuevas conformaciones familiares ante el alto número de divorcios o separaciones (siendo cada vez más común el incluir no sólo un progenitor, sino también a los hijos de quien se está uniendo a esta nueva familia). (Unicef, 2003)

Benítez (1997) señala que "la familia sigue siendo considerada la estructura básica de la sociedad, cuyas funciones no han podido ser sustituidas por otras organizaciones creadas expresamente para asumir sus funciones. De éstas, la más importante, es aquella de servir como agente socializador que permite proveer condiciones y experiencias vitales que faciliten el óptimo desarrollo biopsicosocial de los hijos".

<sup>18</sup> Extraído de la obra de Aristóteles: "La Política".

<sup>19</sup> Augusto Comte (1780-1857), considerado como uno de los más grandes pensadores sociales y el pionero por ser el padre de la Sociología y su filosofía positivista.

<sup>20</sup> Concepto Familia (Diccionario de la Real Academia Española)

Por lo tanto, la familia puede comprenderse como el conjunto de personas que viven juntas, relacionadas unas con otras, que comparten sentimientos, responsabilidades, informaciones, costumbres, valores, mitos y creencias. Cada miembro asume roles que permiten el mantenimiento del equilibrio familiar. Es una unidad activa, flexible y creadora, es una institución que resiste y actúa cuando lo considera necesario. Es una red de relaciones vividas. La familia como institución social es un sistema de fuerzas que constituyen un núcleo de apoyo para sus miembros y la comunidad (Zavala García, 2001).

En Chile, el concepto de familia se acoge al consenso internacional, se constituye como la *unidad básica de la sociedad* y, según la Comisión Nacional de la Familia, es reconocida como *una unidad biológica psicosocial que está integrada por un número variable de personas, o grupos de personas, ligadas por uniones estables o vínculos de parentesco –ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción– las cuales se encuentren habitando juntos un mismo hogar por un período indefinido de tiempo* (SERNAM, 1994).

Asimismo, es reconocida como una organización social primaria<sup>21</sup>, que se caracteriza por los vínculos de consanguinidad y de las relaciones afectivas de intimidad y significado, concibiéndose como un subsistema del sistema social más amplio. En este núcleo familiar se satisfacen las necesidades más elementales de las personas, como comer, dormir, alimentarse, etc. Además se prodiga amor, cariño, protección y se prepara a los hijos para la vida adulta, colaborando con su integración en la sociedad. La unión familiar asegura a sus integrantes estabilidad emocional, social y económica. Es allí donde se aprende tempranamente a dialogar, a escuchar, a conocer y desarrollar sus derechos y deberes como persona humana.

Sin embargo, las familias se manifiestan de muy diversas maneras y con distintas funciones, han ido cambiando su morfología a lo largo de la historia según las sociedades y las culturas. Es por ello que en vez de hablar de "la familia" se hace referencia al término "las familias" (ONU, 1994). Y, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, este elemento natural y fundamental de cada sociedad tiene derecho a la protección de la sociedad y el estado (Naciones Unidas, 1947), es por ello que en Chile, la base de la familia, se estipula que es el matrimonio y éste se encuentra regulado por nuestro Código Civil, según los derechos y deberes asignados a cada integrante.

## 2.1.2. FAMILIA DEL AYER Y HOY

### a) Origen y evolución histórica<sup>22</sup>

Pese a que se caracteriza a la familia variadamente en la época moderna, los grupos familiares no son una organización ideada en la actualidad, comenzaron a existir en tiempos primitivos de la cultura humana. Difícil es dar una fecha exacta de cuándo fue creada la familia. Ésta, tal como se conoce hoy, según Lewis H. Morgan (1881), tuvo un desarrollo histórico que se inicia en correlación con la humanidad, inicia en la forma de total promiscuidad entre los sexos (Salvajismo), pasando por el matrimonio por grupos (Barbarie), hasta llegar a la familia monógama actual (Civilización).

La primera forma de familia parte con el trato promiscuo, donde las personas desconocen el matrimonio y viven en hordas, en la cual cada hombre pertenece por igual a todas las mujeres y, a su vez, cada mujer pertenece por igual a todos los hombres. Con el correr del tiempo, las personas se unen por vínculos de parentesco y forman agrupaciones como las bandas y tribus, se desplazaban juntos parte del año pero que se dispersaban en las estaciones con escasez de alimentos (Flores, 2008). La familia existía como una unidad económica: los hombres cazaban mientras que las mujeres recogían, preparaban los alimentos y cuidaban de los niños. Posteriormente, el hombre vive con una mujer, es decir forma una pareja conyugal, presentando gran inestabilidad, cuya convivencia tiene permitida la poligamia e infidelidad. La primera se observaba muy raramente, por razones de orden económico, y a la mujer no se le permitía el adulterio, exigiéndole estricta fidelidad (castigándolas de forma cruel cuando

<sup>21</sup> Se entiende a la familia como organización social primaria, ya que es una agrupación de personas que poseen responsabilidades y aspiraciones afines, los cuales son sus elementos de unión; caracterizada por la presencia de individuos en contacto continuo, por sus vínculos y por las relaciones afectivas que se dan en su interior. Se constituye un subsistema de la organización social. Los miembros del grupo familiar cumplen roles y funciones en su interior, éstos son los que le permiten relacionarse con otros sistemas externos (trabajo, barrio, escuela, etc.). (El hombre y su situación en la vida social, 2009; González Salamea, 2004)

<sup>22</sup> (La familia: Concepto)

no cumplían este mandato), se constituye la forma patriarcal. En la medida que el hombre adquiría mayores riquezas que le otorgaban mayor importancia, fue necesario modificar la situación para que los hijos pudieran heredar la riqueza de su padre, de esta forma se impone el derecho hereditario paterno y se desconoce el derecho materno.

Finalmente, aparecen las familias monogámicas, las cuales se basan en el matrimonio que une a un hombre y a una mujer con cohabitación exclusiva, cuyo fin es la procreación de hijos y su paternidad debe ser indiscutible, porque los hijos se figuran en calidad de herederos directos y han de entrar un día en posesión de los bienes del padre. Este tipo de familia debe su origen a la propiedad, es de naturaleza principalmente económica iniciada después de la Reforma protestante en el siglo XVI, cuando el carácter religioso de los lazos familiares fue sustituido en parte por el carácter civil.

En el siglo XVIII se incorpora el concepto de infancia actual. Este constructo cultural se forma desde una perspectiva biológica, en la cual la niñez y adultez son distintas. Estos cambios se producen bajo el contexto de la Revolución Industrial, en que los cambios tecnológicos permiten el trabajo de niños y jóvenes, se genera mayor protección en los niños producto de los cambios en la esperanza de vida (debido al esfuerzo realizado en el trabajo) y la familia comienza a adquirir funciones que anteriormente no se observaban.

Antiguamente, las actividades familiares, de ocio (personales) y trabajo convergían en una sola: la subsistencia como base diaria. La producción agrícola obligaba a la familia a contar con muchos brazos para dar abasto con este trabajo y así subsistir –siendo una necesidad impostergable–, de allí que nace la necesidad de tener muchos hijos e integrar el núcleo familiar a parientes, todos bajo un mismo techo y así asegurar su sustento, pero con la industrialización, las personas y sus familias se trasladan a las ciudades, se dividió y especializó el trabajo, los matrimonios ya no necesitan muchos hijos –económicamente no pueden mantenerlos– y es precisamente en este contexto que surge la familia nuclear o conyugal, la cual contempla al padre, la madre y los hijos, primando la monogamia, junto con la definición de los diversos deberes y derechos parentales e infantiles, ya no solo asegura la supervivencia de sus miembros, sino que habilita un espacio de afecto y cuidado (Flores, 2008).

**La horda:** Hombre y mujer se unen con fines de procreación, búsqueda de alimentos y defensa. Sus miembros no tienen conciencia de vínculos familiares y la paternidad de los hijos es desconocida. Fue una forma simple de organización social, se caracterizaba por ser un grupo reducido, no había distinción generacional y eran nómadas.

**El matriarcado:** El parentesco se da por la vía materna. La mujer-madre es el centro de la vida familiar y única autoridad. Su labor es cuidar a los niños y recolectar frutos y raíces para la subsistencia; en tanto el hombre se dedica a la caza y pesca. La vida que llevan es nómada.

**El patriarcado:** La autoridad pasa paulatinamente de la madre al padre y el parentesco se reconoce por la línea paterna. Se asocia con el inicio de la agricultura, el hombre deja de cazar animales y la mujer se dedica a la siembra y cosecha de frutas y verduras. Se establecen todos juntos en un lugar, hombres, mujeres y niños. Estando asegurada la subsistencia, la vida es menos riesgosa y más tranquila. El grupo humano se estabiliza y crece. Se practica la *poligamia*, lo que conlleva a un aumento de la población.

**Familia extendida:** Basada en vínculos consanguíneos de una gran cantidad de personas (padres, hijos, abuelos, tíos, tías, sobrinos, primos y demás). En la residencia donde todos habitan, el hombre más viejo es la autoridad y toma las decisiones importantes de la familia, dando su apellido y herencia a sus descendientes. La mujer no realiza labores fuera de la casa o que descuiden la crianza de sus hijos. Al interior del grupo familiar, se cumple con todas las necesidades básicas de sus integrantes, como también la función de educación de los hijos, los ancianos traspasan su experiencia y sabiduría a los hijos y nietos. Se practica la *monogamia*, es decir, el hombre tiene sólo una esposa, particularmente en la cultura cristiana occidental.

**Familia nuclear o "conyugal":** está compuesta por padre, madre e hijos. Los lazos familiares están dados por sangre, por afinidad y por adopción. Habitualmente ambos padres trabajan fuera del hogar. Tanto el hombre como la mujer buscan realizarse como personas integrales. Los ancianos por falta de lugar en la vivienda y tiempo de sus hijos, se derivan a hogares dedicados a su cuidado. El rol educador de la familia se traspasa en parte o totalmente a la escuela de los niños y la función de entregar valores, actitudes y hábitos no siempre es asumida por los padres, ante la falta de tiempo, escasez de recursos económicos, por ignorancia y/o apatía; siendo los niños y jóvenes en muchos casos, influenciados valóricamente por los amigos, los medios de comunicación y la escuela.

Ilustración 1: Sistematización de vínculos de parentesco característicos que se han dado en la historia. Fuente: Elaboración propia.

#### b) Funciones de la familia

Según Anda Gutiérrez (2002), el trabajo, la educación, la formación religiosa, actividades de recreo y socialización de los hijos, han sido las funciones tradicionales de la familia, hoy son realizadas por instituciones especializadas, el trabajo se realiza normalmente fuera del grupo familiar y sus miembros suelen trabajar en ocupaciones diferentes, lejos del hogar, la educación se destina a la escuela, la socialización se ve fuertemente influenciada por los medios de comunicación, el grupo de pares, etc. Sin embargo, la familia en la sociedad mantiene importantes tareas y se relacionan directamente con la preservación de la vida humana, como su desarrollo y bienestar. Las funciones de la familia, según el consenso de diversos estudios, son:

- a. **Función afectiva o solidaria:** se desarrollan afectos que permiten valorar el socorro mutuo y la ayuda al prójimo. Se encarga de entregar el soporte afectivo a sus miembros y posibilitar el crecimiento y el desarrollo en un entorno de intimidad y afectividad que la diferencian de otras instituciones sociales.

- b. **Función socializadora o educativa:** tempranamente se realiza el entrenamiento social de los nuevos integrantes de la sociedad, socializa a los niños en cuanto a hábitos, sentimientos, valores, conductas, etc.
- c. **Función económica:** La familia es la unidad económica básica de la sociedad, en la cual se producen las principales transacciones económicas. En la familia se produce el ingreso económico que otorga la subsistencia de ésta. Se satisfacen las necesidades básicas, como el alimento, techo, salud, ropa.
- d. **Función protectora:** Otorga el abrigo y resguardo a los miembros del grupo familiar, da seguridad y cuidados a los niños, los inválidos y los ancianos.
- e. **Función biológica o reproductiva:** se satisface el apetito sexual del hombre y la mujer, además de la reproducción humana.

Desde la perspectiva sistémica, la familia al considerarse el núcleo de la sociedad, está inserta en un macrosistema, cumple ciertas funciones para continuar con el funcionamiento de este y se posiciona como el nivel más inmediato e influyente del contexto social. Por lo tanto, cualquier cambio que se inicie influenciando en la familia, se verá reflejado en la sociedad en su conjunto.

### 2.1.3. TIPOS DE FAMILIAS

En la actualidad, Metallanes y Goytia (2008), se refieren al traspaso que se ha realizado en el tiempo del modelo de familia extensa al modelo de familia nuclear, donde la cohesión familiar depende más de factores afectivos que de otro tipo, lo que ha forjado una mayor fragilidad a este tipo de familia y por ello se han generado nuevas tipologías familiares; es así que se pueden observar con mayor frecuencia familias compuestas por madre o padre divorciado con hijos, familias reconstituidas, matrimonios que aportan hijos de uniones anteriores, entre otras. Estas tipologías se clasifican de la siguiente forma:

- { *Familia Unipersonal:* corresponde a aquellos núcleos en los que vive una sola persona.
- { *Familia Nuclear:* corresponde a las personas que forman parte de un mismo núcleo.
  - o *Familia Nuclear Biparental:* núcleos en los que se encuentra el/la jefe/a y su pareja, independiente de su situación legal; pareja unida o casada legalmente con o sin hijos.
  - o *Familia Nuclear Monoparental:* núcleos en los que el/la jefe/a de hogar no presenta pareja; integrado por uno de los padres y uno o más hijos.
- { *Familia Extensa o Compuesta:* corresponde a cualquiera de los tipos definidos anteriormente, más la presencia de uno o más parientes (extenso) o no parientes (compuesto) del jefe de hogar.
- { *Sin Núcleo Familiar:* Constituido por un hogar en que no está presente el núcleo familiar primario (hogar nuclear). Puede tomar las siguientes formas: jefe (a) de hogar y no pariente (s); jefe (a) de hogar y cualquier otro pariente; jefe (a) de hogar y cualquier otro pariente y no pariente (s). (Unicef, 2006)

## 2.2. TRABAJO

### 2.2.1. CONCEPTO DE TRABAJO

En una primera instancia, el origen etimológico de la palabra trabajo servirá de guía en la conformación de un concepto global sobre éste. Pese a que en la actualidad resultan ser inciertas las raíces de dicha palabra, existen muchas interpretaciones realizadas por diversos autores a lo largo de la historia. Algunos señalan que proviene del latín *trabs, trabis*, que significa traba, otros autores ubican la raíz en la palabra *laborare* o *labrare* que quiere decir labrar, término relativo a la labranza de la tierra, o que proviene del griego *thilbo*, cuyo concepto denota la acción de apretar, oprimir o afligir (HCD México, 2006). Sin embargo, pese a que las palabras castellanas trabajo y trabajar provendrían del castellano antiguo *trebejare* (esfuerzo, esforzarse), no derivan del latín *labor* (labor, laborar), sino de *tripalium*, que significa tres palos (verbo *tripaliäre*, torturar o torturarse).

A pesar de la diversificación de los orígenes de la palabra trabajo, queda claro que en sus raíces se desprende como una actividad forzosa y poco agradable al actuar humano. Lo cual, contrastado con el desarrollo histórico de dicha actividad, se vislumbra la coherencia con su etimología.

Según la acepción del Diccionario de la Real Academia Española, se otorga el término trabajo al "esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza", en otras palabras, puede decirse que el trabajo es una actividad humana, que tiene por resultado el crear satisfactores ante una necesidad.

Durante la mayor parte de la historia de la civilización, el trabajo fue considerado como una actividad despreciable y su concepto se fue modificando según la evolución de las condiciones laborales establecidas (González, 2011). Sin embargo, la concepción del trabajo como un sacrificio continúa en la actualidad en las personas, ya no como una actividad forzada como la esclavitud, sino como una actividad forzada por las propias personas para la obtención de medios para su subsistencia y evolución social (Sanchis, 2011; Pérez Marquez, 2009).

Lo que cotidianamente llamamos trabajo, viene a ser una invención de las sociedades modernas, manteniendo las siguientes características, según Gorz (Rodríguez Fariña, 2002):

- a) Ser una actividad desarrollada en la esfera pública;
- b) Demandada, definida y reconocida como útil por otros, y
- c) Remunerada por aquellos que la demandan al considerarla útil.

La conceptualización del trabajo actual, sea remunerado o no, puede definirse como *la ejecución de tareas que impliquen un esfuerzo físico o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender a las necesidades humanas. Una ocupación o empleo es el trabajo que se realiza a cambio de una paga regular o salario.* (Giddens, 1996)

Anthony Giddens (1996), señala que la actividad productiva, para la mayoría de las personas y sociedades, ocupa una parte central en su vida, mayor que cualquier otro tipo de actividad. Con esta afirmación pone de manifiesto la importancia que tiene la actividad productiva y con ello el trabajo en la sociabilidad humana como medio de desarrollo social.

### 2.2.2. FORMAS DEL TRABAJO

Los conceptos de Trabajo y Empleo frecuentemente son utilizados como sinónimos, pero técnicamente tienen distinto significado:

El **Trabajo**, como se ha visto anteriormente, se dirige a una caracterización más amplia, que incluye toda otra forma de actividad humana, como las que realizan los trabajadores independientes (también denominados autónomos o por cuenta propia), algunas de cuyas formas concretas son, además de la actividad del empleador, el trabajo de los socios de cooperativas y otras formas asociativas, la ayuda familiar no remunerada, el voluntariado, el trabajo de las amas de casa.

**Empleo**, complementariamente, se utiliza para referirse a las relaciones laborales asalariadas (denominadas alternativamente dependientes, subordinadas, o por cuenta ajena), ante el hecho de la existencia de un empleador y de una remuneración.

La decimoquinta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, adoptó la CISE-93<sup>23</sup>, en la cual se establece la clasificación de las formas de trabajos, siendo los grupos definidos haciendo referencia a la distinción entre los "empleos asalariados" por un lado, y los "empleos independientes", por el otro.

- a. **Empleos asalariados:** son aquellos empleos en los que los titulares tienen contratos de trabajo implícitos o explícitos (orales o escritos), por los que reciben una remuneración básica que no depende directamente de los ingresos de la unidad para la que trabajan (esta unidad puede ser una corporación, una institución sin fines de lucro, una unidad gubernamental o un hogar). (Las personas con «empleos asalariados» se remuneran típicamente con sueldos y

<sup>23</sup> Resolución sobre la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo (CISE), adoptada por la decimoquinta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (enero de 1993).

salarios, pero también pueden remunerarse por medio de comisiones de ventas, pagos a destajo, primas o pagos en especie tales como comida, habitación o formación.)

- a. **Asalariados con contratos estables:** son aquellos que han tenido, y continúan teniendo, un contrato de trabajo con el mismo empleador de manera continua.
  - b. **Los asalariados regulares:** son aquellos «asalariados con contratos estables» ante quienes la organización empleadora es responsable por el pago de las cargas fiscales y de las contribuciones de la seguridad social y/o aquellos cuya relación contractual se rige por la legislación nacional del trabajo.
- b. **Empleos independientes:** son aquellos empleos en los que la remuneración depende directamente de los beneficios (o del potencial para realizar beneficios) derivados de los bienes o servicios producidos (en estos empleos se considera que el consumo propio forma parte de los beneficios). Los titulares toman las decisiones operacionales que afectan a la empresa, o delegan tales decisiones, pero mantienen la responsabilidad por el bienestar de la empresa.
- a. **Empleadores:** son aquellos trabajadores que, trabajando por su cuenta o con uno o más socios, tienen el tipo de empleo definido como «empleo independiente» y que han contratado a una o a varias personas para que trabajen para ellos en su empresa como «asalariados» a lo largo de un período continuo que incluye el período de referencia. (Los socios no son necesariamente miembros de la misma familia u hogar.)
  - b. **Trabajadores por cuenta propia:** son aquellos trabajadores que, trabajando por su cuenta o con uno o más socios, tienen el tipo de empleo definido como «empleo independiente» y no han contratado a ningún «asalariado» de manera continua para que trabaje para ellos durante el período de referencia. (Los socios no son necesariamente miembros de la misma familia u hogar.)
  - c. **Miembros de cooperativas de productores:** son los trabajadores que tienen un «empleo independiente» en una cooperativa que produce bienes y servicios, en la que cada miembro participa en pie de igualdad con los demás miembros en la determinación de la organización de la producción, ventas y/u otras actividades del establecimiento, en las inversiones y en la distribución de los beneficios del establecimiento entre sus miembros. (Cabe precisar que los «asalariados» de las cooperativas de productores no deben clasificarse en este grupo.)
  - d. **Trabajadores familiares auxiliares:** son aquellos trabajadores que tienen un «empleo independiente» en un establecimiento con orientación de mercado, dirigido por una persona de su familia que vive en el mismo hogar, pero que no pueden considerarse como socios, debido a que el nivel de dedicación a la operación del establecimiento, en términos de tiempo de trabajo u otros factores que deben determinarse de acuerdo con circunstancias nacionales, no es comparable con aquel del jefe del establecimiento.
  - e. **Trabajadores que no se pueden clasificar según la situación en el empleo:** en este grupo se incluye a los trabajadores sobre los que no se dispone de suficiente información pertinente, y/o que no pueden ser incluidos en ninguna de las categorías anteriores.

### 2.2.3. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL TRABAJO

Para lograr contextualizar el concepto de trabajo y comprender los cambios que han ido ocurriendo en este, se expondrán las principales etapas de evolución, las cuales, según Pérez (2009) y Sanchis (2011), han adquirido relevancia desde la Revolución Industrial. La primera etapa se sitúa en el período histórico anterior a la revolución industrial, la siguiente a partir de ésta y en la tercera etapa se abordan los cambios y transformaciones ocurridos por la globalización económica de los mercados actuales.

#### a. Primera etapa

En esta etapa se visualiza el trabajo desde su concepción más básica, en cuyo inicio se denomina *Apropiación*. En la antigüedad, el humano trabajaba para atender su subsistencia inmediata, donde cada familia y organizaciones sociales –compuestas por clanes y tribus– procuraban satisfacer sus propias necesidades mediante la caza, la pesca y la recolección.

Como bien se sabe en la actualidad, mediante el estudio de la historia mundial, las personas fueron evolucionando en sus formas de organización, una vez sedentarizadas las organizaciones sociales –el asentamiento de las familias principalmente–, se desarrollaron nuevas formas de trabajo. La realización de tareas *agrícolas, de pastoreo y ganaderas*, generaron una mayor planificación, perfeccionar los instrumentos con los cuales producían y un mayor esfuerzo físico, lo cual provocó que el sistema familiar completo se uniera en conjunto para realizar estos trabajos.

Hasta ahora el concepto de trabajo no se diferencia del de la vida misma, las personas estaban activas constantemente, construían sus viviendas, fabricaban sus herramientas y enceres, velaban por el sustento diario y los espacios de ocio eran los mínimos.

Sin embargo, a causa de las expansiones territoriales, las guerras de conquistas fueron habituales y con ello los prisioneros, los cuales fueron tomados en sus derrotas para utilizarlos como esclavos. El trabajo forzado llegó a ser considerado como un acto humanitario, la esclavitud entonces, se consideraba como la forma natural y más adecuada de relación laboral. Un ejemplo de esto puede hallarse en Roma, donde la esclavitud se fundamentaba en el propio derecho romano como una “pena de muerte” conmutada en cautiverio. Los esclavos eran objetos, pudiendo ser usados, intercambiados o vendidos, siendo comúnmente usados como fuerza de trabajo para la utilidad del dueño de éstos.

Posteriormente, en la Edad Media<sup>24</sup>, vuelve a haber un cambio en la organización social, en esta ocasión el trabajo es un pacto, un contrato de alianza –*foedus*– en el cual existía un compromiso por parte del señor feudal hacia la *servidumbre*, este acuerdo intercambiaba la protección y la defensa de los siervos y sus familias, a cambio de la obligación de prestar servicios en sus tierras (comúnmente el trabajo agrícola, donde se compartían los frutos obtenidos).

En este contexto, el trabajo se realizaba por terceros que vivían para ello, independiente de la forma de vinculación hacia la persona a quien trabajaban, obteniendo beneficios por esta prestación de servicios.

Este período histórico fomentó un mayor desarrollo, ciudades de mayor tamaño se fueron formando, la producción seguía ejerciéndose en forma familiar, pero el trabajo se diversificó por *gremios*. Estos se constituyeron posteriormente en *corporaciones*, en las que se establecían condiciones de trabajo específicas según cada gremio, siendo algunas más rigurosas que otras y entre ellas se encontraban principalmente la normación de la jornada de trabajo (de sol a sol).

Asimismo, nace el *Artesanado*, la tecnicidad que nació con los gremios y determinada por el esfuerzo que cada persona ponía en su formación para poder desenvolverse, en este momento los trabajadores contaban con sus propios recursos e instrumentos, pero de nada valían si no existía calidad en la obra, la cual dependía netamente de la aptitud del artesano. Esta evolución del sistema laboral fue uno de los primeros momentos de la historia en donde se consideró el esfuerzo físico más el esfuerzo intelectual para desarrollar labores de subsistencia<sup>25</sup> y también la división del trabajo como parte de evolución social.

Continuando con el desarrollo histórico del trabajo, según Robert L. Heilbroner (1964), las principales actividades económicas se basaban en la agricultura y el comercio, aunque existía industria desde antigua data<sup>26</sup>. Sin embargo, la envergadura e importancia de esta industria no supera a la agricultura y el comercio antes de la revolución industrial. Incluso en las sociedades tradicionales más grandes, generalmente no existían más de veinte o treinta oficios principales junto a otras ocupaciones especializadas, como las de mercader, soldado o sacerdote. El desarrollo histórico de la división del trabajo tiene un despegue extraordinario a partir de la revolución industrial. En un sistema industrial moderno existen muchos miles de ocupaciones distintas (Giddens, 1996).

<sup>24</sup> Período comprendido desde la caída del Imperio Romano de Occidente, año 476, hasta la caída de Constantinopla en poder de los turcos otomanos, año 1453.

<sup>25</sup> Los griegos de la Edad de Oro (S.V) pensaban que sólo el ocio recreativo era digno del hombre libre, considerando el esfuerzo mental (intelectual) parte de éste.

<sup>26</sup> “...en la antigua Grecia, Demóstenes tenía una ebanistería y una fábrica de armaduras y desde hace mucho antes de su época tenemos hasta la lista de asistencia de los obreros de una fábrica que producía ropa en el antiguo Egipto.” (Heilbroner, 1964).

### **b. Segunda etapa**

La Revolución Industrial, fuera de establecer diversos cambios en las herramientas o formas de producción de la época, se presentó modificando a fondo el sistema económico y consecuentemente el sistema social.

El trabajo agrario pasó a ser industrializado, los numerosos inventos permitieron que, el desarrollo de las actividades laborales cotidianas, fueran realizadas con mayor facilidad y rapidez, con ello aumentó el número de trabajadores por industria, generando la migración del campo a la ciudad a niveles desmesurados y fomentando el hacinamiento y la contaminación.

Rápidamente se multiplicaron las fábricas. El exceso de mano de obra a causa de la migración y de progresos tecnológicos – sumado a las periódicas crisis de sobreproducción por el afán de acumulación de riquezas–, generó situaciones de explotación y miserias graves. La jornada laboral hasta mediados del siglo XIX constaba de doce a diecisiete horas diarias, la mano de obra incluyó a mujeres y niños en tareas peligrosas y en condiciones poco saludables e inseguras, y no existía legislación laboral que regulara el sistema laboral.

A raíz de estas problemáticas, se hicieron presentes diversas manifestaciones algunas emblemáticas que incluso terminaron con una cantidad considerable de muertes y heridos. Se obtiene como resultado la modificación paulatina de las condiciones laborales en Europa y a continuación en EEUU (jornadas laborales más cortas para niños y mujeres, rondando las ocho y diez horas correspondientes).

Posteriormente, en el período de la Primera y Segunda Guerra Mundial, se demandó gran cantidad de esfuerzo de producción para equipos militares, la carencia de hombres en las industrias por su ejercicio militar redujo considerablemente la mano de obra masculina, lo cual llevó a tener mano de obra femenina predominante. Sin embargo, el mejoramiento de las condiciones de trabajo –aumento de salarios, descansos y protección de mujeres y niños– fueron una exigencia predominante en la contratación de esta mano de obra.

Finalizada la última Guerra, se definieron diversos acuerdos internacionales, entre los más importantes se destaca la primera convención de la Organización Internacional del Trabajo (donde se da énfasis a la importancia para el establecimiento de ocho horas en todo el mundo) y el Tratado de Versalles, en el cual se acuerda, según el art. 427: *“...el trabajo no debe ser considerado simplemente como un artículo de comercio...siendo de importancia particular y urgente la adopción de una jornada de ocho horas o de la semana de cuarenta y ocho horas como fin a obtener, donde no haya sido obtenido...”*.

En este contexto, la reducción de la jornada laboral representaba una disminución de la producción material individual, pero a su vez generó un aumento del nivel educacional por el aprovechamiento del tiempo libre y provocando un sustancial incremento de la preparación para el trabajo, como también el bienestar físico, moral e intelectual de los trabajadores, consiguiendo de este modo la dignificación del ser humano.

### **c. Tercera etapa**

Los cambios estructurales que se han producido desde la revolución industrial, han afectado tanto a la economía, la sociedad, en la política y en la tecnología. Los descubrimientos científicos desarrollados desde el siglo XX –especialmente en la esfera de las comunicaciones– han fomentado un avance vertiginoso a comparación de épocas anteriores.

En la actualidad, el trabajo ha trascendido en la sociedad de manera nunca antes vista, los sistemas económicos de las sociedades modernas se basan en una sumamente compleja y diversa división del trabajo, así también, en la globalización de los mercados, imponiendo a cada país o región el ser mayormente competitivos, optimizando sus recursos y explotando sus ventajas de competencia.

El mundo laboral experimenta transformaciones con demasiada rapidez, ya no se habla de quinientos años para traspasar de una organización predominante de trabajo agrario a uno artesanal o industrial, en la actualidad el mundo del trabajo produce nuevos modelos y figuras a ritmo acelerado. Hoy tenemos información inmediata de un extremo del mundo a otro, hablamos de

macroeconomía y microeconomía, trabajo virtual, teletrabajo, trabajo electrónico, la robotización, informatización integral, oficinas electrónicas, modos de trabajo nunca antes vistos, que afectan al mundo simultáneamente. (Sanchis, 2011)

Lamentablemente, a pesar de haber pasado tantas crisis de cambio en el mundo del trabajo, la gestación de variables normativas que regulen por unas favorables condiciones laborales hacia los trabajadores, las numerosas teorías, conceptos, técnicas, herramientas o sistemas orientados al hombre en el ámbito del trabajo –considerándolo el elemento más valioso que conforma el capital intelectual de la empresa–, los modelos racionales de gestión empresarial no siempre tienen en cuenta el factor humano, generando retrocesos en esta evolución.

#### 2.2.4. TRABAJO DECENTE

A raíz de los diversos cambios socioculturales que se han producido en la humanidad a lo largo de la historia, han aparecido diversas problemáticas en el intento de progresar para un mayor desarrollo. El trabajo, que básicamente es considerado como el esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza<sup>27</sup>, ha sido el principal eje de desarrollo social, pero también ha sido el que ha perjudicado a las personas, especialmente al sexo femenino, en su libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. A causa de esto es que, luego de la Primera Guerra Mundial, nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y, luego de diversos escenarios de mejora, se ha llegado a determinar que el empleo productivo y el trabajo decente son elementos fundamentales para alcanzar una globalización justa, la reducción de la pobreza y obtener desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible. (OIT, 1996-2012)

El concepto de trabajo decente fue formulado por los mandantes de la OIT –gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores– en 1999, y es definido como *la síntesis de las aspiraciones de los individuos durante su vida laboral, lo cual significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres*. Según esta organización, el trabajo decente es esencial para el bienestar de las personas, ya que además de generar un ingreso, el trabajo facilita el progreso social y económico, y fortalece a las personas, a sus familias y comunidades.

La concepción del trabajo decente considera tanto las dimensiones laborales como extra laborales, y establece un puente entre trabajo y sociedad. La meta de fondo es que mejoren las condiciones de vida de todas las personas.

- Oportunidades de empleo productivo refiere a la necesidad de que todas las personas que quieren trabajar puedan efectivamente encontrar un empleo, y que esto permita a los trabajadores y sus familias alcanzar un nivel de bienestar aceptable.
- Empleo en condiciones de libertad subraya el hecho que el trabajo debería ser libremente elegido y no llevado a cabo bajo condiciones forzosas. Significa, además, que los trabajadores tienen el derecho de participar en las actividades de los organismos sindicales.
- Empleo en condiciones de equidad significa que es necesario que los trabajadores sean tratados de manera justa y equitativa, sin discriminaciones y permitiendo conciliar el trabajo con la familia.
- Empleo en condiciones de seguridad se refiere a la necesidad de proteger la salud de los trabajadores, así como proveerles pensiones y protección social adecuadas.
- Empleo en condiciones de dignidad requiere que todos los trabajadores sean tratados con respeto y puedan participar en las decisiones relativas a las condiciones laborales.

Los objetivos estratégicos del trabajo decente tienen como objetivo transversal la igualdad de género y consta de cuatro principales puntos:

<sup>27</sup> Definición de Trabajo (Diccionario de la Real Academia Española)

3. **Crear Trabajo.** Una economía que genere oportunidades de inversión, iniciativa empresarial, desarrollo de calificaciones, puestos de trabajo y modos de vida sostenibles.
4. **Garantizar los derechos de los trabajadores.** Para lograr el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores. De todos los trabajadores, y en particular de los trabajadores desfavorecidos o pobres que necesitan representación, participación y leyes adecuadas que se cumplan y estén a favor, y no en contra, de sus intereses.
5. **Extender la protección social.** Para promover tanto la inclusión social como la productividad al garantizar que mujeres y hombres disfruten de condiciones de trabajo seguras, que les proporcionen tiempo libre y descanso adecuados, que tengan en cuenta los valores familiares y sociales, que contemplen una retribución adecuada en caso de pérdida o reducción de los ingresos, y que permitan el acceso a una asistencia sanitaria apropiada.
6. **Promover el diálogo social.** La participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores, sólidas e independientes, es fundamental para elevar la productividad, evitar los conflictos en el trabajo, así como para crear sociedades cohesionadas.

## 2.3. CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

### 2.3.1. NOCIÓN DE CONCILIACIÓN

Si bien la noción de conciliación podría ser tratada como una cuestión relativamente nueva, en lo que a organización del trabajo se refiere, no es así, por el contrario, tras ella se debate una de las tensiones más antiguas del empleo: las políticas de uso del tiempo, también mencionadas como "la relación tiempo y trabajo". Según se ha visto en los antecedentes históricos que se han desarrollado sobre las condiciones de trabajo, suele señalarse que la forma de contener esta tensión radica en la relación "Empleo y Jornada Laboral", pero estos términos no permiten incluir a aquellas mujeres u hombres que están dedicados exclusivamente a la crianza y educación de sus hijos, condición necesaria para el desarrollo de un país. Todos quienes no desarrollan una actividad remunerada y están a cargo de sus hijos, también deben ser considerados en este aspecto.

En el diccionario de la Real Academia Española, "conciliar" tiene dos acepciones: "componer o ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí" y "conformar dos o más proposiciones o doctrinas al parecer contrarias". Además, nos advierte que "se dice también del odio y aborrecimiento". La noción de conciliación nos indica que se debe converger, buscar semejanzas, proteger los intereses o evitar/desistir de un pleito (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010; AGFSS, 2007). Aunque se puede destacar que en este conflicto, la conciliación de la que se habla, no implica la comparecencia de las partes ante un tercero, es más, de las dos partes en conflicto, solo es una persona la que transita entre sus espacios privados y laborales, cargando con su condición e historia, tratando de equilibrar las demandas de fracciones del mundo no coordinadas entre sí. Por eso se habla del desafío en que se concibe a las medidas conciliatorias.

Según las políticas conciliatorias del SERNAM, conciliar la vida familiar con la vida laboral significa poder compatibilizar de manera equilibrada el mundo laboral con el mundo familiar (SERNAM, 2011). Sin embargo, cuando se habla de conciliación no se debe limitar la mirada sólo al mundo del trabajo, sino que hay otros elementos de la vida pública y privada que merecen ser considerados, como por ejemplo: los horarios de atención de los servicios, horarios escolares, tiempos de traslado, tiempo libre, y otras cuestiones.

Del modo en que se asumen y resuelven el desafío de conciliar las demandas de la vida personal, familiar y del trabajo, se desprende parte del éxito o fracaso en la búsqueda del anhelado desarrollo.

Zedeck y Mosier (1990) han establecido tres modelos básicos para poder comprender la forma en que la sociedad define y experimenta la relación entre la vida laboral junto a la vida familiar y personal.

El primero consiste en el **Modelo de segmentación**, el cual presupone que el mundo del trabajo y el de la vida familiar son esferas distintas, separadas entre sí y sin influencia alguna entre ellas. Aunque en nuestros días este modelo apenas supone

más que una mera propuesta teórica sin base empírica, sus bases fueron establecidas a comienzos del siglo XX, siendo una de las primeras teorías de la dirección empresarial, cuya influencia aún puede percibirse.

El segundo modelo consiste en el **Modelo del desborde**, en el que cada uno de estos dos mundos puede desbordarse el uno en el otro, es decir, influir tanto positiva como negativamente entre sí. Dos versiones existen de este modelo: el de *compensación* propone que algunas demandas o satisfacciones de las que pueda carecer alguna de las dos esferas puede afectar e incluso ser compensada por la otra. El modelo *instrumental*, por otro lado, presupone la posible instrumentalización de una de las esferas para conseguir mayor éxito, bienestar o seguridad en la otra.

Por último, el **Modelo del conflicto**, presupone que las esferas del trabajo, la vida familiar y personal compiten por los recursos vitales de la persona, entre los que se encuentra su propio tiempo, proyectando unas sobre las otras tanto los éxitos como las frustraciones que se generan en su seno, las tensiones, la satisfacción, etc.

Han sido más de cien años de estudio en el campo de la organización laboral y estos tres modelos interpretativos aún siguen vigentes en las sociedades actuales guiando la vida de millones de trabajadores y trabajadoras. El concepto de conciliación surge enmarcado en la última de estas perspectivas.

El significado de la Conciliación de la vida laboral y familiar, asumido a principios del siglo XXI, se entiende como la posibilidad de compatibilizar el trabajo remunerado con las tareas domésticas y las responsabilidades familiares, donde las personas trabajadoras ceden una parte importante del control de las condiciones asociadas a sus puestos de trabajo con este fin. Sin perder su importancia dentro de la vida de la población trabajadora, y dentro de un marco básico de respeto a las normas laborales, el trabajo cede terreno a la vida familiar, posibilitando así su pleno desarrollo. (AGFSS, 2007)

Sin embargo, con este concepto, la persona ve reducido su tiempo personal a una mera faceta familiar. Esta tensión no puede verse vinculada únicamente con el cuidado de la casa, los niños o personas dependientes, se debe aludir a la esfera privada de las personas o a su tiempo libre, para así no ver insatisfacciones de índole personal, así como limitaciones en su realización personal fuera del ámbito familiar. Por lo tanto, es necesaria la concepción de tres esferas principales en el desarrollo y bienestar de la persona: la vida familiar, laboral y personal.

A partir de los años noventa, la noción de conciliación aparece como una variable propia de la gestión de personas, este concepto fue impulsado por la Comunidad Europea bajo dos principales ejes de preocupación: el fomento del empleo, particularmente del empleo femenino; y el fomento de la natalidad. Cabe destacar que la Comunidad Europea se ha caracterizado por una evolución de su población marcadamente envejecida, cuyos índices de natalidad y mortalidad son bajos, debiendo generar políticas de fomento de natalidad y de reactivación de la población económicamente activa.

Sin embargo, la natalidad no aumenta. Entre las posibles explicaciones del porqué no aumenta, hay quienes señalan que son las propias tensiones conciliatorias que dificultarían el ejercicio de estos roles reproductivos y fomentarían la visión de la parentalidad como una carga y no como un valor. En la medida que mujeres y hombres participan del mundo laboral, su dedicación hacia las actividades remuneradas aumenta y la parentalidad comienza a ser vista como una carga, ya que impide desarrollar actividades propias del trabajo remunerado o su desarrollo personal. (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010)

Como se puede observar, el nacimiento de la conciliación de las esferas individuales, públicas y privadas están muy relacionadas con el proceso de cambio en la percepción de género –también iniciada en la Comunidad Europea en los años noventa–, en la cual se ha fomentado la implementación de políticas sobre equidad y no discriminación, tomando gran relevancia dos tradiciones conciliatorias: aquellas que impulsan la **flexibilidad laboral** como eje central de las medidas posibles (marcadas fuertemente por la maternidad), y aquellas que promueven la revisión de la **relación tiempo y trabajo**, en consecuencia de las transformaciones sociales, culturales y demográficas que se han generado durante la modernidad.

Según el informe de Desarrollo Humanos en Chile (PNUD, 2010), existen cuatro ámbitos que condicionan las prácticas de las relaciones de género y que el Servicio Civil chileno (2010) ha tomado como base para las condicionantes en las prácticas de

conciliación: a) las normas y recursos definidos por las instituciones sociales, tales como la Constitución y las leyes, las políticas públicas y las reglas de la política, b) los significados, símbolos y legitimaciones elaborados por la cultura, c) las fuerzas del mercado y de los intercambios económicos, que definen hechos tales como el valor del trabajo de hombres y mujeres, y d) las relaciones de poder en la sociedad, la capacidad de mujeres y hombres para ejercer poder, así como la capacidad de presión de las organizaciones de mujeres o la capacidad de resistencia de otros grupos. Estas cuatro fuerzas no actúan independientemente, sino que interactúan, reforzándose o debilitándose y conformando contextos particulares.

Al interior del contexto definido por esas cuatro fuerzas que condicionan las prácticas de conciliación, éstas se desenvuelven en tres esferas: la **esfera pública**, es decir el mundo del trabajo, del mercado, la educación, el Estado, la política y la asociatividad; la **esfera privada**, referida al espacio doméstico y al de la sociabilidad primaria, como la amistad y las relaciones de pareja; la **esfera individual**, referida a la subjetividad personal y a la construcción biográfica individual. Aun cuando pueden observarse por separado, estas tres esferas se condicionan e influyen recíprocamente.



Ilustración 2: Componentes que caracterizan y condicionan las prácticas de la Conciliación. Fuente: adaptación del informe (Desarrollo Humanos en Chile, 2010, pág. 14).

Al revisar diversas investigaciones desarrolladas especialmente en Europa y Estados Unidos, se logra definir que las políticas de uso del tiempo o políticas conciliatorias intentan articular las demandas que han surgido *descoordinadamente* desde estas tres esferas de la vida.

Sin embargo, considerando que tradicionalmente el modelo conciliatorio sólo identificaba el conflicto entre la esfera privada y la pública, hoy se entiende a la esfera individual como producto moderno y central de los cambios organizacionales, reconociendo la presencia del "individuo" en cualquier actividad humana –y su subjetividad–, por lo que se debe posicionar en la cima del esquema.

### 2.3.2. IMPORTANCIA

En las últimas décadas, se produjeron cambios significativos en la economía, la cultura y la política. Se transforma el paradigma de producción que caracterizó al capitalismo industrial, afectando la generación y los patrones del empleo. Las mujeres emergen al escenario público, incorporándose al mercado de trabajo con dobles jornadas, en el hogar y en el mundo laboral. Los movimientos feministas denuncian el orden de género vigente y luchan por cambios estructurales -en la organización y división sexual del trabajo y en la separación entre espacios públicos y privados- y por transformaciones culturales que sustenten un nuevo contrato social a favor de la igualdad entre hombres y mujeres.

Esta serie de transformaciones ha influenciado a cada una de las esferas de vida de las personas, las cuales han sido detalladas anteriormente y que a continuación se clasifican brevemente:

#### Cambios experimentados en la "Esfera Pública":

3. Crecimiento del empleo femenino.

4. Cambios en la organización del trabajo.

**Cambios experimentados en la “Esfera Privada”:**

5. Cambios en la distribución del trabajo doméstico.

6. Cambios en la demografía y conformación de los hogares

**Cambios experimentados en la “Esfera Individual”:**

- { Aumento generalizado de los años de escolaridad y/o estudio, especialmente de las mujeres, lo cual, ha impactado sobre los proyectos de vida de las mismas, haciendo que su identidad laboral cobre gran relevancia a la hora de la realización personal.
- { Identidad laboral femenina, convive con necesidades económicas –al igual que los hombres–, pero también de cuidado, de afecto, de trabajo doméstico y de enlace, todo lo cual, presenta un desafío mayor para las posibilidades de su realización personal.
- { El individuo moderno ve cómo su propio tiempo – aquel de libre disposición – ha sido colonizado por lógicas productivas y es utilizado hoy en día como un “espacio de descanso desesperado”, como única fórmula de adaptación (Sur Consultores, 1998).

Todas estas transformaciones tensionan a las personas y su entorno, haciendo que el tránsito entre las esferas pública, privada e individual, resulte muchas veces costoso para el equilibrio biopsicosocial de las personas. Como consecuencia de la falta de conciliación, la falta de tiempo y las dificultades que han aparecido al tratar de sacar horas “de donde sea posible” para satisfacer los tiempos necesarios en cada esfera, provoca que los cuadros de estrés y los problemas de salud se conviertan en condiciones habituales para muchos trabajadores y trabajadoras en el mundo y en nuestro país, cifra respaldada por informes internacionales y locales (principalmente la OMS y la OIT).

El estrés provoca sensaciones físicas de nervios o angustia<sup>28</sup>, además de repercutir directamente tanto en el ámbito familiar como en el laboral, afectando negativamente a la buena comunicación necesaria para el desarrollo de un sereno clima familiar en el primero y, en el segundo, reduciendo considerablemente la calidad del trabajo y la productividad, disminuyendo la capacidad para resolver problemas y aumentando las cuotas de siniestralidad laboral<sup>29</sup>. Además, el estrés provoca insatisfacción personal, contribuyendo a que se caiga en una depresión, la enfermedad más común del siglo XXI. Algunos datos sobre el estrés laboral nos permiten hacernos una idea clara sobre su repercusión:

7. Las bajas por estrés, según informa la Comisión Europea, cuestan anualmente a los países de la UE 20.000 millones de euros –cifra similar a la de países fuera de la UE–, debido a los gastos sanitarios, el absentismo y la pérdida de productividad que ocasionan (AGFSS, 2007).
8. La población que padece de esta enfermedad constituye el 40% de la ausencia laboral en Chile, reduciendo el desempeño en sus quehaceres diarios, en un 70%. Asimismo, el 30% de las licencias médicas emitidas, se deben a causa del estrés, considerando que el 20% de los chilenos padece algún tipo de enfermedad mental, como esquizofrenia, depresión, entre otras (MINSAL, 2010).

Tanto el estrés como la falta de horas de sueño, el descuido alimentario o la falta de tiempo para el ejercicio físico, todos ellos consecuencia de las estrategias individuales que realizan de forma desesperada para una “conciliación”, traen consigo, además

<sup>28</sup> Se está cada vez más angustiado e irritable, se es incapaz de relajarse o concentrarse, presentando dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones. Se disfruta cada vez menos del trabajo y hay menor compromiso con éste. Se siente cansado, deprimido e intranquilo, con dificultades para dormir. Se pueden presentar problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos (lumbalgias y trastornos de miembros superiores). (OMS, 2004)

<sup>29</sup> Según la Organización Mundial De La Salud (2004), el estrés laboral amenaza el buen funcionamiento y los resultados de las entidades empleadoras, ya que genera un aumento en el absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y tasas de accidentes, aumento de quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante demandas presentadas y acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y deteriora la imagen institución tanto entre sus empleados como su imagen al exterior.

de la depresión, irritabilidad, falta de concentración, absentismo, comportamiento agresivo, abuso de alcohol y drogas<sup>30</sup>, entre otras enfermedades, y graves conflictos interpersonales como la violencia intrafamiliar (Consejo Asesor para Conciliación Familia y Trabajo, 2011).

En el caso concreto de las mujeres, por ejemplo, se ha demostrado que el mal estado de salud general no se relaciona fundamentalmente ni con la edad ni con la clase social, sino con la sobrecarga laboral a raíz del trabajo doméstico, ya que, además de trabajar más de 45 horas semanales, la mujer debe dedicar el resto de su tiempo a éste, descuidando completamente su esfera individual (AGFSS, 2007; SERNAM, 2003). Esto se suma a un contexto demandante, donde existen enormes dificultades de ingreso y permanencia en el mercado laboral formal e informal, obligando a cumplir con los requisitos de tiempo de éste para subsistir e incompatibilizando los tiempos de dedicación en los distintos ámbitos de su vida, cuya presión termina afectando negativamente su bienestar.

Si bien un primer factor importante ante la falta de conciliación son las enfermedades, las cuales condicionan el actuar de las personas en la sociedad, otro factor aún más importante –y de mayor magnitud– se observa en las repercusiones que esta tiene al interior del núcleo familiar. Según lo que expresa Arriagada (2005), el núcleo familiar primario es un soporte básico en las relaciones afectivas, en la construcción de la identidad subjetiva y en la socialización como garantía de los procesos de maduración y desarrollo de las personas y, aunque se vuelve más complejo el desarrollo afectivo de las personas, ésta sigue siendo un refugio indispensable. Los niños, quienes comienzan su desarrollo temprano en el interior de ésta, se ven dejados de lado ante la falta de tiempo de los padres, se produce una concentración temporal en el trabajo coincidente a la edad en que los niños requieren mayor atención y cuidados, lo que trae como consecuencia que la mujer se vea obligada a abandonar la actividad remunerada o a reducir los tiempos de dedicación a ambas. Según la Convención Internacional de los Derechos de los Niños, estos tienen el derecho de ser educados por sus padres y compartir el mayor tiempo posible de su infancia con ellos, pero cuando no existe una instancia que equilibre entre los tiempos destinados a cualquiera de las esferas de la vida, es a quienes más les afecta, ya que comienzan a presentar cambios en su conducta o enfermedades consecuentes a esta carencia parental<sup>31</sup> y, una vez que se enfrenten a la sociedad por medio de las instituciones educacionales, el sistema laboral o conformar relaciones sentimentales, se verán incapaces de desarrollarlas de manera óptima y logren disfrutar de una mejor calidad de vida.

### **2.3.3. ESTRATEGIAS Y MEDIDAS CONCILIATORIAS**

#### **2.3.3.1. Actores que intervienen en la Conciliación**

La conciliación es un aspecto básico de la convivencia, que facilita las relaciones, en la medida en que armoniza la vida laboral, familiar y personal (AGFSS, 2007). Por eso se requiere de una corresponsabilidad social, la cual pasa a ser esencial en los ámbitos: social, político, económico, y cultural. Por lo tanto, se pone de manifiesto la variedad de actores que deberían actuar con responsabilidad en materia de conciliación, o mejor dicho, tienen la posibilidad de actuar.

<sup>30</sup> (Chinchilla, Poelmans, & León, 2003; SERNAM, 2003)

<sup>31</sup> El niño puede presentar predisposiciones psíquicas u orgánicas. Predisposiciones psíquicas: intolerancia a la frustración, a la ausencia, al compartir; tendencia a la ansiedad, a la inseguridad afectiva, sentimientos de desvalorización o baja autoestima. Predisposiciones orgánicas: trastornos digestivos; fragilidad física general, retardo en el crecimiento físico y perturbaciones cognitivas (retardo intelectual, trastornos del lenguaje, desorientación temporal). (Carencia afectiva: definición y generalidades, 2007-2012)



Ilustración 3: Actores que influyen en la Conciliación Trabajo-Familia. Fuente: (AGFSS, 2007)

La **Administración Pública** chilena está constituida por los ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa<sup>32</sup>. Es uno de los actores que tiene o debería tener mayor peso a la hora de buscar soluciones que ayuden a equilibrar la vida laboral, familiar y personal de la población trabajadora. Pese a que poco a poco establece medidas que ayudan a solucionar el conflicto existente entre los ámbitos: laboral, familiar y personal, su aplicación o creación es muy lento si se compara al grado de urgencia del problema a solucionar.

Las **Empresas** es otro de los actores que pueden facilitar la conciliación. Constantemente se han desarrollado nuevas fórmulas para mejorar su productividad, principalmente los modelos organizativos, sin embargo, aún no existe uno que se limite específicamente a la Conciliación laboral, familiar y personal, sino que, entre los más cercanos a ésta, buscan aumentar la productividad mediante el conocimiento de su propio personal y cultura, como los modelos de motivación que promueven a la empresa como una extensión de la persona<sup>33</sup>, o impulsar a la organización a través del desarrollo de los individuos<sup>34</sup>, mediante estrategias de calidad de vida.

Uno de los grandes aciertos que han tenido las empresas, para facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, ha sido el planteamiento y accionar de un modelo organizativo que contribuye al desarrollo económico de la organización y mejorar la calidad de vida de la población ocupada y de su entorno, este es conocido como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Actualmente, se ha motivado el uso de este término globalmente, lo que implica que las organizaciones adopten valores<sup>35</sup> para dirigir y gestionar el negocio, e integrándolos en sus políticas, prácticas o procesos de toma de decisiones. Diversas publicaciones y experiencias a nivel internacional<sup>36</sup>, destacan que es un hecho el que la conducción de una organización socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad a largo plazo de ésta, o sea, la RSE se plantea como un modelo imperativo para las organizaciones (Dirección del Trabajo, 2005; AcciónRSE, 1997-2012; AGFSS, 2007).

<sup>32</sup> Su organización se rige por el Título II de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado N° 18.575, de 1986.

<sup>33</sup> (Relaciones en el entorno de trabajo: Motivación en el entorno laboral, 2006)

<sup>34</sup> Desarrollo Organizacional, visto en [http://www.robertexto.com/archivo15/desarr\\_organiz.htm](http://www.robertexto.com/archivo15/desarr_organiz.htm)

<sup>35</sup> Algunos valores que definen el comportamiento ético de una empresa, según el Barómetro de Valores y Ética Empresarial, son: seguridad, honestidad, probidad, cumplimiento de compromisos, excelencia, sentido de cooperación, transparencia, respeto por el medio ambiente, integridad, coherencia, respeto, valoración por los demás, confianza, respeto por la vida familiar y lealtad, entre otros.

<sup>36</sup> Las Guías Éticas de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales y últimamente, el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas.

Las **Organizaciones Sindicales** por su parte, tienen alcance en algunos factores de la Conciliación trabajo-familia expresamente en las relaciones laborales. Según la definición de la Organización Internacional del Trabajo (2008), las organizaciones de trabajadores deben proteger y mejorar, mediante acción colectiva, la situación económica y social de las personas trabajadoras. Para ello, poseen dos herramientas fundamentales: la *negociación colectiva* y el *diálogo social*, las cuales permitirían corregir las desigualdades que existen entre las condiciones laborales y sociales a favor de un equilibrio entre el trabajo y la familia, ya sea mediante el establecimiento de un marco equitativo para el desarrollo de las condiciones de trabajo de hombres y mujeres, o con la intervención en la configuración de las políticas públicas que desarrollan los gobiernos (AGFSS, 2007).

Por último, la **Población Trabajadora**, reconocida como aquella que ha dedicado constante esfuerzo por compaginar las responsabilidades familiares y laborales, sin lograr conciliarlas, sin duda es el actor más activo en la sociedad. Si bien es cierto que tanto hombres como mujeres han luchado por esta conciliación, es la población femenina quien se ha visto en mayor desventaja, debiendo trabajar, cuidar del hogar, dedicarse al cuidado de personas dependientes, sin lograr en la actualidad operar un cambio social en base a la igualdad. Por lo tanto, el hecho que las responsabilidades familiares y laborales se vayan compartiendo entre ambos sexos, no ha significado que las personas se planteen nuevas estrategias, recae entonces la responsabilidad en la administración pública de fomentar medidas para sensibilizar, impulsar y potenciar los servicios públicos, la legislación o ayudas económicas, etc., y en las empresas para la reorganización del trabajo, para facilitar que la población trabajadora actúe activamente en estos cambios basados en la compatibilización de la vida laboral, familiar y personal (AGFSS, 2007; Consejo Asesor para Conciliación Familia y Trabajo, 2011).

Asimismo, el Trabajo Social se posiciona como uno de los actores esenciales para la gestión y ejecución de intervenciones que contribuyan a la Conciliación Trabajo-Familia, considerando que el principal objetivo de esta profesión es *"el desarrollo de la potencialidad humana y la satisfacción de cuantas necesidades humanas surjan de la compleja interacción de la persona con la sociedad; el ejercicio de los profesionales debe fomentar bienestar y estimular la realización de las personas, además de desarrollar y aplicar con disciplina tanto el saber científico relativo a las actividades humanas en la sociedad como los recursos destinados a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos, teniendo siempre en cuenta la promoción de la Justicia Social"* (Colegio de Asistentes Sociales de Chile, 1977).

#### 2.3.3.2. Medidas Conciliatorias

Las medidas conciliatorias se rigen por tres principales planos del tiempo que dedica la población en su vida cotidiana, los cuales están en constante interacción, pero que ahora, producto de los cambios socio-culturales, se encuentran en conflicto.



Ilustración 4: Espacios de desarrollo de la persona para Conciliar. Fuente: (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010)

Como se podrá advertir de los antecedentes entregados anteriormente, la familia se posiciona como eje central de la sociedad, pero esta interactúa con el sistema laboral y ambos están integrados por la esfera individual.

Todas las tareas domésticas y de enlace que caracterizan el quehacer familiar, se establecen dentro del "*Tiempo de Cuidado*", es aquí donde toda persona se dedica en mayor o menor medida al cuidado de sus hogares, a su cuidado personal y de los hijos, ancianos o cualquier persona dependiente que requiera asistencia para sostener su vida. Sostener una conciliación en esta esfera junto al "*Tiempo de Trabajo*", recae en una acción discriminatoria ante la naturaleza humana, ya que se desconoce su inherencia a estos espacios; tanto la familia como el trabajo se encuentran compuestos por humanos, son construcciones sociales creadas por ellos, por lo tanto, para poder lograr una conciliación real, se ha debido considerar la tercera esfera correspondiente al individuo, cuyo "*Tiempo de Libre Disposición*" hoy en día es casi nulo y cuyas políticas públicas de conciliación no se ha considerado plenamente.

El tiempo de libre disposición corresponde a las experiencias subjetivas de realización, satisfacción y felicidad personal, valores que para el individuo moderno son determinantes a la hora de formalizar una relación familiar o laboral. En las investigaciones y experiencias estudiadas, se destaca la correlación que existe entre la Conciliación trabajo-familia con la felicidad y calidad de vida, una persona feliz claramente tiene mejor funcionamiento psicológico, vive una mayor cantidad de años, tiene una mejor salud física, obtiene mejores trabajos y establece relaciones interpersonales de alta calidad (Diener, Biswas-Diener, & Lyubomirsky, 2009), por lo tanto, al potenciar medidas conciliatorias, aumentará la felicidad de las personas, mejorará su calidad de vida y se potenciará un mayor desarrollo social.

Según el análisis planteado por diversos estamentos internacionales y acogidos por el Servicio Civil de Chile (2010), se ha determinado que estos tres planos son fundamentales a intervenir de manera simultanea y cuyas políticas o acciones de intervención se definen en tres ámbitos de acción:



Ilustración 5: Ámbitos ideales de la Conciliación para la generación de Políticas conciliatorias. Fuente: (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010)

En el **ámbito de servicios** se guiarían las medidas para ampliar, mejorar y crear nuevos servicios de apoyo en las tareas de cuidado de niños, ancianos y personas dependientes, así como coordinar los tiempos de los demás servicios públicos y privados con los horarios laborales, escolares, etc. Considerando que el individuo es un actor esencial del modelo social en base a la corresponsabilidad, y que sufre a diario por la tensión que hace al intentar conciliar por sí mismo estos conflictos.

Por lo mismo, en el **ámbito organizacional**, se deberán incorporar las acciones en base a las buenas prácticas laborales, garantizando la igualdad de trato entre hombres y mujeres para facilitar una mayor compatibilización de las responsabilidades laborales y familiares, y prácticas internas que permitan incorporar la noción de "personas" en vez del concepto "recurso humano".

Ambos ámbitos convergen en el **ámbito ideológico**<sup>37</sup>, siendo sus intervenciones las que definan un cambio más profundo en el individuo mismo, en el que se logre establecer un cambio de percepción. Donde las tareas deben ser asumidas de manera redistribuida –de igual manera entre hombres y mujeres– y que el uso de tiempo a libre disposición sea respetado. Por lo tanto,

<sup>37</sup> Ideología: conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, colectividad o época, de un movimiento cultural, religioso o político, etc. RAE <http://www.rae.es/rae.html>

las políticas de equidad y no discriminación, deberán ser asumidas en este ámbito para potenciar la corresponsabilidad en la conciliación.

En la actualidad, las medidas organizacionales que se han logrado identificar como esenciales derivan de dos lineamientos: las medidas de compromiso (o marco estratégico) y las operativas (AGFSS, 2007; Abarca & Errázuriz, 2010; Arriagada, 2005). Estas se definen a continuación:

<b>MEDIDAS DE COMPROMISO O MARCO ESTRATÉGICO</b>			
Son aquellas que promueven el cambio de mentalidad y visión de las empresas hacia un nuevo paradigma de empresa más flexible, conciliadora y la igualdad de oportunidades. Las medidas se ven enmarcadas por la estrategia de la organización y los recursos y vehículos que permitan una utilización efectiva de las medidas.			
<p><b>Sensibilización</b> Se debe definir en cada organización qué se entiende por conciliación en función de las propias vivencias, necesidades e intereses de la organización. Una vez establecido y conocido su alcance, debe impulsarse, formalizarse en documentación y darse a conocer a todos los niveles de la empresa con el claro objetivo de integrar este concepto en la cultura de la organización.</p>	<p><b>Comunicación interna</b> La comunicación interna es una herramienta imprescindible para homogeneizar la actuación de la organización y conocer las necesidades de las personas, evitando que se implanten medidas que no concuerden con éstas y por tanto no se utilicen: la comunicación interna es un vehículo para identificar necesidades reales.</p>	<p><b>Valoración del capital humano</b> Según definición de Gary Becker (1964), el "capital humano es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo o el aumento en la calidad del trabajo, y se consigue mejorando las capacidades de las personas trabajadoras".</p>	<p><b>Control y seguimiento</b> La empresa puede medir el buen o mal funcionamiento de las medidas de conciliación mediante su impacto en parámetros habitualmente utilizados en el área de recursos humanos (absentismo, rotación, clima, compromiso), controlando si éstos mejoran o empeoran.</p>
<b>MEDIDAS OPERATIVAS</b>			
Son aquellas que pueden utilizar las personas para mejorar la conciliación de su vida laboral, familiar y personal.			
<p><b>Medidas de organización flexible del tiempo y del espacio de trabajo</b> Están dirigidas a organizar el tiempo y el espacio de trabajo para adecuarlos a las necesidades de cada momento en la vida de los trabajadores y trabajadoras.</p>	<p><b>Medidas de apoyo y desarrollo profesional</b> Medidas destinadas a ofrecer soporte a las personas en su trabajo diario y en el desarrollo de su carrera profesional garantizando que ésta se realiza en igualdad de oportunidades en todos los aspectos, así como apoyo en el desarrollo personal, potenciando las habilidades y capacidades de los trabajadores y trabajadoras.</p>	<p><b>Servicios a la persona o beneficios sociales</b> Son servicios que la organización pone a disposición de la plantilla, desde sus instalaciones e infraestructuras o con sus recursos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.</p>	<p><b>Medidas de contratación y retribución</b> Son aquellas medidas que garantizan que la situación personal y familiar no sea un impedimento o condicionante ni para la selección y contratación, ni para la promoción, y aquellas medidas que tienen en consideración la situación familiar y/o personal de la plantilla a través de beneficios extra-salariales.</p>

Tabla 4: Caracterización de las Medidas de Conciliación. Fuente: Elaboración propia.

### 2.3.3.3. Beneficios de la aplicación de las medidas conciliatorias

Los beneficios que se han asociado al logro de las medidas de conciliación, son obtenidos de experiencias aplicadas en la comunidad internacional principalmente. Estos se clasifican desde el nivel macrosocial hasta el nivel individual.

BENEFICIOS MACROSOCIALES	BENEFICIOS PARA LA PERSONA	BENEFICIOS PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Igualación efectiva entre hombres y mujeres.</li> <li>➤ Motivación de la maternidad y la paternidad.</li> <li>➤ Aumento de la integración y la solidaridad intergeneracional.</li> <li>➤ Activación de la vida comunitaria y asociativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorrealización y crecimiento personal</li> <li>➤ Tiempo y vida familiar de calidad</li> <li>➤ Enriquecimiento interpersonal</li> <li>➤ Enriquecimiento de la vida social y personal.</li> <li>➤ Incremento de oportunidad de desarrollo profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora del clima laboral, de la identificación y el compromiso con la empresa.</li> <li>➤ Mejora de la productividad y del servicio.</li> <li>➤ Reducción de la rotación y de los costes derivados de ella.</li> <li>➤ Reducción del ausentismo laboral.</li> <li>➤ Aumento de la reputación corporativa y de la fidelización del cliente</li> <li>➤ Contratación de personas clave</li> <li>➤ Reducción de los costes de sustitución</li> </ul>

Tabla 5: Beneficios de las Medidas de Conciliación. Fuente: Elaboración propia.

## 2.4. SISTEMATIZACIÓN

### 2.4.1. CONCEPTO

Desde su concepción más básica, la sistematización se considera el ordenamiento según un sistema<sup>38</sup>. En términos técnicos, se considera como la construcción de un sistema explicativo de las prácticas, de los aprendizajes derivados de ellas, y de unos marcos conceptuales referenciales que en su desarrollo nutren esas prácticas, quehaceres y proyecciones sobre las realidades sociales.

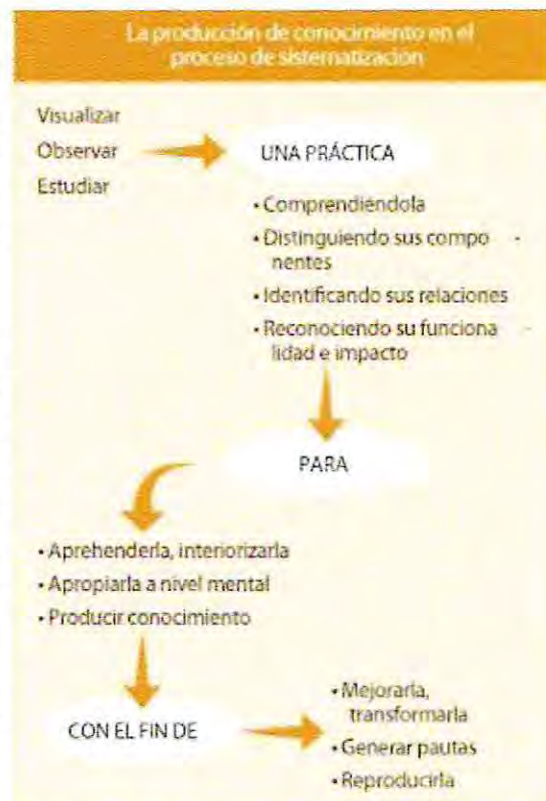
Sin embargo, la conceptualización de la sistematización es muy variada y se distingue según sus enfoques epistemológicos. Por lo tanto, para poder tener una imagen clara sobre lo que significar sistematizar, se requiere conocer las diferentes definiciones que han sido dadas a esta propuesta metodológica.

Sistematizar, tradicionalmente, se ha considerado como una alternativa a la evaluación aplicada en los proyectos sociales y educativos, en respuesta a las insuficiencias de la investigación social para analizar las problemáticas que relevan los proyectos de cambio y de intervención social (Martinic, 1987). Posteriormente, se desarrolla una mirada más científica de esta propuesta, donde se considera como un proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos, logrados a través de las experiencias prácticas de la intervención en una realidad social (CEAAL, 1994), complementado por el énfasis epistemológico crítico, con el que la sistematización se transforma en la interpretación crítica de estas experiencias, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubriendo o explicando la lógica del proceso vivido, los factores que intervinieron en este proceso, cómo se relacionan entre sí y por qué lo han hecho en ese modo (Jara Holliday, 2012).

Conceptualizaciones más actuales han complementado esta mirada tradicional, indicando que la Sistematización debe registrar, de manera ordenada, una experiencia que deseamos compartir con los demás, combinando el quehacer con su sustento teórico, y con énfasis en la identificación de los aprendizajes alcanzados en dicha experiencia (Bolívar O., 2003).

Finalmente, se puede considerar como la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo y con ello construye nuevos conocimientos (Eizaguirre, Urrutia, & Askunze, 2004).

Ilustración 6: Proceso de Obtención de Conocimientos en la Sistematización. Fuente: CENET. 1er Taller de Sistematización PESA Honduras y Sistema de Extensión Lempira (SEL), 2003).



<sup>38</sup> RAE <http://www.rae.es/rae.html>

## 2.4.2. CARACTERÍSTICAS

Según diversos autores, se identifica una serie de características comunes para el ejercicio de la sistematización, las cuales parten del supuesto que se le debe anteceder una experiencia práctica, no siendo posible realizarla si esta no existe, ya que el rol de la sistematización es ordenar lo acontecido, recuperando la memoria histórica, interpretarla, aprender nuevos conocimientos y compartirlos (Eizaguirre, Urrutia, & Askunze, 2004). Cada característica se basa en supuestos, los que permiten decir qué es sistematizar:

Tabla 6: Características de la Sistematización I.

Proceso	Participativo	Ordenado
<input type="checkbox"/> Es un proceso en construcción en el que hay un itinerario. <input type="checkbox"/> Interesa tanto el proceso como el producto. <input type="checkbox"/> Está abierto a los aportes y el desarrollo del grupo. <input type="checkbox"/> Ayuda a descubrir la lógica con la que ese proceso, así como la actividad que se sistematiza, se llevó a cabo (factores, relaciones, etc.).	<input type="checkbox"/> Quienes han participado en la experiencia son sujetos de la sistematización. <input type="checkbox"/> Se crea un espacio de trabajo basado en la confianza de las personas. <input type="checkbox"/> Se genera un espacio donde compartir, confrontar y discutir las opiniones de los sujetos. <input type="checkbox"/> Se asume que todo proceso de sistematización es un proceso de interlocución entre personas en el que se negocian discursos, teorías y construcciones culturales.	<input type="checkbox"/> Es un registro ordenado de los hechos. <input type="checkbox"/> Es una reconstrucción del proceso vivido. <input type="checkbox"/> Se ordenan los conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia. <input type="checkbox"/> Demanda un afinamiento de las técnicas de registro y exige disciplina en el seguimiento organizado de los proyectos.

Tabla 7: Características de la Sistematización II.

Memoria Histórica	Análisis e interpretación	
<input type="checkbox"/> Obliga a un esfuerzo de recuperación de la experiencia y facilita el acceso a ella como método de trabajo normalizado. <input type="checkbox"/> Recupera la memoria histórica. <input type="checkbox"/> Revisa críticamente las prácticas. <input type="checkbox"/> Permite entender las prácticas concretas como procesos históricos y dinámicos.	<input type="checkbox"/> Toda persona es sujeto de conocimiento y posee una percepción y un saber producto de su experiencia. <input type="checkbox"/> Es necesarios objetivar lo vivido: convertir la propia experiencia en objeto de estudio e interpretación teórica, a la vez que objeto de transformación. <input type="checkbox"/> Implica reflexión sobre la práctica. <input type="checkbox"/> Implica considerarla en el marco de un determinado contexto: una interpretación crítica de una práctica inserta en una realidad y contexto específico.	<input type="checkbox"/> Analiza procesos de desarrollo a través de espacios concretos. <input type="checkbox"/> Es necesario prestar atención a la experiencia e interpretaciones de quienes participan en dicha situación o proceso. <input type="checkbox"/> Se debe mantener un equilibrio entre aspectos teóricos y prácticos. <input type="checkbox"/> Permite un trabajo técnico y profesional comprometido con la transformación y democracia, con variables científicas cuantitativas y cualitativas.

Tabla 8: Características de la Sistematización III.

Aprendizaje y nuevos conocimientos	Compartir y difundir
<input type="checkbox"/> Conceptualizar nuestras experiencias, es decir, producir conocimiento desde la realidad. <input type="checkbox"/> Revelar lo que "aún no sabíamos que ya sabíamos". <input type="checkbox"/> Producir conocimiento útil. <input type="checkbox"/> Producir un nuevo conocimiento que permite abstraer lo que está haciendo en cada caso particular y encontrar un terreno fértil donde la generalización es posible. <input type="checkbox"/> Aprender de la práctica y de las otras organizaciones. <input type="checkbox"/> Mejorar nuestra práctica.	<input type="checkbox"/> La organización de la información se ha realizado para transmitir una experiencia a otras personas y que éstas puedan aprovecharla en un futuro. <input type="checkbox"/> Su propósito es compartir y contrastar un aprendizaje. <input type="checkbox"/> También puede reforzar la identidad de la propia organización y el sentido de pertenencia a la misma. <input type="checkbox"/> Posibilita compartir la experiencia propia con otras organizaciones.

### 2.4.3. ENFOQUES DE SISTEMATIZACIÓN

Cuando se quiere determinar los tipos de enfoques que predominan en la sistematización, primero se debe determinar el por qué sistematizar. Según los aportes de Eizaguirre, Urrutia, Askunze (2004) y Barnechea, González, Morgan (1994), la sistematización pretende:

- Reconocer lo realizado.
- Recuperar las experiencias de lo que se ha puesto en marcha.
- Analizar y reconocer fracasos y avances realizados, así también los puntos críticos con los que se ha encontrado la acción de intervención.
- Analizar procesos concretos en el marco de un contexto más amplio.
- Aprender de la práctica.
- Mejorar las prácticas profesionales.
- Generar conocimientos nuevos desde la práctica.
- Comunicar y compartirlos con otras personas u organizaciones, y así avanzar en el campo de trabajo en base a la transformación social.

Estas afirmaciones tienen diversos objetivos, los cuales se potencian dependiendo del enfoque epistemológico. Entre los objetivos del por qué se busca sistematizar las prácticas, se pueden definir algunos como: para poder *favorecer el intercambio de experiencias, tener una mejor comprensión del trabajo propio, adquirir conocimientos teóricos a partir de la práctica y mejorar la práctica.*

Mejía (2007) indica que existen al menos ocho motivos que instan diversas metodologías de sistematización, las cuales se definen a continuación:

- a. **La sistematización como fotografía de la experiencia.** Se busca tener una descripción del proceso o experiencia, respondiendo a preguntas tales como: *¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cómo?, y ¿por qué?*
- b. **La sistematización como recuperación de saberes de la experiencia vivida.** Se hace énfasis en la evaluación de proyectos. Desde esta perspectiva, a la descripción de la práctica le subyace una teoría que debe ser explicitada para aprehender los nuevos conocimientos que surgen de la experiencia.
- c. **Sistematización como obtención de conocimiento a partir de la práctica.** Se busca encontrar las distancias entre los resultados esperados (teoría) y la experiencia vivida (práctica). Se contrasta la teoría propuesta y el dato empírico, elaborando hipótesis que permiten obtener conocimiento a partir de la experiencia y que sirven para obtener algunos elementos replicables en otras.

- d. **La sistematización dialéctica.** El conocimiento elaborado es un proceso que parte de la práctica y debe regresar a ella (praxis) para mejorarla y transformarla, logrando comunicabilidad y replicabilidad con experiencias afines. Busca elaborar, a partir de las explicaciones formuladas, una nueva teoría que produzca una transformación de las prácticas.
- e. **La sistematización como praxis re-contextualizada.** Se aplica a toda acción humana, intentando esclarecer sus sentidos y significados acumulados en la memoria de la experiencia (archivo, personas, documentos, etc.) y en los actores con una perspectiva de futuro. El conocimiento surge por la confrontación entre prácticas e interrogantes planteadas.
- f. **La sistematización como investigación de la práctica.** Se considera que la práctica es una acción ligada al contexto social por una serie de relaciones de sentido que el sistematizador debe explicitar, mediante el análisis de las memorias en función de la observación de la unidad del proceso y su relación con el contexto social en el que se ubica y así establecer líneas fuerza que dan sentido a la experiencia, configurándose nuevo conocimiento.
- g. **Como una mirada de saberes propios sobre la práctica.** En este caso el enfoque es colectivo. La práctica es leída desde múltiples miradas y expresada desde múltiples voces. La sistematización es un esfuerzo por captar esta heterogeneidad de perspectivas sobre la experiencia en sus aspectos esenciales para generar empoderamiento en los actores involucrados.
- h. **Organizar en una tabla de contenidos de la práctica.** Esta es la propuesta más reciente y de carácter más aplicativo. Consiste en la elaboración de tablas de contenido que contienen una serie de ítems referentes a los aspectos centrales de la experiencia, tienen el fin de recoger la información y que luego servirá para el análisis y la producción de nuevo conocimiento sobre la experiencia.

Durante el desarrollo histórico de la sistematización, en el que se han impulsado diversos enfoques, el eje principal ha sido *organizar la acción práctica en busca de una innovación teórica o metodológica*. Esto es potenciado por diversos grupos, los cuales se vinculan tradicionalmente a las siguientes áreas: **La Educación Popular, la Investigación Acción Participativa y las escuelas de Trabajo Social.**

#### a) **LA EDUCACIÓN POPULAR**

Modelo propuesto y utilizado por Red Alforja, la cual se compone de educadores y educadoras populares de Centro América.

El énfasis fundamental de este modelo está en aprender de las prácticas vinculándolas a un contexto determinado y no tanto en elaborar conocimientos. Las personas participantes son las protagonistas fundamentales de esta sistematización. En otras palabras, este modelo está centrado en la interpretación, en el orden y la memoria histórica, y se trabaja principalmente con los beneficiarios de las experiencias prácticas y no los promotores de éstas.

Su enfoque plantea un modelo basado en los siguientes pasos:

- El punto de partida.
- Las preguntas iniciales.
- Recuperación del proceso vivido.
- La reflexión de fondo: por qué pasó lo que pasó.
- Los puntos de llegada.

#### b) **LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA**

Modelo vinculado a la investigación, en la actualidad se promueve en el marco universitario del Grupo de Investigación en Educación Popular de la Universidad del Valle de Cali (Colombia).

Esta propuesta metodológica hace hincapié en la importancia de la interpretación de las experiencias. Desde su perspectiva, el núcleo metodológico reside en construir relatos sobre la experiencia, principalmente desde los beneficiarios, y realizar lecturas interpretativas (análisis) de dichos relatos con el objetivo final de elaborar un "macro relato consensual". El carácter de la investigación es fundamentalmente: Cualitativa, Hermenéutica y Participativa.

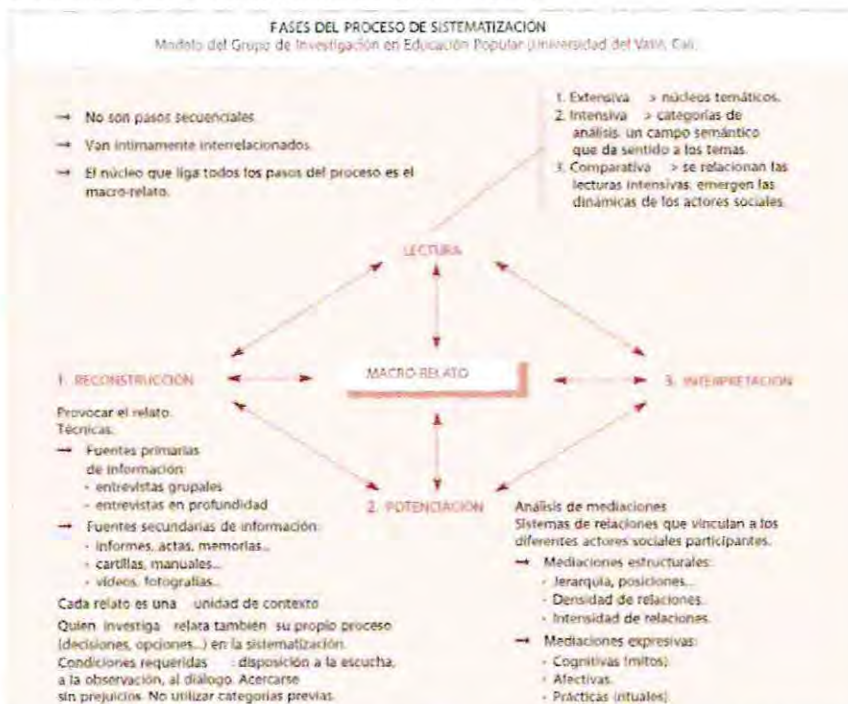


Ilustración 7: Fases de la Sistematización en Educación Popular. Fuente: (Eizaguire, Urrutia, & Askunze, 2004)

### c) LAS ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL

En Trabajo Social la sistematización puede ser entendida como un proceso permanente, acumulativo, de creación de conocimientos a partir de la experiencia de intervención en una realidad social; como un primer nivel de teorización sobre la práctica (Ayllón, 2001).

Desde los inicios de la profesión, el Trabajo Social fue reconocido como una actividad práctica asistencial, que priorizaba la acción<sup>39</sup> por sobre la teoría, conformada a partir de los contextos de crisis sociales y representando un rol profesional que consistía en atender una demanda especializada ante un determinado problema. Bajo este contexto, como señala Vélez (2003), el proceso metodológico de investigación del Trabajo Social se muestra como un método directo de la intervención, denotando el carácter instrumental y el pragmatismo que le otorgan los profesionales a la intervención. Pese a que en el tiempo se han ido generando mayores instancias investigativas y adoptando metodologías de otras áreas, resalta la carencia de científicidad propia de la carrera. Frente a esto, el Trabajo Social está capacitado para contribuir en el perfeccionamiento del saber científico propio de la profesión, en la medida que éste posibilite el logro del desarrollo de las personas y la sociedad. Diversas han sido las herramientas que se han utilizado para este fin, entre ellas se destaca a la Investigación, la Sistematización y la Evaluación como medios de aproximación a la realidad. Los tres están estrechamente relacionados, las evaluaciones contienen información y valoraciones que pueden ser muy útiles para un proceso de sistematización, los resultados de una sistematización también pueden nutrir una evaluación, asimismo la sistematización usa algunos métodos y técnicas de investigación en los procesos de ordenamiento lógico a las intervenciones realizadas por los trabajadores sociales (Ayllón, 2001). Es por esto que la sistematización se reconoce como una contribución tecnológica a la producción de conocimiento, complementaria a la actividad

<sup>39</sup> Cuando se habla de acción, se refiere a la intervención consciente, planificada y responsable sobre determinados aspectos de la realidad para modificarla, transformarla. En esa medida es inseparable de la reflexión, del conocimiento y del pensamiento o, de lo contrario, se trataría de activismo o "movimiento reflejo". En una acción social entendida de esa manera, los que intervienen están constantemente haciéndose preguntas –aunque no sea de forma explícita–, que permiten comprender lo que están haciendo y lo que está pasando, con el objeto de intervenir mejor y de que la acción sea más eficaz. (Valdés X., 1992)

investigativa propia de la profesión, otorgando así una oportunidad para la comprensión de las diversas temáticas desde la práctica.

Según las características planteadas anteriormente y según plantea Ayllón (2001), la sistematización significaría un aporte tanto a la práctica profesional y a la teoría.

#### **Contribuciones a la práctica profesional:**

- Permite reflexionar y comprender como se desarrolla la experiencia. La sistematización constituye la comprensión de cambios en base a los proyectos ejecutados.
- Posibilita superar el Activismo<sup>40</sup>. Obliga a la reflexión permanente de las actividades, metodologías, técnicas y procedimientos.
- Permite la comunicación fluida de los procesos y los resultados de la intervención. Se evita comenzar desde cero, facilita la innovación y adecuar las prácticas a las exigencias actuales.
- Permite recuperar el protagonismo de las personas o grupos que han participado de la intervención y con ello la sistematización se considera como un instrumento de educación social, tanto para usuarios participantes y los promotores ejecutores del proyecto, ya que logran visualizar los esfuerzos, logros y limitaciones, obteniendo nuevos referentes para nuevas propuestas de cambio.

#### **Contribución a la teoría:**

- Los conocimientos que se producen mediante el proceso reflexivo y analítico de la sistematización aportan un entendimiento conceptual inicial de los fenómenos y procesos que se vinculan con la intervención profesional. En este sentido, se considera un insumo importante para la enriquecer la teoría y adquirir nuevas dimensiones teóricas a raíz de las nuevas evidencias.
- Los resultados de sistematizaciones sucesivas en una misma línea de intervención, frente a problemáticas similares, permite la comparación y acumulación de evidencias para la producción teórica.
- La sistematización nos permite demostrar la identidad del Trabajo Social, haciendo visible las intervenciones realizadas, distinguiendo las diferentes modalidades de intervención profesional y construir, a partir de esto, un cuerpo general de conocimientos del Trabajo Social y así fortalecer su identidad como profesión y disciplina (Valdés X. , 1992).

En la actualidad la propuesta metodológica para la sistematización en el trabajo social se llevó a cabo según la propuesta del Centro Latinoamericano de Trabajo Social<sup>41</sup> y trabajada por Morgan. Son seis los pasos recomendados, junto con el modelo de Alboan en Trabajo Social, los cuales se detallan a continuación, se encuentran insertos en tres etapas *claves*: Planificación de la Sistematización; Reparación, Análisis e Interpretación; Comunicación de los Aprendizajes (Eizaguirre, Urrutia, & Askunze, 2004; Gaviria & Martín M., 2004):

<sup>40</sup> Considerada en este caso como la práctica rutinaria del agente que ejecuta la acción de cambio, donde pierde perspectiva profesional y ejerce según práctica cotidiana.

<sup>41</sup> Expuesta en el Nuevo Cuaderno CELATS N° 17 (1989)

Ilustración 8: Proceso de Sistematización Estándar. Fuente: (Eizaguirre, Urrutia, & Askunza, 2004)



- 1- Selección, Recuperación y Ordenamiento de la experiencia
  - a. Requiere de haber participado en la experiencia
  - b. Tener registros de las experiencias
- 2- Delimitación del Objeto - Eje de Sistematización
  - a. ¿Qué experiencia queremos sistematizar? (Objeto)
  - b. ¿Qué aspectos centrales de la experiencia nos interesan? (Eje)
- 3- Delimitación de los Objetivos de la Sistematización
  - a. ¿Para qué queremos sistematizar?
- 4- Hipótesis de Acción o Supuestos en los que se apoyó la experiencia específica
- 5- Análisis: operacionalización de las preguntas y recuperación de la información
- 6- Síntesis: respuesta a las preguntas.
  - a. Formular conclusiones
  - b. Comunicar aprendizajes
  - c. Sistematización de sistematizaciones: aprendizajes nuevos.

**Delimitación del objetivo**

Definir el o los resultados que se esperan obtener con la sistematización en términos de productos, así como la utilidad que ésta tendrá para la institución y, eventualmente, fuera de ella.

**Definición del objeto**

La definición del objeto, quiere decir, la o las experiencias que se quieren sistematizar, según criterios universales que pueden ser útiles para seleccionar las experiencias a sistematizar: Relevancia, Validez, Aplicabilidad, Innovación, Sostenibilidad, entre otros.

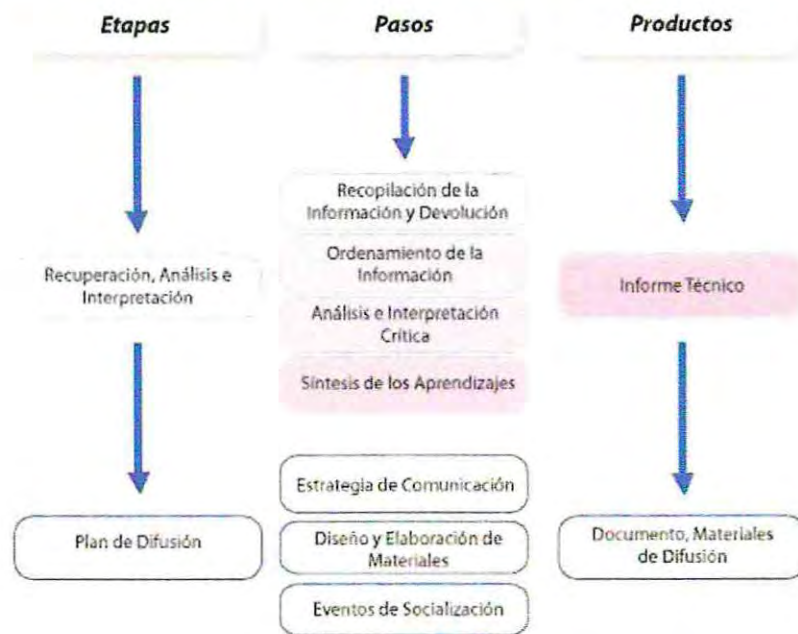
**Precisión del eje de sistematización**

El eje permite precisar el enfoque de la sistematización. Una misma experiencia puede ser sistematizada desde varios ejes, conforme a lo que más interese o se requiera. Se debe formular de manera coherente al objetivo y al objeto de la sistematización; su definición facilita de manera práctica el proceso, y evita que las personas que estén sistematizando se dispersen, incorporando aspectos superfluos de la experiencia.

Tabla 9: Especificaciones del Proceso de Sistematización. Fuente: (Gaviria & Martín M., 2004)

Es necesario aclarar que la Sistematización no posee una fórmula establecida de acción, son propuestas flexibles que pueden ser adecuadas y adaptadas en función a la experiencia, tiempos, recursos, etc. En Chile, la sistematización de experiencias surge a través del Centro de Estudios de la Educación (CIDE) y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), es considerado como complemento de las medidas anteriores, ya que propone no sólo el sistema de análisis, sino que también un plan de difusión, relevante al momento de desarrollar cualquier medida en base a una comunicación interna eficaz (y, dependiendo de las características del objeto de sistematización, puede realizarse un plan de comunicación externa). Estas medidas se graficarán a continuación.

Ilustración 9: Proceso de Sistematización. Fuente: Adaptación de (Gaviria & Martín M., 2004)





### 3.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), desde el año 1979, habla sobre la eliminación de todo tipo de discriminación contra la mujer, la convención realizada en dicha fecha instó a que todos los estados miembros establecieran diversas políticas para mitigar las consecuencias negativas ante esta causa y, por mismo motivo, se reconociera la igualdad de condiciones tanto laborales como sociales entre hombres y mujeres. Posteriormente, la misma organización, establece el convenio número 156 donde se reconoce a los trabajadores como hombres y mujeres con responsabilidades familiares, instando a los estados parte para impulsar políticas que logren compatibilizar las necesidades más urgentes de los trabajadores al cuidado de su familia, en cuyas medidas primara la no interrupción de la asistencia de éstos a la organización laboral (principalmente se adquirieron organismos al cuidado de los hijos de los trabajadores). Finalmente, por medio del Programa de Trabajo Decente (2002), la OIT procura la promoción de la protección de los trabajadores, en la cual los estados miembros deben ofrecer condiciones de trabajo decente, como salarios, tiempo de trabajo y salud, y seguridad en el trabajo, para así extender y mejorar la cobertura de la protección social de todos los grupos sociales, preocupándose de que hombres y mujeres puedan obtener un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana, para así lograr una mejor calidad de vida y la prosperidad. Ya no solo se habla del bienestar del trabajador en su lugar de trabajo y la igualdad de género, sino que se vela por un acuerdo triple, en el cual hombres y mujeres son personas con responsabilidades compartidas, sean familiares o laborales, pero tienen calidad individual y subjetiva, por lo tanto se asume que, en la medida que el individuo posea una buena calidad de vida, los sistemas que interactúan con éste se verán beneficiados.

La conciliación de la vida personal, familiar y laboral nace de cuatro premisas centrales:

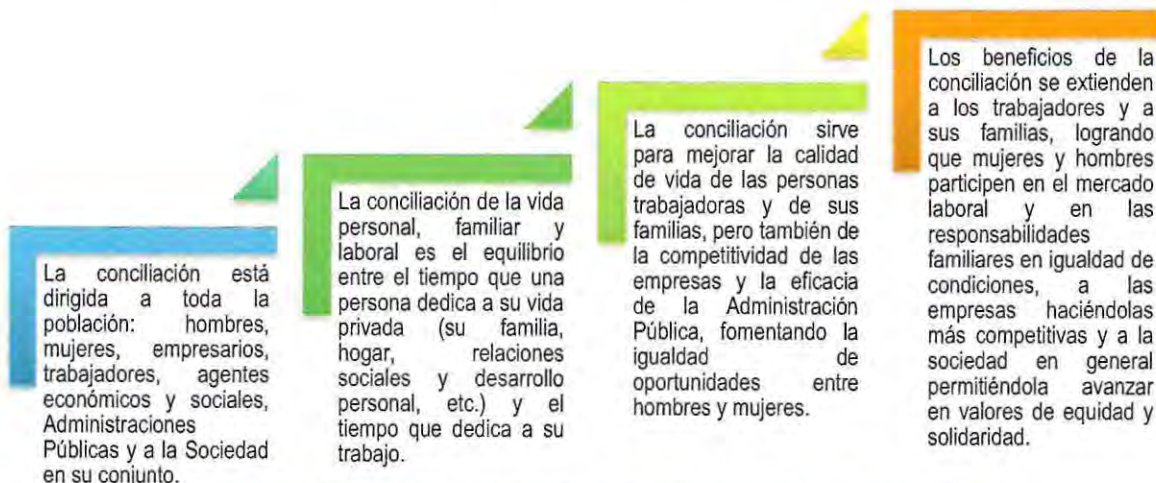


Ilustración 10: Características de la Conciliación Trabajo-Familia. Fuente: Elaboración Propia.

En este contexto, la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, se posiciona como una herramienta clave para mejorar la calidad de vida de las personas. Es por esto que, si bien se ha trabajado en torno a la calidad de vida en Chile, hoy, el Servicio Nacional de la Mujer, la Dirección del Trabajo y el Servicio Civil, acogen esta nueva conceptualización y reconocen sus propios conocimientos como aporte trascendental para una nueva organización del sistema social y económico, basado en la calidad de vida de las personas, donde mujeres y hombres puedan hacer compatibles diferentes facetas de sus vidas: el empleo, la familia, el descanso y el tiempo personal.

Pese al reconocimiento de esta necesidad y la puesta en marcha de diversas medidas, el alcance ha sido relativamente bajo, la adopción de medidas ha sido realizada por instituciones de carácter privado más que del público, mostrando ligeros avances en el primero y el estancamiento en el segundo. El Servicio Civil (2010) destaca la acción realizada en su propia institución –siendo el principal agente innovador del estado chileno–, pero coincide en la falta de prácticas similares de otros servicios públicos. La principal razón para que esto ocurra se debe a la corta trayectoria que tiene esta conceptualización en Chile, siendo casi

desconocida. Consecuentemente, se conocen pocas medidas conciliatorias aplicables a instituciones públicas, principalmente por la naturaleza competitiva y productiva que se ha asociado a la Conciliación y, en segunda instancia, se reconocen como estamentos muy rígidos, poco innovadores a diferencia de las empresas, ya que dependen netamente de las políticas públicas implementadas. Por lo tanto, observar experiencias en este ámbito y buscar otros modelos de intervenciones aplicables a servicios públicos, es una opción muy limitada.

### 3.2 PROPÓSITO

La presente sistematización pretende conocer la contribución de las prácticas y experiencias que han sido implementadas por la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago, durante el período 2007-2011, a la Conciliación Trabajo-Familia. Además, se busca extraer los conocimientos generados por estas prácticas sociales para mejorar la eficiencia de la acción profesional en torno a esta temática.

### 3.3 OBJETO Y EJE DE SISTEMATIZACIÓN

Para este estudio se han escogido como Objeto de sistematización "Las prácticas y experiencias desarrolladas en el período 2008-2011" bajo el Eje de sistematización: "Los aportes que éstas prácticas y experiencias realizan a la Conciliación Trabajo-Familia". Este objeto es entendido por las intervenciones que ha generado la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago (PMS), cuyo eje hace refiere a la contribución que las prácticas y experiencias de Servicio Social han realizado, por medio de sus programas y actividades sociales, a la Conciliación Trabajo-Familia.

### 3.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles y qué características presentan las prácticas y experiencias realizadas como parte del proceso de Conciliación trabajo-familia en el Parque Metropolitano de Santiago?
- ¿Cuál es la contribución de las prácticas y experiencias desarrolladas por la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago a la Conciliación Trabajo-Familia?
- ¿Cómo perciben los actores directos e indirectos las prácticas y experiencias de conciliación que se han dado en el Parque Metropolitano de Santiago?

### 3.5 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### 3.5.1 OBJETIVO GENERAL

*"Sistematizar las experiencias y prácticas sociales implementadas desde el año 2008 al 2011 en el marco de la Conciliación Trabajo-Familia<sup>42</sup>, realizados por la Sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago"*

#### 3.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar, ordenar y luego caracterizar las prácticas y experiencias de intervención implementadas por la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago, según el repertorio de medidas que facilitan la conciliación trabajo-familia.
- Analizar e interpretar críticamente las prácticas y experiencias de intervención implementadas por la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago, en el marco de la Conciliación Trabajo-Familia.
- Identificar la contribución de las prácticas y experiencias de intervención implementadas por la sección de Servicio Social en el Parque Metropolitano de Santiago, a la conciliación trabajo-familia.

<sup>42</sup> Referencia establecida como marco operativo de análisis basado en el Capítulo II, título 2.3, ítem 2.3.4.



### 3.6 TIPO DE ESTUDIO

La sistematización como práctica investigativa busca comprender e interpretar de una forma crítica la realidad, para lo cual se requiere de la narrativa y lo descriptivo que caracteriza al modelo cualitativo (Jara Holliday, 2012). Asimismo, en este estudio, la sistematización de experiencias en su práctica investigativa posee un carácter *retrospectivo-reactivo* (también llamado longitudinal), o sea, una limitación espacio/tiempo, donde la investigación puede realizarse cuando las experiencias a estudiar han sido concluidas, lo cual permite que la esencia de la sistematización se ejerza: rescatar y reconstruir las experiencias vividas, comprendiéndola, distinguiendo sus componentes para producir conocimiento y así orientar los resultados a mejorar futuras intervenciones similares, generando pautas o reproduciéndola, pero también su peculiaridad reactiva implica que el conocimiento obtenido suma información sobre el efecto que ha tenido en la población beneficiaria, identificando elementos claves que hayan incidido como resultados a largo plazo (Gaviria & Martín M., 2004).

La investigación cualitativa se preocupa especialmente en la dimensión simbólica y de la búsqueda de sentido/significado. En este contexto, la sistematización, es un proceso de recuperación de la memoria histórica y la lectura crítica de las prácticas sociales realizadas, lo que permite obtener nuevos conocimientos, construyéndolos en base a los significados asociados a estas prácticas, por medio de las interpretaciones que los actores han asignado a cada una. Esta es una característica clave del enfoque cualitativo, ya que utiliza la *fenomenología* para poder comprender los sucesos ocurridos desde la perspectiva de los sujetos, preocupándose por conocer el cómo las personas han experimentado o interpretan la realidad social en la cual están en constante interacción (Martínez Molina, 2010).

Asimismo, para el presente estudio, se utilizará información cuantitativa. Según el enfoque mixto que se plantean Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006), tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo pueden complementarse, obteniendo mayor información mediante la conversión de datos cualitativos en cuantitativos o viceversa (principalmente la medición de los fenómenos, utilizando estadísticas o el análisis causa-efecto), y así lograr responder a las preguntas surgidas en un planteamiento del problema.

La sistematización puede utilizarse para una o varias experiencias, así también con uno o más enfoques, en este caso se consideró un solo componente para varias experiencias, el cual sería: *las prácticas y experiencias sociales implementadas como contribución a la conciliación trabajo-familia*. Asimismo, según el planteamiento de Gisho (1998), cuando existe una diversidad de sujetos, lógicas y racionalidades reconocidas, culturas y discursos que generan múltiples reflexiones y expresiones del saber construido en relación a las prácticas, existirían enfoques epistemológicos para guiar las propuestas de sistematización. El autor ha destacado cinco tipos de enfoques epistemológicos: Enfoque histórico – dialéctico, Enfoque dialógico e interactivo, Enfoque hermenéutico, Enfoque de la reflexividad y la construcción de la experiencia humana y el Enfoque deconstructivo, pero en este estudio se han escogido dos, que son los siguientes:

- *Enfoque hermenéutico*: Este enfoque requiere la comprensión de los actores que participaron de los proyectos socioculturales y educativos mediante la reflexión y análisis de sus interacciones, permitiendo hacer explícito y poner en claro las intencionalidades, predisposiciones, hipótesis, sentidos o valoraciones que subyacen en la acción. Desde este enfoque, la sistematización se entiende como una labor interpretativa de todos los que participaron, develando los juegos de sentido y las dinámicas que permiten reconstruir las relaciones que se dan entre los actores, los saberes y los procesos de legitimidad, esto es dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia.
- *Enfoque dialógico e interactivo*: En este las experiencias son entendidas como espacios de interacción, comunicación y de relación; siendo leídas desde el lenguaje que se habla y en las relaciones sociales que se establecen en estos contextos. En este enfoque, la construcción de conocimiento se realiza a partir de los referentes externos e internos que permiten tematizar las áreas problemáticas expresadas en los procesos conversacionales que se dan en toda práctica social.

Si bien este estudio no es una investigación cualitativa propiamente tal, la sistematización hereda sus características para conocer las experiencias desde la interpretación propia de las personas que han participado de éstas, permite comprender, describir e interpretar la realidad social que en el momento de estudio es desconocida. Por lo tanto, se puede considerar que su carácter cualitativo posee una calidad *descriptiva*, ya que estos buscan desarrollar una imagen representativa fiel de la situación estudiada, generando un mayor aporte a la obtención de conocimientos por considerar las vivencias tal cual se dieron.

### 3.7 CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL DISEÑO

La sistematización no es única e indiscutida, existen diversos criterios que se han ido adecuando a las situaciones o temáticas a estudiar y pueden variar dependiendo de la comodidad de quien aplica el diseño. El presente estudio se formula en base al diseño metodológico propuesto para la sistematización en trabajo social, el cual utiliza un diseño investigativo *no experimental*, las observaciones realizadas se dirigen a la población objeto que ha sido partícipe de intervenciones, sin controlar variables que produzcan sucesos esperados (Hernandez Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006).

Este diseño se encuentra organizado en tres momentos claves de acción, sin ser estrictamente sucesivos cronológicamente, en los cuales se establecen ciertos productos esperados al finalizarlos. Ellos son: 1) planificación de la sistematización; 2) recuperación, análisis e interpretación de las experiencias; 3) comunicación de los aprendizajes. Para efectos de esta sistematización, se entenderá la primera etapa como la presentación del diseño metodológico y el respaldo teórico; así, la segunda etapa como recuperación de la información tanto primaria como secundaria, su análisis recaerá en la asociación a las medidas de Conciliación Trabajo-Familia y la interpretación de la información obtenida se realizará por medio de la triangulación interpretativa. Por último, la tercera etapa corresponde al informe final generado, incluyendo las propuestas correspondientes.

### 3.8 DELIMITACIÓN DEL CAMPO A ESTUDIAR

#### 3.8.1 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis en este estudio se conforma por las *prácticas y experiencias sociales* que han sido realizados por la Sección de Servicio Social del Parque Metropolitano de Santiago, en relación a la Conciliación Trabajo-Familia, durante el período 2008-2011, mediante el análisis del discurso de los funcionarios que han sido beneficiados por estas experiencias y del equipo técnico de Servicio Social.

#### 3.8.2 MUESTREO E INFORMANTES

Según la metodología de sistematización, se considerará el muestreo de la investigación cualitativa (Hernandez Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006), en este sentido, se entenderá por muestra un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre la cual se habrán de recolectar los datos, sin que sea necesaria la representatividad del universo o población que se estudia. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará un muestreo *estratificado*, en el cual se reconoce la existencia de diferenciadas categorías o estratos, por lo que cada unidad de muestreo pertenece a un estrato y estas unidades se asignarán de manera al azar, considerando el criterio de  *saturación*  de la muestra, o sea, no será necesaria una mayor indagación cuando los discursos emitidos por los entrevistados no entreguen nuevos elementos. Considerando este criterio, se propone realizar entrevistas en profundidad (actores directos) y focus groups (actores directos e indirectos).

En este caso, el muestreo se realizará según prácticas y experiencias sociales implementadas en el Parque Metropolitano de Santiago por la sección de Servicio Social, en el período 2008-2011. Los criterios para el muestreo serán los siguientes:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	
ACTORES DIRECTOS	ACTORES INDIRECTOS
Personas o grupos que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Han recibido los beneficios o perjuicios directos de la experiencia.</li> <li>• Han participado en la toma de decisiones de la experiencia.</li> <li>• Han aportado recursos materiales, humanos o financieros, utilizados durante la experiencia.</li> </ul>	Personas o grupos que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aunque no pueden ser considerados actores directos, sus acciones y decisiones han tenido una influencia importante en el desarrollo de la experiencia. Han sido, de alguna manera, testigos de la misma y su punto de vista puede ser de interés para la sistematización.</li> </ul>
Entre los actores directos se considerarán a los grupos participantes en los programas (Equipo técnico y beneficiarios).	Entre los actores indirectos se considerarán a las entidades líderes dentro de la Institución (jefaturas) y a los familiares de los beneficiarios.

Tabla 10: Criterios de Inclusión del Estudio.

### 3.9 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según se ha mencionado anteriormente, la sistematización de experiencias es un proceso flexible y se puede moldear según las intenciones que el investigador posea, por lo tanto, las técnicas e instrumentos de recolección de información, variarán según la propuesta de sistematización que se maneje. En la sistematización, la recopilación de información, es un momento crucial, ya que a través de ésta se puede obtener elementos que permitan reconstruir la experiencia vivida en toda su dimensión y obtener la validez del análisis realizado e interpretación que se haga de la experiencia (Gaviria & Martín M., 2004).

Si bien es importante recolectar la información, se debe determinar por los momentos a sistematizar, ya sea en el momento de planificación de la sistematización o en el proceso de recopilación de información, obteniendo una situación inicial y una final. Según la sistematización de experiencias, para obtener mayor información se requieren técnicas e instrumentos que permitan recopilar antecedentes primarios y secundarios, entre ellas se utilizarán:

TÉCNICAS QUE SE UTILIZARÁN PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA			
INFORMACIÓN SECUNDARIA		INFORMACIÓN PRIMARIA	
TÉCNICAS DE LECTURA <sup>43</sup>		ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD	GRUPOS FOCALES
<i>Tipo de lectura</i>	<i>Objetivo</i>	Enfoque horizontal y participativo, comunicación de doble vía, propia del modelo I ↔ M ↔ I (Interlocutor ↔ Medio ↔ Interlocutor); la idea principal es crear un clima de confianza que genere un diálogo, a fin de compartir y analizar, junto con el entrevistado, para aprender y compartir de su experiencia y obtener información.	Grupos de discusión organizados alrededor de la experiencia que se quiere reconstruir, permiten obtener gran cantidad de información colectiva, y lo suficientemente profunda, en corto tiempo.
Lectura de exploración	Conocer sobre la experiencia.		
Lectura de búsqueda de datos	Localizar información específica y datos.		
Se utilizará esta técnica para recopilar información secundaria, especialmente los documentos asociados a las intervenciones objeto de estudio.		Se utilizará esta técnica para la recopilación de información primaria, especialmente en el equipo profesional que ha guiado las intervenciones sociales.	Se utilizará esta técnica para la recopilación de información primaria, especialmente en aquellos funcionarios y/o familias que han sido parte de las intervenciones realizadas.

Tabla 11: Técnicas de Recolección de Información en el Estudio.

#### a) Entrevista en profundidad

Referidas a aquellas entrevistas de carácter individual o familiar, cuya característica principal es que tiene la apariencia de una conversación. En este tipo de entrevistas la relación se establece en un ambiente de confianza y distendido. La estructura se basa en una guía de entrevista, puede realizarse un listado de temas y de estos formular preguntas, o bien, realizar un

<sup>43</sup> La técnica de lectura se divide en dos partes: una se basa en la recolección de información, utilizando la exploración de los textos y la búsqueda de datos; la segunda se basa en el análisis de los datos obtenidos, utilizando la lectura crítica para comprender la experiencia.

cuestionario, pero este se encuentra conformado por preguntas abiertas que se encuentren cronológicamente ordenadas (Gaviria & Martín M., 2004).

En este estudio, las entrevistas se conformarán según el eje de sistematización identificado, no incluyendo otros temas que no estén relacionados con la temática. De igual forma que la estructuración de una entrevista normal, se estructura en tres momentos claves: situación inicial, fase de intervención y situación actual, además de las lecciones aprendidas o recomendaciones para el futuro.

En vista de la gran cantidad de información que es probable obtener, sólo se realizará al equipo técnico de Servicio Social para así conseguir información de calidad técnica.

#### **b) Focus Group (grupos focales)**

Consiste en la formación de grupos de discusión, los cuales se organizan en torno a la temática a sistematizar. Se caracteriza por su ejecución mediante dinámicas grupales de intercambio de opiniones, por lo tanto su conformación debiera ser superior a tres personas y no superar las diez personas para evitar el esparcimiento de la discusión y no opacar las opiniones de los participantes.

Al igual que la entrevista en profundidad, los grupos deben utilizar el modelo de comunicación de doble vía: interlocutor – medio – interlocutor. Se requiere de un guía de entrevista o cuestionario base que reúna un conjunto de preguntas abiertas sobre los temas a tratar. (Gaviria & Martín M., 2004)

El logro de la discusión grupal, permitiría recoger información sobre el tema a sistematizar, generar ideas sobre el aporte real de las medidas adoptadas e identificar ciertas discrepancias ante éstas. Sin embargo, en vista de que puede afectar sobre las opiniones más personales de los participantes ante ciertos temas, se propone como un recurso útil y complementario a la entrevista en profundidad para evitar dicha situación. Es por esta razón que se realizará en las personas que han sido beneficiarias de las intervenciones sociales realizadas en el Parque Metropolitano de Santiago.

#### **c) Técnicas de lectura y localización de ideas**

La recopilación de información documental en una sistematización, se ajusta a las fases de investigación: recolección y análisis. Por lo tanto la lectura puede realizarse para conocer y localizar información específica, pero también para comprender las experiencias. Para la primera fase sólo se manejará la lectura exploratoria y búsqueda de datos específicos, para ello se utilizarán tablas sistematizadas de información según el eje principal, en las cuales se establecerá una breve descripción de los programas sociales según problemática abordada y objetivos de intervención, describiendo las alternativas desarrolladas, resultados, aspectos relevantes de la experiencia, entre otras. (Tezanos, 2001; Gaviria & Martín M., 2004)

### **3.10 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DE ANÁLISIS**

La información que será recopilada en el presente estudio se dividirá en dos procesos esenciales para obtener resultados acorde a los objetivos planteados en este estudio. El primero consiste en el **plan de procesamiento de la información obtenida**, el cual sistematizará y procesará la información primaria obtenida por medio de los siguientes pasos:

- Transcripción íntegra de los registros grabados e ingreso a base de datos Atlas TI.
- Elaboración de pautas de codificación temática con las cuales se analizarán los discursos.
- Codificación de los registros transcritos de acuerdo a tópicos establecidos en la pauta de entrevista y a tópicos señalados por las propias informantes.

- Procesamiento, con el apoyo del programa Atlas Ti 6.0, se registrará por el análisis basado en las **categorias apriorísticas** –definidas de forma previa al trabajo de campo–<sup>44</sup>, en torno a las medidas de conciliación.
- Consolidación de la información a partir de la generación de matrices, donde se presenta la información de manera sintética y comparativa, señalando el peso que cada categoría adquiere en referencia a los registros reunidos. (Véase Ordenamiento de Información Primaria)

Los instrumentos de procesamiento de la información que se disponen para su posible utilización en esta sistematización, se representarán por matrices según información adquirida por actores primarios o secundarios.

**a) Ordenamiento de Información Secundaria**

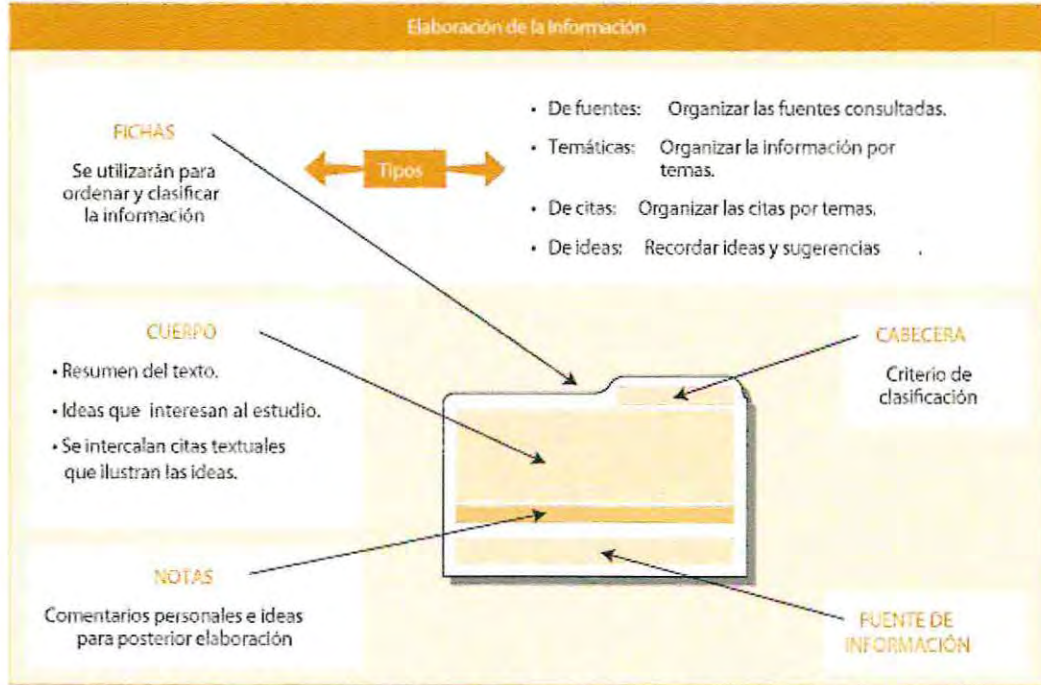


Ilustración 11: Formato Fichas Información Secundaria. Fuente: Adaptación de (Gaviria & Martín M., 2004)

Criterio:	Año – Tema – Área a cargo					
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa:</b>					
	Línea base					
	Objetivo o Propósito de la intervención					
	Duración	Área a la que fue dirigido				
	Destinatarios	Cobertura (Cupos)				
	Creación del programa	De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):		Quiénes conforman la creación del programa:		
	Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa		Al término del programa		
	Actividades contempladas	Nombre de la actividad	Objetivo	Tipo de implementación		Ejecutada
				Permanente	Esporádico	Sí No
	Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software)
Metodología utilizada						
Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación			Según nivel de evaluación		
	Ex – ante			Evaluación de contexto		
				Evaluación de objetivos		

<sup>44</sup> Categorías definidas según Marco Referencial, ubicadas en el título 3.4: Medidas Conciliatorias.

	Intermedia/Proceso	Evaluación de recursos	
		Evaluación de funcionamiento	
	Ex – post	Evaluación de resultados	
		Evaluación de impacto	
	No presenta información para su evaluación	No se realizó evaluación	
Criterio de Evaluación			
Resultados	Esperados	Obtenidos	
Notas:	{		
Fuentes:	Nombre Documento	Información de interés con la ubicación (págs.)	¿Dónde está?

Tabla 12: Ordenamiento de la Información Secundaria. Fuente: Elaboración propia.

b) Ordenamiento de Información Primaria

Registro de la información primaria codificada		
Nombre del entrevistado:		
Nombre del entrevistador:		
Fecha:	Lugar:	Cargo:
<b>Tema</b>	<b>Respuestas a las preguntas</b>	
Objetivos de la experiencia		
Situación Inicial		
Proceso de Intervención		
Resultados		
Aprendizajes y Hallazgos		

Tabla 13: Ordenamiento Información Primaria. Fuente: Adaptación propia desde (Gaviria & Martín M., 2004)

Matriz de acuerdos y desacuerdos			
	Ideas en las que se presentan <b>acuerdos</b>		Ideas en las que se presentan <b>desacuerdos</b>
Objetivos de la experiencia			
Situación Inicial			
Proceso de Intervención			
Resultados			
Aprendizajes y Hallazgos			

Tabla 14: Matriz de identificación de Acuerdos y Desacuerdos, según información codificada.

c) Ordenamiento de información Primaria y Secundaria

Matriz de Sistematización de prácticas y experiencias				
Contexto Organizacional	Misión	Líneas de Política	Programas y/o Proyectos	Población Usaria
Diagnóstico de la problemática abordada	Problemas Principales	Problemas abordados por las intervenciones (área de incidencia).	Fortalezas y debilidades frente al área de incidencia	Amenazas y oportunidades frente al área de incidencia
Alternativas desarrolladas	Programas y proyectos ejecutados	Objetivos de los programas y los proyectos	Características de los usuarios de los proyectos	Tipos de actividades.
Hipótesis de acción	Intencionalidad o apuesta de cambio de los programas o proyectos			
Resultados	Esperados		No esperados	

Tabla 15: Matriz de Sistematización de Experiencias. Fuente: (Ayllón, 2001)

Posteriormente la información procesada se verá inserta en un **Proceso de Análisis**. El objetivo de este proceso recae en generar una mayor profundidad a la información obtenida, por lo que supone determinar las respuestas a las preguntas de este estudio, o sea, determinar la contribución de estas prácticas y experiencias estudiadas a la Conciliación Trabajo-Familia. Para ello se utilizará:

- **Triangulación Metodológica-Intermétodo** (Rodríguez R.), en la cual se utilizarán los resultados cualitativos y cuantitativos de los instrumentos y técnicas planteados (descripción de la realidad) en contraste con la teoría acumulada y el investigador.

- **Triangulación de Fuentes** (Sautu, 2007), en la cual se contrastará la información obtenida según las perspectivas de las diversas fuentes consultadas.

La interpretación de la triangulación se enmarca en un enfoque hermenéutico, en el cual existe un tipo de lectura crítica que busca comprender las experiencias. En dicha lectura se reconocen dos tipos (Tezanos, 2001):

- **Lectura Explicativa:** es la que permanece en el interior de un texto, se extraen las ideas principales de éste.
- **Lectura Interpretativa:** Tiene que ver con la producción del sentido del texto. Esta se da cuando el sistematizador sale del marco estructurado y se permite una lectura personal del mismo.

### 3.11 CRITERIOS DE RIGOR

Los criterios de rigor para este estudio, si bien no constituyen parte de la sistematización, se dispondrá de los establecidos según los antecedentes de la metodología cualitativa. Según plantea Guba (2002), los criterios de rigor deben ir en conformidad del valor de la verdad, la aplicabilidad, su consistencia y neutralidad. Por lo tanto, el rigor metodológico con el que ha sido desarrollado el estudio se guía bajo los siguientes criterios:

- **Credibilidad:** busca la coherencia de los descubrimientos realizados con las percepciones de las personas investigadas (Rodríguez, Gil, & García, 2011).
- **Confirmabilidad:** Esta *neutralidad* no desea ocultar la subjetividad del investigador, pero sí se busca que los datos y las conclusiones sean confirmadas por voces externas. Garantiza que los resultados del estudio no hayan sido sesgados por motivaciones, intereses, o perspectivas del investigador.

### 3.12 ASPECTOS ÉTICOS

Como en todo proceso investigativo, se asegurará la credibilidad y neutralidad de la información obtenida, además de la privacidad, la autonomía de los participantes del estudio y el respeto durante todo momento. Es de vital importancia mantener una preocupación ética correspondiente al proceso que se está viviendo, tanto para los participantes como para la validez del estudio. Por ello se consideran los siguientes aspectos éticos elementales:

- Toda información obtenida en las grabaciones o documentos será entregada con el consentimiento de los participantes, será de carácter voluntario, teniendo conciencia de los objetivos de la investigación, con libertad de interrumpir en los momentos que consideren necesario o no responder a las preguntas que consideren impertinentes.
- Confidencialidad de la información entregada de manera libre por los participantes, sólo será utilizada para los fines del presente estudio y una vez terminado será borrado. Se asegurará la confidencialidad de los informantes al momento de la publicación del estudio.
- Los participantes podrán realizar preguntas acerca del estudio que consideren necesarias y serán respondidas a su entera satisfacción.

Asimismo, este estudio está enmarcado en la profesión de Trabajo Social ya que las intervenciones realizadas se han establecido desde la sección de Servicio Social, en base al punto de vista del trabajo social familiar, por lo tanto se considera imprescindible que cualquier acción realizada se guíe por los *principios y normas éticas* de la profesión durante todo el proceso de estudio. Estos están dispuestos en el Código de Ética Profesional del Colegio de Asistentes Sociales de Chile (1977).



## 5. RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SOCIALES EN EL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

La sección de Servicio Social del Parque Metropolitano de Santiago (PMS), posee una larga trayectoria -por sobre los treinta años- de ejercicio ininterrumpido. Sin embargo, no es así con las intervenciones realizadas; desde el año 2008, Servicio Social, se ha dedicado de manera constante a la intervención de problemáticas del PMS desde una mirada más comunitaria, en complementación al trabajo de caso que ha estado arraigado muy fuertemente en su práctica. Se proyectan como un servicio innovador, cuya principal meta es de seguir apoyando al trabajador mediante diversas acciones, principalmente con orientaciones, ayudas sociales y acciones que concilien el uso del tiempo laboral, personal y familiar. Dentro de estas acciones, se pueden encontrar diversos programas y proyectos de intervención, igualmente de actividades recreativas, cuya ejecución se realiza periódicamente (de manera permanente) o esporádicamente (de manera única, con posibilidad de repetirse) y dirigidas principalmente a los funcionarios y secundariamente a las familias de éstos.

Frente a estas iniciativas, el Servicio, se vio en la necesidad de mejorar su gestión, ya que si bien se puede avanzar y mejorar el bienestar de las personas, no existe ningún respaldo que compruebe o mida el nivel de logro de las acciones tomadas. Consecuentemente, se realizó la recolección de las prácticas y experiencias como colaboración para suplir esta carencia, identificando las características de cada una en una ficha técnica y obteniendo antecedentes contextuales de la aplicación de estas acciones mediante entrevistas y focus groups, los cuales se sumarán al análisis según el eje de sistematización. Por lo tanto, esta sistematización se desarrolla bajo un único eje de análisis, que corresponde al aporte en que dichas prácticas y experiencias han otorgado la Conciliación Trabajo-Familia. Para efectos de cumplir con el objetivo de este eje, los resultados de la sistematización se seccionaron en tres categorías, según las categorías apriorísticas establecidas en el marco referencial. Las cuales son: aporte indirecto a la conciliación trabajo-familia, aporte semi-directo y aporte directo a la conciliación trabajo-familia.

TIPO DE APORTE	DESCRIPCIÓN
Directo	Consideradas aquellas <b>Medidas Operativas</b> , que pueden utilizar las personas para mejorar la conciliación de su vida laboral, familiar y personal.
Indirecto	Consideradas aquellas <b>Medidas de Compromiso o Marco Estratégico</b> , que promueven el cambio de mentalidad y visión de las empresas hacia un nuevo paradigma de empresa más flexible, conciliadora y la igualdad de oportunidades. Las medidas se ven enmarcadas por la estrategia de la organización, los recursos y vehículos que permitan una utilización efectiva de las medidas.

Tabla 16: Categorías definitivas de análisis, según eje de sistematización. Fuente: Elaboración propia.

Para poder presentar esta sistematización, se realizará en tres apartados. En el primero se identifican los antecedentes históricos, de modo introductorio, como contexto de la razón de las prácticas y experiencias identificadas. En el segundo, se identificarán las prácticas cronológicamente, según la clasificación del tipo de aporte a la Conciliación Trabajo-Familia. Finalmente, en el tercer apartado, se especificarán los aprendizajes y hallazgos visualizados por los participantes de las prácticas y experiencias.

### 5.1. CONTEXTO HISTÓRICO

Una de las principales condicionantes de las intervenciones sociales recae en la historia propia de la comunidad a intervenir. Todos los cambios culturales o sociales, que se han dado en la sociedad, en la cual se encuentra inserta la comunidad, afectan inevitablemente la dinámica laboral, familiar y personal de los trabajadores. Por lo tanto, cada cambio que ha afectado a la comunidad, ha significado una nueva medida de intervención por parte de Servicio Social.

### 5.1.1. CARACTERÍSTICAS HISTÓRICAS DEL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

***“20 años atrás y aquí trabajaba pura gente de campo... no era gente con... que tuviera un cierto tipo de cultura... la cultura de ellos era campesina entonces ellos se dedicaban netamente, el parque era netamente campestre o sea, las labores de las personas aquí no había tanta gente de oficina ni profesionales ni técnico... solamente gente de terreno...”***  
***00:09:33-5*** (E2, 2012)

El Parque Metropolitano de Santiago, desde 1966, confluye como un solo servicio público (a cargo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo –MINVU-), el cual se caracterizaba por el alto nivel de trabajo agrario por las reforestaciones y con ello su fuerza de trabajo era principalmente campesina. Con el pasar de los años, los funcionarios del Parque fueron adquiriendo una mayor administración, hasta lo que vemos hoy: un sistema autónomo, con sus propias políticas de seguridad, de calidad, etc.

***“(...) Esto es un cerro, en el fondo, es un fundo entonces aquí dejaba mucha gente del sur buscando trabajo, y a nosotros qué era lo que nos interesaba: que la persona supiera trabajar la tierra, entonces la parte educacional no era como lo mas importante (...)”*** ***00:05:33-5*** (E3, 2012) ***“No había mucha educación”*** ***00:09:33-5*** (E2, 2012)

Sin embargo, los funcionarios se caracterizaban por su bajo nivel educacional, ya que su principal prioridad familiar era el mantener un empleo para alimentar al hogar, comenzando desde muy jóvenes a trabajar. Esta fue una de las primeras intervenciones que realizó el Servicio Social en la institución, dedicando un significativo trabajo para una considerable cantidad de personas, formalizando así las primeras redes de ayuda social para poder obtener una nivelación de estudios de 8° básico, como lo hizo en conjunto con el Ministerio de Educación y que hoy se observa a los últimos funcionarios regulando su educación media e incluso universitaria, junto a diversos organismos privados.

***“La gente que vivía acá (...) era muy pobre, el parque no contaba con las cosas que cuenta ahora, con la infraestructura para los funcionarios en esos tiempos, la gente cocinaba a fuego, no habían muchas instalaciones, eran muy precarias (...)”*** ***00:10:30-5*** ***“Se lavaban con aguas servidas y llenaban con aguas filtradas que venían de los tanques que habían acá en el patio...”*** ***00:10:38-1*** (E2, 2012)

Otra característica histórica es la directa relación que posee hacia el sistema habitacional, principalmente por su dependencia al MINVU. Tal como describe el equipo técnico de Servicio Social, los trabajadores tenían sus viviendas en el terreno del Parque – cabe decir que posee más de 700 hectáreas-, las cuales no poseían mayor regulación y había un alto índice de problemáticas de convivencia. Este fue otro principal foco de intervención, en el cual se generó una mejor red con MINVU, convirtiendo las viviendas en medios y no de carácter permanente. Por lo tanto se desarrolló todo un sistema de ahorro para su vivienda propia, pero a su vez, se accedió a reducir las viviendas fiscales al interior del Parque, postularlas en arriendo a aquellos funcionarios que requirieran con mayor necesidad.

Asimismo, se enfrentaron con problemáticas de drogodependencia. El Parque resulta ser un lugar muy atractivo por sus amplios espacios, un microclima que envuelve al cerro de bajas temperaturas y alta humedad, pero este atractivo resulta ser una condicionante negativa al sumarse a trabajos en terreno medianamente supervisados, con lo cual muchos funcionarios tienen oportunidad de realizar acciones clandestinas, principalmente el alcoholizarse o drogarse. Ante esta situación, Servicio Social, inició una amplia campaña educativa de prevención, iniciando el primer diagnóstico comunitario exhaustivo y que ayudó a formalizar una política de alcohol y drogas, que lamentablemente no logró finalizar hasta el año 2012.

***“Es otro tipo de gente... no es la misma gente que veíamos. Que hablemos de 20 años atrás no es la misma gente... no... Son otros intereses, son otro tipo de gente, es otra la problemática.”*** ***00:08:08-1*** (E2, 2012)

Las primeras prácticas de Servicio Social se concentraron con mucha fuerza en la alfabetización y soluciones habitacionales, pero junto a los cambios institucionales y nacionales, la comunidad también lo hizo. Comenzaron a buscar un estándar de vida más elevado, ya con sus primeras herramientas –como la educación- se podía optar a sueldos más elevados, asimismo se podía optar a jornadas laborales más extensas y con ello aumentar sus ingresos.

**"(...) La gente pasa aquí todo el día, imagínate entras las 9 de la mañana a las 8 de la mañana y te vas a las 8 de la noche 8 y media...cuando estas con turno, el fin de semana... a que hora comparte con la familia? (...) aquí se conoce un hombre con una mujer y tienen mas tiempo aquí que el gallo que va pah la casa... entonces empiezan a haber separaciones... relaciones... (...) En el interior... entre funcionarios..." 00:29:53-6 "Se va a formando un vinculo más estrecho y ya sabes el resto..." 00:30:11-9 (E2, 2012)**

Ya no existía población analfabeta dentro de la Institución, pero el aumento del tiempo de trabajo comenzó a distanciar a los funcionarios de sus familias, permaneciendo mayor cantidad de tiempo en los espacios de trabajo, interactuando y acercándose a nivel mucho más personal con sus compañeros, lo cual significó un alto nivel de quiebres familiares. Razón por la cual, Servicio Social, comienza a dar más énfasis a nuevas instancias de acercamiento familiar (especialmente los días de festividades en las que participaba el funcionario y sus familiares), desarrolló instancias educativas para poder afrontar la situación de negligencia que los niños (hijos de funcionarios) presentaban producto de la soledad en que sus padres les mantenían. Estas instancias se dedicaron tanto a niños (mediante el club de niños) y funcionarios (mediante charlas educativas y de orientación).

Por otra parte, estas altas cargas de trabajo, comenzaron a provocar mayores niveles de estrés laboral, cuya manera de liberación se produjo con agresiones intrafamiliares, aumentando las tensiones en el interior de la familia. Posteriormente, este estrés, se tradujo en altos índices de funcionarios con enfermedades cardiovasculares (aumento de licencias médicas) y ausentismo en sus lugares de trabajo.

## 5.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS ESTUDIADAS

### 5.2.1. PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS QUE CONTRIBUYEN DE MANERA DIRECTA A LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

Consideradas aquellas **Medidas Operativas**, que pueden utilizar las personas para mejorar la conciliación de su vida laboral, familiar y personal.

5.2.1.1. **Medidas de organización flexible del tiempo y del espacio de trabajo.** Están dirigidas a organizar el tiempo y el espacio de trabajo para adecuarlos a las necesidades de cada momento en la vida de los trabajadores y trabajadoras.

Parque Metropolitano de Santiago se reconoce como un estamento público rígido, en el cual no se han dispuesto medidas de flexibilidad horaria. Esto quiere decir que la organización del tiempo de trabajo corresponde al indicado por la alta directiva, no disponiendo de permisos especiales o bancos de tiempos libres, la organización del espacio de trabajo corresponde al sistema presencial, la autonomía en la organización del trabajo corresponde a la otorgada por la alta directiva, no se dispone de autonomía personal para distribuir la carga de trabajo.

5.2.1.2. **Medidas de apoyo y desarrollo profesional.** Medidas destinadas a ofrecer soporte a las personas en su trabajo diario y en el desarrollo de su carrera profesional garantizando que ésta se realiza en igualdad de oportunidades en todos los aspectos, así como apoyo en el desarrollo personal, potenciando las habilidades y capacidades de los trabajadores y trabajadoras.

Criterio:	Año 2008 a la fecha	
Resumen del texto:	Nombre del proyecto/programa: Programa Preparándonos para Jubilación.	
	Línea base	No presenta
	Objetivo o Propósito de la intervención	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Apoyar y orientar a los funcionarios en el proceso de desvinculación laboral.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar y orientar a los funcionarios sobre los distintos tipos de sistemas previsionales, para que puedan optar libremente a una jubilación por AFP o Renta Vitalicia.</li> <li>- Conocer con mayor antecedente lo que significa un retiro programado versus renta vitalicia.</li> <li>- Conocer en detalle los beneficios que entregan las leyes 20.305, 19.882 y 20.212.</li> <li>- Inserción en redes de contacto y apoyo destinados a superar el estado de crisis que puede provocar la</li> </ul>

	desvinculación laboral. - Orientación y apoyo administrativo referente a todo el proceso.				
<b>Duración</b>	Programa de carácter permanente.		<b>Área a la que fue dirigido</b>	Laboral	
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División Técnica</li> <li>- División Zoológico</li> <li>- Depto. Administrativo</li> <li>- División Parques y Jardines</li> <li>- Depto. S. Generales</li> <li>- Bosque Santiago</li> </ul>		<b>Cobertura (Cupos)</b>	Se orienta a aquellos funcionarios que cumplen con los requisitos legales para jubilar y a aquellos funcionarios que por motivos de incapacidad física deban culminar su carrera funcionaria.	
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>		
	Servicio Social		Servicio Social		
<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>		
	31 funcionarios		Casos individuales		
<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b> Permanente    Esporádico		<b>Ejecutada</b> Si    No
	Charla informativa	Informar sobre Desafiliación Laboral: - Derecho a bonificación - Reparación al daño Previsional ley 20.212 - Tipos de jubilación	13/08/2008		X
	Taller 1	Información sobre Sistema Previsional: - Sistema antiguo (fondos de reparto) antiguas Cajas de Previsión (INP) - Sistema nuevo DL 3.500 (fondos de capitalización individual) AFP y Compañías de Seguros.	20/08/2009		X
	Taller 2	Información sobre el financiamiento de las pensiones: - Cuenta individual AFP - Bono de Reconocimiento - Cuenta de Ahorro Voluntario - Depósito Convenido - Ahorro Previsional Voluntario (APV)	08/2009		X
	Taller 3	Información sobre tipos de pensión: - Vejez - Vejez anticipada - Invalidez - sobrevivencia	08/2009		X
	Taller 4	Información sobre Modalidades de pensión: - Retiro programado - Renta vitalicia inmediata - Renta temporal con renta vitalicia diferida.	08/2009		X
	Taller 5	Retiro programado versus renta vitalicia: - Cuadros comparativos - Quién es un corredor de rentas vitalicias - Qué es el nuevo SCOMP	08/2009		X
<b>Recursos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros (Digitales – software)</b>
	Folletería explicativa	No dispone	Asistente Social	Disponibilidad de una hora por taller, similar horario por caso atendido de manera individual.	No aplica.
<b>Metodología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas grupales con Asistentes Sociales, redes de apoyo y expertos en materia de previsión para orientación y asesoramiento.</li> <li>✓ Entrevista personales con cada funcionario que ingresa al programa.</li> <li>✓ Entrega y lectura de material informativo y explicativo alusiva al tema.</li> <li>✓ Apoyo motivacional y social.</li> </ul>				
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
	Ex – ante		Evaluación de contexto		
			Evaluación de objetivos		
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos		
			Evaluación de funcionamiento		

	Ex - post	Evaluación de resultados	
	No presenta información para su evaluación	Evaluación de impacto	X
<b>Criterios de Evaluación</b>	Asistencia.		
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>	<b>Obtenidos</b>	
	Entregar orientación a los funcionarios el Parque Metropolitano de Santiago, sobre los beneficios de la jubilación, proceso administrativo y apoyo frente a la crisis de cesación laboral en su entorno familiar y personal.	Asistencia individual, para solucionar problemáticas de mayor complejidad.	
<b>Notas</b>	{		
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>	<b>¿Dónde está?</b>
	Documento "Programa para Jubilares"	Presentación del programa.	Documento impreso en Secretaría de Servicio Social.

<b>Criterio:</b>	Año 2009		
<b>Resumen del texto:</b>	<b>Nombre del proyecto/programa: PROGRAMA "TRABAJAR CON CALIDAD DE VIDA".</b>		
<b>Línea base</b>	<p>Diagnóstico elaborado a finales del año 2007 inicios del 2008, a 370 personas, funcionarios del PMS.</p> <p>Características demográficas, características del trabajo, percepción de riesgo y descripción del consumo de drogas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mayor población del PMS se encuentra en el tramo de edad entre 35 y 64 años.</li> <li>- el sexo masculino es mayoría (68.95%) respecto al sexo femenino (28.23%)</li> <li>- el estado civil de los funcionarios es casado o vive en pareja.</li> <li>- El rango de remuneración líquido mensual en pesos, está entre \$ 200.000y \$ 500.000 (45.16%)</li> <li>- El 73.79% de los encuestados tiene una jornada laboral que incluye los fines de semana por concepto de horas extraordinarias</li> <li>- El 84.68% <u>no tienen</u> consumo ABUSIVO de alcohol.</li> <li>- El 15.32% es <u>probable</u> que presente un consumo ABUSIVO de alcohol.</li> <li>- El 3.36% de los funcionarios de Parque Metropolitano declaró que ha recibido alguna vez en la vida algún tratamiento por consumo de ALCOHOL.</li> <li>- El 0.40% de ellos ha recibido tratamiento por consumo de DROGAS.</li> <li>- Y el 2.42% declara que ha pensado en la necesidad de recibir algún tipo de tratamiento para disminuir o dejar de consumir alcohol o alguna droga.</li> </ul>		
<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Fortalecer y consolidar el programa trabajar con calidad de vida y la formulación de la política de prevención del consumo de alcohol y drogas en el parque metropolitano de Santiago.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las fortalezas y debilidades del Parque Metropolitano de Santiago para determinar el tipo de droga que causa más problemas.</li> <li>- Potenciar y capacitar al Equipo Preventivo Coordinador (EPC) y Jefatura en el Parque Metropolitano de Santiago para la implementación del proyecto.</li> <li>- Educar y fortalecer en el conocimiento a todos los funcionarios y sus familias en el consumo de drogas y estupefacientes.</li> <li>- Fortalecer y estimular las buenas conductas laborales y mejorar la calidad de vida del sujeto y su entorno</li> <li>- Consolidar la política de prevención del consumo de alcohol y drogas, como parte de la política de Recursos Humanos.</li> </ul>		
<b>Duración</b>	4 meses.	<b>Área a la que fue dirigido</b>	Salud
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefaturas</li> <li>- Funcionarios</li> <li>- Familiares de Funcionarios</li> </ul>	<b>Cobertura (Cupos)</b>	90 personas
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>
	Servicio Social		Servicio Social CONACE
<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>
	No se identifica.		<p>322 participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 157 hombres y 165 mujeres.</li> <li>- 72,3% entre 35 a 64 años, 24% de 19 a 34 años y un 3,7% de 0 a 18 años. Población predominante adulta y funcionarios de la Institución.</li> </ul>
<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<p><b>Tipo de implementación</b></p> <p>Permanen    Espor</p> <p><b>Ejecutada</b></p> <p>Si    No</p>

		te		ádico	
	Taller de capacitación a EPC y Jefaturas.	Capacitar y sensibilizar, con respecto a la política como también identificar precozmente y derivar los casos de los trabajadores a su cargo. También intervenir en el seguimiento y apoyo a los trabajadores en tratamiento.		31/08/09	X
	Taller "Conociendo de Alcohol y Drogas".	Educar y capacitar sobre el tema y sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo.		13/10/09	X
	Taller de buenas conductas laborales.	Conocer y fortalecer las conductas laborales para valorar el trabajo		02/11/09	X
	Taller "Trabajando con calidad de vida".	Disminuir el consumo de alcohol y drogas en el PMS		30/11/09	X
	Difusión de la política.	Identificar los factores protectores y motivar la prevención, conocer sobre la política y sensibilizar		10/12/09	X
	Lanzamiento público de la política Institucional.	Consolidar las acciones preventivas y dar la importancia que la temática merece. Entregar un reconocimiento para los mejores dibujos realizados en la actividad con los funcionarios y su familia.		—	X
Recursos	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros</b> (Digitales – software- infraestructura)
	insumos de oficina y papelería impresión de material educativo fotocopia de material de trabajo Equipo computacional.	\$1.500.000	Relatores	Dos horas por sesión, realizadas dos veces al mes.	Dependencia del Parque Metropolitano de Santiago. Dependencias de TVN.
Metodología utilizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnóstico organizacional.</li> <li>✓ Planificación de charlas y talleres.</li> <li>✓ Ejecución de charlas y talleres.</li> <li>✓ Evaluación de proceso y reprogramación.</li> <li>✓ Evaluación de resultados.</li> </ul>				
Tipo de Evaluación	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
	Ex – ante		Evaluación de contexto		
			Evaluación de objetivos		
	Intermedia/Proceso	X	Evaluación de recursos		X
			Evaluación de funcionamiento		X
	Ex – post		Evaluación de resultados		X
Evaluación de impacto					
No presenta información para su evaluación		No se realizó evaluación			
Criterios de Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>SATISFACTORIO:</b> con un rango de cumplimiento entre un 75% a 100% de los criterios indispensables para el adecuado desarrollo del programa.</li> <li>2. <b>SUFICIENTE:</b> con un rango de cumplimiento del 74% al 50% de los criterios indispensables. Es decir, faltan algunas características o condiciones para el adecuado desarrollo del programa.</li> <li>3. <b>INSUFICIENTE:</b> cumple con menos del 50% de los criterios indispensables para el adecuado desarrollo del programa</li> </ol>				
Resultados	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las fortalezas y debilidades del Parque Metropolitano de Santiago para determinar el tipo de droga que causa más problemas.</li> <li>- Educar y fortalecer en el conocimiento a todos los funcionarios y sus familias en el consumo de drogas y estupefacientes.</li> </ul>		La evaluación general del proyecto, obtuvo resultados: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>SATISFACTORIOS:</b> Tanto en el Cumplimiento de los Objetivos establecidos, cumplimiento metodológica del proyecto, como en el Nivel de Coordinación entre equipo preventivo y CONACE.</li> <li>2. <b>SUFICIENTES:</b> En el Cumplimiento de las actividades planificadas y en el Cumplimiento de la ejecución presupuestaria. Es decir, faltaron algunas características o condiciones para el adecuado desarrollo del programa, en este punto se reconoce la falta de recursos presupuestarios y el incumplimiento de la actividad del lanzamiento público de una política institucional sobre Calidad de Vida y Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas en el Parque Metropolitano de</li> </ol>		

		Santiago.	
		<b>3. Fortalezas y Debilidades del Programa:</b> { <b>Fortalezas:</b> o Apoyo incondicional de la jefa del Servicio. o La responsabilidad y ganas de Servicio Social de llevar a cabo el proyecto. o La ayuda profesional de CONACE: su apoyo y la colaboración de los funcionarios del equipo preventivo. o Haber contado con profesionales destacados en el tema, como el Sociólogo Pablo Egenau, Psicólogos y Asistentes Sociales. } <b>Debilidades:</b> o Plazos muy estrechos para la ejecución del proyecto. o Plazos muy restringidos para la rendición de los dineros.	
Notas:	{	Señala el informe la obtención de un alto interés de este proyecto desde las diversas autoridades y funcionarios del Parque Metropolitano de Santiago. { Este programa se retoma en el primer semestre del año 2012, por parte de dos estudiantes en práctica, estableciendo la política de alcohol y drogas en el PMS, mediante la sensibilización sobre el consumo de alcohol, según la nueva ley tolerancia 0. Se realizan charlas a todo el personal del Parque, incluyendo jefaturas.	
Fuentes:	Nombre Documento	Información de interés con la ubicación (págs.)	¿Dónde está?
	Formato Presentación de Proyecto CONACE	- Destinatarios esperados (pág. 7)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: proyectos 09)
	INFORME FINAL PROYECTOS LABORALES 2009 (1) – Programa “Trabajando con Calidad De Vida” CONACE.	- Fortalezas y Debilidades del Programa (pág. 3)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: proyectos 09)
	INFORME FINAL PROYECTOS LABORALES 2009 (2) – Programa “Trabajando con Calidad De Vida” CONACE.	- Objetivos del Programa, Cronograma actividades, Observaciones y Destinatarios del programa (pág.1 y 2) - Evaluación del Programa (pág. 3)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: proyectos 09)

Criterio:	Año 2010			
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa: “Responsabilidad Parental Padres y Madres del Servicio, menores de 35 Años”.</b>			
Línea base	Este proyecto es una consecuencia de la problemática existente padres - hijos, ante el compromiso de éstos en la tarea educativa. (no dispone más información)			
Objetivo o Propósito de la intervención	OBJETIVO GENERAL Fortalecer y sensibilizar la responsabilidad parental frente a los hijos. Haciendo hincapié en los valores, especialmente la familia y responsabilidad como padres, madres frente a la sociedad.			
Duración	9 meses (Abril – Diciembre 2010)	Área a la que fue dirigido	Familia	
Destinatarios	- Funcionarios - Familiares de Funcionarios	Cobertura (Cupos)	No precisa	
Creación del programa	De quién nace la iniciativa (de dónde nace...): Servicio Social		Quiénes conforman la creación del programa: Servicio Social Club de niños	
Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa Información no disponible.		Al término del programa Información no disponible.	
Actividades contempladas	Nombre de la actividad	Objetivo	Tipo de implementación Permanente Esporádico	Ejecutada Si No
	Taller: La soledad de los niños	Responsabilizar a los padres respecto a los hijos, especialmente tratando el tema de la soledad de los menores.	04/2010	X
	Taller: La Resiliencia en los adultos y preparando a los menores a la misma	Sensibilizar frente al tema de la resiliencia, evitando así las frustraciones tanto materiales y espirituales. En resumen enseñar tanto a adultos como a niños(as) “a pararse mil veces”.	12/2010	X
Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Otros (Digitales – software)
	Folletería	No dispone	Asistente social.	No aplica.

	informativa	Parvularia.		
<b>Metodología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas - por profesionales: Asistente Social y Educadora de Párvulos.</li> <li>✓ Trabajo grupal con los padres y madres.</li> <li>✓ Se compartió vivencias individuales con el grupo.</li> <li>✓ Folletería informativa.</li> <li>✓ Lectura alusiva al tema.</li> </ul>			
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>	
	Ex – ante		Evaluación de contexto	
			Evaluación de objetivos	
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos	
			Evaluación de funcionamiento	
	Ex – post	X	Evaluación de resultados	X
			Evaluación de impacto	
	No presenta información para su evaluación		No se realizó evaluación	
<b>Criterios de Evaluación</b>	Asistencia.			
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>	
	Fortalecer y sensibilizar la responsabilidad parental frente a los hijos. Haciendo hincapié en los valores, especialmente la familia y responsabilidad como padres, madres frente a la sociedad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dada la importancia que tuvieron los talleres se extendió el proyecto a otros rangos etarios (abuelos).</li> <li>• Mayor responsabilidad de los padres y madres con sus hijos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimientos de horarios</li> <li>- Preocupación por apoyar con los materiales solicitados.</li> <li>- Dejar espacios concretos y exclusivos para la familia (hacer menos trabajo extraordinario)</li> <li>- Mayor participación en actividades extra programáticas. (Ejemplo: Actividad de Fiestas Patrias, fiesta de navidad, paseo de fin de año y programas de vacaciones).</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Notas:</b>	{ Extensión del proyecto a otros rangos etarios.			
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>	<b>¿Dónde está?</b>	
	Proyecto	- Objetivo y temática (pág. 1) - Actividades, logros y resultados (pág. 2)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: Club de Niños)	

<b>Criterio:</b>	Año 2010		
<b>Resumen del texto:</b>	Nombre del proyecto/programa: Programa "Mi corazón es importante, y ¿el tuyo?"		
<b>Línea base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Jornada laboral sobre las 44 horas, lo que además se suma al trabajo de fines de semana.</li> <li>➢ Existe estrés laboral, en nivel moderado.</li> <li>➢ El 45% tiene una alta frecuencia en el consumo de alcohol</li> <li>➢ El 41% tiene alta frecuencia en el consumo de cigarrillos</li> </ul>		
<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>	<p>OBJETIVO GENERAL. Conocer la percepción en relación a los factores modificables y los no modificables.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar focus group informativos que promuevan hábitos saludables de vida.</li> <li>- Realizar focus group interactivos a todo el Parque Metropolitano de Santiago.</li> <li>- Apoyo médico en revisión, control y probable diagnóstico a todo el Parque Metropolitano de Santiago.</li> </ul>		
<b>Duración</b>	1 mes	<b>Área a la que fue dirigido</b>	Salud
<b>Destinatarios</b>	- Jefaturas - Funcionarios	<b>Cobertura (Cupos)</b>	65 funcionarios
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>
	Servicio Social		Servicio Social
<b>Nº y Tipo de Participantes antes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>
	65 funcionarios 9 Mujeres y 56 hombres.		

Actividades contempladas	Nombre de la actividad	Objetivo	Tipo de implementación		Ejecutada	
			Permanente	Esporádico	Si	No
	Taller socio-reflexivo	Identificar los factores modificables y no modificables de los funcionarios, mediante la moneda interactiva.		2010 Agosto: 09,10,11,12,13,16,17, 18,19,30,31.		X
	Taller participativo-informativo	Evaluar el estado de salud y apoyar medicamente a cada funcionario, de forma gratuita.		2010 Septiembre: 01,02,03.		X
Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software- infraestructura)	
	Materiales fungibles. Elementos de oficina.	No dispone.	Internos: 1 Secretaria de Servicio Social 1 Paramédico 2 Asistente Sociales. Externos: 1 Médico 1 Enfermera 1 administrativo	1 hora por cada acción realizada.	Dependencias del PMS. Power point	
Metodología utilizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño de programa.</li> <li>✓ Planificación de actividades.</li> <li>✓ Ejecución de actividades.</li> <li>✓ Entrega de encuesta evaluativa.</li> </ul>					
Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación			Según nivel de evaluación		
	Ex – ante			Evaluación de contexto		
				Evaluación de objetivos		
	Intermedia/Proceso			Evaluación de recursos		
				Evaluación de funcionamiento		
	Ex – post			Evaluación de resultados		
Evaluación de impacto						
No presenta información para su evaluación			No se realizó evaluación		X	
Criterios de Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuantitativo: será evaluada por <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ El número de funcionarios atendidos.</li> <li>➢ Numero de funcionarios con diagnóstico de seguimiento.</li> </ul> </li> <li>2. Cualitativo: será evaluado por <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ interés en el proyecto, en la lista de registro.</li> </ul> </li> </ol>					
Resultados	Esperados			Obtenidos		
	Diagnosticar el nivel de conocimiento ante estilos de vida saludables y mantener el control de la salud de los funcionarios.			No se especifican.		
Notas:	{ No se dispone de informe con evaluación del programa.					
Fuentes:	Nombre Documento		Información de interés con la ubicación (págs.)		¿Dónde está?	
	fundamentacion programa susana.doc		- Diagnóstico (pág. 3) - Objetivos, actividades y recursos humanos (pág. 5) - Criterios de evaluación (pág. 6)		Registro en sistema de Servicio Social, carpeta Proyectos 2010: mi corazón es importante, y el tuyo también.	

Criterio:	Año 2010		
Resumen del texto:	Nombre del proyecto/programa: Programa "Prevenamos juntos para un mejor vivir"		
Línea base	No presenta.		
Objetivo o Propósito de la intervención	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Lograr en parte un cambio de paradigma en la población objetivo, para optimizar las relaciones humanas en el sistema familiar y en el sistema laboral.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear instancias socioeducativas, socio reflexivas y lúdicas sobre la violencia intrafamiliar y sus consecuencias.</li> <li>- Realizar actividades de análisis de los propios afectados.</li> <li>- Identificar el paradigma predominante en los funcionarios.</li> <li>- Desarrollar en los funcionarios del Parque Metropolitano de Santiago, herramientas de comunicación, para fortalecer habilidades en términos de las relaciones humanas y puedan entregar de manera óptima los conocimientos dados en el taller de violencia.</li> </ul>		
Duración	3 meses	Área a la que fue dirigido	Familia
Destinatarios	Funcionarios	Cobertura (Cupos)	22 personas

Creación del programa	De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):		Quiénes conforman la creación del programa:					
	Servicio Social		Servicio Social Alumna en Práctica Universidad de Valparaíso					
Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa		Al término del programa					
	12 personas Funcionarios: 6 hombres y 6 mujeres.		18 personas Funcionarios:					
Actividades contempladas	Nombre de la actividad		Objetivo	Tipo de implementación		Ejecutada		
	Nombre de la actividad en Violencia	Nombre de la actividad en Comunicación		Permanente	Esporádico	Si	No	
		Test: conocimiento VIF			12/04/2010		X	
		¿Qué es la violencia? Test: autoconocimiento					X	
		¿Qué es conflicto? Tipos de violencia					X	
		Formas de ejercicio de la VIF Representaciones sociales					X	
		Perfil agresor y víctima test: antes-después					X	
		Teorías explicativas Test: ¿qué tipo de vif presenta?	Identificar en qué nivel comunicacional se encuentran los miembros del grupo, para al finalizar la intervención, analizar los datos y saber si han cumplido lo esperado.		17/05/2010		X	
		Actividad de análisis (película te doy mis ojos)	Entregar las primeras herramientas necesarias para la buena comunicación en una interacción con un grupo de personas.		24/05/2010		X	
		Actividad grupo focalizado	"Ideal y real". (dibujo del hombre o mujer ideal y real)	Analizar las formas de comunicarse mediante la estrategia lúdica participativa.		31/05/2010		X
		Actividad de análisis (cuento: la cenicienta que no quería comer perdices)	"La normalidad de todos" (video comunicación)	Identificar los errores que se comenten a la hora de entablar una comunicación.		07/06/2010		X
	actividad lúdica	"Interferencias"	Valorar las dificultades en la comunicación si no se hace en las condiciones adecuadas.		14/06/2010		X	
	Actividades de análisis test: antes-después	¿Cómo estamos ahora?	Identificar en qué nivel comunicacional se encuentran los miembros del grupo, después de haber realizado la intervención.		21/06/2010		X	
	"Certificación"		Crear un clima de desvinculación con cada uno de los miembros del grupo "los guías".		30/06/2010		X	



	Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales - software - infraestructura)
		Elementos de oficina Sillas Mesas Computador Plumones café proyector Alimento	No dispone	Alumna en Práctica Asistente Social	3 meses 13 sesiones (8 horas)	Dependencias del PMS.
	Metodología utilizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnóstico temática VIF</li> <li>✓ Planificación de actividades</li> <li>✓ Ejecución de actividades</li> <li>✓ Evaluación comunicacional</li> <li>✓ Ejecución de actividades</li> <li>✓ Evaluación del proceso</li> </ul>				
	Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación		Según nivel de evaluación		
		Ex – ante		Evaluación de contexto		
				Evaluación de objetivos		X
		Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos		
				Evaluación de funcionamiento		
		Ex – post	X	Evaluación de resultados		X
				Evaluación de impacto		
		No presenta información para su evaluación		No se realizó evaluación		
	Criterios de Evaluación	<p>1. Instrumentos Cuantitativos: <b>será evaluada mediante la aplicación de diversos Test, los cuales tienen por objetivo medir los logros alcanzados por el grupo desde una situación inicial a una situación final.</b></p> <p>2. Instrumentos Cualitativos: <b>este instrumento se utilizará una pauta de evaluación simple, que será aplicada en cada una de las sesiones, en base a los criterios de evaluación de las actividades. Para esta pauta se utilizarán 4 indicadores los cuales se detallarán a continuación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variable Participación:</b> Se define como el nivel de atención, escucha e intervenciones que manifiestan los miembros del grupo, durante el desarrollo de las sesiones.</li> <li>• <b>Variable Comprensión:</b> Se define como el grado de entendimiento que el grupo vaya adquiriendo en cada una de las sesiones.</li> <li>• <b>Variable Interés:</b> Se define como el grado de motivación que el grupo demuestra durante el desarrollo de las actividades.</li> <li>• <b>Variable Asistencia:</b> se refiere a que los funcionarios que participen del proyecto, asistan a lo menos a un 60% de las actividades que se desarrollen.</li> </ul>				
	Resultados	Esperados		Obtenidos		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 75% de los funcionarios puedan incorporar ciertas habilidades comunicacionales que les permita relacionarse de una manera efectiva con los demás.</li> <li>- Que al finalizar la intervención, aumente en un 20% como mínimo la situación inicial en la cual se encontraban los funcionarios en el tema de las relaciones humanas.</li> <li>- Que el 65% de los funcionarios comprenda la importancia de tener incorporados habilidades comunicacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se lograron realizar las actividades planificadas e identificar la situación de los funcionarios en torno a la Violencia Intrafamiliar.</li> <li>- Al finalizar la intervención, aumentó en un 16,5% desde la situación inicial en la cual se encontraban los funcionarios en el tema de las relaciones humanas a la de término.</li> <li>- Sobre un 75% de los funcionarios ha demostrado que ha adquirido ciertas habilidades comunicacionales.</li> </ul>			
Notas:	<p>{ Se trabaja paralelamente Violencia Intrafamiliar y Habilidades Comunicacionales, al identificar una inexistencia de las últimas, ya que persistía una inadecuada forma de expresarse pasando a llevar los principios básicos de las relaciones humanas.</p> <p>{ Se dispone de elementos sociométricos para posterior re-evaluación VIF.</p>					
Fuentes:	Nombre Documento	Información de interés con la ubicación (págs.)			¿Dónde está?	
	Compendio práctica de trabajo social con grupos de la Universidad de Valparaíso 2010.	-	Presentación Proyecto (Anexo 3, pág. 127)	-	Presentación de objetivos, metodología y estrategias de intervención (pág. 49)	Biblioteca de Universidad de Valparaíso.
		-	Presentación de Evaluación de la intervención (pág. 99)	-		

Criterio:	Año 2010	
Resumen del texto:	Nombre del proyecto/programa: Programa Cardiovascular "¡Prevenamos problemas de hipertensión!"	
Línea base	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 80% de los funcionarios no realiza control de salud de forma continua y periódica.</li> <li>- 90% de los hipertensos detectados, no se controla bajo supervisión médica.</li> <li>- El promedio de ausentismo laboral producto de enfermedades cardiovasculares es de 6 días por año.</li> <li>- 70% de los trabajadores no realiza actividad física.</li> <li>- 80% no conoce y/o no practica una dieta adecuada para la prevención de la hipertensión.</li> <li>- Alcoholismo: el consumo frecuente de alcohol se relaciona con un aumento de presión arterial. Bajo</li> </ul>	

	esta línea los resultados del estudio realizado por Servicio Social año 2008, establece que un 45,16% de los funcionarios ha consumido alcohol en los últimos 30 días.			
<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer la realidad de los trabajadores del Parque Metropolitano de Santiago con respecto a los problemas cardiovasculares y de hipertensión que puedan afectar a los mismo, generando consecuencias para su grupo familiar y laboral</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer y realizar un catastro acerca de los funcionarios del Parque Metropolitano de Santiago, que puedan ser afectados por problemas de hipertensión o corran un mayor riesgo de generarlos.</li> <li>- Conocer la postura, opinión y experiencia de los funcionarios del Parque Metropolitano de Santiago, frente a la problemática de hipertensión.</li> <li>- Educar y concientizar a los trabajadores del Parque Metropolitano de Santiago con respecto a los cuidados preventivos adecuados para evitar enfermedades de tipo arterial.</li> <li>- Programar y otorgar asistencia y seguimiento por parte de las instituciones de salud correspondientes, además del trabajo del personal paramédico y del Servicio Social del PMS, para cada uno de los trabajadores que lo necesite.</li> </ul>			
<b>Duración</b>	1 mes	<b>Área a la que fue dirigido</b>	Salud	
<b>Destinatarios</b>	Todos los funcionarios del PMS.	<b>Cobertura (Cupos)</b>	No aplica.	
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>	<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>		
	Servicio Social	Servicio Social Alumno en Práctica		
<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>	
<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b> Permanente    Esporádico	<b>Ejecutada</b> Sí    No
	Reunión en conjunto con los integrantes de Clínicas del PMS	Conocer antecedentes previos del Parque, respecto a problemas de hipertensión.		X
	Realizar examen cardiovascular a los funcionarios del PMS, cuyo rango etario se encuentre entre los 40 y 70 años.	Generar registro de afectados por problemas cardiovasculares.		X
	Realizar encuesta a los funcionarios del PMS, que según diagnóstico, estén o sean propensos a tener hipertensión.	Conocer la postura, opinión y experiencia de los funcionarios, frente a la problemática de hipertensión.		X
	Entrega de trípticos y afiches con datos e información referida al cuidado y prevención de la problemática cardiovascular.	Educar y concientizar a los trabajadores sobre los cuidados preventivos adecuados para enfrentar enfermedades de tipo arterial.		X
	Programación de seguimiento y control periódico para funcionarios.	Otorgar asistencia y seguimiento de índole médico.		X
	Por qué debemos asistir	Entregar al grupo el motivo de formación, objetivos, modalidades de trabajo. Conocer la postura de los integrantes frente a esta modalidad.		X
	Cómo yo me cuido	Conocer la percepción, prácticas y cuidados que tienen los funcionarios frente a la problemática que poseen.		X
	Cómo cuidamos	Otorgar conocimientos de cuidado y generar concientización sobre la problemática.		X
	Esto sí, esto no	Enseñar al grupo la realización de cambios en su estilo de vida. Generar compromisos de variar indicadores de presión.		X
Exposición nutricionista	Entregar datos, métodos,		X	

	alimentos y dietas conformes a mejorar el estado de salud. Generar conciencia, responsabilidad en el cambio y compromiso para lograrlo.				
Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software)
	Materiales de oficina. Esfigmomanómetro de mercurio. Computador Impresora Data	No dispone	Asistente Social Alumno en Práctica Paramédicos	1 mes	Dependencias del PMS.
Metodología utilizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recolección de información primaria y secundaria.</li> <li>✓ Evaluación médica</li> <li>✓ Entrega informativa</li> <li>✓ Evaluación</li> </ul>				
Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación		Según nivel de evaluación		
	Ex – ante		Evaluación de contexto		
			Evaluación de objetivos		X
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos		X
			Evaluación de funcionamiento		X
	Ex – post	X	Evaluación de resultados		X
No presenta información para su evaluación		No se realizó evaluación			
Criterios de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de funcionarios que ingresen al catastro, según parámetros establecidos.</li> <li>- Número de funcionarios participantes en las actividades programadas (registro de asistencia).</li> <li>- Claridad y cantidad de la información entregada (trípticos y afiches).</li> <li>- Valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Presencia entre 80 a 100% - 5 puntos</li> <li>o Presencia entre 40 a 80% - 4 puntos</li> <li>o Presencia entre 20 a 40% - 3 puntos</li> <li>o Nula presencia - 0 puntos</li> </ul> </li> <li>&gt; Sesión lograda: 8-10 puntos.</li> <li>&gt; Sesión medianamente lograda: 4-6 puntos.</li> <li>&gt; Sesión no lograda: 3 o menos puntos.</li> </ul>				
Resultados	Esperados		Obtenidos		
	<p>Corto y mediano plazo: Disminuir el porcentaje de la línea base en un 25% en el grupo de hipertensión.</p> <p>Largo plazo: Reducir costos económicos ocasionados por afecciones cardiovasculares, previniendo promoviendo autocuidado y control de patologías asintomáticas. Disminuir discapacidades generadas por patologías como accidentes cerebrovasculares. Disminuir las licencias médicas producto de enfermedades cardiovasculares.</p>		<p>Se cumplieron los objetivos de manera eficaz. El logro de metas fue deficiente, ya que el tiempo y trabajo adquirido no fueron proporcionales, esto generó el descuido, o bien, aplazar ciertos procesos con la finalidad de poder realizar tareas de mayor urgencia.</p> <p>Respecto a los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo fue considerado la gran falencia del proceso, la intervención propia del programa fue aplazada por agentes externos a la intervención, de igual modo el plan de contingencia falló.</li> <li>- La preparación del material para las sesiones se complicó por la escases de recursos económicos, con los cuales no se contó.</li> </ul>		
Notas:	{				
Fuentes:	Nombre Documento	Información de interés con la ubicación (págs.)	¿Dónde está?		
	Compendio práctica de grupo de la Universidad de Valparaíso.	-	Biblioteca Universidad de Valparaíso y Secretaría de Servicio Social.		

5.2.1.3. **Servicios a la persona o beneficios sociales.** Son servicios que la organización pone a disposición de la plantilla, desde sus instalaciones e infraestructuras o con sus recursos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Criterio:	Año 2008 a la fecha	
Resumen del texto:	Nombre del proyecto/programa: Vivienda	
	Línea base	Establecida en el año 2004, no presenta diagnóstico actualizado.
	Objetivo o Propósito de la	Que los funcionarios que carecen de vivienda, puedan obtenerla a mediano plazo a través de los sistemas de subsidios que otorga el SERVIU Metropolitano.

<b>Intervención</b>					
<b>Duración</b>	Programa de carácter permanente, realización periódica.	<b>Área a la que fue dirigido</b>	Vivienda		
<b>Destinatarios</b>	Todos los Funcionarios del PMS.	<b>Cobertura (Cupos)</b>	No aplica.		
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>	<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>			
	Servicio Social	Servicio Social			
<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>		
<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b> Permanente    Esporádico	<b>Ejecutada</b> Si    No	
	Charla informativa		2008	X	
	Charla informativa		03/09/2009	X	
	Charla informativa		20/01/2010	X	
	Charla informativa		2011	X	
	Sistema de Ahorros	Descuento por planilla durante 18 meses a cada funcionario que desee obtener su vivienda propia permanente.	X	X	
Viviendas fiscales	Se otorga arrendamiento al funcionario de una de las 15 viviendas fiscales (ubicadas dentro del PMS), cuya mantención tiene por fecha límite 3 años. Se acuerda obtener una vivienda propia permanente posterior a este periodo.	X	X		
<b>Recursos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros</b> (Digitales - software - infraestructura)
	Folletería informativa Data Materiales de oficina	No dispone.	Asistentes Sociales	1 hora por charla informativa.	Dependencias del PMS.
<b>Metodología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación de Asistentes Sociales.</li> <li>✓ Charlas grupales a funcionarios por Asistentes Sociales.</li> <li>✓ Entrevistas personales.</li> <li>✓ Publicidad, Folletería informativa.</li> <li>✓ Lectura alusiva al tema.</li> </ul>				
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
	Ex – ante		Evaluación de contexto		
			Evaluación de objetivos		
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos		
			Evaluación de funcionamiento		
Ex – post		Evaluación de resultados			
No presenta información para su evaluación	X	No se realizó evaluación			X
<b>Criterios de Evaluación</b>	No aplica.				
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>		
	Incentivar a los funcionarios para que opten por su vivienda propia y guiarlos en el proceso de postulación.		A la fecha, el 90% de los funcionarios ha obtenido su vivienda propia.		
<b>Notas:</b>	Este programa, al ser de carácter permanente e informativo, no dispone de datos sobre percepción de los participantes ante la información entregada. Sin embargo, la tabulación sobre las viviendas fiscales arrendadas o la obtención de viviendas por medio del sistema de ahorro, puede ser solicitada a Servicio Social, pero por efectos de tiempo no se disponen para este estudio.				
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>	<b>¿Dónde está?</b>		
	Programa 2004	- Línea base y lineamientos del programa.	Secretaría de Servicio Social.		
<b>Criterio:</b>	Año 2010				
<b>Resumen del texto:</b>	<b>Nombre del proyecto/programa: "Alegres Caminantes"</b>				
	<b>Línea base</b>	Falta de espacios a los adultos mayores, donde puedan compartir sus experiencias de vida, ocupando las áreas verdes, Zoológico, Casa de la cultura y piscinas P.M.S.			
	<b>Objetivo o Propósito de la intervenc</b>	OBJETIVO GENERAL Aunar experiencias de personas mayores, en edades que han dejado de trabajar. Compartir la vida en actividades: Culturales, recreativas y físicas, creando lazos de amistad y compañerismo.			

<b>ión</b>					
<b>Duración</b>	11 meses (Marzo 2010- Febrero 2011)			<b>Área a la que fue dirigido</b>	Familia
<b>Destinatarios</b>	Adultos, funcionarios del PMS.			<b>Cobertura (Cupos)</b>	No disponible
<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>		
	Servicio Social		Servicio Social		
<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>		
	No disponible		No disponible		
<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b>		<b>Ejecutada</b>
			Permanente	Esporádico	Si No
	a) Culturales:	- Visitas a museos (Bellas artes, Palacio Causiño) - Viajes a Isla de Pascua, termas de Chillan, Arica, lectura y comentarios de libros	No disponible		X
	b) Recreativas:	- Celebración de cumpleaños, celebración del 18 de Septiembre Navidad etc. - Canto con guitarra y villancicos.	No disponible		X
c) Actividades Físicas:	- Caminatas lunes, miércoles y viernes. 10 a 11 hrs., todo el año. - Baile entretenido todo el año - Ejercicios dirigidos todo el año - Natación piscina Tupahue todo Enero. Febrero miércoles y viernes.	No disponible		X	
<b>Recursos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros (Digitales – software- infraestructura)</b>
	Materiales de oficina.	No dispone.	Asistente Social	11 meses.	Dependencias del PMS Bus de traslado.
<b>Metodología utilizada</b>	✓ Diseño del programa ✓ Ejecución de actividades ✓ Evaluación del programa.				
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
	Ex – ante		Evaluación de contexto		
	Intermedia/Proceso		Evaluación de objetivos		
			Evaluación de recursos		
	Ex – post		Evaluación de funcionamiento		
			Evaluación de resultados		X
No presenta información para su evaluación		Evaluación de impacto			
	No se realizó evaluación				
<b>Criterios de Evaluación</b>	Asistencia.				
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>		
	Generar mayor cohesión grupal.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Han mejorado su calidad de vida.</li> <li>Hoy existe un grupo unido e integrado por ambos sexos, de distintos niveles sociales y culturales.</li> <li>Han trabajado la tolerancia y la capacidad de escuchar.</li> <li>Lo pasan bien y son solidarios entre ellos.</li> <li>Se han comprometido con el parque en tareas de apoyo en el Zoológico en vacaciones de invierno, con el aseo y cuidando el medio ambiente.</li> </ul>		
<b>Notas:</b>	{				
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>		<b>¿Dónde está?</b>	
	<b>Proyecto Adultos Mayores</b>	- Fundamentación, objetivos y actividades del programa. (pág. 1) - Logros y evaluación (pág. 2)		Registro en Sistema de Servicio Social.	

Apellido	Club de Niños					
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa: "VACACIONES INVIERNO - VERANO"</b>					
	<b>Línea base</b>	Alta asistencia de niños al club en fechas de vacaciones, tanto de los que tenían participación frecuente, como aquellos que sólo asistían inusualmente.				
	<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>	OBJETIVO GENERAL Establecer vínculos afectivos afianzando el respeto por sus pares y adultos, apreciando la importancia de los valores tales como: la solidaridad, sensibilidad y otros.				
		OBJETIVO ESPECÍFICO - Participar en actividades grupales donde les permita conocer y apreciar el medio natural, cultural y recreativo que los rodea.				
	<b>Duración</b>	11 días (Invierno) 30 días (verano)	<b>Área a la que fue dirigido</b>		Infancia	
	<b>Destinatarios</b>	Hijos de Funcionarios que cuya edad esté entre 6 a 14 años.	<b>Cobertura (Cupos)</b>		25 niños	
	<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>		
		Club de niños		Club de Niños		
	<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>		
		25 niños		No se identifica.		
	<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b>		<b>Ejecutada</b>
				Permanente	Esporádico	Si No
		Jornada mañana:	- Visitar lugares culturales (museos, exposiciones, etc.)	X		X
	Jornada Tarde	- Talleres (dibujo y pintura con tempera, cocina, juegos, etc.)	X		X	
	<b>Recursos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros</b> (Digitales – software - infraestructura)
Materiales fungibles		No cuenta con recursos financieros	Personal del club de niños: - Auxiliar de Párvulos - Profesora de Párvulos.	Dos semanas en invierno y un mes en verano para realizar las actividades.	Dependencias del Club de Niños y Parque Metropolitano de Santiago. Bus de traslado	
<b>Metodología utilizada</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Planificación. <input checked="" type="checkbox"/> Ejecución de talleres y visitas.					
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>			
	Ex – ante		Evaluación de contexto			
			Evaluación de objetivos			
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos			
			Evaluación de funcionamiento			
	Ex – post		Evaluación de resultados			
		Evaluación de impacto				
No presenta información para su evaluación	X	No se realizó evaluación		X		
<b>Criterios de Evaluación</b>	No aplica.					
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>			
	Participar en actividades grupales donde les permita conocer y apreciar el medio natural, cultural y recreativo que los rodea.		Se realizaron las actividades de manera anual, cuyo logro es netamente por resultados de asistencia. La información no se encuentra disponible por medios escritos.			
<b>Notas:</b>	{					
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>		<b>¿Dónde está?</b>		
	Proyecto.doc	- Resumen técnico		Sistema informático de Servicio Social.		

5.2.1.4. **Medidas de contratación y retribución.** Son aquellas medidas que garantizan que la situación personal y familiar no sea un impedimento o condicionante ni para la selección y contratación, ni para la

promoción, y aquellas medidas que tienen en consideración la situación familiar y/o personal de la plantilla a través de beneficios extra-salariales.

Apellido	Criterio:	Año 2008 / 2010				
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa: ACOSO LABORAL Y SEXUAL.</b>					
	Línea base	No posee				
	Objetivo o Propósito de la intervención	Sensibilizar y crear grupos de trabajos específicos al interior del Servicio				
	Duración	Área a la que fue dirigido			Laboral	
	Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División Técnica</li> <li>- División Zoológico</li> <li>- Depto. Administrativo</li> <li>- División Parques y Jardines</li> <li>- Depto. Servicios Generales</li> <li>- Bosque Santiago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OIRS</li> <li>- Depto. Finanza</li> <li>- Parques Urbanos</li> <li>- División Jurídica</li> <li>- Depto. Auditoría Interna</li> </ul>	Cobertura (Cupos)	29 personas	
	Creación del programa	De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):		Quiénes conforman la creación del programa:		
		Servicio Social		Servicio Social SERNAM		
	Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa		Al término del programa		
		29 funcionarios				
	Actividades contempladas	Nombre de la actividad	Objetivo	Tipo de implementación	Ejecutada	
				Permanente	Esporádico	Si No
		Charla			05/08/2008	X
		Taller			28/04/2010	X
	Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software)
		Data, sillas, mesas. Materiales de oficina	No dispone	Asistente social	Charlas de una hora.	Dependencias del PMS.
Metodología utilizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inscripción de funcionarios</li> <li>✓ Planificación del material a difundir</li> <li>✓ Ejecución de la actividad</li> </ul>					
Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación		Según nivel de evaluación			
	Ex – ante		Evaluación de contexto			
			Evaluación de objetivos			
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos			
			Evaluación de funcionamiento			
	Ex – post		Evaluación de resultados			
		Evaluación de impacto				
No presenta información para su evaluación	X	No se realizó evaluación				
Criterios de Evaluación	Cumple con lista de asistencia, sin embargo, no se describen criterios para evaluación de actividades.					
Resultados	Esperados		Obtenidos			
	Crear instancias de sensibilización sobre mobbing o acoso laboral en el lugar de trabajo.		No se especifican.			
Notas:	{					
Fuentes:	Nombre Documento	Información de interés con la ubicación (págs.)		¿Dónde está?		
	lista de funcionarios taller acoso laboral 2010.xls	-	Fechas de intervención (pág. 1)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: Programas Sra. Alicia Yañez)		
	acoso laborales.xls	-	Fechas de intervención, objetivo (pág. 1)	Registro en Sistema de Servicio Social. (Carpeta: Talleres)		

5.2.2. PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS QUE CONTRIBUYEN DE MANERA INDIRECTA A LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

Consideradas aquellas **Medidas de Compromiso o Marco Estratégico**, que promueven el cambio de mentalidad y visión de las empresas hacia un nuevo paradigma de empresa más flexible, conciliadora y la igualdad de oportunidades. Las medidas se ven enmarcadas por la estrategia de la organización, los recursos y vehículos que permitan una utilización efectiva de las medidas.

5.2.2.1. **Sensibilización.** Se debe definir en cada organización qué se entiende por conciliación en función de las propias vivencias, necesidades e intereses de la organización. Una vez establecido y conocido su alcance, debe impulsarse, formalizarse en documentación y darse a conocer a todos los niveles de la empresa con el claro objetivo de integrar este concepto en la cultura de la organización.

Criterio:	Año 2011										
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa: "Conciliación Trabajo-Familia: Derechos y Deberes Parentales"</b>										
	<p>El FF-SIL, cuestionario de funcionamiento familiar, cuenta de sólo 14 ítems. Este cuestionario facilitó en el inicio de las sesiones para saber si las familias presentaban alguna disfuncionalidad y sobre todo en qué área. Las personas encuestadas fueron los participantes del programa, quienes presentaron:</p> <table border="1"> <tr> <td>30,43%</td> <td>56,52%</td> <td>13,04%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Familia funcional</td> <td>Familia moderadamente funcional</td> <td>Familia disfuncional</td> <td>Familia severamente disfuncional</td> </tr> </table>				30,43%	56,52%	13,04%	0%	Familia funcional	Familia moderadamente funcional	Familia disfuncional
30,43%	56,52%	13,04%	0%								
Familia funcional	Familia moderadamente funcional	Familia disfuncional	Familia severamente disfuncional								
Línea base	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Afectividad:</b> 22% de los participantes señala que no es capaz de vivenciar y demostrar sentimientos y emociones positivas hacia los otros miembros de sus familias.</li> <li>- <b>Comunicación:</b> los miembros de la familia son capaces de transmitir sus experiencias de forma clara y directa. 28% de los participantes señala que hay una deficiente comunicación</li> <li>- <b>Permeabilidad:</b> capacidad de la familia de brindar y recibir experiencias de otras familias e instituciones. El 59% de los participantes señala que su familia no ha sido permeable.</li> <li>- <b>Roles:</b> 63% de los participantes tiene responsabilidades o funciones asignadas por el hecho de tener un sexo específico o por no tener en otro a quién pedir colaboración.</li> <li>- <b>Cohesión:</b> unión familiar física y emocional al enfrentar diferentes situaciones y en la toma de decisiones de las tareas cotidianas. El 15% de los participantes muestra una baja cohesión familiar.</li> <li>- <b>Armonía:</b> correspondencia entre los intereses y necesidades individuales con los de la familia en un equilibrio emocional positivo. El 24% de los participantes muestra una baja armonía familiar.</li> <li>- <b>Adaptabilidad:</b> habilidad de la familia para cambiar de estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera. El 50% de los participantes muestra baja adaptabilidad.</li> </ul>										
Objetivo o Propósito de la intervención	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Lograr que los funcionarios se identifiquen y asuman los derechos y deberes parentales, distribuyendo sus tiempos en concordancia a sus responsabilidades familiares e individuales, mejorando, a través del fortalecimiento familiar, las relaciones de convivencia y compatibilizar familia con el trabajo.</p>										
Duración	3 meses.	Área a la que fue dirigido	Familia								
Destinatarios	- Funcionarios - Familiares de Funcionarios	Cobertura (Cupos)	26 personas								
Creación del programa	De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):		Quiénes conforman la creación del programa:								
	Servicio Social		Servicio Social Alumna en práctica Universidad Valparaíso								
Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa		Al término del programa								
	19 personas. Funcionarios: 6 hombres y 11 mujeres. Familiares: 2 mujeres.		25 personas Funcionarios: 8 hombres y 14 mujeres. Familiares: 3 mujeres.								
Actividades contempladas	Nombre de la actividad	Objetivo	Tipo de implementación Permanente Esporádico	Ejecutada Si No							
	Empezar a Conocernos	Iniciar un proceso de creciente conocimiento y confianza grupal a fin de generar un ambiente adecuado para el trabajo de los temas del taller. Identificar y clarificar sus expectativas y dudas en relación con este espacio. Establecer entre todos los miembros del grupo los acuerdos necesarios para el buen funcionamiento del taller.	28/04/2011 1	X							
	La Familia que hemos Construido	Ampliar el concepto de familia tradicionalmente utilizado, reconociendo los diversos tipos que existen.	05/05/2011 1	X							

	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Reflexionar en torno a la propia familia actual, reconociendo sus fortalezas y debilidades.</li> <li>☛ Conocer y reflexionar sobre las necesidades que una familia debe satisfacer en cada uno de sus miembros.</li> </ul>		
Nuestros Derechos y Deberes	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Conocer el concepto de parentalidad, reconociendo los derechos y deberes que existen.</li> <li>☛ Reflexionar en torno a su propia familia, reconociendo el ejercicio de sus derechos y deberes en correlación a las funciones de la familia.</li> </ul>	12/05/2011	X
Desarrollo y Derechos de los niños	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Reconocer, a partir de la experiencia con sus propios hijos, cuáles son sus necesidades esenciales para un desarrollo pleno.</li> <li>☛ Diferenciar aquellas necesidades de los niños y niñas que permanecen invariables durante la vida, de aquellas que varían de acuerdo al ciclo vital.</li> <li>☛ Reflexionar en torno al rol que a ellos como adultos a cargo de la crianza les compete en relación a las necesidades y derechos de sus hijos.</li> </ul>	19/05/2011	X
Compartir Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Reflexionar sobre el uso del tiempo cotidiano y su relación con los roles de género, a fin de visualizar las diferencias y desigualdades entre hombres y mujeres.</li> <li>☛ Conocer aspectos conceptuales y prácticos que colaboren con la flexibilización de los roles.</li> <li>☛ Visualizar el reparto de responsabilidades como una posibilidad de desarrollo personal, de pareja y familiar.</li> </ul>	26/05/2011	X
¿Padres o Amigos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Reflexionar sobre la disciplina en la familia, valorando su rol como autoridad a cargo de establecer límites sin abuso de poder.</li> <li>☛ Distinguir su propio estilo disciplinario predominante, revisando las ventajas y desventajas de éste.</li> <li>☛ Reconocer las diferencias necesarias en la aplicación de la disciplina según la etapa de vida del niño o niña.</li> <li>☛ Conocer y reflexionar sobre las condiciones básicas de una disciplina efectiva.</li> </ul>	02/06/2011	X
La Comunicación en Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Valorar la empatía y el escuchar activo como parte de una buena comunicación con sus hijos e hijas.</li> <li>☛ Reconocer los nudos de comunicación que ocurren con mayor frecuencia entre los miembros de su familia.</li> <li>☛ Aprender estrategias de comunicación efectivas para deshacer o prevenir la formación de nudos en la comunicación.</li> <li>☛ Reflexionar en torno a la importancia de escuchar a los hijos para saber cómo apoyarlos especialmente en la adolescencia.</li> </ul>	09/06/2011	X
Cierre Aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Reflexionar acerca de todo lo que han aprendido en el taller.</li> <li>☛ Identificar desafíos personales frente a su rol como padre en función de lo aprendido en el taller.</li> <li>☛ Evaluar la experiencia del taller, tanto de los aspectos formales como de la participación de cada uno.</li> <li>☛ Lograr finalizar el proceso de intervención.</li> </ul>	16/06/2011	X

<b>Recurso s</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros (Digitales – software)</b>
	Elementos de oficina Sillas, Mesas Computador Plumones Café, Alimento proyector	No dispone	Alumna en práctica Asistente Social	8 sesiones (8,7 horas)	Dependencias del PMS.
<b>Metodología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recolección de información</li> <li>✓ Planificación programa</li> <li>✓ Evaluación familiar de los participantes del grupo</li> <li>✓ Ejecución de actividades</li> <li>✓ Evaluación de proceso y resultados.</li> </ul>				
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
	Ex – ante	X	Evaluación de contexto	X	
			Evaluación de objetivos	X	
	Intermedia/Proceso	X	Evaluación de recursos	X	
			Evaluación de funcionamiento	X	
	Ex – post		Evaluación de resultados	X	
		Evaluación de impacto			
No presenta información para su evaluación		No se realizó evaluación			
<b>Criterios de Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Variable Participación:</b> Se define como la disposición que manifiesta el grupo respecto del desarrollo de las actividades planteadas por alumna en práctica, el nivel de atención, escucha y participación que sea manifestada por los miembros de este, durante el proceso.</li> <li>- <b>Variable Entendimiento:</b> Comprensión y conocimiento obtenido, logrado con el grupo a través de la intervención y las nociones que se han adquirido respecto a las diversas materias abordadas.</li> <li>- <b>Variable Interés:</b> Se define como el grado de motivación que el grupo demuestra durante el desarrollo del proceso.</li> <li>- <b>Variable Asistencia:</b> referida a la concurrencia de las y los participantes a cada sesión. Este indicador se medirá a través de un registro de asistencia.</li> <li>&gt; NIVEL DE LOGRO RANGO</li> <li>&gt; Logrado 61 % - 100%</li> <li>&gt; Medianamente Logrado 31 % - 60%</li> <li>&gt; No Logrado 0 – 30%</li> </ul>				
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr que el 70% de los funcionarios identifique sus derechos y deberes parentales.</li> <li>- Lograr que al menos un 70% de los funcionarios comprenda la importancia de asumir sus responsabilidades parentales.</li> <li>- Logren distribuir sus tiempos, en concordancia a sus responsabilidades familiares e individuales.</li> <li>- Mantener o mejorar la situación inicial en al menos 30%.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>88%</b>, los participantes responden sin dudas ante algún cambio, inclusive señalan diversos cambios que ellos mismos notaron con el simple hecho de asistir al curso, uno de los más representativos fue de quienes respondieron que le han puesto mayor atención a sus hijos, que a fin de cuentas era lo que buscaba el proyecto en sí, que haya una mayor preocupación por sus hijos y conductas que tienen los padres respecto a ellos, reconociendo sus derechos y deberes parentales.</li> <li>- La totalidad de los funcionarios indica que fue un curso importante para el futuro asumir las responsabilidades parentales.</li> <li>- <b>6%</b> reconoce que ha adoptado responsabilidades familiares compartidas en el hogar.</li> </ul>		
<b>Notas:</b>	{ Se dispone de elementos sociométricos para posterior re-evaluación familiar.				
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>		<b>¿Dónde está?</b>	
	Compendio Práctica Trabajo Social de Grupo. Universidad de Valparaíso 2011.	- Presentación del Proyecto. (Anexo, pág. 180)		Documento impreso en secretaría de Servicio Social.	

5.2.2.2. **Comunicación interna.** La comunicación interna es una herramienta imprescindible para homogeneizar la actuación de la organización y conocer las necesidades de las personas, evitando que se implanten medidas que no concuerden con éstas y por tanto no se utilicen: la comunicación interna es un vehículo para identificar necesidades reales.

Servicio Social se posiciona como el principal intermediario entre la alta dirección y los funcionarios. Es un sistema legitimado para la resolución de conflictos en torno a la falta de Conciliación frente a las directivas. Sin embargo, el protocolo de actuación es un hecho establecido, pero no promulgado institucionalmente, se asocia inherentemente al actuar del asistente social ante

dificultades internas en las instituciones. Para lograr este cometido se utilizan los memorándums, en los cuales se establecen las características de los casos y como principal interlocutor a la jefatura de este Servicio.

5.2.2.3. **Valoración del capital humano.** Según definición de Gary Becker (1964), el “capital humano es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo o el aumento en la calidad del trabajo, y se consigue mejorando las capacidades de las personas trabajadoras”.

Apellido	Criterio	Año 2012				
Resumen del texto:	<b>Nombre del proyecto/programa:</b>	<b>Programa Nivelación de Estudios</b>				
	<b>Línea base</b>	Se presenta breve diagnóstico en año 2004, sin embargo no se ha actualizado la información.				
	<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>	Se preparará a los funcionarios para completar la escolaridad tanto en enseñanza básica como en la enseñanza media.				
	<b>Duración</b>	160 a 180hrs. Por cada ciclo de nivelación de estudios.	<b>Área a la que fue dirigido</b>	Educación		
	<b>Destinatarios</b>	Funcionarios que no hayan completado su nivel educacional medio.	<b>Cobertura (Cupos)</b>	30		
	<b>Creación del programa</b>	<b>De quién nace la iniciativa (de dónde nace...):</b>	<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>			
		Servicio Social	Servicio Social			
	<b>Nº y Tipo de Participantes</b>	<b>Al inicio del programa</b>		<b>Al término del programa</b>		
		39 funcionarios en primer y segundo ciclo.		En proceso		
	<b>Actividades contempladas</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b>		<b>Ejecutada</b>
				Permanente	Esporádico	Si No
		Nivelación 8º básico y 4º medio.	Nivelar la situación educativa de los funcionarios		2004	X
		Nivelación 4º medio	Nivelar la situación educativa de los funcionarios		06/2012	X
	<b>Recursos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros (Digitales – infraestructura)</b>
		Materiales de oficina	Convenio PMS – Institución Educativa	Asistente Social	Correspondiente a cada ciclo	Institución educativa
<b>Metodología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de casos que no han completado su nivel educativo medio.</li> <li>✓ Coordinación con red educativa para cotización.</li> <li>✓ Reunión con funcionarios que asistirán a la nivelación de estudios.</li> <li>✓ Inicio de nivelación de estudios.</li> <li>✓ Seguimiento.</li> </ul>					
<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>			
	Ex – ante		Evaluación de contexto			
			Evaluación de objetivos			
	Intermedia/Proceso		Evaluación de recursos			
			Evaluación de funcionamiento			
Ex – post		Evaluación de resultados		X		
No presenta información para su evaluación		Evaluación de impacto				
<b>Criterios de Evaluación</b>	Asistencia a nivelación de estudios.					
<b>Resultados</b>	<b>Esperados</b>		<b>Obtenidos</b>			
	Lista completa de funcionarios logren su nivelación total de estudios.		Primera etapa completa, total de funcionarios obtienen su nivelación de estudios. Etapa 2012 en proceso.			
<b>Notas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{ Se extiende la nivelación de estudios a 4º medio, con posibilidades de apoyo para plan universitario.</li> <li>{ Información no disponible en informes. Sólo por vía oral.</li> </ul>					
<b>Fuentes:</b>	<b>Nombre Documento</b>	<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>		<b>¿Dónde está?</b>		
	Nómina de funcionarios estudiando.doc	Cantidad de personas utilizando el beneficio.		Secretaría de Servicio Social.		

5.2.2.4. **Control y seguimiento.** La empresa puede medir el buen o mal funcionamiento de las medidas de conciliación mediante su impacto en parámetros habitualmente utilizados en el área de recursos humanos (absentismo, rotación, clima, compromiso), controlando si éstos mejoran o empeoran.

No se ha desarrollado un sistema de control y seguimiento. Se mantienen los documentos disponibles para una posible revisión, pero no se desarrollan estadísticas comparativas, a excepción de los accidentes laborales. Por lo tanto, no se realiza medición del conocimiento o percepción que tienen los funcionarios sobre la conciliación existente, no se mide el nivel de utilización de las medidas ofrecidas por Servicio Social (a excepción de los programas realizados, que se miden por asistencia, participación, entre otros.) y, finalmente, no se mide la satisfacción usuaria sobre las medidas conciliatorias.

### 5.3. APRENDIZAJES Y HALLAZGOS DE LAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS REALIZADAS EN EL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO.

A diferencia de otras sistematizaciones, la presente se ha realizado en torno a más de una medida tomada por Servicio Social. Por lo tanto, todos los aprendizajes y hallazgos que los participantes han indicado, fueron de carácter generalizado y no discriminado por tipo de acción asistida.

Consecuentemente, se han establecido los principales criterios para la definición de los aprendizajes o hallazgos encontrados, entre ellos se definirán los aspectos positivos y negativos de las acciones, tanto internos como externos, las tensiones y los cambios frente al proceso de intervención realizado.

Para identificar las citas asociadas a este apartado, se sugiere revisar el Anexo de este estudio, en el cual estarán indicadas por Número de Entrevista (E1, E2, E3 y E4), así como la información sobre el entrevistado.

#### 5.3.1. SOBRE EL PROCESO

##### 5.3.1.1. Facilitadores del proceso

###### Internos

***“Conseguí con el director de ese entonces que la gente pudiera hacer estos cursos en horas de trabajo” 00:05:33-5 (E3, 2012)***

Un factor facilitador esencial para el desarrollo de estas prácticas y experiencias sociales, reconocido por la jefatura de Servicio Social, ha sido su capacidad de generar redes de apoyo. En el caso de las redes de apoyo internas, se reducen a la colaboración de las distintas jefaturas y de la alta dirección en el desarrollo de las diversas medidas de intervención. Si bien en un inicio se reconocen las asperezas que presentaban las jefaturas ante los permisos otorgados a los funcionarios para asistir a estas intervenciones, posteriormente se medió entre la asistencia y los beneficios que ésta conllevaba, resultando una amplia simpatía por lograr solucionar problemas personales/familiares, para mejorar la productividad de la institución y fomentar mayor cohesión en los grupos de trabajo.

En este caso se están potenciando, de manera informal, las medidas operativas de *organización flexible del tiempo y del espacio de trabajo*, otorgando una mayor flexibilidad en los permisos para acciones al interior del Parque que sean iniciativa de Servicio Social.

***“Mi elemento facilitador partiendo por mi personalidad, yo creo poh, porque yo digo esto lo voy a hacer y se hace, y se saca como sea... segundo, contar con el apoyo de la jefatura, yo creo que eso ha sido pero vital el como se debe manejar uno con la jefatura (...) para conseguir los apoyos, ni siquiera económicos, los apoyos de que las cosas autoricen a la gente a que vaya a lo que uno esta haciendo” 00:52:02-2 (E3, 2012)***


###### Externos

***“(…) Me da la impresión de que todos estos cursos que se dieron ahora último no fue algo que haya emanado de servicio social, yo creo que más fue el empeño que le pusieron ustedes (alumnos en práctica), por su profesionalismo (…)” 00:24:20-9*** (Focus Group de funcionarios que han participado en medidas conciliatorias, 2012)

La sección de Servicio Social, desde su creación, siempre ha constado con dos asistentes sociales, las cuales tienen una alta carga laboral por la atención de casos, donde sólo el tiempo restante se destina a intervenciones masivas de prevención en salud y pueden contar con el equipo de paramédicos del mismo Servicio. Las opciones de realizar otro tipo de actividades eran muy limitadas. Paralelamente, Servicio Social fue ampliando sus redes sociales, uniéndose en charlas en universidades variadas y este lazo se representó, posteriormente, en prácticas profesionales al interior del Parque Metropolitano.

El aumento de practicantes en el Servicio ayudó y gestó la mayoría de los programas y proyectos sociales que han influido en la conciliación trabajo-familia. Resulta ser un facilitador externo muy importante en este contexto, ya que permitió que la comunidad del Parque pudiera recibir atenciones más masivas y especializadas, influenciadas por el apoyo constante, guía y orientación a los alumnos en práctica profesional por parte de las asistentes.

#### 5.3.1.2. Obstaculizadores del proceso

 Internos al equipo ejecutor

***“Una de las grandes debilidades que tenemos al crear estos programas, es el tiempo (…)”*** (E1, 2012)

Un factor decisivo al planificar o realizar cualquier acción, es el tiempo. Sin el, muchas acciones que hayan tenido excelentes aportes y listas para aplicarlos, fracasan. Por lo tanto, es relevante destacar las causas por las que el tiempo se hace necesario. Una de las primeras causas, se refiere a la pequeña cantidad de profesionales claves disponibles en Servicio Social, asimismo, de la incapacidad de solicitar suplentes por temporadas u horas -fuera de los profesionales de esta sección- y se torna la situación en crítica cuando los períodos de alta demanda están activos.


A modo de ejemplo, se puede describir una situación común: en caso de enfermedad del profesional de secretaría, un parvulario o asistente social debe suplir su ausencia, este puesto sostiene una carga administrativa y atención de público alta, y termina sumándose a las labores propias de los profesionales que han remplazado. La principal consecuencia se traduce en una sobrecarga de trabajo, potenciando la presencia de estrés laboral, seguido de la incapacidad de completar las labores propias del cargo que es suplente. Finalmente, la gestión se ve interrumpida, anulando la creación o desarrollo de intervenciones sociales necesarias para la comunidad.

***“(…) yo creo que la etapa de evaluación ha sido pobre (…). Veo los resultados, los percibo, los siento, pero eso no queda en ningún papel (…). yo creo que me he quedado mucho en hacer cosas y ver resultados... pero no lo he plasmado, por ejemplo, en documentos...” 00:43:55-5*** (E3, 2012)

Desde la parte más técnica del desarrollo de los procesos de intervención, se reconoce una gran falencia que ha obstaculizado el control, la retroalimentación y el mejoramiento de estas acciones, ya que no se conoce el nivel de logro o no se dispone de información para poder realizar una evaluación posterior. La evaluación de los programas-proyectos, es un factor clave para lograr conocer las falencias que hubo en el proceso, las necesidades de los funcionarios que el programa no pudo satisfacer, reconocer el impacto de estas intervenciones para poder ir mejorando de manera constante y no estancarse en actividades que realmente no sean necesarias, ya que, así como carece de un sistema evaluativo, el diagnóstico preliminar tampoco se hace presente.

Los casos que el Servicio asume se traducen, según su amplitud, en programas masivos de ayuda, orientación o de carácter educativos, con el fin de establecer una línea base de conocimiento, pero no es medible. La ausencia de una mejor metodología,

impide demostrar los logros que se han generado en el tiempo que las medidas llevan implementándose, consecuencia negativa si los mismos profesionales reconocen que ha habido cambios prominentes y no existe respaldo de ello.

 Externos al equipo ejecutor

MATRIZ DE ACUERDOS Y DESACUERDOS		
Ideas en las que se presentan <b>acuerdos</b>		Ideas en las que se presentan <b>desacuerdos</b>
de repente te dicen, si lo vamos ayudar pero tú en algún minuto encuentras que no tienes ningún apoyo, al contrario te tienen con el látigo (...) 00:19:08-1 (E2, 2012)	son contados con los dedos de las manos algún jefe que se preocupe del funcionario... contados con los dedos de las manos (...) 00:21:33-8 (E2, 2012)	también los jefes han ido cambiando, entonces cooperan... ellos cooperan mas, pero de primera no fue fácil: 'andan perdiendo el tiempo con la asistente' 00:38:41-5 (E3, 2012)
(...) de repente es mejor no salir para que el jefe no te ponga mala cara o te persiga (...) 00:24:49-0 (E2, 2012)	"(...) son cosas que topan: en que es algo bonito, pero no hay donde aplicarlo (...)" 00:21:54-1 (E4, 2012)	han apoyado con el horario, con la disposición del horario 00:21:44-2 (E4, 2012)

Si bien se reconoce que ha habido un avance en la aceptación de las intervenciones por parte de las jefaturas, no siempre es así en la manera que se visualiza. En este cuadro se representan las opiniones en conflicto, según las entrevistas y focus group que se han realizado.

***"Los jefes también una resistencia... porque yo le saco la gente en las horas de trabajo, en vez de estar trabajando están en la charla conmigo, no es negocio para los jefes" 00:35:00-6 (E3, 2012)***

Ante este conflicto se destaca que, pese a haber una mayor flexibilidad horarias, según los permisos que se otorgan para poder participar de las intervenciones, resulta ser una situación muy tensa y conflictiva, ya que se otorga el permiso de salida, pero cuestionan la veracidad de los funcionarios, con lo que acaban enfrentándose y el funcionario opta por no asistir. Las jefaturas tienen una posición negativa muy arraigada sobre los programas, los han considerado en el tiempo como una pérdida de tiempo y que no tiene utilidad, lo cual dificulta el accionar de Servicio Social, porque se reducen las personas dispuestas a participar de las experiencias y termina siendo un grupo muy reducido y poco representativo.

5.3.1.3. tensiones del proceso

 tensiones en la relación con sus compañeros

***"A mí me preguntan 'oye papá, ¿porqué vas siempre a esos cursos de droga, de violencia intrafamiliar, hay algún problema familiar?' me decían, no se po, si estoy nominado, no se cual es el... sobretodo la semana... oye acuérdate que hoy día termina el taller de la droga! 00:22:09-4 (...) al final termina sintiendo bullying." 00:22:16-5 (E4, 2012)***

En el discurso de los funcionarios se hizo frecuente la burla con la cual sus compañeros han abordado a los participantes de estas intervenciones en su interacción diaria. Esto a causa de la sobreintervención que ha caído servicio social en algunos funcionarios, donde continuamente –por su responsabilidad- son llamados a participar en diferentes actividades.

Sin embargo no existen tensiones entre los participantes de los programas, al contrario, se reconocen como un grupo muy cohesionado y con mayor comunicación.


 hacia Servicio Social

***"Nosotros tenemos como un poco de aprehensión, porque en todos esos cursos así, siempre eligen a los mismos" 00:01:45-6 "Se sentía como perseguido..." 00:02:44-3 (E4, 2012)***

Nuevamente, la sobreintervención en grupos concentrados de funcionarios, remarca la tensión hacia el Servicio. En el contexto comunitario, los funcionarios reconocen como un gran aporte el que realicen estos programas, sin embargo, al observar constantemente a una persona asistiendo, genera sospechas por los temas tratados y la preocupación de los participantes frente a confidencias que han compartido con las asistentes sociales, que terminan divulgándose por su participación.

***"Me sentí así como que yo era conejillo de indias en ese momento, chuta me paso a mí y justo hicieron esto eso..."***

***00:05:38-9*** (E4, 2012)

 Hacia la Institución

***"Nos están calificando (...)"*** ***00:02:00-1*** (E4, 2012)

Así como existen burlas entre los funcionarios, según dieron a entender en el focus group realizado, muchas jefaturas y compañeros los están clasificando según la continua participación en programas y por las problemáticas abordaron éstos. Identificándolos como personas-problema, aunque no sea necesariamente cierto, esta situación tensiona la confianza que existe hacia la institución.

#### 5.3.1.4. Cambios


 Institucionales

***"La infraestructura del campo ha cambiado, tienen sus cocinas, tienen sus refrigeradores, microondas, la gente para arriba tienen de todo poh, tienen ducha con agua caliente... 20 años atrás la gente no tenía ducha con agua caliente aquí en el parque."*** ***00:10:30-5***

El cambio más notorio que ha tenido esta Institución, ha sido la modernización de su sistema administrativo e infraestructura. Es un organismo ordenado y riguroso, similar a otros servicios públicos, cuya preocupación ha mejorado la calidad de vida laboral de los funcionarios, quienes denotan que existen mayores facilidades para realizar las diversas labores asignadas.


***"También hemos educado a los jefes, en que sentido... en que hoy día... por decirte si yo llamo para hacer el examen de glicemia o la diabetes o el papa Nicolau para las mujeres o el de próstata para los hombres o el de mamas para las mujeres o el cardiovascular... entendieron que cuando descubrimos las enfermedades a tiempo, es mejor tener una licencia por una semana... a tener un funcionario con cáncer 2 - 3 años con licencia..."*** ***00:35:00-6*** (E3, 2012)

Por otra parte, respecto al recurso humano, se ha visto un gran conflicto con "lo que fue" a "lo que es hoy". Ha sido un cambio lento y poco visible, pero existe y los funcionarios poco a poco se van adecuando, no temer por participar en un programa que podría ayudar a quien lo recibe, como a quien conoce con una situación similar y así correr la voz.

 En el proceso

***"Hay redes de ayuda en la sociedad que son mejores y tenemos funcionarios también con otro nivel de educación, hoy día nos cuesta menos, y te voy decir que incluso hasta en la infraestructura, yo mis charlas las daba sentada arriba de una piedra y los trabajadores (...) todos callados escuchaban, hoy día vamos a estos mismos sectores, hay espacios, hay mesas, hay sillas, y la gran diferencia es que todos participan, hoy día la gente, uno da una charla y después hace una rueda de preguntas y todos tienen una postura y todos pueden hablar"*** ***00:12:07-5*** (E3, 2012)

Las intervenciones históricamente han sido realizadas de manera autoritaria, asignando participantes e información, donde no se generaban espacios de reflexión, ya que no se consideraban tan importantes, sino, que primaba la entrega de información. Por lo tanto, descubrir una nueva cultura, en la cual el funcionario se siente más cercano a sus compañeros, a sus jefes, significa que reacciona ante las temáticas que le interesan, pronuncia su postura sin temor y eso ha beneficiado al proceso, porque ha mejorado los mecanismos de entrega informativa, así como la calidad de la intervención. Asimismo, ha mejorado la ejecución del profesional a cargo, las asistentes sociales, ya que debe mejorar sus competencias profesionales para adecuarse a este nuevo contexto.

 En los funcionarios

***“Hoy día participan, conversan, pero (...) primero había un rechazo, me van a echar?, porque la asistente me llamo a la entrevista solo?, porque fue a mi casa? y.... los pares... ‘haaaa, por algo te llamo... te van a penquear’.”*** (E4, 2012)

Un término bastante común en la comunidad del Parque es el “penquear”, que, si bien no es un golpe, por lo general es una reprimenda por parte de una jefatura al funcionario. Esta situación era muy común a inicios del ordenamiento administrativo, donde constantemente se sermoneaba a los funcionarios por incumplimiento de las nuevas reglas y políticas. La actitud de los profesionales sociales consistía en un seguimiento muy paternalista y la actitud de los funcionarios era bastante sumisa. Con el tiempo, la comunidad se volvió menos rígida, logrando un Servicio más receptivo, accesible y respetuoso, permitiendo que los funcionarios participaran realmente de las intervenciones y más abiertamente, sin temor.

5.3.1.5. Aspectos positivos

***“Sirve para unir lazos entre compañeros, que ya no te es tan indiferente tu compañero” 00:15:37-8 “Pero los lazos que se crearon en estas capacitaciones no se... no fueron del momento, porque continúan, porque por ejemplo con ellos yo jamás pensé que en algún momento iba a poder compartir algo más, en cambio con ella donde nos vemos, hola como estás, un saludo, un beso, una cosa mas...” 00:18:12-5*** (E4, 2012)

Entre los aspectos positivos, el más rescatable por los funcionarios ha sido la formación de lazos. Los programas han mejorado la calidad de su convivencia en la Institución, se han formado grupos más cohesionados, preocupados por su entorno y haciéndolo más amigable para trabajar.

5.3.1.6. Aspectos negativos

***“Yo nunca mas fui a hablar con la asistente (00:22:58-9) con mis compañeros mejor hago mis comentarios, con los más cercanos, pero nunca más con la asistente (00:23:05-1) pienso yo que tal como uno tiene que ser discreto en cada oficio, profesión, lo que sea, tiene que ser súper discreto...” 00:24:09-9*** (E4, 2012)

La pérdida de confianza hacia un profesional no solo perjudica la imagen, sino que obliga al usuario a un mayor distanciamiento, en general, tiene un efecto negativo sobre el desarrollo de las relaciones personales, que puede influenciar en sus compañeros. Comúnmente, al hablar de pérdida de confianza en el ámbito laboral, se podría traducir en medios de comunicación informal negativos (rumores) en la Institución (Sánchez, Suárez, & Caballero, 2011).

El distanciamiento del usuario a un asistente social, cuya persona viva en un conflicto más complejo, el profesional pierde toda la capacidad de generar rapport, como de dar solución coherente y adecuada a su caso. La persona afectada puede orientarse de manera errónea y perjudicar aún más su situación.

5.3.1.7. Sugerencias para el proceso

***“Este mundo avanza tan rápido que de repente estos cursos tan buenos que nos hacen, a nosotros poco tiempo tenemos, porque como que se van diluyendo, porque debiera ser mas masivo, porque así entre todos, vamos a conversar estos temas, pero si es para un grupito, no nos podemos poner de acuerdo si el grupito es siempre el mismo y si fuera mas masivo, habría mas comentarios de esto, entonces habría un tema de conversación” 00:36:47-0*** (E4, 2012)

Se constata con las entrevistas que los programas realizados no han tenido el alcance esperado. Como las intervenciones se realizaron de manera focalizada en grupos pequeños, con poca rotación de los participantes y estos no difunden la información obtenida, ha producido un círculo reducido de personas beneficiadas. La sugerencia de los funcionarios entrevistados, recae en la masividad de las experiencias aprendidas, debiendo otorgar un mayor número de participantes (o sectores de participantes) a

cada intervención, pero a su vez mejorar los canales informativos, cuya difusión no solo dependa de los participantes, sino de la Institución en sí por medios electrónicos o impresos.

### 5.3.2. SOBRE LA CONCILIACIÓN

#### 5.3.2.1. Contexto

***“Los papás acá son reacios a tomar vacaciones, por eso vienen estos niños, hay papás acá que toman vacaciones cuando los niños están en el colegio.”*** (E1, 2012)

Anterior al período estudiado (2008-2011), la preocupación de los funcionarios sobre su ámbito familiar era bastante leve. Gran porcentaje de los funcionarios del parque que tienen hijos, descansan de sus responsabilidades parentales, ya que el cuidado de sus hijos está a cargo de sus parejas, del Jardín infantil o el Club de Niños.

***“Aquí formamos los hábitos de estudio, porque en las casas no hay hábitos de estudios, no tienen los tiempos, excepto los sábados y domingos que están con los papás en sus casas, pero salen o salen de compras, o se quedan solos, porque los papás trabajan también los fines de semana. Hay niños que prácticamente quedan colgados.”*** (E1, 2012)

Lamentablemente, la problemática familiar más notoria en el Parque resultaba ser el notorio distanciamiento de los padres hacia sus hijos. Si bien existía vinculación, el tiempo de dedicación a los niños era el mínimo, privilegiando el trabajo por sobre la familia (sobre todo a causa de las horas extraordinarias, con cargas de trabajo que incluían los fines de semana).

***“Hay mucha agresión con sus hijos y no solo la agresión física, cambiamos el switch”*** 00:26:14-7 (E3, 2012)

Servicio Social comenzó a identificar un alto nivel de indicadores que podrían vincularse con violencia, que posteriormente fue comprobado por la atención en el Club de Niños. Causas plausibles para esto radicarían en el estrés laboral, por las largas jornadas de trabajo, como de la falta de tolerancia y la ausencia de orientación respecto a la crianza como cuidado de los niños, entre otras causas. Este último desarrollado por el cansancio, en el cual muchos trabajadores se veían desbordados al momento de interactuar con sus hijos y no poder encontrar una solución lógica de tratar el problema.

Frente a esta situación, que el Servicio logró identificar, muchos programas sociales guiaron sus intervenciones con el fin de enseñar y poder compatibilizar el trabajo con la familia. Hoy se reconocen como una comunidad que ha cambiado, que es más preocupada por su familia y que en su discurso cotidiano se identifica este esfuerzo:

***“En el caso mío yo traté de no trabajar tanto, trato de no, de no esmerarme por trabajar... si bien de repente puedo deshacerme yo de mi compromiso fin de semana, yo lo hago y prefiero estar con la familia”*** 00:31:13-3 (E4, 2012)

Lamentablemente, muchos entendieron que debían realizar este cambio muy tarde y con poca probabilidad de cambio:

***“(...) La mujer salía a trabajar, los niños se quedaban en la casa, los mas grandecitos al colegio, a la casa y quien los cuidaban? y no tenían idea de que es lo que hacían...y qué pasó, que muchos niños se fueron a la droga. Hasta el día de hoy conozco funcionarias que sus hijos nunca pudieron salir de la droga por estar solos en la casa (...)”***00:03:57-2 (E2, 2012)

***“Otra cosa que ha ayudado mucho a conciliar el trabajo con la familia, por ejemplo, el día de la celebración de fiestas patrias, vinieron las abuelitas, los tíos, los papás, todos, a ver como sus niños actuaron en la pérgola de las flores, la familia se une, la familia se congrega, y se congrega donde, en el trabajo del padre o en el trabajo de la madre, el trabajo del papá para los niños no es desconocido es un trabajo que saben a lo que vienen el papá, porque ellos vienen acá y a que vienen?... vienen a una fiesta de navidad, vienen a las piscinas, vienen al Zoológico, vienen a las fiestas del 18, vienen a los villancicos que preparamos para la navidad, o sea en el año por lo menos hay 5 o 6 instancias en que los hijos de los trabajadores vienen a estar con sus padres.”*** 00:29:41-5 (E3, 2012)

Hoy en el Parque Metropolitano de Santiago, la conciliación se vive informalmente, creando instancias de recreación y así acercarse a sus familias en el mismo lugar de trabajo, atraer a éstas al funcionario que se ve imposibilitado de interrumpir sus funciones para asumir un mayor cuidado de los niños.

***“Por ejemplo ahora la pérgola de las flores, algo reciente... nosotros lo íbamos, a hacer con los niños, pero... el alcalde de la pérgola de las flores, fue el tesorero de esta institución y el borrachito de la pérgola de las flores, era el hijo de este tesorero (...) y doña Laura idolatrada era la mamá de uno que era suplentero en la pérgola... actuaron todos...”***  
***00:38:41-5*** (E3, 2012)

Los padres se ven más comprometidos con estas instancias, reconociéndolas como parte de su cultura e infaltables, deben existir porque es la responsabilidad de la Institución. En resumen, el contexto familiar y laboral de los trabajadores ha cambiado, el Parque Metropolitano ha iniciado pequeñas acciones que, en el largo plazo, ha fomentado cambios claves para mejorar la calidad de vida laboral, familiar y personal.

#### 5.3.2.2. Aprendizajes

***“Aprendí en estos talleres a delegar un poco más de responsabilidades”*** ***00:33:03-1*** (E4, 2012)

***“Antes no había mucha comunicación (...), yo una vez sin querer le dije algo a mi niña, que ahora es una mujer ya, entonces ella me dijo que tuviera respeto porque ella sabía sus derechos, pero era chica, entonces yo quede para adentro, entonces me chanto pero en seco, o sea yo tenía que saber que estaba jugando con un ente, con un ser vivo, porque antiguamente los viejos lo único que hacían era “anda a acostarte y pah!” los golpes, entonces ya las cosas fueron cambiando, a estas alturas de la vida, porque digo yo que todo esto es una renovación, porque ahora hay mayor tecnología y los niños están viendo todos los días eso, entonces uno a veces como que se esta quedando y como bien dice ella, es bueno recordar, volver, volver y lo ayuda mucho a uno, en el fondo, uno vuelve a ser... se detiene un poco en el tiempo, porque va muy apurado.”*** ***00:12:18-1*** (E4, 2012)

Una de las últimas intervenciones del período estudiado tenía directa relación con la conciliación propiamente tal, donde muchos padres que asistieron, se descubrieron sobrecargados por una multiplicidad de roles –que concuerda con los síntomas de la falta de conciliación-. El trabajo realizado en esta intervención enseñó medidas opcionales para asumir estos roles sin abrumarse, en este caso, se fomentó la comunicación y la corresponsabilidad, siendo adoptada por la comunidad y es capaz de identificarse en el discurso cotidiano de los funcionarios. Esto no solo es un aprendizaje para la comunidad del Parque, sino que es un beneficio para la Institución, ya que con estas actividades mejoran la calidad de vida laboral, la igualdad de género en la institución y reduce la brecha a conciliar.

#### 5.3.2.3. Sugerencias

***“Existen muchos problemas económicos, entonces la gente tiene un sobreendeudamiento... entonces ese es el punto donde debería trabajarse con la gente...”*** ***00:27:10-9*** (E2, 2012)

El contexto histórico del Parque ha cambiado al mismo ritmo que el contexto nacional. Un problema, como el sobreendeudamiento, posee el efecto de una bola de nieve que a cada paso se hace más grande y acarrea nuevos problemas.

Estos son las problemáticas de hoy, una nueva tarea y una de las grandes preocupaciones a nivel nacional. Por lo tanto, si bien es favorable abordar temáticas más pequeñas y con su especialización pertinente, el trabajador social debe abordar de manera paulatina el tema de fondo que, en este caso, es reconocido por los funcionarios y ha generado grandes problemas posteriores.

#### 5.4. RESUMEN DE PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS ESTUDIADAS

Si bien se han señalado las prácticas y experiencias según su contribución a las medidas de conciliación, hace falta mostrar una sistematización final de éstos y su contexto institucional.

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS

	<i>Población Usuaria</i>	<i>Misión del PMS</i>	<i>Misión de Servicio Social</i>	
<b>Contexto Organizacional</b>	<p>El PMS, tiene como población destinada a sus servicios a todos aquellos visitantes que residan, o formen parte del sector turístico, en la Región Metropolitana. Teniendo como servicios principales: la educación sobre el medioambiente; la exposición, recreación y educación sobre la fauna nativa y especies exóticas; permitir el desarrollo de actividades recreativas, tales como: Ciclismo, caminatas, conciertos, exposiciones, clases de gimnasia, yoga, eventos masivos, paseos, etc. Para mejorar la calidad de vida y tender a una vida más sana, con respeto y con una verdadera conciencia ambiental.</p> <p>Para lograr esto, la Institución, cuenta con más de 360 funcionarios, los cuales forman parte de cuatro departamentos y cuatro divisiones, y en ellas, a más de veinte secciones.</p>	<p>“Conservar, recuperar y agregar valor al espacio público y a los recursos naturales del Parque Metropolitano de Santiago y de la Red de Parques que administra, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Región Metropolitana y sus visitantes; dando cabida a la educación, arte, la cultura y el deporte”.</p>	<p>“Contribuir a elevar la calidad de vida de los funcionarios atendiendo sus necesidades que tengan que ver con carencias en el aspecto social, por tanto sus acciones están encaminadas a educar a la población objetivo, concientizando y dando apoyo sobre sus propias problemáticas, de sus derechos y beneficios, logrando así, un grupo humano empoderado y con claras ideas con respecto a su situación social”.</p>	
<b>Diagnóstico de la problemática abordada</b>	<i>Problemas Principales</i>		<i>Problemas abordados por las intervenciones (área de incidencia)</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gran cantidad de licencias médicas por enfermedades cardiovasculares, estrés laboral, depresión, entre otras.</li> <li>&gt; Inaccesibilidad a información habitacional o medios de obtención a una vivienda propia.</li> <li>&gt; Notoria ausencia de los padres en su hogar, despreocupando la crianza de los niños.</li> <li>&gt; Presencia de insatisfacción de la vida laboral.</li> <li>&gt; Presencia de funcionarios drogodependientes.</li> <li>&gt; Presencia de violencia intrafamiliar.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Salud</li> <li>&gt; Educación</li> <li>&gt; Vivienda</li> <li>&gt; Familia</li> <li>&gt; Laboral</li> <li>&gt; Infancia</li> </ul>	
	<i>Fortalezas frente al área de incidencia</i>	<i>Oportunidades frente al área de incidencia</i>	<i>Debilidades frente al área de incidencia</i>	<i>Amenazas frente al área de incidencia</i>
<p>Son profesionales certificados.</p> <p>Capacidad autónoma de ejecución de intervenciones sociales.</p> <p>Capacidad de reconocer la necesidad de otro para la realización de una tarea (capacidad de pedir ayuda, trabajar en equipo).</p> <p>Disponibilidad de uso libre de espacios institucionales para realizar intervenciones.</p> <p>Desarrollo constante de actividades que potencian el mejoramiento de la calidad de vida laboral del funcionario.</p>	<p>Presencia de redes de ayuda formalizadas para trabajar temáticas complejas.</p> <p>Reciente incorporación de psicólogo a la Institución.</p>	<p>Carencia de tiempo para profundizar las intervenciones.</p> <p>Falta de especialización del personal en problemáticas más complejas.</p> <p>Gestión de programas y proyectos sociales deficiente.</p> <p>Carece de recursos económicos propios para fomentar mayores intervenciones.</p> <p>Falta de seguimiento y evaluación de problemáticas, luego de realizar las intervenciones.</p>	<p>La demografía de la Institución es un factor de riesgo por su amplitud y características propias de este tipo de zona, lo cual potencia conductas que son riesgosas para el proceso de intervención y puede generar retrocesos.</p>	
<b>Alternativas desarrolladas</b>	<i>Programas y proyectos ejecutados</i>	<i>Objetivos o Propósitos de los programas y los proyectos</i>	<i>Características de los usuarios de los proyectos</i>	<i>Tipos de actividades.</i>
	1. Programa Preparándonos para Jubilar.	Apoyar y orientar a los funcionarios en el proceso de desvinculación laboral.	Funcionarios que cumplen con los requisitos legales para jubilar y que por	Socioeducativas

			motivos de incapacidad física deban culminar su carrera funcionaria.	
2.	Programa "Trabajar con Calidad de Vida".	Fortalecer y consolidar el programa trabajar con calidad de vida y la formulación de la política de prevención del consumo de alcohol y drogas en el parque metropolitano de Santiago.	- Jefaturas - Funcionarios - Familiares de Funcionarios	Socioeducativas
3.	"Responsabilidad Parental Padres y Madres del Servicio, menores de 35 Años".	Fortalecer y sensibilizar la responsabilidad parental frente a los hijos. Haciendo hincapié en los valores, especialmente la familia y responsabilidad como padres, madres frente a la sociedad.	- Funcionarios - Familiares de Funcionarios	Socioeducativas
4.	Programa "Mi corazón es importante, y ¿el tuyo?"	Conocer la percepción en relación a los factores modificables y los no modificables.	- Jefaturas - Funcionarios	Socioeducativas
5.	Programa "Prevenimos juntos para un mejor vivir"	Lograr en parte un cambio de paradigma en la población objetivo, para optimizar las relaciones humanas en el sistema familiar y en el sistema laboral.	- Funcionarios	Socioeducativas Vivenciales participativos (lúdicas)
6.	Programa Cardiovascular "¡Prevenimos problemas de hipertensión!"	Conocer la realidad de los trabajadores del Parque Metropolitano de Santiago con respecto a los problemas cardiovasculares y de hipertensión que puedan afectar a los mismo, generando consecuencias para su grupo familiar y laboral	- Jefaturas - Funcionarios	Socioeducativas
7.	Programa de beneficio social en Vivienda	Que los funcionarios que carecen de vivienda, puedan obtenerla a mediano plazo a través de los sistemas de subsidios que otorga el SERVIU Metropolitano.	- Jefaturas - Funcionarios	Socioeducativas
8.	"Alegres Caminantes"	Aunar experiencias de personas mayores, en edades que han dejado de trabajar. Compartir la vida en actividades: Culturales, recreativas y físicas, creando lazos de amistad y compañerismo.	- Funcionarios	Vivenciales participativos (lúdicas)
9.	"Vacaciones Invierno - Verano"	Establecer vínculos afectivos afianzando el respeto por sus pares y adultos, apreciando la importancia de los valores tales como: la solidaridad, sensibilidad y otros.	Hijos de Funcionarios que cuya edad esté entre 6 a 14 años.	Vivenciales participativos (lúdicas)
10.	Acoso Laboral y Sexual.	Sensibilizar y crear grupos de trabajos específicos al interior del Servicio.	- Jefaturas - Funcionarios	Socioeducativas
11.	"Conciliación Trabajo-Familia: Derechos y Deberes Parentales"	Lograr que los funcionarios se identifiquen y asuman los derechos y deberes parentales, distribuyendo sus tiempos en concordancia a sus responsabilidades familiares e individuales, mejorando, a través del fortalecimiento familiar, las relaciones de convivencia y compatibilizar familia con el trabajo.	- Jefaturas - Funcionarios - Familiares de Funcionarios	Socioeducativas Vivenciales participativos (lúdicas)
12.	Programa para la Nivelación de Estudios	Se preparará a los funcionarios para completar la escolaridad tanto en enseñanza básica como en la enseñanza media.	Funcionarios que no hayan completado su nivel educacional medio.	—
<b>Hipótesis de acción</b>	<i>Intencionalidad o apuesta de cambio de los programas o proyectos</i>			
	En la medida que se actúe en la comunidad del Parque Metropolitano de Santiago, mediante intervenciones especializadas en las problemáticas identificadas, educando sobre las causas y efectos de las acciones tomadas, desarrollarán una conducta preventiva, cambiando los malos hábitos.			
<b>Resultados</b>	<i>Esperados</i>		<i>No esperados</i>	

Mejorar la calidad de vida laboral Fomentar una mayor unión familiar Reducir situaciones de riesgo laboral (licencias médicas por estrés, enfermedades cardiovasculares, depresión, etc.) Reducir ausentismo laboral Reducir sobrecarga laboral (tensión ante exceso de horas extraordinarias)	Aumentar la cohesión entre funcionarios
--	---



## 6. CONCLUSIONES FINALES

Para poder finalizar el proceso investigativo se debe hacer hincapié en los distintos niveles de cierre que se presentarán. En primera instancia se realizará un análisis sobre los resultados obtenidos en el estudio, para ello se seccionarán según la *coherencia metodológica utilizada por Servicio Social y la contribución de las prácticas y experiencias a la conciliación trabajo-familia*. Posteriormente, se señalarán las conclusiones según el proceso investigativo realizado.

### 6.1. CONTRIBUCIÓN A LA CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

La comunidad del Parque Metropolitano de Santiago se considera una familia, bastante compleja, pero con ganas de desarrollarse y mejorar en todos sus aspectos. Servicio social es una sección de esta Institución que trabaja constantemente con los funcionarios en busca de una mejor calidad de vida laboral, familiar y personal. Para esto, ha ejecutado diversas prácticas y experiencias, ya descritas en el capítulo anterior, donde ha primado la entrega de valores que permita a los funcionarios reconocer y valorar a sus familias y el trabajo en el cual están insertos.

Según la sistematización de prácticas y experiencias realizadas por Servicio Social, la coherencia metodológica, utilizada por éste, no ha sido la óptima. Existe una notable falencia en el ordenamiento sistemático de las prácticas realizadas, no se dispone de requisitos previos para la postulación, creación y presentación, así también de su registro para su archivamiento posterior, por lo que todos los documentos disponibles no poseen una misma metodología y muchos de ellos son ejecutados sin un diagnóstico o planificación claro o finalizados sin evaluación correspondiente, lo que dificulta una comparación de ejecuciones para identificar la metodología más eficiente o medir el impacto en la comunidad de la real satisfacción de sus necesidades.

#### 6.1.1. Satisfacción de las necesidades y objetivos propuestos

Si bien resulta difuso poder comprobar la satisfacción de necesidades en todos los programas, es posible distinguir, mediante los datos recopilados por esta sistematización y según el contraste de los diagnósticos realizados en el año 2008 y 2012, que:

- El 90% de los funcionarios del Parque Metropolitano de Santiago ha logrado obtener su vivienda propia a través de los programas de vivienda de Servicio Social.
- Los turnos nocturnos se redujeron en gran medida desde el año 2008, aumentando los turnos diurnos en un 16%. En igual medida, aquellos que trabajaban día y noche, han reducido su sobre carga laboral en un 5%. (Parque Metropolitano de Santiago & CONACE, 2008; Parque Metropolitano de Santiago, 2012)
- El nivel de estrés laboral ha disminuido en un 32,87% desde el año 2008 a la fecha.
- 65% de los funcionarios no ha participado en actividades que promuevan estilos de vida saludables.

Estas cifras demuestran una mejoría en las condiciones laborales en las cuales están viviendo los funcionarios. Sin embargo, resalta la falta de participación en actividades que promuevan estilos de vida saludables, situación detectada a través de los relatos recuperados a través de las entrevistas grupales realizadas a funcionarios, donde señalaban la baja participación producto de la focalización que hace Servicio Social al momento de realizar los programas o proyectos, excluyendo a otros funcionarios que deseen participar. Situación que juega en contra de un mayor avance en materia de conciliación, ya que la información vertida en las intervenciones se concentra en menos del 10% de la población total del Parque.

Respecto a los objetivos propuestos, a Servicio Social no le ha sido posible evidenciar su cumplimiento ante la falta de un sistema evaluativo claro y generalizado, ya que la mayoría de los programas o proyectos realizados no han tenido un sistema evaluativo planificado. Esta situación ha perjudicado la credibilidad del Servicio, ya que no se puede demostrar logros de manera concreta. Sumado a esta situación, la falta de conocimiento sobre los mecanismos de selección y de la focalización de los

programas realizados, desfavorece la visión y evaluación que tienen algunos funcionarios, lo cual ha generado apreciaciones e interpretaciones que ponen en duda la labor profesional y su eficacia en relación a la temática.

Por otro lado, la participación reiterativa en estos grupos de riesgo, por parte de los funcionarios, genera estigmatización de parte de sus jefaturas y compañeros, desfavoreciendo la participación y su regularidad en los programas sociales realizados. Esta situación podría atenuarse con una reorientación de la estrategia interventora, realizando acciones previas de carácter promocional que favorezca visiones y conductas de mayor comprensión, respeto y apoyo, hacia los funcionarios, en el marco de la cultura organizacional.

La estigmatización de las problemáticas sociales al interior de la institución, lleva a los funcionarios afectados a dudar del resguardo del secreto profesional; en el sentido que, la presión o burla constante de la que son objeto de sus compañeros, les hace pensar que han obtenido cierta información que no quieren develar y los ponen en evidencia.

#### 6.1.2. Contribución realizada

Las medidas de conciliación se distinguen en dos áreas, las operativas y las de compromiso, en las cuales hay cuatro variables necesarias para tener un contexto laboral conciliatorio completo. En el caso del Parque Metropolitano de Santiago, se han centrado fuertemente en las medidas operativas de apoyo y desarrollo del profesional, las cuales promueven una ayuda más inmediata al funcionario y no afectan directamente al cambio cultural de la Institución.

Estas medidas están destinadas a ofrecer soporte a las personas en su trabajo diario y en el desarrollo de su carrera profesional garantizando que ésta se realiza en igualdad de oportunidades en todos los aspectos, así como apoyo en el desarrollo personal, potenciando las habilidades y capacidades de los trabajadores y trabajadoras. Entre las acciones más comunes que se asumen en esta categoría, se encuentran:

- o Adaptación de la situación profesional, puntualmente por motivos personales.
- o Formación: técnica, en habilidades, de orientación personal, etc., asegurando que se realiza en horario laboral, de forma que todas las personas puedan acceder a ella independientemente de su situación personal o responsabilidades familiares.
- o Apoyo personal: ayuda psicológica, asesoría financiera o legal, etc., de forma que se aminoren las consecuencias negativas de las preocupaciones personales tanto para la empresa como para el propio individuo.
- o Apoyo profesional: mentoring, planes de carrera...
- o Políticas de igualdad de oportunidades: promoción y selección neutra y no discriminatoria, participación igualitaria de hombres y mujeres en programas de formación, etc.
- o Formación para personas en situación de excedencia.

En menor medida, se han promovido las medidas operativas de servicios a las personas o beneficios sociales, las cuales son servicios que la institución pone a disposición de los funcionarios, desde sus instalaciones e infraestructuras o con sus recursos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Entre las acciones más comunes que se asumen en esta categoría, se encuentran:

- o De transporte y movilidad: estacionamientos dentro del lugar de trabajo, servicios de acercamiento hasta el lugar de trabajo, etc.
- o Servicios para la salud y el ejercicio físico: gimnasio en el lugar de trabajo, organización de campeonatos deportivos, servicios de atención de salud en el lugar de trabajo, etc.
- o Servicios para el cuidado de niños o de personas dependientes.
- o Centralización de información útil para la familia: por ejemplo, listado de guarderías, colegios o centros de adultos mayores cercanos al lugar de trabajo.
- o Servicios domésticos, a través de empresas dedicadas a ello.

- o Servicios para el descanso y la cultura, como áreas de descanso con sillones, revistas, etc.
- o Servicios alimentarios: área de comida en el lugar de trabajo, etc.

Sin embargo, aquellas medidas que significan un verdadero cambio cultural de la Institución en el marco de la Conciliación Trabajo-Familia, son las que en menor medida se han utilizado. Por lo tanto, encontramos pequeñas medidas de sensibilización y la nula presencia de elementos evaluativos, los cuales impiden seguir el comportamiento de las medidas tomadas en la comunidad organizacional y así, la Institución, es incapaz de progresar en conjunto para lograr un entorno conciliatorio verdadero.

Se puede concluir con que el Parque Metropolitano de Santiago ha realizado un aporte a la Conciliación Trabajo-Familia de manera *parcial*, limitando en lo *marginal* (considerando la leve presencia de acciones en ambas áreas de medidas conciliatorias). Sin embargo, la acción de las profesionales de Servicio Social es reconocida como un potente elemento para generar una contribución *completa* a la conciliación, mediante los cambios fundamentales que se requieren al interior de la Institución. En otras palabras, la acción inherente a la profesión de Trabajo Social, permite y potencia la conciliación, lo cual ha quedado presente en el presente estudio.

### 6.1.3. Recomendaciones

Como se ha expresado a lo largo del análisis y las reflexiones finales de este estudio, las principales problemáticas internas de Servicio Social radican en la ausencia de protocolos de acción o, más precisamente, las metodologías de acción utilizadas en los programas y proyectos sociales. Por lo tanto, las recomendaciones que nacen como resultado son:

- Establecer metodologías de acción. Iniciar las intervenciones con un diagnóstico previo a ésta; planificarlas, debiendo incluir en esta etapa las medidas de control del proceso –criterios evaluativos–, se hace necesario el establecimiento de criterios más pertinentes al tipo de acción que solo de asistencia, para poder medir más fiablemente el resultado y la eficiencia de las intervenciones realizadas; sistematizar y evaluar las experiencias, concluyendo con un documento informativo de éstas.
- Difundir estrategias. Las medidas de conciliación debieran diseñarse en torno a las capacidades propias de la Institución, junto con su posterior difusión, ejecución y evaluación. Esto permitiría sentar las bases de una política conciliatoria que fomente el cambio de manera progresiva en la cultura organizacional y así potenciar un cambio seguro en la calidad de vida laboral, familiar y personal de los funcionarios.

## 6.2. RESPECTO AL PROCESO INVESTIGATIVO

El proceso investigativo se reconoce como un proceso de crecimiento y formación profesional, en el cual se adecúa el estudiante a las complicaciones de la metodología de investigación, superando las dificultades según la capacidad de resolución de cada persona, como de su rigurosidad. El proceso es extenso, riguroso y complejo, donde se debe aceptar como un reto más en la carrera profesional.

Muchas son las instancias para cesar la investigación, reformular los objetivos, como enfrentar la contingencia. Es difícil, da cuenta de la necesidad de utilizar equipos de apoyo para satisfacer las necesidades de la investigación, así como la ansiedad de quien realiza ésta.

En esta sistematización, el proceso tenía etapas esenciales de desarrollo, no solo de recopilación de información, también de análisis exhaustivo, compilación de entrevistas y triangulación de los datos obtenidos, lo cual conlleva la rigurosidad antes mencionada, ya que una sistematización debe ser lógica, por lo tanto, debe realizarse en orden y su investigador debe ser meticuloso respecto a lo que se quiere investigar, cómo se debe realizar y por qué, pues se pretende obtener una retroalimentación del proceso.

La aceptación de la Institución patrocinante fue un aspecto positivo que facilitó el proceso investigativo. Muchas son las instituciones que se ven recelosas de entregar el material con el cual han trabajado o imposibilitan la acción del estudiante, a pesar de haber aceptado la investigación al inicio. Sin embargo, en el Parque Metropolitano de Santiago, aceptaron la investigación y a quien la suscribe como una más de su Institución, permitiendo un acceso casi ilimitado a sus informes, opiniones y cultura, permitiendo así que la investigación fuera expedita y sin mayores dificultades.

#### 6.2.1. Respecto a la Metodología Utilizada

La sistematización de experiencias es una metodología novedosa, bastante flexible en su utilización, lo cual permite dirigir los datos recabados a las ansiadas conclusiones con menores complicaciones. Si bien esta metodología es bastante simple de usar, es complicada en su desarrollo, ya que requiere de la síntesis y el orden de manera permanente.

Esta metodología no es ampliamente utilizada. Según el ciclo de monitoreo y evaluación orientado a los resultados, siempre debería preceder a la evaluación. En el Trabajo Social, la sistematización y sus beneficios no son ampliamente conocidos, siempre se evita, ya que es mucho más sencillo comenzar el control evaluativo o la evaluación propiamente tal. Sin embargo, existen variadas propuestas nacidas desde el Trabajo Social para mejorar diversas intervenciones que se realizan para mejorar el bienestar de las personas, siendo reconocida por su capacidad de recuperar y ordenar los conocimientos perdidos que, muchas veces, los profesionales olvidan incluir en sus informes o incluso crearlos.

En este caso, la sistematización de experiencias, fue una metodología ideal para la búsqueda del conocimiento disperso y poder develar, de manera preliminar, si realmente las acciones tomadas por la sección de Servicio Social estaban bien encaminadas a la Conciliación Trabajo-Familia, que tan en boga está ahora.

Los resultados, utilizando este sistema, permitieron tener una visión amplia sobre lo que se hizo, el contexto en el cual fueron desarrolladas las intervenciones, rememorando los problemas más atinentes en esos momentos y observando la capacidad de los profesionales de hacerles frente con las condicionantes propias de esta Institución. Para quien desee conocer otros ámbitos de desarrollo de estas prácticas y experiencias estudiadas, destacando la flexibilidad de esta metodología, sólo basta con redirigir la información obtenida con otro eje de sistematización, pudiendo generar una investigación completamente nueva, mejorándola o generando la tan anhelada evaluación de impacto.

### 6.3. RESPECTO AL PROCESO DE CRECIMIENTO PROFESIONAL COMO ESTUDIANTE

La única manera en que se podría describir esta etapa como crecimiento profesional, sería como: "la prueba de fuego". Es realmente emocionante descubrir la cantidad de conocimientos que uno ha podido acoger, recordar y asociar a la realidad, y que han sido entregados durante la formación profesional. Es totalmente grato descubrir la capacidad mejorada de análisis con la que uno ha sido "entrenado" durante todos estos años y que ahora son parte de mis competencias profesionales.

Este proceso de aprendizaje es uno de los últimos de la formación como profesional universitaria, pero no en el ejercicio de la carrera. Es ampliamente reconocido que uno debe ir formándose constantemente para poder estar mejor preparado en el día a día, ya que el mundo cambia, las personas y sus problemas también.

En esta investigación, una de las primeras cosas que uno hace frente, es la constancia. Ya que, si bien existe una presión en el trasfondo del proceso, sólo dependerá de uno si deseamos continuar o no, si queremos completar nuestras metas o cesar en el intento. Posteriormente, una vez que uno se decide a continuar, hay que hacer frente a nuestra resolución y enfrentar a la realidad con nuestras capacidades personales y profesionales. En este punto, una de las primeras complejidades encontradas fue la soledad... Es así que uno hace frente a una capacidad muy necesaria en el desenvolvimiento laboral, potenciada por las habilidades sociales personales, que es la capacidad de trabajar en equipo. Un profesional no puede trabajar solo, es imposible

lograr un buen trabajo sin la colaboración de otra persona que enriquezca el desarrollo del proceso, ya que nos cegamos y podemos incluso viciar nuestro trabajo.

Por otra parte, las capacidades de investigación, análisis y sistematización, desarrolladas con la formación profesional, son reconocidas al enfrentarse a este deber. Me he impuesto, al inicio de este seminario, abordar una temática poco asociada a los trabajadores sociales, ya que posee muchas características propias de la administración empresarial. Sin embargo, mi creencia constante de que el trabajador social tenía influencia en el desarrollo de esta temática, me permitió estudiar las prácticas y experiencias que ha desarrollado un servicio dedicado al bienestar de los trabajadores, cuya naturaleza es de carácter público. Situación contraria a la que comúnmente se trabaja, ya que son instituciones sumamente rígidas, pero que era de gran interés conocer cuál es el nivel de trabajo que un profesional puede ejercer en una institución de este tipo y con esta temática tan nueva. En primera instancia, la investigación se hizo necesaria a un nivel completamente nuevo, ya que la inexistencia de antecedentes requirió de otras formas de acercamiento a la información y análisis, de ahí que la sistematización corrió con toda su fuerza, descubriendo que en el proceso formativo se nos enseñó a sistematizar nuestras experiencias de práctica profesional, pero jamás a un nivel investigativo, convirtiéndose en un desafío el conciliar los requisitos de la institución, con los del seminario y de quien suscribe esta investigación.

Por último, uno como estudiante se enfrenta a un nivel completamente distinto, más complejo y gratificante de ejercicio profesional. En esta investigación logré incluirme en la Institución, observando y analizando la diversidad de técnicas y acciones que pueden realizarse con solo organizarlas, mediante la aceptación de las jefaturas, y sin necesidad de recursos financieros, sólo con habilidades personales como el alto sentido de responsabilidad y capacidad de convencimiento.

Finalmente puedo decir que esta carrera se encuentra llena de astucia, lealtad y compromiso.



## 7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta se concentra en dos principales ejes: 1) Propuesta metodológica: mejorar la gestión de las prácticas y experiencias que se realicen en la sección de Servicio Social, 2) Propuesta de intervención: generar una política conciliatoria en el Parque Metropolitano de Santiago.

### 7.1. Propuesta Metodológica

#### Objetivo

Mejorar la gestión y evaluación de las prácticas y experiencias realizadas por Servicio Social, mediante el desarrollo y la actualización constante de los medios metodológicos utilizados por éste en la implementación de programas y proyectos que se realicen en el Parque Metropolitano de Santiago.

#### Objetivos específicos

- Fomentar la reformulación y utilización de nuevos medios metodológicos, especialmente en las áreas diagnósticas y de control evaluativas.
- Desarrollar protocolo de acción frente a una problemática, identificando los pasos a seguir para su diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.
- Sistematizar las prácticas y experiencias realizadas con el fin de mantener un archivo informativo completo, para utilizarse posteriormente en mediciones de impacto.

El fin de realizar esta proposición metodológica consiste en facilitar el proceso de aprendizaje, potenciando la gestión de Servicio Social y así desarrollar competencias que pudieran haber carecido en el ejercicio profesional investigativo. La propuesta que a continuación se muestra, consta de dos ejes centrales: *ciclo tecnológico* y *la sistematización de experiencias*. En la ilustración que se muestra a continuación, se podrá observar el ciclo operativo que se propone.

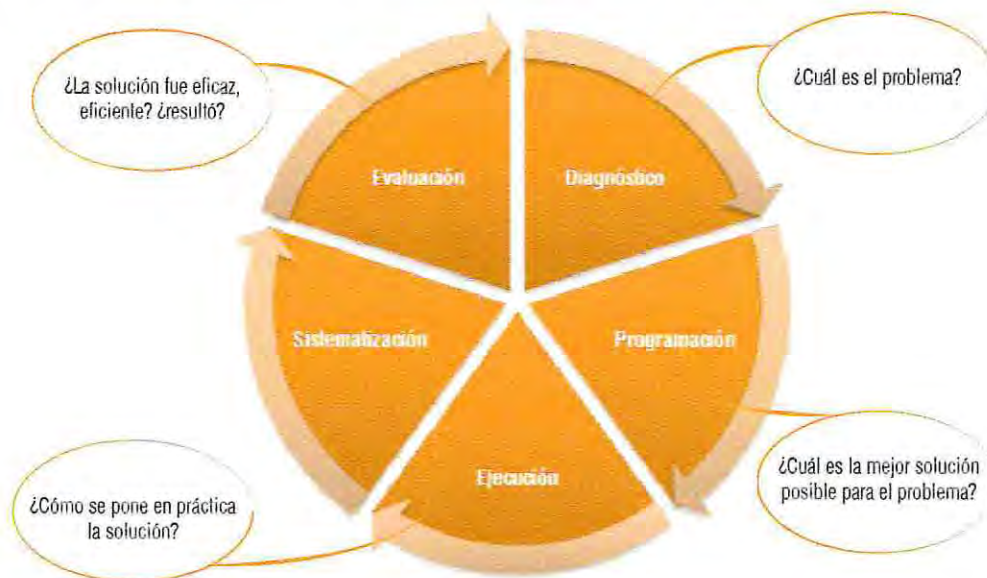


Ilustración 12: Propuesta de Ciclo Operativo Fuente: Elaboración Propia.

Comenzando con el tradicional **Ciclo Tecnológico**, que es aplicable a cualquier intervención social, podemos encontrar el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación, que a continuación se detallarán.

### A) Diagnóstico

Conocido como el proceso de medición e interpretación para identificar situaciones, problemas y factores causales, con objeto de aportar los elementos fundamentales y suficientes, dentro del proceso de planificación, con vistas a la acción transformadora.

La finalidad de realizarlo consiste en sementar una **línea base** para cualquier intervención que se desee realizar. Asimismo, se puede obtener una evaluación diagnóstica para contrastar la situación inicial a una final (posterior a la intervención).

Tabla 17 Propuesta de matriz de diagnóstico.

ASPECTOS DIAGNÓSTICOS	ANTECEDENTES CUANTIFICADOS
Caracterización de la Comunidad según problemática abordada.	Medición anterior y posterior a la intervención que, al momento de contrastarlas, permitan identificar un avance respecto a la problemática abordada.
Antecedentes históricos de la comunidad según la problemática abordada.	
Contextualización de la comunidad en la sociedad según la problemática abordada.	

### B) Programación

También conocido como planificación, donde se deben especificar los objetivos de la intervención, las alternativas de solución del problema identificado y otras variantes que se deseen especificar. En este caso, se propone la siguiente tabla sistematizada de las principales características con que la acción de intervención debiera contar:

Tabla 18: Propuesta de matriz de programación.

Objetivo o Propósito de la intervención	Los límites deseables a alcanzar en un periodo determinado de tiempo y que se logre llegar a través de acciones organizadas en proyectos y por medio de la utilización de determinados recursos.				
Duración	Señalar el tiempo estimado de intervención.	Área a la que se dirige la intervención	Salud,	familia,	infancia, laboral, educación, etc.
Destinatarios	Quiénes serán objeto de intervención (funcionarios, jefaturas, hijos, etc.).		Cobertura	Cupos disponibles	
Creación del programa	Quiénes conformarán la creación y ejecución del programa				
Actividades contempladas	Nombre de las actividades	Objetivos por actividad		Tipo de implementación	
				Permanente	Esporádico
Recursos contemplados	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software)
Metodologías a utilizar	Especificar las estrategias de intervención a utilizar y los criterios evaluativos por cada actividad.				
Resultados	Identificar cuáles serán los resultados esperados por cada acción de intervención.				
Sistema de Registro	Especificar los medios que verificarán si las acciones fueron realizadas (fotografías, lista de asistencia, etc.).				

### C) Ejecución

Etapas en que se implementa lo programado, en vistas a la solución del problema identificado en el diagnóstico. En este proceso se requiere mantener un alto nivel de gestión, controlando el proceso y mejorando las acciones según factores no previstos que puedan perjudicar la intervención. Para ello se muestra, en el siguiente cuadro, las características que comúnmente se debe tener un alto control y así identificar falencias para mejorarlas posteriormente.

Tabla 19: Propuesta de matriz de ejecución.

Identificación de la actividad	Responsable	Lugar, fecha y duración		Tipo de actividad	
Nº y Tipo de Participantes	Al inicio del programa		Durante el programa		Al término del programa
Recursos	Materiales	Financieros	Humanos	Tiempo	Otros (Digitales – software)
	Identificar uso y carencias de los recursos establecidos por etapas del proceso.				
Metodología utilizada	Determinar si las estrategias de intervención son las adecuadas, según la población objetivo.				
Control de actividad	Determinar el nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación por actividad realizada. Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos por actividad realizada.				

#### D) Evaluación

Proceso considerado como los procedimientos orientados a verificar si los objetivos se cumplieron. Consiste en la recogida e interpretación sistemática de una información con el objetivo de emitir un juicio de valor que facilite la toma de decisiones de cara a la mejora de lo evaluado.

Específicamente, se evaluarán los objetivos, los programas y proyectos en función de los objetivos, los resultados y los procesos contenidos en la intervención. Para ello se requiere retomar los criterios y el tipo de evaluación que se estableció para su uso en el proceso de intervención, estos últimos pueden ser según el momento de la evaluación o el nivel de evaluación. Por lo tanto, en el siguiente cuadro se identificará, a modo de ejemplo, un resumen de las características más relevantes a tener en cuenta en este nivel.

Tabla 20: Propuesta de matriz de evaluación.

Tipo de Evaluación	Según momento de evaluación		Según nivel de evaluación	
	Ex – ante		Evaluación de contexto	
Intermedia/Proceso		Evaluación de objetivos		
		Evaluación de recursos		
Ex – post		Evaluación de funcionamiento		
		Evaluación de resultados		
No presenta información para su evaluación		Evaluación de impacto		
		No se realizó evaluación		
Criterios de Evaluación				
Sistema de Registro				
Resultados	Esperados		Obtenidos	

#### E) Sistematización

Como segundo eje se identifica la sistematización, considerada como el ordenamiento sistemático de las acciones realizadas, permitiendo recuperar el conocimiento perdido, resumir las acciones realizadas para una posterior evaluación o identificar falencias de la intervención, con el fin de mejorarla, transformarla, generar nuevas pautas de acción o reproducirla.

A continuación se muestra el cuadro compuesto por las variables reconocidas en el ciclo tecnológico, estimando así una sistematización completa del trabajo realizado.

Tabla 21: Propuesta de matriz de Sistematización

Criterio de ordenamiento	Año – Tema – Área – Eje de Sistematización, etc.					
Resumen del texto estudiado o información oral recibida, del programa identificado, etc.	<b>Nombre del proyecto/programa:</b>					
	<b>Línea base</b>					
	<b>Objetivo o Propósito de la intervención</b>					
	<b>Duración</b>			<b>Área a la que fue dirigido</b>		
	<b>Destinatarios</b>			<b>Cobertura (Cupos)</b>		
	<b>Creación del programa</b>		<b>Quiénes conforman la creación del programa:</b>			
	<b>Nº y Tipo de Participantes</b>		<b>Al término del programa</b>			
	<b>Actividades contempladas</b>					
	<b>Nombre de la actividad</b>		<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de implementación</b>		<b>Ejecutada</b>
				Permanente    Esporádico		Si    No
	<b>Recursos</b>					
	<b>Materiales</b>		<b>Financieros</b>	<b>Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Otros (Digitales – software)</b>
<b>Metodología utilizada</b>						
<b>Tipo de Evaluación</b>						
		<b>Según momento de evaluación</b>		<b>Según nivel de evaluación</b>		
Ex – ante				Evaluación de contexto		
				Evaluación de objetivos		
Intermedia/Proceso				Evaluación de recursos		
				Evaluación de funcionamiento		
Ex – post				Evaluación de resultados		
				Evaluación de impacto		
No presenta información para su evaluación				No se realizó evaluación		
<b>Criterios de Evaluación</b>						
<b>Sistema de Registro</b>						
<b>Resultados</b>						
			<b>Esperados</b>			
			<b>Obtenidos</b>			
<b>Notas:</b>						
Referido a toda la información que no pueda ser incluida en el resumen anterior y que sea relevante para su sistematización.						
<b>Fuentes:</b>						
<b>Nombre Documento</b>		<b>Información de interés con la ubicación (págs.)</b>		<b>¿Dónde está?</b>		

Sin embargo, la sistematización debe tener una finalidad, según la información que se esté buscando. Por lo tanto, para poder generar una sistematización plena, se deberá identificar en la primera etapa al Objetivo, el Eje de sistematización, el Objeto a sistematizar y el Método a utilizar. En una segunda etapa, se deberá reconstruir, ordenar y analizar la información obtenida y como tercera etapa, se deberá difundir lo obtenido.

Tabla 22: Propuesta metodológica de Sistematización de Experiencias.

<b>Etapas</b>	<b>Deberá responder las siguientes preguntas:</b>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Para qué sistematizar?</li> <li>• ¿Qué producto queremos obtener?</li> <li>• ¿Qué utilidad tendrá para nosotros y para las instituciones y familias participantes?</li> <li>• ¿Para quién más podría ser útil?</li> </ul>
<b>Objeto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué experiencia vamos a sistematizar?</li> <li>• ¿Sistematizaremos toda la experiencia, o sólo un aspecto o parte de la misma?</li> <li>• ¿Abarcaremos sólo un período o una etapa determinada?</li> <li>• ¿Con cuáles criterios seleccionaremos la experiencia y qué ponderación le daremos a cada uno de</li> </ul>

	éstos?
<b>Eje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué queremos sistematizar esta experiencia y no otra?</li> <li>• ¿Cuál será el enfoque central, el hilo conductor que atraviese el análisis de toda la experiencia?</li> <li>• ¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar?</li> </ul>
<b>Método</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué método vamos a elegir?</li> <li>• ¿Qué pasos vamos a seguir?</li> <li>• ¿En qué momento vamos a hacer la sistematización?</li> <li>• ¿Quién o con quiénes se va a sistematizar?</li> <li>• ¿Cómo vamos a hacer la sistematización?</li> </ul>
<b>Etapa 2</b>	Deberá responder a las siguientes preguntas:
<b>Reconstrucción de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál era la situación inicial, antes de la intervención? (¿Qué problemas motivaron la intervención?)</li> <li>• ¿Qué objetivos se plantearon y qué acciones se tomaron para resolver esos problemas?</li> <li>• ¿Qué factores del contexto dificultaron el proceso?</li> <li>• ¿Qué factores del contexto favorecieron el proceso?</li> <li>• ¿Cuáles han sido las principales etapas o momentos del proceso?</li> <li>• ¿Cuál es la situación actual? (¿Qué cambios se produjeron y qué impacto han tenido?)</li> <li>• ¿Qué recomendaciones surgen para el futuro?</li> </ul>
<b>Ordenamiento de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo organizamos la información en forma clara y práctica?</li> <li>• ¿Con base en cuáles elementos o categorías?</li> <li>• ¿Cuáles son los consensos y disensos en cada uno de los temas?</li> </ul>
<b>Análisis e interpretación crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué etapas y cambios ha habido en la experiencia?</li> <li>• ¿Qué elementos claves potenciaron y debilitaron la experiencia?</li> <li>• ¿Qué factores influyeron en los diferentes niveles de la experiencia?</li> <li>• ¿Qué lecciones aprendidas quedan de la experiencia (deseadas o no)?</li> </ul>
<b>Síntesis de aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué puede sugerirse acerca del enfoque, el método, las estrategias, los resultados, el uso de los recursos aplicados en la experiencia?</li> <li>• ¿Qué se debería hacer diferente? ¿Qué se debería hacer de la misma forma? ¿Qué elementos nuevos habría que incorporar en intervenciones futuras?</li> <li>• ¿Qué sugerencias hay para la sostenibilidad?</li> <li>• ¿Qué dudas o inquietudes quedan abiertas?</li> </ul>
<b>Etapa 3</b>	Cada categoría deberá responder a las siguientes preguntas:
<b>Comunicación de aprendizajes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Elaborar una estrategia de comunicación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿A qué audiencias dirigirse?</li> <li>• ¿Con qué tipo de publicaciones?</li> <li>• ¿Con qué formatos?</li> </ul> </li> <li><b>2. Diseñar y editar publicaciones y otros materiales de difusión.</b> tipo de publicaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Documentos técnicos?</li> <li>• ¿Publicaciones de divulgación?</li> <li>• ¿Otros?</li> </ul> </li> <li><b>3. Realizar eventos de socialización.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de presentación a los actores directos.</li> <li>• Talleres de presentación de resultados.</li> <li>• Conferencias.</li> <li>• Seminarios.</li> </ul> </li> </ol>

## 7.2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta de intervención se enmarca en un modelo de planificación estratégica. Si bien esta metodología de planificación requiere de un proceso más exhaustivo respecto al análisis interno y externo para determinar cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la Institución frente a la problemática abordada, en esta propuesta sólo se destacarán los componentes rescatados por el presente estudio de sistematización y se propondrá un plan de acción preliminar, cuyas estrategias se crean claves para generar un cambio favorable que contribuya a la conciliación trabajo-familia, según el contexto Institucional percibido.

### 1) Visión

Posicionar al Parque Metropolitano de Santiago como un organismo con corresponsabilidad social, creyente en la ventaja de establecer políticas que posibiliten y promuevan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores.

## 2) Misión

Contribuir al desarrollo de medidas que garanticen el cumplimiento, la promoción y protección de los derechos de los trabajadores, y promover la construcción de una cultura basada en el bienestar de los funcionarios íntegramente, en el marco de la conciliación trabajo-familia.

## 3) Análisis Estratégico

### a. Análisis del Entorno

En la actualidad, todas las organizaciones están en permanente contacto con su entorno, como sistemas abiertos, por lo tanto es una variable importante que inevitablemente influye en el funcionamiento de la organización, con ello, el logro de sus objetivos. Por ello, es necesaria la realización de un análisis del entorno en el que la institución se desempeña.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de estamentos gubernamentales para fomentar políticas de conciliación en estamentos públicos.</li> <li>- Establecimiento de alianzas estratégicas con otras instituciones que faciliten recursos e información para mejorar las prácticas laborales de la Institución.</li> <li>- Cambio cultural que fomenta el establecimiento de prácticas conciliatorias en las diversas organizaciones del país (incluidos los cambios en la legislación que favorecen la conciliación).</li> <li>- Diversidad de medios de comunicación accesibles para mantener canales informativos inmediatos y fiables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desconocimiento generalizado de la sociedad sobre el papel de las instituciones en torno a la conciliación.</li> <li>- La situación normativa, la carencia de normativas específicas sobre conciliación, hacen depender de los estatutos de cada institución.</li> <li>- Limitación de recursos, ante sucesos imprevistos que generen acciones de contingencia del servicio e imposibiliten el desarrollo de las acciones o sus recursos.</li> </ul>

### b. Análisis Interno

A través de este análisis es posible determinar las capacidades distintivas de la organización, ya que por medio de ellas es posible generar ventajas competitivas (características internas de la Institución que pueden sumarse y hacer frente a su entorno) y, así, poseer herramientas para su crecimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel profesional del recurso humano con que cuenta la Institución.</li> <li>- Alta dirección comprometida con el mejoramiento de las buenas prácticas laborales en la Institución.</li> <li>- Cuenta con personal calificado, comprometido, responsable y con deseos de mejorar las condiciones laborales en la Institución.</li> <li>- Respeto entre los funcionarios.</li> <li>- Solidaridad y colaboración entre los funcionarios.</li> <li>- Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>- Personal capacitado.</li> <li>- Preocupación por parte de los funcionarios para brindar un mejor servicio.</li> <li>- Autonomía administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los intereses y valores del personal directivo intermedio de la Institución pueden obstaculizar la integración efectiva de la aplicación de medidas conciliatorias y su participación en éstas.</li> <li>- La existencia de estructuras excesivamente jerarquizadas, que limitan el establecimiento de políticas que favorezcan la conciliación.</li> <li>- Ausencia de una cultura conciliatoria en la Institución.</li> <li>- Falta de comunicación interna efectiva en la Institución.</li> <li>- Falta de autonomía en la administración de recursos.</li> <li>- Falta de masividad en las actividades educativas y de motivación.</li> <li>- Falta de planificación y políticas conciliatorias en la Institución.</li> </ul>

## 4) PLAN DE ACCIÓN

Dentro del plan de acción se constituyen los vínculos entre los principios y finalidades, con los objetivos y las acciones operativas, que sean concretas y medibles, para así determinar los recursos necesarios para llevar a cabo la intervención propuesta. Además, se establecen los medios de control del proceso y el tiempo.

En este caso, el plan de acción se diseña a través de tres ejes centrales: la **capacitación**, la **participación** y la **conciliación y corresponsabilidad**. El primero considerará a todas aquellas *acciones formativas informativas, investigativas y asesoramientos que estén orientadas a la cooperación, el trabajo en red y acompañamiento de los funcionarios para poder avanzar en el marco de la conciliación de manera informada, sensibilizada y capacitada*. El segundo impulsará la participación mediante la *promoción*

y la generación de espacios de confianza entre los actores interventores, desarrollando y reforzando los canales de comunicación para que permitan la participación directa de la comunidad y su sensibilización efectiva.

El tercero considerará a todas aquellas medidas que impliquen la reducción de la sobrecarga de responsabilidades familiares que soportan las mujeres y la consecución de un reparto equilibrado de las responsabilidades familiares entre mujeres y hombres – corresponsabilidad-, que posibilite el desarrollo armónico de la vida familiar, personal y laboral. Para ello busca ofrecer nuevos caminos innovadores que promuevan a largo plazo un cambio en la cultura de los usos de los tiempos y de los cuidados. No es posible enfrentar la desigualdad, la exclusión social, ni la pobreza, si no se aborda la sobrecarga de trabajo de las mujeres y la falta de oportunidades que esto conlleva para ellas.

Tabla 23: Propuesta Plan de Acción Estratégico

<b>FINALIDADES DEL PLAN</b>	La presente idea de Plan Estratégico no es un fin en sí mismo, sino que se presenta como un instrumento para facilitar el logro de tres finalidades específicas. Estas finalidades se complementan de forma recíproca y se fortalecen mutuamente, siendo necesaria su simultánea existencia para avanzar en el camino de la Conciliación.
<b>GENERAL</b>	Motivar y animar a la institución para reforzar y establecer medidas conciliatorias, políticas, programas y acciones, para avanzar en la conciliación real de la calidad de vida laboral, familiar y personal.
<b>ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contribuir a eliminar las barreras que fomentan las disconformidades ante la implementación y aplicación de medidas conciliatorias.</li> <li>&gt; Favorecer la implementación de diversas medidas interventoras que permitan conciliar la vida familiar, laboral y personal de los trabajadores en un ambiente igualitario.</li> <li>&gt; Impulsar un cambio de paradigma respecto a la corresponsabilidad social en la Institución.</li> <li>&gt; Establecer medidas conciliatorias mediante prácticas educativas, de sensibilización y estimulación del debate público</li> </ul>
<b>PRINCIPIOS RECTORES</b>	Los Principios rectores se complementan mutuamente con las finalidades y configuran de forma conjunta el enfoque global del Plan.
<b>PRINCIPIO DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Se trata de conseguir un equilibrio satisfactorio en las diferentes esferas de la vida; de manera que las obligaciones familiares no queden desatendidas, las actividades personales no desaparezcan y se continúe aportando esfuerzo y compromiso, de manera estable, en el puesto de trabajo.</li> <li>&gt; La conciliación no contempla únicamente la situación de las mujeres trabajadoras, como comúnmente se ha considerado, sino que hombres y mujeres tienen el mismo derecho a conciliar su vida laboral, familiar y personal. La Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres entra en juego como marco contextual y política transversal en la organización y la importancia de la igualdad efectiva radica, por un lado, en la mejora y optimización de la gestión de recursos humanos, y por otro, en la actualización de las exigencias del mercado de trabajo y de la competitividad.</li> </ul>
<b>INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS Y LAS HERRAMIENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Referido a un concepto de innovación que más allá de lo técnico, añade una perspectiva que reconoce y avala la importancia de incorporar cambios en los procesos de acción, en las estructuras institucionales y en los valores organizativos relacionados con la conciliación.</li> <li>&gt; Debe encaminar la labor de la Institución mediante el desarrollo de conocimientos, estrategias y tecnologías específicas al servicio de la conciliación e igualdad.</li> <li>&gt; En última instancia, el principio de la innovación en los procesos y en las herramientas tiene interés de buscar nuevos caminos que faciliten un verdadero cambio estructural.</li> </ul>
<b>EJE DE ACTUACIÓN</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<b>CAPACITACIÓN</b>	Promover un proceso global de capacitación en el marco de la conciliación trabajo-familia, que contemple procesos de información, investigación, formación y asesoramiento, procesos de participación, acompañamiento y procesos de gestión asociativa.
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b>
Profundizar en el conocimiento de la realidad institucional sobre el nivel de conciliación existente, haciendo visibles las diversas acciones que se disponen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Incorporar estadísticas y registros de la recogida de información, que incluyan variables conciliatorias e igualdad en el contexto institucional, adaptando los sistemas de recogida de información a éstos, según se requiera.</li> <li>&gt; Diseñar indicadores de conciliación e igualdad que permitan conocer de forma exhaustiva las diferentes medidas, situaciones y desigualdades existentes entre las mujeres y los hombres en la institución, así como la evolución de las mismas.</li> <li>&gt; Elaborar estudios para ampliar y profundizar en el conocimiento de la realidad institucional sobre el nivel de conciliación e igualdad existente, visibilizando sus particulares demandas y los avances producidos en estas materias.</li> <li>&gt; Difundir los estudios, informes e investigaciones elaborados desde una perspectiva conciliatoria.</li> </ul>

<p>Elaborar procesos educativos en el marco de la conciliación, adaptándolos a la realidad de la institución, que supongan un crecimiento y la formación en valores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Impulsar la creación de un equipo centrado en el estudio e implementación de políticas conciliatorias en la institución.</li> <li>&gt; Consolidar, en el informe anual que realice la Institución, la incorporación de la perspectiva conciliatoria e igualitaria.</li> <li>&gt; Realización de guías educativas, que contemplen la convocatoria, acogida, orientación y capacitación del personal en el marco de la conciliación trabajo-familia.</li> <li>&gt; Realización de un compromiso escrito inicial donde el equipo y la institución se comprometan mutuamente en el proceso de capacitación y de asesoramiento.</li> <li>&gt; Organización de programas de formación para gestores y agentes responsables en conciliación, con el fin de dotar de habilidades y recursos en la elaboración y gestión de proyectos en el marco conciliatorio e igualitario.</li> <li>&gt; Realización de cursos de capacitación básica y específica en materia de conciliación, dentro de proyectos que incidan en valores de compromiso y participación social, tanto en las medidas disponibles, modos de acción y usos.</li> <li>&gt; Realización de cursos en materia de conciliación dirigidos al personal de alto mando (directivas, jefaturas, etc.), de la Institución, especialmente aquellos que se encuentran en directa relación con el bienestar de los funcionarios.</li> </ul>
<p>Habilitar espacios de formación y coordinación para el equipo responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Celebración de jornadas de debate sobre el papel gestor en conciliación.</li> <li>&gt; Celebración de jornadas, seminarios, encuentros, congresos, etc., de intercambio de experiencias y profundización de temas específicos sobre los campos de intervención y los retos frente a la conciliación trabajo-familia.</li> </ul>
<p><b>EJE DE ACTUACIÓN</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p>
<p><b>CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD</b></p>	<p>Generar la reducción de la sobrecarga de responsabilidades familiares que soportan las mujeres y la consecución de un reparto equilibrado de las responsabilidades familiares entre mujeres y hombres –corresponsabilidad-, que posibilite el desarrollo armónico de la vida familiar, personal y laboral.</p>
<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b></p>	<p><b>ACCIONES ESTRATÉGICAS</b></p>
<p>Fortalecer las condiciones que hagan posible el ejercicio efectivo de los derechos de los trabajadores, que posibiliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promover medidas dirigidas a la conciliación que contemplen los diferentes modelos familiares que coexisten en el contexto organizacional.</li> <li>&gt; Dar a conocer, a través de campañas de difusión informativas y de sensibilización, los nuevos modelos organizativos del trabajo que facilitan la conciliación y promueven la corresponsabilidad entre mujeres y hombres.</li> <li>&gt; Impulsar en la institución las posibles medidas de conciliar los ámbitos personal, familiar y laboral.</li> <li>&gt; Promocionar, mediante formación y campañas de sensibilización dirigidas a la sociedad en general con especial incidencia en los hombres, modelos de convivencia familiar más igualitarios y un reparto equitativo de las tareas domésticas y de cuidados.</li> <li>&gt; Contribuir a la conciliación de la vida familiar, laboral y personal a través de servicios complementarios que resulten adecuados para la sensibilización.</li> </ul>
<p>Fomentar el reparto equilibrado de responsabilidades familiares y cuidados de personas en situación de dependencia, sean mayores o menores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Fortalecer las redes sociales e institucionales de cuidados y atención a niños –de familias monoparentales (con jefatura femenina o masculina) o de adultos responsables que tengan obligaciones laborales que impidan su cuidado en determinados horarios– y personas con necesidades especiales y/o a mayores.</li> <li>&gt; Impulsar la adopción de medidas para que hombres y mujeres compartan equitativamente los espacios y los tiempos familiares vinculados a los cuidados de personas en situación de dependencia.</li> </ul>
<p>Promocionar políticas y medidas de conciliación y corresponsabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Establecer medidas de conciliación y corresponsabilidad a través de consensos por medio del debate público.</li> </ul>
<p>Promover una comunicación institucional no sexista, igualitaria e inclusiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Hacer efectivo el uso no sexista del lenguaje en los textos elaborados desde la alta dirección.</li> <li>&gt; Establecer los mecanismos necesarios para que los contenidos de toda clase de comunicación elaborados se transmitan de manera positiva, inclusiva y no discriminatoria.</li> </ul>
<p>Vigilar el cumplimiento de los planes y programas que se encaminan a favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Estimular el uso de las actuaciones contempladas en los planes y programas de conciliación mediante la realización de campañas de información y sensibilización.</li> <li>&gt; Reforzar y acompañar las acciones contempladas en materia de conciliación que se recojan en los diferentes planes que se desarrollen en la institución.</li> </ul>
<p><b>EJE DE ACTUACIÓN</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p>
<p><b>PARTICIPACIÓN</b></p>	<p>Impulsar la participación de todos los agentes sociales implicados en conciliación trabajo-familia y promover la sensibilidad social hacia la acción conciliatoria.</p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
Conocer la situación real de la participación interna del personal en la Institución.	> Elaboración de un estudio sobre el nivel de participación de los funcionarios en las medidas conciliatorias realizadas en la organización.
Introducir cambios organizacionales que incrementen la participación de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Creación de sistemas de comunicación y participación vía Internet: foros de debate, sistemas de consulta de decisiones o realización de propuestas, encuestas, etc.</li> <li>&gt; Refuerzo de la transmisión de la comunicación entre todos los miembros de la organización vía intranet, Internet, tablón de anuncios, reuniones breves de puesta al día, etc.</li> <li>&gt; Diseño de niveles de participación diferentes, con distintos tipos de motivaciones.</li> <li>&gt; Creación de espacios informales de encuentro entre equipo gestor y profesionales.</li> <li>&gt; Elaboración de documentos informativos sobre cambios en la estructura y funcionamiento de la organización respecto a la comunicación y medidas conciliatorias.</li> </ul>
Estimular y fortalecer la participación comunitaria para garantizar el cumplimiento de las medidas conciliatorias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Generar mesas de trabajo coordinadoras, estarán dotadas de capacidad, autonomía y medios suficientes para organizar grupos de trabajo.</li> <li>&gt; Realización de iniciativas de formación conjunta, lo que implica que determinadas acciones formativas sean compartidas por profesionales y personal directivo de la institución.</li> <li>&gt; Promoción de espacios que permitan el diálogo, la reflexión, y la formación, como son los foros de encuentro, conferencias o jornadas, etc.</li> </ul>
Promover la cooperación entre la Institución y las organizaciones externas, por medio del trabajo en red comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Implementación de plataformas y mesas de coordinación con redes asociadas que favorezcan la gestión de medidas conciliatorias, como su ejecución.</li> <li>&gt; Difusión y promoción de las redes de trabajo, tanto ya existentes como de nueva creación.</li> <li>&gt; Intercambios de recursos entre redes establecidas para prestarse mutuamente apoyos o servicios (estudiantes en práctica de universidades, profesionales de organismos especializados, etc.).</li> </ul>
METAS	POLÍTICAS
Establecer un máximo de 2 semestres para seguimiento sobre el funcionamiento del plan.	El personal deberá ser capacitado respecto a las nuevas políticas y medidas implementadas por la institución.
Establecer un máximo de 2 años para la evaluación intermedia del funcionamiento del plan.	
Establecer un máximo de 6 años para la evaluación final del plan, estableciendo los resultados por cada eje estratégico diseñado –según indicadores establecidos previamente– y evaluación según la ejecución del plan.	El personal deberá ser evaluado anualmente de acuerdo a los compromisos contraídos previamente.

## 5) MEDIDAS CONCILIATORIAS PROPUESTAS

Tabla 24: Propuesta de medidas conciliatorias para Plan Estratégico

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN ASOCIADAS	OBJETIVO GENERAL
MEDIDAS DE COMPROMISO O MARCO ESTRATÉGICO	Son aquellas que promueven el cambio de mentalidad y visión de las empresas hacia un nuevo paradigma de empresa más flexible, conciliadora y la igualdad de oportunidades. Las medidas se ven enmarcadas por la estrategia de la organización y los recursos y vehículos que permitan una utilización efectiva de las medidas.
SENSIBILIZACIÓN	<p>Definir qué se entiende por conciliación en función de las propias vivencias, necesidades e intereses de la organización. Una vez establecido y conocido su alcance, debe impulsarse, formalizarse en documentación y darse a conocer a todos los niveles de la institución con objetivo de integrar este concepto en la cultura de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar la conciliación como uno de los valores de la institución.</li> <li>• Formalizar los valores de la organización en la documentación institucional.</li> <li>• Hacer público el compromiso de la empresa con la conciliación, tanto interna como externamente.</li> <li>• Mantener ciclos periódicos de acciones de sensibilización para el personal y las nuevas incorporaciones, así como cuando se generen nuevas medidas o se produzcan modificaciones en las antiguas.</li> </ul>
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>La comunicación interna es una herramienta imprescindible para homogeneizar la actuación de la organización y conocer las necesidades de las personas, evitando que se implanten medidas que no concuerden con éstas y por tanto no se utilicen: la comunicación interna es un vehículo para identificar necesidades reales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar cuál es la estrategia, voluntad y sensibilización hacia la conciliación en todos los</li> </ul>

	<p>niveles de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recoger todas las medidas de conciliación en un documento al que tenga acceso toda la plantilla, o bien incluirlas en el manual de acogida o memorias corporativas si existen.</li> <li>Establecer uno o varios canales de comunicación fluidos entre la plantilla y Dirección o su representante: además de canales no específicos de conciliación se deben establecer interlocutores e interlocutoras para esta materia (o la creación de un equipo de trabajo en Conciliación).</li> <li>Establecer perfectamente los protocolos de funcionamiento de cada canal de comunicación (a quién se dirige, en qué formato, si hay tiempos de comunicación, etc.).</li> <li>Establecer un plan de comunicación interna que contemple actuaciones específicas en materia de conciliación (actos de presentación de nuevas medidas, charlas sobre conciliación, etc.).</li> <li>Incorporar la conciliación en el orden del día de reuniones de la Dirección y mandos intermedios.</li> <li>Fomento de comunicación ascendente, por ejemplo a través de un buzón de sugerencias; se puede promover su uso a través de incentivos como premiar la mejor idea del mes.</li> </ul>
<p><b>VALORACIÓN DEL CAPITAL HUMANO</b></p>	<p>Aumento en la capacidad de la producción del trabajo o el aumento en la calidad del trabajo, a través del mejoramiento de las capacidades de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la formación continua,</li> <li>el trabajo en equipo,</li> <li>la evaluación del desempeño,</li> <li>políticas de motivación,</li> <li>políticas de desarrollo profesional,</li> <li>políticas de igualdad de oportunidades,</li> <li>políticas de gestión del tiempo, etc.</li> </ul>
<p><b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p>Medición del buen o mal funcionamiento de las medidas de conciliación mediante su impacto en parámetros habitualmente utilizados en el área de recursos humanos (absentismo, rotación, clima, compromiso), controlando si éstos mejoran o empeoran.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Midiendo el conocimiento que la plantilla tiene de las medidas, dará orientación sobre si se está realizando la comunicación interna correctamente.</li> <li>Midiendo la utilización de las medidas: es el indicador más claro, si la utilización es baja, claramente hay algún problema que tenemos que identificar y puede deberse a que la sensibilización sea baja.</li> <li>Midiendo la satisfacción de las personas sobre su satisfacción con el hecho de que en la empresa existan medidas de conciliación; o satisfacción de las personas que han utilizado las medidas: si han podido hacerlo sin ningún impedimento.</li> </ul>
<p><b>MEDIDAS OPERATIVAS</b></p>	<p>Son aquéllas que pueden utilizar las personas para mejorar la conciliación de su vida laboral, familiar y personal.</p>
<p><b>MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN FLEXIBLE DEL TIEMPO Y DEL ESPACIO DE TRABAJO</b></p>	<p>Dirigidas a organizar el tiempo y el espacio de trabajo para adecuarlos a las necesidades de cada momento en la vida de los trabajadores y trabajadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización flexible del tiempo de trabajo: flexibilidad de entrada y salida, bancos de tiempo, jornada reducida los viernes, facilitación de cambio de turnos entre las personas, bolsas de horas, etc.</li> <li>Organización flexible del espacio de trabajo: tele-trabajo, autonomía para organizar viajes de trabajo, posibilidad de realizar videoconferencias en sustitución de viajes, etc.</li> <li>Autonomía en la organización del trabajo: cuándo hacerlo, cuándo hacer descansos para comer, etc.</li> <li>Ampliación de permisos: días de vacaciones, permisos remunerados, no remunerados, ampliación de supuestos para tomar permisos (por ejemplo: acompañar a un familiar al médico), permiso para el padre para acompañar a la madre a las clases de preparación al parto, equiparar los permisos para parejas de hecho y matrimonios.</li> </ul>
<p><b>MEDIDAS DE APOYO Y DESARROLLO PROFESIONAL</b></p>	<p>Ofrecer soporte a las personas en su trabajo diario y en el desarrollo de su carrera profesional, así como personal, potenciando las habilidades y capacidades de los trabajadores y trabajadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación de la situación profesional puntualmente por motivos personales: modificación de carga de trabajo, de responsabilidades, etc.</li> <li>Formación: técnica, en habilidades, de orientación personal, etc., asegurando que se realiza en horario laboral, de forma que todas las personas puedan acceder a ella independientemente de su situación personal o responsabilidades familiares.</li> <li>Apoyo personal: ayuda psicológica, asesoría financiera o legal, etc., de forma que se atenúen las consecuencias negativas de las preocupaciones personales tanto para la empresa como para el propio individuo.</li> <li>Apoyo profesional: mentoring, planes de carrera, etc.</li> <li>Políticas de igualdad de oportunidades: promoción y selección neutra y no discriminatoria, participación igualitaria de hombres y mujeres en programas de formación, etc.</li> <li>Formación para personas en situación de excedencia.</li> </ul>
<p><b>SERVICIOS A LA PERSONA O BENEFICIOS SOCIALES</b></p>	<p>Servicios puestos a disposición de la plantilla por la institución, desde sus instalaciones e infraestructuras, o con sus recursos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la conciliación</p>

	<p>de la vida laboral, familiar y personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De transporte y movilidad: estacionamiento en el lugar de trabajo, servicios de acercamiento hasta el lugar de trabajo, etc.</li> <li>• Servicios para la salud y el ejercicio físico: gimnasio en el centro de trabajo, organización de campeonatos deportivos, etc.</li> <li>• Servicios para el cuidado de niños o de personas dependientes.</li> <li>• Centralización de información útil para la familia: por ejemplo, listado de guarderías, colegios o centros de mayores cercanos al centro de trabajo, etc.</li> <li>• Servicios domésticos, a través de empresas dedicadas a ello.</li> <li>• Servicios para el descanso y la cultura, como áreas de descanso con sillones, revistas, etc.</li> <li>• Servicios alimentarios: área de comida en el centro de trabajo, servicios restaurant subvencionados, etc.</li> </ul>
<p><b>MEDIDAS DE CONTRATACIÓN Y RETRIBUCIÓN</b></p>	<p>Medidas que garantizan que la situación personal y familiar no sea impedimento o condicionante para la selección y contratación, ni para la promoción, y aquellas medidas que tienen en consideración la situación familiar y/o personal de la plantilla a través de beneficios extra-salariales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de sustituciones en caso de permisos: para evitar que la carga de la persona que tiene el permiso recaiga sobre sus compañeros y compañeras.</li> <li>• Política de estabilidad en el empleo.</li> <li>• Complementos a compensaciones de la Seguridad Social: por maternidad, paternidad, enfermedad, etc.</li> <li>• Ayudas para la familia: ayudas para libros escolares, para familias numerosas, etc.</li> <li>• Ayudas para la persona: abono para la comida, para el transporte, etc.</li> </ul>

## 6) INDICADORES PROPUESTOS

Tabla 25: Propuesta de indicadores para Plan Estratégico

ÁREA	ASPECTO A OBSERVAR	INDICADOR
<p><b>PERFIL DE LA PLANTILLA</b></p>	<p>COMPOSICIÓN GENERAL</p>	<p>Número y porcentaje de mujeres y hombres sobre el total del personal.                      Número y porcentaje de personas por rango de edad y género.                      Número y porcentaje de hombres y mujeres desagregado por estado civil.                      Mujeres jefas de hogar sobre el total de la población femenina del servicio.                      Número y porcentaje de personas con cargas.                      Procedencia geográfica, domicilio. Nº de trabajadores por comuna</p>
	<p>COMPOSICIÓN POR NIVELES DE RESPONSABILIDAD</p>	<p>Número y porcentaje de mujeres y hombres en los niveles de responsabilidad</p>
	<p>COMPOSICIÓN POR DEPARTAMENTOS</p>	<p>Número y porcentaje de mujeres y hombres por departamentos, desagregado por sexo y total.</p>
<p><b>CONDICIONES LABORALES</b></p>	<p>CONTRATOS-JORNADAS</p>	<p>Número y porcentaje de hombres y mujeres por tipo de contrato y jornada                      Horas extraordinarias trabajadas. Horas extras trabajadas por área y costo / Total horas laboradas por área y costo</p>
	<p>VACACIONES</p>	<p>Nº del personal que hace uso del 100% de sus vacaciones en el año, Nº que hace uso parcial.</p>
	<p>SALARIOS</p>	<p>Distribución de la plantilla por bandas salariales y grupos profesionales, desagregados por sexo, departamento, sección, etc.</p>
<p><b>GESTIÓN DE PERSONAL</b></p>	<p>ABSENTISMO LABORAL</p>	<p>Número de horas de absentismo anual injustificado del total de la plantilla /número total de horas de trabajo anual del total de la plantilla desagregada por sexo y total.</p>
		<p>Índice de ausentismo por licencias médicas. Nº de días perdidos /dotación de personal                      Índice de ausentismo por accidentes de trabajo. Nº de horas perdidas por accidente de trabajo</p>
	<p>CONCILIACIÓN</p>	<p>Número de personas de la plantilla que se han acogido a algún tipo de permiso o excedencia por cuidado de familiares dependientes respecto al número de personas de la plantilla que podrían acogerse a estos permisos o excedencias, desagregado por sexo.</p>
<p>RECONOCIMIENTO PROFESIONAL Y PROMOCIÓN</p>	<p>Número de personas de la plantilla que se han acogido a medidas de flexibilidad, ya sea temporales o espaciales, desagregado por sexo.                      Número de promociones en el último ejercicio / número total de promociones por categoría profesional, en el último ejercicio, por sexo y total.</p>	

	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Número de incorporaciones en los últimos ejercicios / número de candidaturas recibidas por sexo.
	FORMACIÓN	Rotación, personal que ingresa y se retira del servicio (renuncia, despido, jubilación)
DIAGNÓSTICO EXTERNO	COMUNICACIÓN CORPORATIVA	Número y porcentaje de mujeres y hombres por cada formación celebrada en un año.
CULTURA Y CLIMA LABORAL	COMUNICACIÓN INTERNA	Análisis de la comunicación corporativa (Publicidad y documentación para la comunicación analizando: Promoción Igualdad, Uso Sexista del Lenguaje, Imágenes Sexistas, Situaciones Sexistas, etc.)
	OPINIÓN DE LA PLANTILLA	Análisis de la comunicación interna: ¿Qué tipo de información formal referida tanto a las condiciones laborales circula en la institución?; ¿Se asegura que la información llega por igual a mujeres y a hombres?; ¿Se utiliza un lenguaje no sexista en las comunicaciones? –imágenes y lenguaje escrito. (Se deberá analizar: Promoción Igualdad, Uso Sexista del Lenguaje, Imágenes Sexistas, Situaciones Sexistas, etc.).
		Grado de satisfacción de los empleados y empleadas en la empresa para con las medidas de igualdad y conciliación que lleva a cabo la empresa.



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- ABARCA, N., & ERRÁZURIZ, M. (2010). CAPÍTULO 07: PROPUESTAS PARA LA CONCILIACIÓN TRABAJO Y FAMILIA (PCFT). EN CAMINO AL BICENTENARIO: PROPUESTAS PARA CHILE (PÁGS. 219-247). SANTIAGO: CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA UC.
- ACCIÓN EMPRESARIAL. (AGOSTO DE 2002). REPORTE SOCIAL EMPRESARIAL. OBTENIDO DE GUÍA PRÁCTICA PARA EL REPORTE SOCIAL: [HTTP://WWW.ACCIONRSE.CL/UPLOADS/FILES/GUIA%20DE%20REPORTE%20SOCIAL.PDF](http://www.accionrse.cl/uploads/files/Guia%20de%20Reporte%20Social.pdf)
- ACCIÓNRSE. (1997-2012). ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE EMPRESAS POR UN DESARROLLO SUSTENTABLE: [HTTP://WWW.ACCIONRSE.CL/CONTENIDOS.PHP?ID=44&QUE-ES-LA-RSE.HTM](http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=44&que-es-la-rse.htm)
- ACCIÓNRSE. (1997-2012). ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE EMPRESAS POR UN DESARROLLO SUSTENTABLE: [HTTP://WWW.ACCIONRSE.CL/CONTENIDOS.PHP?ID=44&QUE-ES-LA-RSE.HTM](http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=44&que-es-la-rse.htm)
- AGFSS. (2007). HABLEMOS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL EN NUESTRAS EMPRESAS. OBTENIDO DE ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES: [HTTP://WWW.PROMOCION.CAMARAMADRID.ES/DOCUMENTOS/HABLEMOS\\_DE\\_CONCILIACION\\_EN\\_NUESTRAS\\_EMPRESAS.PDF](http://www.promocion.camaramadrid.es/documentos/HABLEMOS_DE_CONCILIACION_EN_NUESTRAS_EMPRESAS.PDF)
- ANDA GUTIÉRREZ, C. (2002). INTRODUCCIÓN A LAS CIENCIAS SOCIALES. MÉXICO D.F.: LIMUSA.
- ANDER-EGG, E. (1994). DICCIONARIO DEL TRABAJO SOCIAL. BUENOS AIRES: ED.HVMANITAS.
- APA. (2005). RAISING CHILDREN TO RESIST VIOLENCE: WHAT YOU CAN DO. OBTENIDO DE AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION: [HTTP://WWW.APA.ORG/HELPCENTER/RESIST-VIOLENCE.ASPX](http://www.apa.org/helpcenter/resist-violence.aspx)
- ARRIAGADA, I. (2005). LOS LÍMITES DEL USO DEL TIEMPO: DIFICULTADES PARA LAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN FAMILIA Y TRABAJO. CEPAL.
- AYLLÓN, M. R. (2001). LA PRÁCTICA COMO FUENTE DE CONOCIMIENTO: UNA PROPUESTA OPERATIVA PARA SISTEMATIZAR EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL. XVII SEMINARIO LATINOAMERICANO DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ.
- AYLWIN, N. (1999). IDENTIDAD E HISTORIA PROFESIONAL. REVISTA DE TRABAJO SOCIAL #13. CONECTS, FECTS, BOGOTÁ., 55-56.
- BAXTER, J. (2010). A STALLED REVOLUTION? GENDER ROLE ATTITUDES IN AUSTRALIA 1986-2005. JOURNAL OF POPULATION RESEARCH.
- BECKER, G. S. (1964). HUMAN CAPITAL. NEW YORK: COLUMBIA UNIVERSITY PRESS FOR THE NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH.
- BENITES, L. (1997). TIPOS DE FAMILIA, HABILIDADES, SOCIALES Y AUTOESTIMA EN UN GRUPO DE ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO. REVISTA CULTURAL Nº 12.
- BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. (S.F.). LA FAMILIA: CONCEPTO. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE GUÍA DE EDUCACIÓN CÍVICA: [HTTP://WWW.BCN.CL/ECIVICA/CONCEFAMIL](http://www.bcn.cl/ecivica/concefamil)
- BOGARDUS, E. (1960). EL DESARROLLO DEL PENSAMIENTO SOCIAL (4ª. ED.).
- BOLÍVAR O., L. (2003). SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS EN DERECHOS HUMANOS: UNA GUÍA PARA LA ACCIÓN. INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.
- BRIONES, G. (1991). EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES. MÉXICO: TRILLAS.
- BRUNTON, C. (2006). WORK, FAMILY AND PARENTING STUDY: RESEARCH FINDINGS. NEWZEALAND: CENTRE FOR SOCIAL RESEARCH AND EVALUATION.
- CAAMAÑO ROJO, E. (2004). CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR. UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO DEL TRABAJO CHILENO. REVISTA DE DERECHO (VALDIVIA), V.16.
- CEAAL. (1994). LA SISTEMATIZACIÓN COMO PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTOS. LA PIRAGUA Nº 9.
- CEPAL. (2005). POLÍTICAS HACIA LAS FAMILIAS, PROTECCIÓN E INCLUSIÓN SOCIALES. SANTIAGO DE CHILE.
- CEPAL. (2007). FAMILIAS Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN AMÉRICA LATINA.
- CHINCHILLA, M. N., POELMANS, S., & LEÓN, C. (2003). POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA EN 150 EMPRESAS ESPAÑOLAS. BARCELONA: IESE BUSINESS SCHOOL. UNIVERSIDAD DE NAVARRA.

- COHEN, E., & FRANCO, R. (1992). EVALUACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES. MÉXICO: SIGLO XXI.
- COHEN, E., & FRANCO, R. (1996). EVALUACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES. SIGLO XXI.
- COLEGIO DE ASISTENTES SOCIALES DE CHILE. (07 DE SEPTIEMBRE DE 1977). CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS. SANTIAGO, CHILE.
- CONSEJO ASESOR PARA CONCILIACIÓN FAMILIA Y TRABAJO. (28 DE MARZO DE 2011). SEMINARIO. CONCILIACIÓN FAMILIA Y TRABAJO: ¿ES IMPERATIVO PARA LA GESTIÓN EN LAS EMPRESAS? SANTIAGO, CHILE.
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES, E. (19 DE 10 DE 2011). CONCILIA. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE CONCILIACIÓN PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL: [HTTP://WWW.GIZARTELAN.EJGV.EUSKADI.NET/R45-CONCPRE/ES/CONTENIDOS/INFORMACION/CONC\\_PRESENTACION/ES\\_INFO/PRESENTACION.HTML](http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-concpre/es/contenidos/informacion/conc_presentacion/es_info/presentacion.html)
- DEPARTMENT OF TRADE AND INDUSTRY. (2001). WORK LIFE BALANCE. THE BUSINESS CASE: YOUR BUSINESS CAN'T AFFORD TO MISS IT. [WWW.DTI.GOV.UK/PUBLICATIONS](http://www.dti.gov.uk/publications): DTI PUBLICATIONS.
- DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (S.F.). OBTENIDO DE [HTTP://WWW.RAE.ES/RAE.HTML](http://www.rae.es/rae.html)
- DIENER, E., BISWAS-DIENER, R., & LYUBOMIRSKY, S. (2009). "RETHINKING HAPPINESS: THE SCIENCE OF PSYCHOLOGICAL WEALTH, 2008" & "THE BENEFITS OF FREQUENT POSITIVE AFFECT: DOES HAPPINESS LEAD TO SUCCESS? 2005". EN A. CASTRO SOLANO, EL BIENESTAR PSICOLÓGICO: CUATRO DÉCADAS DE PROGRESO (PÁG. 44). BUENOS AIRES: REVISTA INTERUNIVERSITARIA DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO.
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ALCANCES Y POTENCIALIDADES EN MATERIA LABORAL. CUADERNO DE INVESTIGACIÓN Nº 25, 16-19.
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO, D. (2005). TEMAS LABORALES. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE Nº 018: [HTTP://WWW.DT.GOB.CL/1601/ARTICLES-61006\\_TEMALAB\\_18.PDF](http://www.dt.gob.cl/1601/ARTICLES-61006_TEMALAB_18.PDF)
- DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL. (2010). BUENAS PRÁCTICAS LABORALES (BPL) CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL Y FAMILIAR CON EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS. SANTIAGO.
- DUGHI, MACHER, MENDOZA, & NUÑEZ. (1995). EL CLIMA FAMILIAR. EN G. W. ZAVALA GARCÍA, TESIS UNMSM.
- EIZAGUIRRE, M., URRUTIA, G., & ASKUNZE, C. (2004). LA SISTEMATIZACIÓN, UNA NUEVA MIRADA A NUESTRAS PRÁCTICAS. BILBAO: ALBOAN.
- FLORES, E. (22 DE 10 DE 2008). LA FAMILIA. OBTENIDO DE SOCIOANTROPOLOGÍA: [HTTP://CURSODESOCIOANTROPOLOGIA.BLOGSPOT.COM/2008/10/UNIDAD-VII.HTML](http://cursosdesocioantropologia.blogspot.com/2008/10/unidad-vii.html)
- FUNCIONARIOS QUE HAN PARTICIPADO EN MEDIDAS CONCILIATORIAS. (27 DE 08 DE 2012). FOCUS GROUP DE FUNCIONARIOS. (C. CELIS SEPÚLVEDA, ENTREVISTADOR)
- GARCÍA, P. (1995). SERVICIO SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL. VALPARAÍSO: EDEVAL.
- GAVIRIA, L., & MARTÍN M., M. (2004). GUÍA METODOLÓGICA DE SISTEMATIZACIÓN. ROMA: FAO.
- GHISO, A. (1998). DE LA PRÁCTICA SINGULAR AL DIÁLOGO CON LO PLURAL. APROXIMACIONES A OTROS TRÁNSITOS Y SENTIDOS DE LA SISTEMATIZACIÓN EN ÉPOCAS DE GLOBALIZACIÓN. MEDELLÍN: FUNLAM.
- GIDDENS, A. (1996). SOCIOLOGÍA.
- GÓMEZ PELLÓN, E. (2010). ANTROPOLOGÍA DE LA FAMILIA Y EL PARENTESCO. CANTABRIA: OCW UNIVERSIDAD DE CANTABRIA.
- GONZÁLEZ SALAMEA, D. (2004). TEORÍA ESTRUCTURAL FAMILIAR. OBTENIDO DE MEDICINA DE FAMILIARES: [HTTP://WWW.MEDICINADEFAMILIARES.CL/TRABAJOS/TEORIAESTRUCTURAL.PDF](http://www.medicinadefamiliares.cl/trabajos/teoriaestructural.pdf)
- GONZÁLEZ, H. F. (30 DE DICIEMBRE DE 2011). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL TRABAJO. OBTENIDO DE GESTIOPOLIS: [HTTP://WWW.GESTIOPOLIS.COM/CANALES7/ECO/EVOLUCION-HISTORICA-DEL-TRABAJO.HTM](http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/evolucion-historica-del-trabajo.htm)
- GUBA, E., & LINCOLN, Y. (2002). FOURTH GENERATION EVALUATION. EN C. CALDERÓN, CRITERIOS DE CALIDAD EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN SALUD (PÁGS. 473-482). SAN SEBASTIÁN: REVISTA ESPAÑOLA DE SALUD PÚBLICA - RED ALYC.
- GUTIERREZ AGUDELO, M., & GALLEGU DE PARDO, P. (DICIEMBRE DE 2005). EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DESARROLLADOS EN LA PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA DE DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE MODALIDADES DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA: DESIGN AND PROGRAMMING OF NURSING CARE MODALITIES. RECUPERADO EL 10 DE JUN. DE 2012, DE CIENC. ENFERM. [ONLINE]: [HTTP://WWW.SCIELO.CL/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0717-95532005000200009&LNG=ES&NRM=ISO](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532005000200009&lng=es&nrm=iso)

- HCD MÉXICO. (1 DE MARZO DE 2006). CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y DE OPINIÓN PÚBLICA. OBTENIDO DE DEFINICIÓN TRABAJO: [WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/CESOP/](http://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/CESOP/)
- HEILBRONER, R. L. (1964). LA FORMACIÓN DE LA SOCIEDAD ECONÓMICA. MÉXICO: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2006). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MCGRAW-HILL.
- INSTITUTO NACIONAL DE USA, P. L. (ENERO DE 1999). CENTROS PARA EL CONTROL Y LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE EL ESTRÉS...EN EL TRABAJO. PUBLICACIÓN DE NIOSH NÚM. 99-101: [HTTP://WWW.CDC.GOV/SPANISH/NIOSH/DOCS/99-101SP.HTML](http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html)
- JARA HOLLIDAY, Ó. (FEBRERO DE 2012). SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS, INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN. OBTENIDO DE REVISTA INTERNACIONAL SOBRE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN GLOBAL Y PARA EL DESARROLLO: [HTTP://EDUCACIONGLOBALRESEARCH.NET/WP-CONTENT/UPLOADS/02A-JARA-CASTELLANO.PDF](http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-JARA-CASTELLANO.PDF)
- MACMILLAN PROFESIONAL. (2006). RELACIONES EN EL ENTORNO DE TRABAJO: MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL. MADRID: MACMILLAN PROFESIONAL.
- MARTÍNEZ MOLINA, O. A. (2010). CONSIDERACIONES EPISTEMOLÓGICAS EN LA INVESTIGACIÓN DE TIPO INTEGRATIVO PARA EVALUAR CUESTIONES SOCIALES CENTRADAS EN EL CAMBIO. MOTIVACIÓN A LA INVESTIGACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO DE BARINAS. MÁLAGA: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA.
- MARTINIC, S. (1987). ELEMENTOS METODOLÓGICOS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE PROYECTOS DE EDUCACIÓN POPULAR. SANTIAGO DE CHILE: CIDE.
- MATELLANES, B., & GOYTIA, A. (2008). FAMILIA Y RELACIONES SOCIALES. OCIO Y TIEMPO LIBRE. UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO - EUSTAT.
- MAYA HENDRIKS, A., LEON, C., & CHINCHILLA, N. (2006). ESTUDIO Nº 36: ESTADO DE POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN EN HISPANOAMÉRICA. BARCELONA, ESPAÑA.: IESE BUSINESS SCHOOL – UNIVERSIDAD DE NAVARRA.
- MEJÍA, M. R. (2007). LA SISTEMATIZACIÓN COMO PROCESO INVESTIGATIVO. O LA BÚSQUEDA DE LA EPISTEME DE LAS PRÁCTICAS. REVISTA INTERNACIONAL MAGISTERIO, BOGOTÁ.
- MINSAL. (2010). ENCUESTA NACIONAL DE SALUD ENS CHILE. SANTIAGO: MINISTERIO DE SALUD.
- MORGAN, L. H. (1881). LA SOCIEDAD ANTIGUA. EN INFLUENCIA DE LA REALIDAD SOCIAL EN LA ESTRUCTURA FAMILIAR. DISTRITO DE ZEPITA.
- NACIONES UNIDAS. (10 DE DICIEMBRE DE 1947). DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. OBTENIDO DE SITIO WEB DE NACIONES UNIDAS (UN): [HTTP://WWW.UN.ORG/ES/DOCUMENTS/UDHR/](http://www.un.org/es/documents/udhr/)
- OIT & PNUD. (2009). TRABAJO Y FAMILIA: HACIA NUEVAS FORMAS DE CONCILIACIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL. OIT-PNUD.
- OIT. (1996-2012). ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OBTENIDO DE TRABAJO DECENTE: [HTTP://WWW.ILO.ORG/GLOBAL/TOPICS/DECENT-WORK/LANG--ES/INDEX.HTM](http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm)
- OIT. (2003). ANUARIO DE ESTADÍSTICAS DEL TRABAJO. GINEBRA: OIT.
- OIT. (2004). POR UNA GLOBALIZACIÓN MÁS JUSTA: CREAR OPORTUNIDADES PARA TODOS. GINEBRA: OIT.
- OIT. (2008). ABC DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES Y LA IGUALDAD DE GÉNERO. GINEBRA: OIT.
- OMS. (2004). LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EL ESTRÉS. SERIE PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.
- ONU. (1994). FAMILIA Y FUTURO. PROGRAMA REGIONAL DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. CHILE.
- ORDÓÑEZ SIERRA, R. (2011). NECESIDAD DE FOMENTAR LA COOPERACIÓN ENTRE FAMILIAS Y CENTROS ESCOLARES. SEVILLA: UNIVERSIDAD DE SEVILLA.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, & PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2009). TRABAJO Y FAMILIA. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE HACIA NUEVAS FORMAS DE CONCILIACIÓN CON CORRESPONSABILIDAD SOCIAL: [HTTP://OIT.ORG.PE/WDMS/BIB/PUBL/DOCUMENTOS/TRAB\\_FAMILIA\[OIT-PNUD\].PDF](http://oit.org.pe/WDMS/BIB/PUBL/DOCUMENTOS/TRAB_FAMILIA[OIT-PNUD].PDF)
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, O. (2002). TRABAJO DECENTE Y CALIDAD DE VIDA FAMILIAR. RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE PANORAMAS: [HTTP://WWW.OIT.ORG.PE/WDMS/BIB/PUBL/PANORAMA/PANORAMA02\[ART-4\].PDF](http://www.oit.org.pe/WDMS/BIB/PUBL/PANORAMA/PANORAMA02[ART-4].PDF)
- ORTEGA GASPAS, M. (2006). EL CUIDADO DE LOS HIJOS Y EL GÉNERO. ESPAÑA: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA.

- PÁEZ MORALES, G.** (1984). SOCIOLOGÍA DE LA FAMILIA: ELEMENTOS DE ANÁLISIS EN COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA. BOGOTÁ: CENTRO DE ENSEÑANZA DESESCOLARIZADA DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.
- PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO & CONACE.** (2008). DIAGNÓSTICO COMUNITARIO EN CALIDAD DE VIDA. SANTIAGO.
- PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO.** (2012). DIAGNÓSTICO COMUNITARIO SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL. SANTIAGO: SERVICIO SOCIAL.
- PÉREZ MARQUEZ, E.** (19 DE FEBRERO DE 2009). SIGNIFICADO Y MOTIVACIÓN DEL TRABAJO. OBTENIDO DE MONOGRAFÍAS: [HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS67/SIGNIFICADO-TRABAJO/SIGNIFICADO-TRABAJO.SHTML](http://www.monografias.com/trabajos67/significado-trabajo/significado-trabajo.shtml)
- PNUD.** (2010). DESARROLLO HUMANOS EN CHILE. SANTIAGO DE CHILE: PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD).
- RIBAS, J. M.** (2003). TEORÍA DE LAS RELACIONES LABORALES. FUNDAMENTOS. BARCELONA: EDITORIAL UOC.
- RODRÍGUEZ FARIÑA, R.** (2002). JÓVENES DEL MUNDO OBRERO: ENTRE LA REALIDAD Y LA FANTASÍA. EN A. GORZ, ECOLOGÍA Y POLÍTICA. BARCELONA.
- RODRÍGUEZ R., Ó.** (S.F.). LA TRIANGULACIÓN COMO ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES. OBTENIDO DE MADRID+: [HTTP://WWW.MADRIMASD.ORG/REVISTA/REVISTA31/TRIBUNA/TRIBUNA2.ASP](http://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp)
- RODRÍGUEZ, G., GIL, J., & GARCÍA, E.** (2011). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. EN D. ORELLANA, TESIS: VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL (PÁG. 52). SANTIAGO.
- SÁNCHEZ, F., SUÁREZ, T., & CABALLERO, A.** (2011). MENTIRAS EN EL ENTORNO LABORAL: EFECTOS SOBRE LA CONFIANZA Y EL CLIMA RELACIONAL Y AFECTIVO. REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES.
- SANCHIS, E.** (2011). TRABAJO Y PARO EN LA SOCIEDAD POSTINDUSTRIAL. VALENCIA: TIRANT LO BLANCH.
- SAUTU, R.** (2007). PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA: ARTICULACIÓN ENTRE LA TEORÍA, LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS. BUENOS AIRES: LUMIERE.
- SERNAM.** (1994). INFORME COMISIÓN NACIONAL DE LA FAMILIA. SANTIAGO DE CHILE.
- SERNAM.** (1994). INFORME COMISIÓN NACIONAL DE LA FAMILIA. SANTIAGO DE CHILE.
- SERNAM.** (2003). GUÍA PRÁCTICA PARA IMPLEMENTAR MEDIDAS DE CONCILIACIÓN FAMILIA Y TRABAJO EN LA EMPRESA. SANTIAGO DE CHILE: SERNAM.
- SERNAM.** (07 DE MARZO DE 2011). SEMINARIO: "FEMINIZACIÓN DE LA POBREZA" CONCILIACIÓN FAMILIA- TRABAJO. SANTIAGO, CHILE.
- SERNAM.** (S.F.). CENTRO DE ESTUDIOS SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER. OBTENIDO DE CONCILIACIÓN VIDA LABORAL – FAMILIAR: [HTTP://ESTUDIOS.SERNAM.CL/?M=T&I=7](http://estudios.sernam.cl/?m=t&i=7)
- STANDING, G.** (1999). GLOBAL LABOUR FLEXIBILITY: SEEKING DISTRIBUTIVE JUSTICE. EN OIT-PNUD, TRABAJO Y FAMILIA: HACIA NUEVAS FORMAS DE CONCILIACIÓN CON CORRESPONSABILIDAD SOCIAL. LONDRES: MACMILLAN PRESS LTD.
- SUR CONSULTORES.** (1998). COMPATIBILIDAD ENTRE VIDA LABORAL Y VIDA FAMILIAR. EXPERIENCIAS Y POLÍTICAS. EN SERVICIO CIVIL, CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL Y FAMILIAR CON EL TRABAJO. SANTIAGO.
- TEZANOS, A.** (2001). UNA ETNOGRAFÍA DE LA ETNOGRAFÍA. EN MEMORIAS DEL TALLER INTERNACIONAL DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EDUCATIVAS (PÁGS. 7-15). BOGOTÁ: COLECCIONES ANTOHROPOS. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.UNIANDESMERIDA.ORG/PDF/SISTEMATIZACION%20DE%20EXPERIENCIAS%20EDUCATIVAS.PDF](http://www.uniandesmerida.org/pdf/SISTEMATIZACION%20DE%20EXPERIENCIAS%20EDUCATIVAS.PDF)
- UNICEF.** (2003). NUEVAS FORMAS DE FAMILIA. MONTEVIDEO, URUGUAY: UNICEF - UDELAR.
- UNICEF.** (2006). FAMILIA: INDICADORES DE INFANCIA. SANTIAGO DE CHILE: UNICEF.
- VALDÉS, M.** (2007). LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES: DEFINICIONES Y TIPOLOGÍAS. OBTENIDO DE ELABORACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES: [HTTP://LIATAOE.FILES.WORDPRESS.COM](http://liataoe.files.wordpress.com)
- VALDÉS, X.** (1992). LAS CUENTAS PENDIENTES DE LA SISTEMATIZACIÓN. REVISTA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE N° 61, 12.
- VÉLEZ RESTREPO, O.** (2003). RECONFIGURANDO EL TRABAJO SOCIAL. PERSPECTIVAS Y TENDENCIAS CONTEMPORÁNEAS. BUENOS AIRES: ESPACIO.
- ZAVALA GARCÍA, G.** (2001). TESIS: EL CLIMA FAMILIAR, SU RELACIÓN CON LOS INTERESAS VOCACIONALES. LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

**ZEDECK, S., & MOSIER, K.** (1990). WORK IN THE FAMILY AND EMPLOYING ORGANIZATION. AMERICAN PSYCHOLOGIST, 45, 240-251.

**COMISIÓN NACIONAL DE LA FAMILIA.** (P-35). SERNAM. SANTIAGO DE CHILE, 1994. (S.F.).

**CARENCIA AFECTIVA: DEFINICIÓN Y GENERALIDADES.** (2007-2012). OBTENIDO DE CENTRO FAMILANOVA SCHOLA: [HTTP://WWW.FAMILIANOVA-SCHOLA.COM/FILES/CARENCIA\\_AFECTIVA.PDF](http://www.familianova-schola.com/files/carencia_afectiva.pdf)

**CENTRO DE ESTUDIOS DE LA MUJER.** (20 DE ABRIL DE 2009). RECUPERADO EL FEBRERO DE 2012, DE CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN N° 4: [HTTP://WWW.CEM.CL/PDF/CUADERNO4.PDF](http://www.cem.cl/pdf/cuaderno4.pdf)

**EL HOMBRE Y SU SITUACIÓN EN LA VIDA SOCIAL.** (2009). OBTENIDO DE [HTTP://WWW.DOSCHIVOS.COM/DISPLAY.ASP?ID=682](http://www.doschivos.com/display.asp?id=682)

## 9. ANEXOS

### 9.1 GUÍA DE ENTREVISTAS

Guía de Entrevistas	
Nombre del entrevistado:	
Fecha:	Lugar: Cargo:
Tema	Preguntas
Situación Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo nace este programa?</li> <li>- ¿Cuál era la situación inicial, antes de las intervenciones?</li> <li>- ¿Qué problemas motivaron la intervención?</li> </ul>
Proceso de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrolla este programa?</li> <li>- ¿Qué objetivos se plantearon?</li> <li>- ¿Qué acciones se tomaron para resolver esos problemas?</li> <li>- ¿Cuáles fueron las principales etapas o momentos del proceso?</li> <li>• En el desarrollo de este programa, hubo factores en el contexto que: a) favorecieran el proceso, b) que dificultaron el proceso.</li> </ul>
Resultados y Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la situación actual?</li> <li>- ¿Qué cambios se produjeron?</li> <li>- ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido esta intervención? (indagar según espontaneidad en: funcionarios, contexto institucional, familiar)</li> <li>• ¿Cuáles fueron las fortalezas y debilidades de la experiencia?</li> </ul>
Aprendizajes y Hallazgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los aprendizajes que surgieron luego de la intervención?</li> <li>- ¿Qué aprendizajes percibieron los participantes de esta intervención?</li> <li>• ¿Qué recomendaciones surgen para el futuro?</li> </ul>

### 9.2 GUÍA DE DISCUSIÓN GRUPAL

Guía Focus Group	
Momento	Preguntas o temas
Apertura	Presentación y breve descripción del encuentro (aspectos técnicos de la dinámica y éticos).
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuento histórico:</li> <li>- Recuerdan haber participado en alguna actividad coordinada por Servicio Social...? (cuáles)</li> <li>- Cuál era el contexto en que participaron (problemas existentes).</li> <li>- Qué otras actividades conocen en la actualidad que sean coordinadas por Servicio Social.</li> </ul>
Transición	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En qué creen que les ayuda (o ha ayudado) el participar de estas actividades. (Según espontaneidad, indagar por: beneficios, facilidades, relaciones, conocimientos)</li> </ul>
Preguntas clave	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estas actividades, ¿han logrado satisfacer necesidades personales o sociales que hayan tenido?</li> <li>- Cómo era la relación existente en su trabajo y/o familia antes de haber participado de estas actividades.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o ¿Qué problemas había (tensiones) y qué ha cambiado.</li> </ul> </li> <li>- ¿Las jefaturas han mostrado apoyo hacia estas actividades?</li> <li>- ¿Cuál creen que es el aporte que las actividades de Servicio Social han logrado en el Parque Metropolitano de Santiago?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Las actividades que son parte de Servicio Social, ¿creen que deben seguir implementándose?</li> </ul> </li> <li>- ¿En qué deberían centrarse las actividades a futuro?</li> </ul>
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalmente, ¿qué entienden ustedes por Conciliación / Conciliación trabajo-familia?</li> <li>- Creen que las actividades, en las cuales han participado, les han entregado algún aprendizaje... (en la forma de relacionarse, enfrentar los problemas, etc.)</li> </ul>

### 9.3 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

#### a) Entrevista a Parvularia del Club de niños (E1, 2012)

Nosotros partimos con la siembra de reproducción de especies nativas en el año 2008. Ese fue como uno de los grandes programas que hicimos con los niños, en donde los niños conocieron las especies de nativas chilenas, conocieron el tipo de semilla, conocieron en qué lugares y cuáles eran las condiciones que tenían para poderlas sembrar... porque las remojaron – algunas que eran muy duras–, se sembraron y después hicieron un seguimiento, a través de una ficha, donde íbamos una vez a la semana arriba, en el jardín botánico, todas las semanas y anotábamos cuáles eran los cambios que tenían. Esto duró más de un año.

Iba dirigido a los niños, para que conocieran las plantas, la flora nativa, cómo se llamaban, en qué ubicación geográfica se encontraban.

Este programa nace porque, dentro de los programas de los colegios de los niños, hay un ramo donde pasan la flora y fauna nativa. Ellos quisieron ahondar aún más y nosotros también, porque llegaron con una plantita, que era un poroto, entonces nosotros quisimos hacerles saber y reforzar un poquito más que el poroto es una hortaliza, que se podía hacer en cualquier parte, pero que si había una diferencia con las especies nativas, porque era un trabajo más lento, totalmente distinto a lo de una hortaliza. Ellos aprendieron las diferencias.

Nace dentro de un marco del cuidado del medio ambiente, como apoyo a las clases de los niños y también como parte de las actividades que debe cumplir anualmente dentro del club de niños, pensamos que era una buena forma de incentivar a los niños, además que abarcamos muchas cosas:

La paciencia, porque era un taller muy lento. El interés, que permaneciera con el tiempo... porque esta cosa fue durante más de un año.

Lo que sí, nunca nosotros medimos o hacemos ninguna evaluación... como lo comentaba en otra oportunidad. Hacemos un trabajo significativo que en el tiempo ellos lo puedan recordar siempre. Nosotros tenemos todas las facilidades acá para hacer los talleres, están los tiempos, tenemos lugares donde conseguimos las semillas, recolectamos semillas... Fuimos a ver los viveros donde hacen ese trabajo, los niños trabajaron durante las tardes a ratos, en apoyo al vivero. Hubo hartos factores que permitieron que naciera este tipo de proyecto: el colegio, la ida al vivero, se dio como todo... y hoy en día están los árboles que ellos plantaron, está el árbol.

Cuando creamos este programa, esperábamos que fuera una actividad no más, no esperábamos que los niños... o sea, la idea era que los niños llegaran... o sea, nunca esperamos que los niños terminaran con el árbol, que los niños llegaran al final y es más, cuando se cerró el programa, hubo un acto... Estuvieron las autoridades del ministerio de educación, las autoridades del Parque. Hicimos un evento. Lastima que nunca tomé fotos, en ese instante no interesaba plasmarlo en algo, en ese momento se me fue.

También hicimos, con los niños, otros talleres de reciclaje, tarjetas de navidad con el papel reciclado... reutilizamos el papel blanco e hicieron tarjetas de navidad a todos los funcionarios. Los niños aprendieron el valor del reciclaje. No hemos repetido los programas, todo eso se hace, pero hay que ir viendo los intereses de los niños, todo eso cambia también, ellos van teniendo otras prioridades con el mismo colegio, sobre todo desde la reforma de la jornada escolar. Hoy los niños es poco el tiempo que pasan aquí, pasan todo el día en el colegio, por eso buscamos talleres que no ocupen tanto tiempo.

Las etnias, ese es otro programa que hemos hecho y repetido como dos años. Empezamos con los mapuches, luego integramos las otras etnias, en el 2010-2011 sumamos los Aymaras y los Pascuenses, en ese mismo año empezamos con talleres de cultivo, las hortalizas...

El programa de las etnias nace porque... en el club de niños nosotros tenemos a niños con... con orígenes mapuches y también se dio en una época –no se por qué razón-, pero en la televisión, en las escuelas, empezaron a burlarse mucho de los peruanos, incluso en programas de farándulas y los niños tienen acceso en sus casa a todo eso. Entonces ellos llegaban aquí burlándose mucho, si había un niño medio negrito y ¡oh, el peruanito!, entonces nosotros empezamos y estábamos viendo que no correspondía, porque somos diferentes culturas y nos tenemos que respetar, y de ahí nació el trabajar con ellos para que valoren, por lo menos partir por casa para que sean amigables, para que sean respetados y reconocidos. Buscábamos información, contábamos con la ayuda de una funcionaria que también es mapuche y con muchos contactos mapuches. Entonces ahí empezó el programa de etnia mapuche, cocinaban, hablaban en su idioma, se empaparon de la cultura y en el colegio lo contaban a sus compañeros. Fue bastante significativo ese taller, porque de alguna manera ellos conocieron la cultura, reconocieron a sus compañeros que tenían ascendencia mapuche, reconocieron el valor que tiene el ser de un pueblo originario chileno. Ahora incluso entre ellos se defienden, se interesan en la cultura de sus compañeros, ahora ya no es la burla que se hacía antiguamente, ahora ya no es "wah, la india esa", ya no es así, ahora preguntan y se interesan.

Tenemos actividades, como las vacaciones de invierno y verano todos los años las hacemos –duran dos semanas y un mes respectivamente-, en las que se dedican a jugar... son solo de recreación, solo para los niños aunque se les pregunta a los papás para que participen, pero... nunca se da para que los papás vengan... Se pretende que los niños aprendan a través de juego. Para esto se usan talleres de cocina, recorrer el barrio, salir a caminar (para ejercitar la actividad motora), interactuar con otros clubes de niños y conocer otros grupos de niños. Este programa nace porque en esos periodos los tenemos todo el día a los niños acá, toman desayuno, almuerzan acá y se van tomados de once, entonces el tiempo que pasan acá es muy, muy largo.

Y los papás... es poco lo que nosotros podemos... siempre como que están de acuerdo con lo que hacemos, nunca dicen "o sea, que lata", apoyan lo que nosotros hacemos. Una o dos, se acercan o dicen que bonito, pero todos vienen al acto, siempre, y si pedimos alguna vestimenta o cosa especial, siempre llegan con lo que nosotros pedimos. No son mucho de palabras, de acercarse a nosotros y expresarlos, pero nosotros sí vemos el apoyo de contar con ellos para lo que queremos. Es como la cultura de Parque, como que ir el niño al jardín es obligación, como que te den el beneficio de bienestar es obligación, el que el club de niños exista y haga estas cosas es como "tienen que hacerlo", o sea, es como cultura de acá, lo dan por hecho. Es muy poco lo que ellos participan, "que el trabajo..." "que los tiempos...", entonces no es mucho en lo que nos apoyan, a veces sí, a veces no.

Una de las grandes debilidades que tenemos al crear estos programas es el tiempo, porque a veces debemos hacerlo muy rápido. Si bien es cierto que el colegio tiene jornada completa, les mandan muchas tareas a los niños a la casa. Entonces ahí hay que ver tareas y ver talleres, pero también los niños quieren jugar, a pesar que tenemos los viernes de no hacer tareas y poder hacer ahí los programas, pero resulta que vienen menos chicos, porque salen más tarde. Es una ensalada esto, uno estudia de todos cursos de primero básico a séptimo, octavo... a pesar que no es una obligación nuestra, la hemos tomado así, porque en la casa los niños no estudian, hay muchos que viven lejos. Nos hemos dado cuenta que aquí formamos los hábitos de estudio, porque en las casas no hay hábitos de estudios, no tienen los tiempos, excepto los sábados y domingos que están con los papás en sus casas, pero salen o salen de compras, o se quedan solos, porque los papás trabajan también los fines de semana. Hay niños que prácticamente quedan colgados.

Pero las fortalezas con las que contamos, de cuando hacemos los programas, es que a los niños les interesa, les gusta hacerlo, y lo otro es que pasando el tiempo ellos lo recuerdan. En las conversaciones que tienen de cuando ellos participaban, ahora que son grandes, los papás de ellos me comentan "con la tía hicimos tal cosa..." "con la tía recuerdo que fuimos a tal parte...", los niños conocen los museos por nosotros. Nosotros reconocemos con esto que, lo que proponemos, se ha cumplido de alguna forma... quizás en el instante

no o nosotros no lo hemos notado, pero a futuro, lo que ellos han conocido, es por el club de niños. Ellos se sienten apoyados por nosotros, porque no es que lleguen y se presenten, sino que nosotros participamos y a ellos les gusta que seamos parte de lo que ellos hacen... de hecho a veces nos ponemos a jugar con ellos, no es el tía-niño, sino que somos todos iguales. Llegamos a conversar temas súper delicados, serios, y todos participamos, pero siempre destacamos los límites en la relación y somos capaces de reconocer los errores, cuando nos equivocamos nos disculpamos, ellos aprenden y se fortalecen al reconocer sus errores.

Nosotros esperábamos de estos programas que los niños la pasaran bien, en realidad solo eso. Pero no esperábamos que vinieran otros niños, niños que no debieran participar porque no les corresponde, vienen porque les gustan las actividades que hacemos y nos traen niños sólo por las vacaciones. Esos niños vienen con otras conductas, no tienen los hábitos que nuestros niños tienen, entonces se complica, porque hay que crear nuevos hábitos, no les gusta mucho y vienen con otras formas de actuar, pensar, de familias... pero ellos, al llegar aquí, no saben lo que pueden o no pueden hacer. Los papás acá son reacios a tomar vacaciones, por eso vienen estos niños, hay papás acá que toman vacaciones cuando los niños están en el colegio.

Algunos cambios que me ha tocado ver, a lo largo de los años que llevo aquí, es que todo lo que al niño se le entrega ellos lo tienen presente. Así sea bueno o sea malo, pudo haber cosas que pude decir y se malinterpretaron, pero les quedaron para siempre... una vez mientras dormían siesta, le dije a un niño que se había acostado junto a otra niña que saliera inmediatamente de ahí, él lo interpretó mal, yo pensando para que no se molestaran y pudieran dormir todos... pero hasta el día de hoy él lo recuerda, porque creyó que yo le saqué de ahí porque pensaba que iba a hacerle algo a la niña y eso no se le ha olvidado. Así que todo lo que digo ahora, le explico a los niños el porqué de las cosas.

Nosotros reforzamos valores también, a diario, siempre están presentes. Por ejemplo ese cartel de ahí (*señala cartel sobre respeto y honestidad*) ellos lo ven, entonces cualquier cosa que uno hace o no hace, así señalan y leen los papeles. Y cuando se da que un niño no está respetando al otro, nosotros mostramos el letrero y señalamos: tolerancia, para que comience a cambiar, los cambiamos, pueden ser estos o pueden ser otros. Se trabajan de inmediato. Esto ahora, los niños de hoy en día, ellos son capaces de... si hay algo que les afecta ellos son capaces de decirlo y no esperan. Hay más confianza. Después conversamos y comienzan a salir otras cosas "es que mi papá...", entonces tu te das cuenta como los tratan y por qué ella es así. Se conversa para poder sacarles de sus frustraciones y subir su autoestima, porque hay papás que los tienen bien, bien por ahí en el suelo... no los dejan... no tienen opinión, no los dejan opinar, si los niños tienen opinión. Comenzamos a indagar sobre lo que está pasando y cuando eso ocurre... los papás son súper llanos a decir, buscan ayuda y a contar con nosotros.

Si no existiera el club de niños o la sala de tránsito, a los papás se les complicaría mucho... sobre todo el club. Traen a los niños a los colegios cercanos y, ante cualquier emergencia, pueden contar con el club y traerlos. Pero te digo... los papás dejan los niños acá y nunca más saben cómo están, dejan y se van, lo mismo que la sala de las guaguas, nunca preguntan cómo quedó el niño, si salió el bus o... nada. Incluso a algunos se les ha olvidado venir a buscarlos, luego que termina su turno. Pero ha ido cambiando, ahora ya los papás se preocupan más por sus hijos.

## b) Entrevista a Paramédicos de Clínicas Parque Metropolitano de Santiago (E2, 2012)

### Simbología de la transcripción

//: Apertura, interrupción o cambio de diálogo de los participantes

[: Preguntado del Locutor

00:00:00-0

//... Sobre la conciliación trabajo familia, cuáles han sido las iniciativas que ha tenido el Parque Metropolitano, para poder promover esa conciliación... tiene alguna idea de cual puede ser? 00:00:15-5 // En retrospectiva, volviendo un poco hacia atrás... lo ideal es que sea desde el año 2008 hasta la fecha 00:00:34-8

// Ah, ya, antes... empezó con -no se si estará bien lo que voy a contestar- empezó con los clubes de niños, cierto?... voy a hablar un poco políticamente... cuando asume la concertación, se forman las asociaciones... habían algunas formadas, pero estaban clandestinamente, se formaron otras, y entre esas, una de las asociaciones que formo el club de niños en el servicio mismo, llamado ministerio de la vivienda, cierto? se formaron los clubes de niños, porque motivo?. porque habían muchos niños funcionarios... las mamás... no tenían con quien dejarlos, traían a los niños a las oficinas... y eso significaba problemas para la mamá, porque a veces no trabajaba tranquilamente por estar pendiente del niño, otros jugaban todo el día en los ascensores, para que no molestaran y los jefes no se molestaran y los compañeros...porque a veces uno ahí ve cuan buenos son tus compañeros y empiezan a meterte cizaña con los jefes "que el niño que molesta, que..., etc." entonces de ahí se formo por lo menos el SERVIU metropolitano y el ministerio, formaron los clubes de niños y después el Parque también tomo este ejemplo... al tiempo después el Parque hizo el club de niños, esto significa que los niños ya no están solos en la casa que también se produjo, se producía un problema de que como la madre trabajaba, muchas eran jefas de hogar en los servicios, hay muchas jefas de hogar, entonces la mujer salía a trabajar, los niños se quedaban en la casa, los mas grandecitos al colegio, a la casa y quien los cuidaban? y no tenían idea de que es lo que hacían...y qué pasó, que muchos niños se fueron a la droga. Hasta el día de hoy conozco funcionarias que sus hijos nunca pudieron salir de la droga por estar solos en la casa, entonces estos clubes de niños ayudaron muchísimo a las mamás a tenerlos ahí... El niño que va en la mañana, llega a almorzar al club de niños y está hasta cuando la madre sale... e inversa, a la vez el que en la mañana va al club de niños, almuerza y después se va a colegio y después la mamá lo espera o lo va a buscar al colegio y se va a su casa. Esta es una de las cosas que fue arto aporte para las madres trabajadoras y eso se fue adoptando en otros servicios, que ha sido fantástico, muy ayudador, para las mujeres y para los hombres, porque también hay padres jefas de hogar, son menos, pero han habido padres y los hay, que llevan a sus niños ahí y al jardín infantil también... jardín infantil y club de niños y los jardines que han sido fantástico, tanto para el hombre como para la mujer 00:03:57-2

[O sea esa sería como la gran primera iniciativa que tuvo el parque metropolitano... 00:04:03-7 ]

// Claro, claro, si yo lo hallo fantástico... en cuanto... 00:04:11-7

[ Como se posiciona el servicio social frente a esto? 00:06:23-1 ]

// No, bien... encuentro que el trabajo que hace la educadora es bueno, muy preocupada. 00:06:35-3

[ Es dependiente del servicio social? 00:06:40-1 ]

// Dependiente del servicio social... si y las asistentes si son preocupadas, yo considero. 00:06:48-0 // pero en general... no, pero en general si, yo encuentro que la educadora es como bien preocupada si. 00:06:59-2 // El trabajo que realizan con los niños no es malo

[ Y como se destaca servicio social? frente a la conciliación... 00:07:11-8 // Tiene alguna iniciativa que promueva... que conozca o que vea que por ejemplo, antiguamente los funcionarios eran de cierta forma y ahora en la actualidad son de otra forma... 00:07:30-9 ]

// No... Yo encuentro... lo que pasa es que yo encuentro que poco ha cambiado en realidad... 00:07:42-2 // Es que es difícil... es difícil trabajar con los funcionarios... 00:07:52-8 // Han cambiado los intereses de las personas 00:07:54-7 // Claro! 00:07:56-3 // Es otro tipo de gente... no es la misma gente que veíamos. Que hablemos de 20 años atrás no es la misma gente... no... Son otros intereses, son otro tipo de gente, es otra la problemática. 00:08:08-1

[ como cuales? 00:08:10-6 // Que problemáticas se destacaban antes 00:08:14-4 ]

// Porque antiguamente había que tratar mucho... por ejemplo el servicio social se evocaba al analfabetismo. 00:08:21-4 // Claro porque era menos educada, no tenía muchos estudios... 00:08:20-1 // Personas estamos hablando de 20 años atrás y aquí trabajaba pura gente de campo... no era gente con ... que tuviera un cierto tipo de cultura... la cultura de ellos era campesina entonces ellos se dedicaban netamente, el parque era netamente campestre o sea, las labores de las personas aquí no había tanta gente de oficina ni profesionales ni técnico... solamente gente de terreno... el parque se administraban con 10... 12 personas... y ponte tu era administrador... subadministrador, un capataz y jefe de terreno y los demás eran todos de terreno, la gente era de terreno y un área que era administrativa que es oficina de sueldo y otro tipo de oficina donde trabajaba un mínimo de personas... entonces eran otro tipo de intereses y las labores se evocaban en el sentido del alcoholismo que era mas fuerte, que era mucho mas difícil trabajar con esa gente, en el sentido de la alfabetización de los funcionarios, que eran muchos analfabetos, habían muchos... 00:09:33-5 // No había mucha educación 00:09:33-5 // Que no tenían su enseñanza ni básica completa.. entonces era mas complicado entrar en la familia... ayudar a la familia, la gente era muy pobre, el parque no contaba con los, con las cosas que cuenta ahora, con la infraestructura para los funcionarios en esos tiempos, la gente cocinaba a fuego, no habían muchas, las instalaciones eran muy precarias que ellos los funcionarios... entonces la gente trabajaba como en el campo aquí, no es como ahora que la infraestructura del campo ha cambiado, tienen sus cocinas, tienen sus refrigeradores, microondas, la gente para arriba tienen de todo poh, tienen ducha con agua caliente... 20 años atrás la gente no tenía ducha con agua caliente aquí en el parque. 00:10:30-5 // Se lavaban en las aguas... 00:10:28-6 // Se lavaban con aguas servidas y llenaban aguas filtradas que venían de los tanques que habían acá en el patio... 00:10:38-1 // Lo bueno es que... 00:10:38-1 // Por eso son otros los intereses que existen ahora y otras las problemáticas que ahora es más fuerte otro tipo de problemática que debe tratar el servicio social 00:10:48-1

// Por decirte el asunto de la drogadicción... 00:10:54-8 // Alcohol todavía 00:10:54-8 // Alcoholismo... violencia intrafamiliar... 00:10:59-1 // Mucha de repente 00:11:02-2 // Claro esas cosas... vivienda ... 20 años atrás nadie se...aquí no se trataba el tema de vivienda. 00:11:09-4 // Y eso que es dependiente del ministerio de vivienda 00:11:12-0 // Claro pero no, en ese tiempo no se trataba el tema de la vivienda... 00:11:15-4 // Una de las cosas ahora que yo encuentro buena aquí en el parque que los funcionarios, ahora hay menos viviendas acá dentro del parque... 00:11:18-6 // Claro y la otra... claro! poh y que la gente que vivía acá 00:11:23-1 // Pero la gente que tenía mucho problema de vivienda de habitación... 00:11:26-6 // Habían casas fiscales 00:11:26-6 // Habían casas fiscales y todavía las hay y se las arriendan no? 00:11:31-6 // Claro... sipo antes no te cobraban nada, pero en si habían mas de 30 casas dentro del parque... mas de 30 o 40 casas. 00:11:41-9 // Bastantes... 00:11:41-9 // Hartas... bastantes 00:11:41-5 // Claro, en todos los sectores habían viviendas... 00:11:46-5 // Ahora no se cuantas hay... habrán unas 10? 00:11:49-5 // Mas o menos, van quedando... por ejemplo el sector bosque Santiago era como una población casi adentro del bosque Santiago, vivía caleta de funcionarios ahí, claro... sipo. 00:12:03-0

// El parque cuenta con 720 hectáreas de parque, el parque no son las oficinas de pionono, el parque tiene 720 hectáreas de bosque, no es solamente el zoológico, entonces eso es lo que siempre la gente no ve... No... Ahora esta como conociendo más el parque... el usuario, pero antiguamente... 00:12:31-6 // Ven hasta la virgen nomas 00:12:34-0 // Antiguamente el paseo era el zoológico y la virgen. 00:12:38-6 // No poh y queda todo lo que había... 00:12:38-4 // y todo lo que es zonas de parque, zonas de picnic, la gente no las visitaba casi, era muy poco, era gente de otro elite la que venía al parque... que llegaba en auto... y hacían esos paseos y cuando el parque como que empezó a despegar, fue en el año 93 mas o menos en el sentido que empezó a llegar el ciclista aquí, se incorporó un nuevo visitante que era el ciclista, entonces ahí empezó como a aumentar y empezó a llegar mas gente... 00:13:16-2 // Siempre ha venido gente ciclista, siempre han venido a correr. 00:13:17-3 // No, pero antiguamente no venían casi poh, si no venían ni a trotar antes... casi... en la antigüedad era muy poca la gente que venía a trotar... 00:13:26-5 // Se daba mas como para el turismo... 00:13:29-5 // Claro, eso esta... mucho turismo... 00:13:30-4 // claro, si... no le dan ese auge que se le da ahora a asunto de deporte... pero volviendo a los funcionarios... en ese entonces no existía nada de lo que hay ahora, incluso este zoológico también tenía... era muy muy precario... 00:14:00-6 // Las condiciones 00:14:01-2 // Las condiciones todo... 00:13:59-5

[ Pero por lo menos se puede rescatar que la acción del servicio social en estos últimos años ha habido un avance de lo que usted dice? 00:14:03-4 ]

// Si poh ha habido un avance... 00:14:06-9 // Se han generado cambios, claro... 00:14:14-5 //no, se han generado cambios, con respecto a los matrimonios entre si... por problemas matrimoniales... 00:14:25-7 // La ayuda social... 00:14:25-7 // A ayuda social a las personas ha sido bastante buena o sea... 00:14:38-4 // Han obtenido vivienda porque se abrieron... empezaron, algunas de las asistentes no? las anteriores no? la cristina... empezaron a abrir libretas para que la gente postulara a viviendas. 00:14:49-4 // Claro, se le hacían los programas PET 00:14:53-6 // Programas PET, claro! 00:14:52-8 // Entonces la gente empezó a... 00:14:58-6 // Y la libreta normal poh, el programa pet en algún minuto... 00:15:01-5 // Se trabajo antiguamente trabajaron cuando estaba la violeta cansino 00:15:03-4 // Que eran viviendas para funcionarios 00:15:05-9 // Empezaron a trabajar con este sistema de viviendas básicas que mucha gente aquí se inscribió y les asignaron viviendas por intermedio del ministerio a base de programas. Y después ya con el tiempo se fue como modernizando y comenzaron con los gobiernos de la concertación porque esto comenzó este programa de vivienda empezaron en el régimen militar y anteriormente al régimen militar también hubieron programas de vivienda que en el tiempo de cuando estaba Allende... en el Gobierno de Allende 00:15:39-4 // No ahí yo no... 00:15:39-4 // Si también, porque aquí mucha gente se les asignaron departamentos casas a la gente antigua que había aquí... 00:15:48-2 // Ya que yo todavía no llegaba al ministerio 00:15:52-6 // Claro, entonces estos programas son con antelación incluso a las asistentes que hay ahora... pero esos programas han ido en avance con los años de ... ha habido un progreso de mejores viviendas, mejores oportunidades, la gente que adquiere viviendas mas amplias, mas dignas. 00:16:18-4 // Han estudiado los funcionarios también... 00:16:24-2 // Han sacado su licencia media 00:16:27-1 // Han ido a

la universidad entonces hay avances 00:16:33-5 // el tema del alcohol sigue, pero han salido algunas personas, han salido del alcohol... porque uno cada año es poco... pero también es mucho, no es fácil, porque hay gente que por años que ha sido alcohólica. 00:16:50-0 // O son alcohólicos intermitentes... pero son alcohólicos. 00:16:58-2 // Hay un caso que yo supongo que hasta el día de hoy hasta hace un mes 2 meses atrás... con el pato 00:17:06-1 // hmm el Pato Equipil 00:17:11-2 // Es un señor que desde los 15 años es alcohólico... y en este minuto, bueno yo creo ... tocó fondo y él dijo sí, quiero tratamiento porque además si no tenía... no hacía luz, lo echaban ... perdía su trabajo... y perdió su familia 00:17:31-6 // Y aquí se presta para sacar puntos, para arriba en terreno... 00:17:33-3 // Claro en terreno 00:17:33-3 // Porque la gente hace su asadito de repente, compártelo 00:17:38-7 // Creen que están aquí en su salsa, y no es así poh, porque no hay... es como la cultura... 00:17:48-0 // Aunque ha cambiado yo creo 00:17:51-4 // Pero ha cambiado mucho... a lo que era antes... ha cambiado... pero ha mejorado 00:17:59-1 // Ha mejorado 00:18:01-3

[ Y el tema administrativo, normativo, las políticas del parque... han reflejado algún cambio con respecto a la flexibilidad hacia los funcionarios... en realidad, hacia todo lo que tenga que ver con la conciliación trabajo familia? 00:18:29-1 ]

// eehhh 00:18:31-0 // Siempre encuentro yo que los jefes, algunos apoyan, no todos 00:18:41-2 // Como que están ajenos a esa problemática 00:18:41-4 // Les da lo mismo... son... si... les da lo mismo a ellos el trabajo 00:18:46-2 // Ellos ven la parte laboral de la gente 00:18:50-2 // Claro, que tú cumplas 00:18:56-0 // los horarios, las... 00:18:58-9 // Aunque de repente te dicen, si lo vamos ayudar pero tú en algún minuto encuentras que no tienes ningún apoyo, al contrario te tienen con el látigo... 00:19:08-1 // El lado donde buscan apoyo ellos es la parte social del parque para todo el... porque son montones de problemas, son familias, hijos, entonces ahí buscan... centran todo su... en busca de ayuda con las personas... 00:19:36-2 // Los funcionarios 00:19:36-2 // Y la jefatura? no están ni ahí... 00:19:43-6 // Los jefes derivan no más 00:19:44-3 // O sea, a eso más que nada se dedican, tienen un problema ... 00:19:47-0 // Claro, por ejemplo tienen un problema por ejemplo si es de enfermedades lo mandan para acá poh... porque nosotros tenemos que atender a la gente, me entiende porque ellos no se hacen problemas porque un gallo esta enfermo, lo derivan, "ya vaya usted a la clínica"... 00:20:10-3 // Y al final lo dejan solo 00:20:08-1 // Claro 00:20:08-7 // No hay mucho apoyo 00:20:12-2 // No, y de repente a nosotros nos exigen que nosotros tomáramos cargo un poco de los funcionarios y creo que no es eso ... 00:20:22-1 // O sea la labor de nosotros es darles una primera atención a la gente, pero de repente como que hay que hacer una pega un poco más... como... bien profunda... 00:20:30-8 // Que nosotros tenemos que hacer un seguimiento de ellos... nosotros igual nos preocupamos, pero hay límites... 00:20:37-4 // Por ejemplo nosotros tenemos que conseguirles hora, llevarlos a veces porque hay gente que no... 00:20:41-6 // A ser un poco más la mamá del funcionario 00:20:44-5 // Es que hay gente que es muy sola 00:20:47-2 // Una actuación muy paternalista del asunto, pero la visión... entonces esas cosas hay que verlas pero los jefes siempre vienen ... a no "vaya a la clínica, vaya donde los paramédicos" te van a decir... 00:21:06-4

[ y las iniciativas más profundas, no solamente atención medica nacen del jefe, nacen desde ustedes o desde servicio social?... 00:21:21-3 ]

// No, de servicio social... generalmente... generalmente... 00:21:22-5 // Pero aquí siempre se hacen... 00:21:25-8 // Porque son contados con los dedos de las manos algún jefe que se preocupe del funcionario... contados con los dedos de las manos... 00:21:33-8 // Nosotros las iniciativas que tenemos son de los programas... de evaluación con respecto a la vista... les hacemos prevención de la próstata... 00:21:48-0 // Examen preventivo... 00:21:52-6 // Les traemos la cuestión para ... de la influencia... las vacunas... 00:21:56-4 // Todo lo que es de primera atención 00:21:58-5 // Las vacunas... 00:22:02-8 // Todas esas cosas que prevengan... que los vayan previniendo 00:22:04-8

// Creo que en lo que mas nos hemos involucrados son los alcohólicos, que nosotros somos los que no... Que al final nos hacemos un poquito cargo de ellos porque nos vamos con ellos, y ahí estamos, como les fue, como va el trámite, hablamos con el psiquiatra, con el jefe de psiquiatría de alcoholismo... nosotros hacemos todo ese trabajo en general... y de repente todas las campañas las hacemos nosotros... 00:22:51-2 // Sipo, en general todas las campañas... 00:22:54-3 // Las de prevención... 00:22:53-7 // Las de prevención... nos dan las órdenes y nosotros hacemos todo... todo... 00:22:58-2 // Parte de aquí todo... los contactos... todo eso 00:23:02-3 // Todo... y también tenemos un programa entonces se lo pasamos a servicio social... a principio de año 00:23:06-9 // y hacemos un programa anual ... ahora si sale alguna cosita entre medio, que convenga a los funcionarios, que los ayude siempre hay que estar preocupados de que tengan lentes porque hay gente que no se preocupa de eso... que el lente... que la próstata... que se acostumbran también de que les traigan las gentes para que les vea la cuestión de la vacuna de la influenza... 00:23:36-3 // En vez de ir ellos mismos 00:23:36-3 // Claro porque es más fácil también porque... en un sentido también les estamos beneficiando también el tiempo ... horas de trabajo por servicio, porque el gallo en ir para allá a pedir permiso... volver... es un atado... 00:23:52-7

[ Cuando se ha visto, que han ido y se ha perdido ese tiempo se han puesto los jefes mas estrictos? 00:24:04-1 ]

// Si, por ejemplo lo hemos visto en las mismas campañas... los jefes andan detrás de ellos a veces nosotros nos hemos demorado casi toda una mañana con los funcionarios y ellos van y "que pasa? por que se demoran tanto? 00:24:15-9 // Claro... es que por ejemplo esta campaña que era control de glicemia, el colesterol... masa corporal... peso y presión arterial... 00:24:28-7 // Claro... casi ocupa toda la mañana 00:24:31-7 // Claro... y tenemos de un universo de 400 funcionarios tenemos 156 personas chequeadas 00:24:41-7 // Porque cuesta salir... porque de repente es mejor no salir para que el jefe no te ponga mala cara o te persiga... 00:24:49-0 // Y toda esta gente muchos se pesquisarón sin problemas 00:24:57-7

[ Se debe seguir mejorando las actitudes hacia los funcionarios y hacia las familias... o preferentemente hacia al funcionario? 00:25:17-0 ]

// Al funcionario... 00:25:17-0 // Yo opino que al funcionario... 00:25:22-7 // Yo también... 00:25:24-9 // De repente yo creo que servicio social bueno, se preocupa de todo el grupo familiar... pero las personas nos aprovechamos mucho, de eso... entonces yo creo que tiene que ser... hay funcionario... pero en su cierta medida, porque también el funcionario es aprovechador... somos aprovechadores cuando nos dan mucho... o no pato?... si... tienen que haber límites con las ayudas y con todo. 00:26:11-2

[ Y de los programas que Servicio Social ha venido haciendo... Debería seguir haciéndolos? 00:26:11-6 ]

// Si 00:26:13-7 // Yo creo que actualmente deberían centrarse más en... -no han debido meterse porque cada uno sabe donde le aprieta el zapato-, pero... existen muchos problemas económicos entonces la gente tiene un sobreendeudamiento... entonces ese es el punto donde debería trabajarse con la gente... pero como difícil, porque es como meterle el dedo en la yaga en el bolsillo, porque tu sabes en donde gastas tu plata me entendí? 00:27:10-9 // Porque en general no es por pobreza verdad pato?... no es porque... ser ordenado... uno sabe cuanto gana... 00:27:24-5 // Cuando uno trata de ordenar las economías personales... 00:27:32-4 // Somos muy agrandados... 00:27:37-7 // Es que la gente... 00:27:40-6 // Si... es verdad 00:27:43-7 // Entonces ese es el problema que es como bien puntual dentro del parque... 00:27:49-2 // Yo creo que... ese es el que más... 00:27:57-6 // Es un punto tremendo... tremendo y yo creo que el servicio en este instante... por ejemplo el servicio Soc... el servicio de bienestar no da abasto... 00:28:09-3 // Eso conlleva a que una de las causas de que pase todo esto que esta pasando actualmente es que aquí los sueldos son muy bajos.. Me entiende? entonces la gente se endeuda porque quieren llevar un nivel de vida más alto... 00:28:28-4 // Más alto, un estándar de vida más alto 00:28:28-4 // Pero con lo que se gana no se puede 00:28:37-2 // Y ahí van las horas extraordinarias... 00:28:40-0 // claro! el mismo... esos son los temas que hay ahora, la ausencia... por ejemplo del papá, la mamá la gente que trabaja ahí... y de ahí viene un rollo de problemas, porque resulta que es de permanencia... nosotros pasamos mucho aquí entonces la familia, hay ausencia de la cabeza de la mujer o del hombre.. En el círculo de la familia, viene la separación porque la gente pasa aquí todo el día, imagínate entras las 9 de la mañana a las 8 de la mañana y te vas a las 8 de la noche 8 y media... cuando estas con turno, el fin de semana... a que hora comparte con la familia? llegas a la casa... hola como estay... la mamá y ahí a acostarse luego no... entonces que es lo que pasa... se genera una problemática de que aquí se conoce un hombre con una mujer y tienen mas tiempo aquí que el gallo que va pah la casa... entonces empiezan a haber separaciones... relaciones... 00:29:51-6 // En el interior... entre funcionarios... 00:29:53-6 // Entre funcionarios... por lo mismo porque... si por ejemplo yo trabajo contigo... 00:29:59-1 // Y pasamos todo el día trabajando 00:29:59-1 // Y estoy contigo todo el día... 00:30:05-9 // Se va a formando un vinculo más estrecho y ya sabes el resto...

c) Entrevista a Jefatura de la sección de Servicio Social (E3, 2012)

Simbología de la transcripción

//: Apertura, interrupción o cambio de dialogo de los participantes

]: Pregunta del Locutor

00:00:00-0

[ vamos a partir por el concepto histórico se entiende? desde el año 2008, se empezaron a crear diversos programas...programas, proyectos, actividades, en torno a la salud, la educación, exacto... la idea es retomar, antes de esos programas, recordar desde antes del 2008, cual era el concepto institucional de los funcionarios mismos para que comenzaran a crear esos programas... 00:00:44-6 ]

// mira, justamente estuve ordenando yo acá, y me encontré con cosas que tienen un valor tremendo, del año 74 y 80, se hizo un programa acá, de educación, con el ministerio de educación, en conjunto con el ministerio de educación y fue primero que nada un programa para alfabetización, alfabetizar trabajadores que no sabían leer ni escribir, como estos eran empleados públicos, pero como esto es un cerro, en el fondo, es un fundo entonces aquí dejaba mucha gente del sur buscando trabajo, y a nosotros que era lo que nos interesaba, que la persona supiera trabajar la tierra, entonces la parte educacional no era como lo más importante, lo importante era gente que venia del sur y que sabia trabajar la tierra, bueno, en el año 79 yo cree un programa con el ministerio de educación que se trataba de 2 partes, el primero era que aprendieran a leer y escribir un grupo de funcionarios que no sabian leer ni escribir solo hacian su firma... ya? y por otro lado que la gente sacara su octavo año básico, nos regalaron todo el material el ministerio de educación, yo conseguí con el director de ese entonces que la gente pudiera hacer estos cursos en horas de trabajo, entonces a las 3 de la tarde, la gente bajaba del cerro en ese sector dominica, y la gente estudiaba y fueron los primeros alumnos que fueron completando, primero aprender a leer, otros sacar su 8vo año básico, esa fue como la primera semilla de implantar un programa de educación en el parque... año 79, paralelo a este programa, también se hizo... no existía CONACE, no existía un "SENDA" pero fuimos visionarios y creamos un programa sobre prevención de alcohol y drogas, también los drogados eran muy pocos, la droga se veía muy poco en esos años, pero si los había, ya había gente aquí que estaba con la marihuana, entonces también eso en forma, uno bien artesanal, no tenia uno los apoyos, las redes que hoy existen, te fijas?, era una cosa que porque a mí se me ocurría, porque yo veía que la gente no sabía leer ni escribir, por otro lado, porque la gente tomaba mucho, en mucho más cantidad que lo que toman hoy día... hoy día el año 2008 tu viste que tomamos un programa de prevención en alcohol y drogas, hoy día la gente toma, diría yo, menos o no en las cantidades que tomaba antes... bueno y también otro programa, después de los años que yo estuve en el ministerio, yo volví para acá y yo quede con esto aquí pendiente de que la gente que había quedado con su octavo año básico, entonces el 2004 ya no con el ministerio de educación sino a través de la araucana, hice el chile califica que también me regalaron los materiales, también lo hicimos dentro del parque, eso fue si después del horario de trabajo, pero con todas las facilidades aquí que dio la jefa de ese tiempo, que era, a directora Teresa Rey, como antes fue Ernesto Jara, ahora fue Teresa Rey, que yo lleve estos proyectos, y me autorizaron y la gente saco su cuarto medio... eso fue muy, muy importante para ellos, pero también muy importante para mi como trabajadora social, hace recién jubilé, un trabajador que se llamaba Manuel Jiménez, que tu lo conociste, trabajaba aquí en el casino, Manuelito estuvo en el programa de alfabetización, aprendió a leer en el parque metropolitano, sacó en aquella época su octavo año básico, y después el 2004 saco su cuarto medio... que le significo eso a Manuel, el poder salir jubilado ahora, nombrado... mejor es que... si tenían 8vo año básico, podían llegar hasta el grado 18, pero si tenían su 4to medio, se podían llegar hasta el grado 2... Entonces no solo desde el punto de vista, de estímulos para ellos de elevar su autoestima, también tuvo un reconocimiento económico. 00:05:33-5

// y a nivel familiar, la familia hicimos ceremonias muy bonitas en la casa de la cultura en esos años, ellos ... invitamos a autoridades en el ministerio y fue... yo lo recuerdo con mucha emoción, porque eran mis primeros programas y programas en esos años 79, te digo no había un "SENDA" no había "CONACE" eran cosas que como que uno las echaba a andar muy artesanalmente y a lo mejor con mucho... no defectos... muchas falencias, pero se lograban también muchas cosas, teníamos la clínica "charcoat" donde estaba el doctor Mitchell, siempre aquí con muy poca plata, entonces yo llevaba ahí... era un trabajo de prevención, pero también de tratamiento, se los mandábamos a la clínica charcoat, con el doctor Mitchell, yo le pagaba, le pagábamos cuando podíamos, él era otro pionero como yo en esto, o sea era un medico que, como el doctor Bustamante del hospital psiquiátrico que por años nos hemos entendido los 2, yo en la prevención y el en los tratamientos, me entiendes?, han habido... como ustedes los profesionales jóvenes tienen que rescatar eso, el que uno tiene que ir haciendo alianza de gente que quiere hacer las cosas y que hay que asociarse para poder lograr objetivos y obviamente esas vidas familiares cambiaron, la gente al dejar de tomar, al estudiar... te estoy poniendo ejemplos puntuales... yo este año fui invitada a los 50 años de los papas de una funcionaria y que él fue funcionario antes, la funcionaria actual se llama Miriam Jara, y el papá se llama José Jara que ya esta jubilado, fui invitada a los 50 años de este matrimonio, que cumplió 50 años de matrimonio y en el discurso, en lo que habló la señora, que estaba muy emocionada, ella dijo que si no fuera por el trabajo que hizo servicio social del

parque metropolitano, ellos nunca habrían llegado a los 50 años, porque ella estaba a punto de separarse con 4 hijos porque su marido era alcohólico, y ella hoy día estaba feliz de celebrar sus 50 años, entonces... yo tenía también la suerte de hacer la siembra y la cosecha, te fijas? y he podido ver estas familias, mejores... más unidas, y muchos de ellos ahora están en la universidad, este programa del 2004, hay gente que hoy día esta en la universidad, que aquí saco con el chile califica, su cuarto medio y hoy día esta en la universidad, te voy a nombrar una persona porque la cosa es que sea esto real... patricia Sánchez, por nombrarte una, ahora esta en la universidad y saco su 4to año medio aquí en el parque metropolitano... [00:08:46-3](#)

// Y te nombre los programas no más, no te nombre los de vivienda... te nombre el programa sobre alcohol, y drogas y te nombre de educación, pero también durante todos esos años, aquí el 90% de los trabajadores tiene su casa propia a través de los proyectos del servicio social de ahorro para la vivienda. [00:09:17-1](#)

[Desde el año 2008... ¿Qué es lo que cambia? [00:09:26-4](#) ]

// bueno... cambia... yo hoy día no podía haber hecho un curso para que la gente aprendiera a leer, te fijas? porque no cambio el parque, nuestro país ha cambiado, nuestro país cambio, obviamente en toda esa cantidad de años, hoy día no se necesita hacer... ninguna asistente social podría venir aquí a hacer un curso de alfabetización ni siquiera de 8vo básico, porque todo el mundo los tiene, estamos sacando ahora este año, los últimos 8 o 10 funcionarios que nos quedan sin 4to medio que los estamos sacando este año o sea a partir de ahí, tendríamos a todos nuestros funcionarios con 4to medio, mira que maravilla, mira el 79 y mira el 2003 o el 2012, es una mirada, pero tremenda y yo creo que es una mirada país también, hoy día tenemos, ahora... tamos haciendo el programa de alcohol y drogas, pero hay todo un respaldo el 2008, partimos haciendo todo un trabajo de planeación, pero con... con CONACE detrás que nos entrego toda una folletería que si yo necesitaba charlas de un psiquiatra especialista en alcoholismo, yo lo tuve, me entiendes, a veces las charlas las daba yo, con lo que yo aprendía, pero hoy día también hay... te vuelvo a repetir, hay redes de ayuda en la sociedad que son mejores y tenemos funcionarios también con otro nivel de educación, hoy día nos cuesta menos, y te voy decir que incluso hasta en la infraestructura, yo mis charlas las daba sentada arriba de una piedra y los trabajadores en otros troncos por ahí, en donde yo llegaba a dar las charlas para hablarles a empezarles a tocar el tema y ellos yo hablaba y ellos todos callados escuchaban, hoy día vamos a estos mismos sectores, hay espacios, hay mesas, hay sillas, y la gran diferencia es que todos participan, hoy día la gente, uno da una charla y después hace una rueda de preguntas y todos tienen una postura y todos pueden hablar, me entiendes?, antes era ... la profesional... era la que habla y el resto escucha, hoy día, hay una... interactuar, es un ping-pong, va y viene. [00:12:07-5](#)

[Y respecto a la creación de los programas... 2008, 2009, hasta el 2012, las iniciativas ¿de quien parten?... ¿sólo de Servicio Social estas redes fueron las que dieron la idea? [00:12:27-7](#) ]

// yo creo que uno parte ... si, casi todos estos programas han sido creados por mi, pero uno solo no hace nada en la vida, si bien es cierto los programas los he creado yo, pero los programas salen de la gente, salen de las entrevistas, de las visitas que uno va a domicilio, del terreno, cuando uno va aquí a las secciones, uno como trabajador social tiene que estar siempre con... atenta... no hay que ser de escritorio, un trabajador social de escritorio no puede crear mucho, si bien es cierto, toda la creación ha partido de aquí de servicio social, pero ha partido de la mirada que uno como profesional ha dado, a ver, esta es la sociedad que tengo en este minuto, estos son los trabajadores que tengo, donde están las falencias?, cuales son las problemáticas más agudas... por ejemplo las problemáticas que me llegan de malas relaciones familiares, marido mujer, violencia intrafamiliar por ejemplo... [00:13:54-7](#)

//Los programas nacen de uno, pero nacen en el fondo de las personas que uno atiende de ahí uno va viendo la necesidad, por ejemplo muchas entrevistas, problemas que uno ve entre el marido y la mujer, problemas, de la plata, que poca plata, porque gastan en los tragos, por decirte algo... entonces uno dice, ya no es un caso, no es uno, no son dos, no son tres, entonces uno dice, algo tengo que hacer yo, porque esto ya no es de una familia, es de varias familias y no solo que el marido pelee con la mujer porque llego curado, eso trastoca la vida de los niños, me entiendes?, entonces también la gente también hay que como enseñarles, a disfrutar la vida, hay que enseñarles también a la gente como pueden ser más felices, yo soy una convencida que la gente hace muchas cosas que no corresponden porque no ha habido una dedicación para ellos... no hablan con su mujer, llegan a la casa y no hablan, comen y se acuestan... porque nadie les ha enseñado la maravilla de lo que es el dialogo de lo que es mirarse a los ojos, de lo que es abrazar al hijo, ese trabajo lo hemos hecho aquí... y la gente ha ido descubriendo eso aquí y como ha sido, tu me podrás preguntar que presupuesto tengo yo para hacer esto, Ni uno!, pero por ejemplo, vamos a los ejemplos... navidad... una navidad ... después de que aprendieron a escribir, sacaron su octavo básico, que podemos hacer?... podemos hacer una carta porque ya aprendimos a escribir, nos hicimos este ejercicio que los padres les escribieron a sus hijos y que las funcionarias mujeres a sus hijos, y salieron y brotaron cosas maravillosas, ese fue el regalo de navidad, en vez de estar preocupado de que juguete o que cosas íbamos a ir a comprar, hicimos que ese funcionario expresara sus sentimientos en una carta para una hija... yo recuerdo esa navidad hermosa que escribieron cosas que estaban ahí, estaban ahí guardadas.. pero alguien, y eso es lo que podemos hacer los trabajadores sociales, alguien podemos tocar esa fibra con nuestro trabajo, para que esas personas, ayudarlas a que sean capaces de expresar, primero que nada ayudarlas para que aprendieran a escribir y también de que fueran capaces de no avergonzarse y que fueran capaces de expresar sus sentimientos, entonces esas cosas que son tan simples que no, no requiere tanto recurso económico, porque hoy día toda la excusa que no se puede hacer esto porque no están los recursos, No!, un trabajador social puede hacer mil cosas con las personas, para mejorar la vida laboral y por ende la vida familiar, aquí siempre hemos trabajado de la mano de eso, nunca hemos visto que el trabajador este bien, y por eso que tomamos al trabajador como un ser integral, por eso es que nos preocupamos de que los niños tengan jardín infantil, que tengan club de niños, de la prevención en salud, para que ellos estén bien, para que gasten menos, porque si se hospitaliza, van a gastar más... [00:17:49-1](#)

[ O sea en otras palabras, servicio social se posiciona de manera clara para lograr una mayor conciliación trabajo familia [00:18:00-1](#) ]

// ¡Absolutamente! [00:18:05-2](#)

[ En este recuento histórico que hemos hecho, qué programas irían directamente a favor de esta conciliación. [00:18:15-4](#) ]

// Por ejemplo el programa que hicimos sobre violencia intrafamiliar, lo trabajamos con hombres y con mujeres... después de ese taller, que lo hicimos por un semestre... trabajamos bastante duro ahí con ellos, mucha gente sin presionarla en nada, se sintió muy mal consigo mismo, por lo que había llevado hasta ese minuto, no solo con su mujer, sino también con sus hijos... entonces, terminamos ese taller con un encuentro, donde muchos pidieron perdón a su pareja, porque no sabían el daño que estaban causando, me entiendes?, y

trabajamos también la otra parte nosotros de que esas otras personas fueran capaces de perdonar, de sanar heridas... me entiendes? no solo que yo me arrepiento y el otro " a que bueno que se arrepintió" no!, a ver, trabajemos un poquito más, trabajamos el perdón... por ahí estaba recién viendo un documentito que yo había sacado con respecto al perdón, al poder mirar hacia adelante, nuestra vida fue así, de partida teníamos ahí cuatro mujeres ahí que habían sido maltratadas, ... maltratadas, maltratadas!, o sea con ojos negros, con fracturas, y como también teníamos otros que nunca fueron maltratados, porque tampoco era hacer un yeto de esto, me entiendes? entonces fueron ellos sacando todas sus cosas hacia afuera, fueron botando esto, pero también fueron capaces de reconciliarse, primero con ellos mismos, en no dejarlos como culpables, no dejarlos en "que mal lo han hecho"... sino que también, reconciliarse con ellos, para después de reconciliarse con ellos, poder reconciliarse con su pareja, o poder reconciliarse con sus hijos, porque también habían, hay mucha agresión con sus hijos y no solo la agresión física, cambiamos el switch, señorita es que es tan tonto mi hijo, este no va a llegar a ninguna parte porque mi hijo es tonto, tonto!... "¡te estoy repitiendo frases concretas!"... si llegaban con una problema y les iba mal y entonces era el reto y el hijo era tonto, entonces empezamos a cambiar el lenguaje, "hijo, que pena que ahora te fue mal... pero te va a ir muy bien, porque tu eres muy inteligente, en la próxima prueba te va a ir bien, porque tu eres muy inteligente!" y empezamos a trabajar con el club de niños, eran muy agresivos ellos acá entonces yo iba para allá, generalmente con la Nancy y se... es que ustedes son tan capaces... es que ustedes son unos, niños que se portan tan bien, es que ustedes son unos niños tan educados que hoy día tenemos niños que se muy educados,... ahora se lucieron en esta fiesta, hicieron la pérgola de las flores pero maravilloso, el director va allá y se callan y escuchan al director y si un compañero habla, el otro respeta y escucha son trabajos lentísimos, pero como te dije, yo he estado en la siembra, pero también he estado en la cosecha, hemos podido ver, familias más armónicas, de hecho este 26 de octubre, tenemos una fiesta que se llama... que te vamos a invitar... porque tiene que ver mucho contigo, que es... baile de parejas, solamente la pareja, sin niños lo vamos a hacer, para un encuentro de pareja y nosotros les vamos a tener su traguito, su sanguchito, música, que pueda estar... la única condición es que tiene que ser la pareja, y tiene que bailar con la pareja... y vamos a hacer una introducción... todas esas cosas el parque las hace, las hace servicio social que es lo que nos corresponde hacer a nosotros, pero... uno cuenta con el apoyo de las autoridades para hacerlo, porque yo puedo tener 400 ideas y el jefe me dice que no... No!... entonces uno también tiene que ver, los funcionarios pero también las autoridades que a uno le ha tocado que en general, dicho vulgarmente, yo siempre he tenido chipe libre para hacer estas cosas, estos proyectos, entonces... hoy día tenemos familias con problemas, sí, pero mucho menos que antes y hemos cambiado también la parte la mirada de su salud, la prevención en salud, el otro día fuimos con los chicos de la pasantía, a dar una charla sobre el alcohol y drogas a filtros, a riegos por aspersión... entonces mientras llegaban, porque estábamos esperando a los que andaban en terreno, andaban en unas canteras algunos, esperaban que llegara la gente, estaba Sergio Aguilar... el que estaba en la sección ahí de riego, y me pelaba ahí Sergio, con mis alumnos, y decía... pero si yo nunca me voy a olvidar que la señora Alicia, hizo un operativo, trajo un centro de... un móvil de salud, para que nos revisaran a todos los dientes y yo me iba arrancando porque yo no quería, le tenía pánico al dentista y la señora Alicia me toma, me sube al móvil, y me sientan en un sillón y el dentista me abre la boca, pero yo la odiaba, yo encontré que eso era lo más horrible que me podía hacer... porque me tomo y me subió y me sentó... a veces hay que ser un poquito autoritaria para que las cosas funcionen, pero decía el que ... después mi mujer... yo le pedía la hora a mi mujer para ir al dentista... y la señora Alicia nunca me tuvo que decir que tenía que llamar al dentista para mis hijos... yo pedía las horas al dentista... 00:26:14-7

//Así se educó aquí, ese es el trabajo que hemos hecho... Camilita, ese es el trabajo... que lindo es escuchar eso... que yo lo tome, que el me odiaba... pero dijo... desde entonces mi mujer ha ido al dentista y mis hijos han ido al dentista y yo soy el que pido la hora para ir al dentista. 00:26:50-2

// Aquí hemos trabajado hartito, aquí no hay que decir que vayan al dentista porque van... no hay que decir que lleven a sus hijos a tiempo... porque los llevan, también hemos ido aliviando el trabajo nosotros pues, todo el trabajo que se hizo ahora de prevención cardiovascular... hicimos un trabajo de joyería y descubrimos que habían 68 hipertensos, de los casi 400 trabajadores, ya? entonces esos 68 hipertensos los estamos controlando permanentemente su presión... pero no hay que andarlos buscando, ellos tomaron conciencia que son hipertensos y que tienen que estar permanentemente tomándose la presión, los paramédicos aquí van a nuestras clínicas y se toman la presión, y si alguno se disparó ya... se disparó la presión, están claros que se les pide hora al medico y tienen que ir... y... Ahora quien ha hecho esto... un equipo chiquitito en este minuto 2 asistentes sociales, 3 paramédicos una secretaria... y si vemos el trabajo con el club de niños, que esa es otra cosa que ha ayudado mucho a conciliar el trabajo con la familia, por ejemplo, el día de la celebración de fiestas patrias, vinieron las abuelitas, los tíos, los papás, todos, a ver como sus niños actuaron en la pérgola de las flores, la familia se une, la familia se congrega, y se congrega donde, en el trabajo del padre o en el trabajo de la madre, el trabajo aquí para los... el trabajo del papá para los niños no es desconocido es un trabajo que saben a lo que vienen el papá, porque ellos vienen acá y a que vienen?... vienen a una fiesta de navidad, vienen a las piscinas, vienen al Zoológico, vienen a las fiestas del 18, vienen a los villancicos que preparamos para la navidad, o sea en el año por lo menos hay 5 o 6 instancias en que los hijos de los trabajadores vienen a estar con sus padres. 00:29:41-5

// Además del club de niños, porque acá vienen todos, no solo... aquí los del club de niño vienen de los 6 a 14 años, esto que te estoy hablando acá vienen todos, me entiende?... acá a la piscina vienen todos, o sea acá el que no vienen es porque no quiere pero no porque no pueda ya? entonces... tenemos un centro de veraneo en Pelancura, allá se juntan todos y aquí son todos amigos porque a los 3 meses, ahora a los 6... porque cambio la ley empezaron a ir al jardín... salieron del jardín a los 5 años 6 meses o a las 6 años, los tomamos como en el club de niños, de los 6 años a los 14, si se van los funcionarios a veranear, allá se juntan... si fueron los mismo que fueron al jardín juntos, estuvieron en el club de niños juntos entonces las señoras, las mamás ya se conocen, yo creo que este es uno de los pocos servicios públicos donde se conjuga esta conciliación, que hoy día se llamo conciliación trabajo familia, que hoy día tiene un nombre y que hoy día se esta trabajando con un nombre, pero aquí para esto, hemos trabajado todos estos años en que no había nombre, pero siempre fue velar por el desarrollo integral de los trabajadores y la familia como la base del trabajador, que si eso, el hombre esta enfermo, tiene problemas con sus hijos, con las drogas, o no tiene con quien dejarlos, o no tienen la vivienda, aquí los tomamos y le vemos todo y yo te puedo decir estadísticamente, esto no esta que te lo esté contando, esto esta estadísticamente, te puedo decir... Estos años sacaron tantos vivienda, este año, estos sacaron su cuarto medio, este otro año, tantos niños van al jardín, hoy día tenemos 32 niños yendo al jardín y 30 en el club de niños 62 niños de este parque están en manos de servicios social, bajo la responsabilidad de estos programas. 00:32:06-4

[Qué acogida han tenido estos programas en el parque, respecto a los funcionarios, a las autoridades de jefatura... 00:32:15-3 ]

// De todo... por ejemplo, alcohol y drogas... ya esta la jefa o ya esta la mami y nos va a penquear porque no quiere que tomemos más, o

sea no es... no ha sido tampoco tan jauja, o hoy día participa, conversa, pero eso primero hay una cosa que primero había un rechazo, me van a echar?, porque la asistente me llamo a la entrevista solo?, porque fue a mi casa? y... y... los pares...haaaa, por algo te llamo... te van a penquear... me entiendes? no ha sido fácil, yo diría que... por ejemplo te estoy diciendo el de alcohol y drogas, el de violencia intrafamiliar... -"y porque me están citando a mí?, si yo no le pego a mi mujer?"- al tiro la barrera, a lo mejor no le pega, físicamente, pero a lo mejor la agrede psicológicamente y él no tiene idea de que la esta agrediendo, pero cuando ya toma conciencia lo que es una agresión psicológica empiezan a no agredirla más, alguien tuvo que abrir esa ventanita, ahora, los jefes también una resistencia... porque yo le saco la gente en las horas de trabajo, en vez de estar trabajando están en la charla conmigo, no es negocio para los jefes, pero también los jefes, también hemos educado a los jefes, en que sentido... en que hoy día... por decirte si yo llamo para hacer el examen de glicemia o la diabetes o el papa Nicolau para las mujeres o el de próstata para los hombres o el de mamas para las mujeres o el cardiovascular... entendieron que cuando descubrimos las enfermedades a tiempo, es mejor tener una licencia por una semana... a tener un funcionario con cáncer 2 - 3 años con licencia... si nosotros hemos descubierto a tiempo un cáncer de mamas, que lo hemos descubierto acá, en los operativos que hemos hecho... o estos 68 que descubrimos que son hipertensos, es mucho mejor que los tengamos controlados, porque les van a faltar menos a que le den infartos... [00:35:00-6](#)

// También los jefes han ido cambiando, entonces cooperan... ellos cooperan más, pero de primera no fue fácil, andan perdiendo el tiempo con la asistente, y la gente también... por ejemplo ahora la pérgola de las flores, algo reciente... nosotros lo íbamos, a hacer con los niños, bueno pero... el alcalde de la pérgola de las flores, fue el tesorero de esta institución y el borrachito de la pérgola de las flores, era el hijo de este tesorero y doña Laura idolatrada era la mamá de uno que era suplementero en la pérgola... actuaron todos... eso es conciliar familia o no?... trabajo y familia o no?... eso es... ahora como lo pones en un papel... como pones las vivencias de ese papá que le lleva los millones de este parque... porque son millones, piensa la cantidad de millones que entran nada más que por el zoológico... uno piensa que esta trabajando todo el día viendo puros números y después los ves actuando acá con su hijo haciendo de borrachito y el vestido de alcalde... de esmoquin... y doña Laurita que es una señora que hace aseo aquí la ves elegantemente vestida como la viuda Laurita de la pérgola de las flores, ahí hay un trabajo de entusiasmar, de donde se consiguen los disfraces, de como se pintan, de como los niños están contentos de ver a sus padres con ellos, haciendo una obra de teatro, es que yo te podría hablar 40 horas de lo fascinada que estoy porque yo siento que estoy en la etapa de la cosecha, imagínate que más etapa de la cosecha si antes yo era sola, y hoy día yo tengo una colega que fue alumna mía en la universidad, tengo a 2 chicos haciendo pasantías de otra universidad, te tengo a ti que hiciste un trabajo tan lindo, que tu implantaste con nombre y apellido este trabajo que nosotros lo llevábamos así, pero tu llegaste, lo ordenaste y le pusiste un nombre, cuanto ayuda es eso para uno... cuanta ayuda uno hoy día tiene, que antes uno era, como pionera, así como tirarse al viento, tirarse por las piedras, las señoras de las casas tampoco entendían, el hombre decía, -"pobre que vayas a hablar con la asistente!... A decirte que yo llegue curado" - y no daban información hasta que entendieron -"Señora sabe, entre más rápido sepa que su marido es alcohólico es mejor para usted, para el y para mí, porque más luego lo podemos sacar de esto"- porque entre más le tapa a él, a lo mejor va a llegar un momento en que va a ser tarde... [00:38:41-5](#)

// Ya finalizando, respecto a los programas, usted mencionó antes el ¿Como ordenarlos en un papel? y a causa de eso, las evaluaciones de los distintos programas muchas veces no existen, entonces como usted lograría evaluar esas actividades que resultaron correctamente, cuales fueron los factores que facilitaron la acción, que impidieron el accionar muchas veces, que sean internos o externos del actuar tanto de la institución puede ser, de los funcionarios, del mismo equipo, que puede usted sistematizar desde las experiencias del 2008 para poder responder esas preguntas? [00:39:40-5](#)

// Yo siento que hemos ido de menor a mayor, que hoy día estamos haciendo mejores programas, dejamos registros de asistencia, de partida hacemos un programa con objetivos generales con objetivos específicos, pensamos los recursos, donde los vamos a sacar, hacemos una motivación a través de folletería, que has visto que hemos sacado incluso, posters, yo te regale posters, el poster grande que sacamos con alcohol y drogas por ejemplo, tenemos folletería con prevención en salud, pero siempre falta... si tu me preguntas a mí, yo creo que la etapa de evaluación ha sido pobre, no hemos aplicado instrumentos, excepto que lo que esta muy bien hecho que es lo que hicimos el diagnóstico de alcohol y drogas que eso esta absolutamente tabulado y para mí ese es el mejor programa en su evaluación, de todo, pero si por ejemplo, tu me preguntas, tu me preguntas, cuantas viviendas yo he entregado en todos estos años?... no esta... no esta... no hemos ... una falla que mueve a los trabajadores sociales y que las generaciones jóvenes tienen que corregir, a mí me decían, cuando me invitan de las universidades, yo pongo más hincapié en lo que hay que corregir que en lo bueno que tenemos, porque lo bueno somos muy parecidos, pero yo creo que las generaciones jóvenes, manejan más instrumentos para evaluar... ya sea cualitativamente, como cuantitativamente, yo creo que nosotros nuestra... yo miro de afuera que para mí todo esto ha sido fantástico porque además, yo he disfrutado. Veo los resultados, los percibo, los siento, pero eso no queda en ningún papel, pero yo, cuando fui a los 50 años de ese matrimonio, yo lo viví y lo palpe, ahí esta, donde lo escribo, donde lo pongo me entiendes? entonces yo creo que hoy día la gente esta saliendo mejor preparada, las generaciones actuales están saliendo mejor preparadas en esto, yo eso lo veo en un defecto en nuestro... yo creo que nos hemos ido mucho en la acción ha?... y... no es por justificarnos, pero... pero... ha habido poca sistematización del trabajo, porque la vida aquí también te lleva tu ves el teléfono, esto, que hay que firmar, a mí me hubiera gustado hoy día que es un poco lo que yo te pedí que hicieras, porque tu eres como muy ordenada en esto y a mí me hubiera gustado hoy día tener más sistematizado nuestro trabajo, yo creo que me he quedado mucho en hacer cosas y ver resultados... pero no lo he plasmado por ejemplo en documentos... hay bastante pero no hay una condensación de lo que se ha hecho en todo el desarrollo integral de los trabajadores y de lo que este trabajo ha significado en todo lo que es conciliar trabajo familia, que esta, se vive, pero no esta... ni en evaluación, más... cuantitativa podría ser... yo te podría decir, mira se capacitaron tantos, que significa... pero la cualitativa no esta, o lo que hay es poco... no se si te responde lo que tu me querías preguntar, como ver las falencias un poco nuestras... [00:43:55-5](#)

// Más que falencias es un todo [00:44:07-5](#)

// Mi elemento facilitador partiendo por mi personalidad yo creo poh, porque yo digo esto lo voy a hacer y se hace y se saca como sea... segundo, contar con el apoyo de la jefatura, yo creo que eso ha sido pero vital el como se debe manejar uno con la jefatura, hay 3 elementos, como me manejo con la autoridad, para conseguir los apoyos, ni siquiera económicos, los apoyos de que las cosas autoricen a la gente a que vaya a lo que uno esta haciendo tu tuviste la experiencia... en la experiencia tuya, piensa tu, tuviste en horarios de trabajo, lugar, o sea todo un elemento facilitador o no?... entonces yo creo que aquí hay que manejar... primero que nada conocerse a uno, hacerse un... o sea cuales son mis capacidades para echar a andar la micro, dicho vulgarmente, las ganas, la pasión, que eso lo tengo... como me ordeno, mira esta oficina... ya... segundo es como me manejo con la jefatura, como motivo al personal que va a trabajar conmigo, la motivación a ese personal, de poder uno, encantarlo, hacerles entender que es bueno, por ejemplo las clínicas,

cuando usamos la ambulancia, una cosa domestica, que un documento que a "Juanito Pérez" que hubo un accidente aquí... y que a Juanito Pérez que trabaja en tal parte, lo llevamos al hospital tanto y que lo firme y que eso quede en su carpeta de vida... hoy día eso esta... entonces a veces el trabajador dice, -"que a mi nunca me han ayudado en nada!" - a ver venga para acá... aquí esta su carpeta, estas son carpetas, tu las has visto, pero fijese que usted... No lo han ayudado en nada, pero fijese que usted llevo a todos sus niños en el jardín infantil de este parque... fijese usted que usted que usted uso en el club de niños hasta los 14 años, sus hijos estuvieron en el club de niños, fijese usted que aquí esta mi informe mio, cuando yo hice mi informe para conseguir la beca en el colegio después... fijese que usted que aquí están donde yo lo obligaba un poco a ahorrar mensualmente y le descontábamos su plata para ahorrar para la vivienda, fijese que usted, aquí esta donde fuimos al ministerio y le hicimos que usted postulara y la casa que tiene la saco a través de ese proyecto, de ese programa... fijese que usted tuvo... fue operado, le pusieron 3... Tengo un trabajador, 3 bypass, y le costaba 13 millones de pesos el... pero pago 3 nomas quien hizo para que usted pagara 3?... ¿lo ha ayudado su institución?... puede decir ahora... después de ver esto que esta aquí que su institución lo ha ayudado -"No se" - ha ya... porque también aquí más que obtener casas, más que criarles los hijos, más que prevenirles la droga y el alcohol y las cosas de salud y hacerles el papa Nicolau, y el de mamas y el de próstata que lo hacemos todos los años y el de la ceguera para poder comprar los lentes y ver en cuantas cuotas pueden pagar los lentes... también hemos enseñado a la gente a que sea agradecida, a ser personas, a ser agradecidas, a andar contento por la vida de ser chileno, de tener un trabajo, de querer este parque metropolitano porque esta su lugar de trabajo a la gente hay que enseñarles y con esto termino Camila, a amar... en ningún colegio, en ninguna universidad se enseña a amar y eso es lo que le hace falta a este país, amar nuestra profesión, amar nuestro trabajo, amar nuestras familias, buena o mala, seamos chicos, gordos, flacos, guatones, pero eso es lo nuestro y este trabajo social ha enseñado eso aquí hemos intentado eso... ¿lo hemos conseguido con todos?... creo que no, pero yo creo que con una gran mayoría lo hemos conseguido, o sea que hoy día aquí la gente... no solo la casa, no solo con los niños, no solo los programas de salud, hemos enseñado de que hay una mejor convivencia, una mejor convivencia laboral, pero esa misma mejor convivencia laboral, cuando yo me voy a terreno, chiquillos es mejor que nos llevemos bien porque aquí vamos a pasar gran parte de la vida y esto no es teoría, esto es verdad y tu lo has vivido eso, pero también, si es bueno que nos llevemos entre nosotros... es mucho más bueno que se lleven bien con la mujer y con los hijos o con la mamá o con... yo llamo hogar a la persona con quien viven... no le pongo etiquetas, si es señora... 30 años atrás si yo hacia la diferencia, hoy día no... porque yo también he cambiado... no solo han cambiado los trabajadores, yo también soy otra persona y yo he cambiado a través de ellos, ellos me han hecho a mi cambiar... ellos me han hecho hacer estos programas... y como lo... como con algo que están importante... yo digo ... a la gente hay que enseñarles a amar... te he dicho cosas re importante hoy día aquí a ti, a que se reconcilien ellos, tu no puedes reconciliarte con el otro si no estas reconciliada tu, hay que enseñarles a la gente a amar, a respetar, a querer, eso que es tan difícil, es tan simple... pero por dios que es difícil... mira que contradicción... y ellos han cambiado... y yo también he cambiado... y yo el día que me vaya... es decir... yo creo que no... pocos trabajadores sociales estarán más felices de sus vidas de trabajadores social que yo... imagínate tomar a una persona que no sabe leer ni escribir... y que ahora este en la universidad, a través de un programita que tu hiciste, programitas que tienen 2 hojas... que no son ni tan elaborados que no tienen tantas teorías ni uno, ni dos, ni tres... 00:52:02-2

[ Gracias por concederme esta entrevista y poder conocer su visión sobre esta temática. 00:52:23-1 ]

// Y yo creo que tu viviste esta realidad aquí, yo te agradezco tu presencia aquí, que tu también fuiste un gran aporte. Y yo te he pedido este ordenamiento porque creo que tu también tienes estas condiciones, también que todo esto que tu haz vivido, que todo esto que yo te he contado también sirva para que tu te entusiasmes, hagas y sigas haciendo cosas por la sociedad pero también puedes mejorar estas fallas que yo te he dicho que yo las he descubierto en estos trabajos, sobretudo en la parte de evaluación y sistematizar tu trabajo... esas son mis falencias... 00:53:06-3 // ¡Muchas gracias!

#### d) Entrevista a Funcionarios (E4, 2012)

##### Simbología de la transcripción

//: Apertura, interrupción o cambio de dialogo de los participantes

]: Pregunta del Locutor

00:00:00-0

[... Gracias por haber podido venir hoy y participar de esta entrevista, mi tesis se basa en lo que es conciliación trabajo familia (les sonará un poco el título a los que participaron el año pasado), pero para poder vislumbrar bien si contribuye con algunos de sus proyectos el Parque en la conciliación o realmente les hizo falta más... Esta dinámica va a durar media hora aproximadamente (00:01:00-1). // Lo primero... Vamos a recordar un poco de su participación con Servicio Social. Todos ustedes han participado de algún taller o proyecto, me podrían contar en cuáles participaron? 00:01:08-5 ]

// Como ser mejor papá 00:01:17-5 // ya... 00:01:15-7 // cuando dieron esa? 00:01:17-1, es que no estaba yo 00:01:18-4 // es que no estabas tu... cuando lo hizo la "Ámbar"... Era algo de la violencia... En esa dinámica yo 00:01:25-2 // si era algo así... también 00:01:27-4 // yo también participé... 00:01:29-8 // si, también... también participaste tu... si la mayoría 00:01:31-2

[ Ah, o sea, han repetido su asistencia en más de un curso...? 00:01:33-9 ]

// No, yo no digo... nosotros no... 00:01:34-1 // nosotros tenemos como un poco de aprehensión, porque en todos esos cursos así, siempre eligen a los mismos, decía, porque? violencia intrafamiliar, porque? 00:01:45-6 // como que nos sentíamos como un poco de... nos están calificando, tu en algún momento dijiste pensábamos, porque violencia intrafamiliar, si yo he visto, he visto, he dicho nada de mi familia, de mis problemas 00:02:00-1 // después dijeron que era al azar... 00:02:00-8 // era al azar... 00:02:00-8 // se elegía al azar 00:02:03-5 // y después otra vez se elegía al azar... y salíamos los mismos 00:02:03-5 // y después yo participé en uno de drogas, uno de drogas... y ahí yo dije, esto parece que... 00:02:06-7 // verdad?! Y yo también! 00:02:09-0 // seremos víctimas de algún compañero de nosotros nos, no existía, y después nos hacia intencionalmente que con la... por decir ahora... porque se sentían muy identificados, realmente uno se sentía identificado, porque de repente, como que se cargaban mucho a cierto... 00:02:30-3 // no identificado... yo no diría que identificado sea la palabra 00:02:30-2 // o sea fue una palabra que ocupe nomas... 00:02:33-2 // a lo mejor fue la misma persona se ... 00:02:41-1 // o sea no identificado, sino que siempre los mismo, siempre estábamos los mismos... 00:02:37-4 // se sentía como perseguido... 00:02:44-3 // una cosa así... 00:02:42-9 // somos siempre los mismos! 00:02:51-3 // ahora si tu nos llamaste, o salimos seleccionados, yo supongo que salimos seleccionados del grupo o fue al azar también? 00:03:00-3

[Se acuerdan de las dinámicas, de cuando participaron, y cómo era el contexto en el que participaron? puede ser institucional, familiar,

etc. En ese momento era adecuado el programa? o realmente estaban... así como decían, perseguidos? 00:04:04-0 ]

// Yo creo que los programas están bien orientados, están bien diseñados, pero el que le pone el toque ese, es el participante porque de repente vemos... porque en ese taller de violencia intrafamiliar salieron hartas discusiones buenas. 00:04:17-6 // si 00:04:20-4 // y mas encima yo, era la forma, lo mio era súper personal y justo salió a flote, o sea era como todo un cuento. 00:04:29-5 // claro, hasta lagrimas hubieron 00:04:29-5 // o sea yo estoy aquí... 00:04:36-7 // hasta lagrimones por ahí... pero fue bien enriquecedor 00:04:38-4 // es que las cosas hay que tomarlas por el lado positivo porque no puede uno estar viendo lo negativo de las cosas, porque siempre hay que sacar de estos talleres la parte positiva, no la negativa, porque la negativa se da... 00:04:59-4

[Que problemas habían, por ejemplo uno de ustedes dijo que justo tuvo una situación y apareció el programa, que reflexionaban en conjunto con los demás participantes, verdad? 00:05:24-6 00:05:27-7 //Que problemas habían, quizás no a nivel personal, sino que te ayudaron a participar? 00:05:29-4 ]

// No si se sintió tocada nomas. 00:05:30-2 //exacto, me sentí así como que yo era conejillo de indias en ese momento, chuta me paso a mí y justo hicieron esto eso... 00:05:38-9 // había...no solo estabas tu, habían otras personas que también habían pasado por lo mismo. 00:05:46-0 // pero lo mio era como mas popular 00:05:46-3 // estamos hablando de violencia... 00:05:46-5 // claro también habían tenido episodios de violencia 00:05:50-2 // el de la droga yo no fui, porque no me llamaron hahah 00:05:51-8 // "no se porque!" dijiste hahah 00:05:55-6 // no se porque! hahaha 00:06:01-8 // y el de mejor papá, que fue el suyo? 00:05:58-9 // aprender a ser mejor papá parece que fue, sí, yo también fui a ese 00:06:05-8 // yo no fui 00:06:05-1 // sí, si ella estaba con nosotros 00:06:08-3 // ese lo hizo el club de niños? 00:06:09-0 // no, ahí mismo donde estábamos haciendo el servicio social 00:06:14-8 // no yo no fui a ese 00:06:08-4 // no te llamaron 00:06:13-7 // si acuérdate que era cuando ponían los grupos y teníamos que actuar como actuar nuestro... como actuar tu en la casa. 00:06:27-0 // no, ese fue el que hicimos contigo po, el de conciliación 00:06:30-6 // pero tenia de todo un poco 00:06:30-6 // sipo cuando tuvimos que actuar... 00:06:34-5 // por eso tenia de todas las.. Pasamos por etapas de cosas 00:06:37-8 // ese fue bueno porque actuamos, explotamos nuestra veta artistica hahaha 00:06:43-7 // sacabas lo que llevabas dentro... su yo... su otro yo. 00:06:50-3 // pero ese el del papá no.... no.... quien lo hizo ese? 00:06:52-5 // lo que pasa que es el mismo, lo reconocen distinto 00:06:57-1 // es el mismo, pero le puso otro nombre nomas 00:07:02-5 // sipo, hacian... 00:07:01-6 // enchúfate! 00:07:01-6

[ Ya reconocieron el de drogas, el de responsabilidades parentales, el de violencia intrafamiliar, conocen algún otro tipo de programa o proyecto que hizo el servicio social, aunque no hayan participado? 00:07:20-0 ]

// El del alcohol parece que también hicieron uno? 00:07:20-3 // yo fui a uno, te acuerdas una vez que fuimos allí a al, al de televisión nacional, me acuerdo que nos pusimos en el pasto así como a relajarnos... y yo me quede dormido... pero no me acuerdo de que era 00:07:41-8 // pero estoy seguro que era de día o era de noche y estabas mirando las estrellitas ahahahah 00:07:49-0 // es que ese me acuerdo de que... 00:07:48-4 // yo no fui a ese de TVN allá para tirarse en el... 00:07:49-8 // pero te acuerdas que... 00:07:51-5 // no si yo no me acuerdo... 00:07:51-5 // no te acuerdas? 00:07:55-8 // no 00:07:58-7

// yo al de... el de los niños 00:08:00-3 // igual hemos ido... 00:08:06-0 // ya... 00:08:06-5 // el de los niños, la relación con los niños, porque es re importante 00:08:11-7 // inclusive en ese programa se puede decir que habíamos ido... por ejemplo mis hijos eran grandes, entonces decía: "porqué yo estoy acá, si yo ya pasé, no estoy en los niños de 6 años, 8 años, los míos ya estaban grandes, entonces por qué yo estoy aquí... 00:08:28-5 // el también, porque por su nieta, solamente anda con su nieta, pero los demás están grandes 00:08:34-0 // claro, por los nietos 00:08:39-8 // no tanto programa o taller, algún servicio propio que les facilite, quizás no a ustedes, sino a otros... tampoco no... solamente eso reconocen. 00:08:50-6 // no yo me acuerdo que yo creo que fuimos todos al bosque de Santiago, esos programas como institucionales, todos encaramándonos unos con otros, sino que todos dependíamos, todos dependemos de todos, en el bosque de Santiago se hacían todos esos cursos... 00:09:06-3 // ha pero eran terapias de grupo 00:09:06-3 // eran terapia grupal. 00:09:12-6 // esos no es proyecto social también? 00:09:10-9 // no, eso es institucional, por eso le estoy diciendo que eso ayuda mucho a... 00:09:18-3 // aquí hemos hecho varios cursos... pero no precisamente con servicio social, sino que del... a nivel institucional 00:09:24-2 // eso ayuda mucho a la convivencia entre nosotros mismos 00:09:25-2 // Claro, eso ayuda mucho a la relación que tengamos unos con otros acá, por todo lo que desarrollamos 00:09:37-6 // corporal y oral, todas esas cuestiones... 00:09:40-4

[ Bueno, ya recordamos un momento lo que participaron y lo que hay, podrían decirme en que les ayudó el programa en el que participaron? 00:10:03-8 ]

// yo creo que cada terapia de grupo o capacitación siempre es positiva, porque tu vas adquiriendo un conocimiento nuevo, ya sea que tu no has vivido una situación, ya sea, violencia intrafamiliar por decirlo así, pero si te das cuenta de que existe y bien cerca a tu grupo que tu constantemente estas compartiendo y también hay cosas que uno no esta a veces... yo por ejemplo a muchas cosas que como que un las olvido, sobretodo en ese de los niños, cuando eran chiquititos y ahí te recuerdas como que te viene todo... cuando mis niños eran chicos, verdad hacia esto, hacia esto... podría haber mejorado esto otro, no podría haber tomado una decisión así, sino que tendría que haberlo hecho acá, como que... igual para mi me sirvió eso.. 00:10:51-5

// si para mi bastante todos estos cursos ayudan bastante para hacer como un recordatorio, de hecho tengo muchas anécdotas, bueno son ... tipo para los nietos, nietos, estamos hablando de ellos, resulta que como antes no había mucha comunicación, me refiero a que tanta tecnología, yo una vez sin querer le dije algo a mi niña, que ahora es una mujer ya, entonces ella me dijo que tuviera respeto porque ella sabia sus derechos, pero era chica, entonces yo quede para adentro, entonces me chanto pero en seco, o sea yo tenia que saber que estaba jugando con un ente, con un ser vivo, porque antiguamente los viejos lo único que hacian era "anda a acostarte y pah! los golpes, entonces ya las cosas fueron cambiando, a estas alturas de la vida, porque digo yo que todo esto es una renovación, porque ahora hay mayor tecnología y los niños están viendo todos los días eso, entonces uno a veces como que se esta quedando y como bien dice ella, es bueno recordar, volver, volver y lo ayuda mucho a uno, en el fondo, uno vuelve a ser... se detiene un poco en el tiempo, porque va muy apurado. 00:12:18-1

// yo no quiero hablar hahaha 00:12:17-9 // bueno es que lo mio fue como tan personal y había pasado justo en el momento, una semana antes, no tengo idea, 2 semanas, pero me sirvió para haberme sacado la pena que llevaba dentro, para haber afrontado, haber

asumido todo, porque a las finales yo no soy la única y me pude enfrentar así a mis compañeros y haberles contado lo que me había pasado, pero eso mas que nada una, tenía mucha pena en el momento porque ahí me las lloré todas, cuando, jamás... y bueno, son cosas que pasan, hay que saberlas llevar, me tocó a mí, como puede haberles tocado a otras, espero que no le toque a ninguna de mis compañeras ni a mis compañeros tampoco, porque ahora esta como medio... pero sí... aprendí eso. [00:13:01-2](#)

// Mmm... yo jamás le he pegado a una mujer.... Ni lo volveré a hacer hahaha [00:13:02-8](#) // pero te han pegado a tí! [00:13:10-2](#) // igual, porque hay muchos compañeros a lo mejor que están ocultos ahí... pero me sirvió [00:13:10-5](#) me ayudo, a mí me ayudo hartito, con rabia pero me ayudo... [00:13:16-8](#)

// justo en la herida... [00:13:21-7](#) //justo en la herida... si no me ha ayudado bastante y por eso, con la cabeza bien en alto, era como andar por la calle, si me apuntaban o no, ya no así como con la cabeza agachada, que vergüenza no tenía porque [00:13:36-7](#) // es que ciertamente cuando a uno le ocurre algo, ya sea no solamente violencia en el hogar, igual uno tiende a esconder todo, que nadie se entere de que tu estas sufriendo por algo... [00:13:46-7](#) // el que dirán po [00:13:46-7](#) // a mí me da lo mismo el que dirán, porque a las finales, yo sufrí, a mí me golpearon... [00:13:53-1](#) // pero eso a mí me llevo pero ella... por ejemplo ella me entendió que si a mí me hubiese pasado a mí me hubiese afectado un 100% que nadie se entere en cambio ella supo salir a flote, ella estaba bien hundida y supo salir... [00:14:12-3](#) // claro, te ayudo a liberarte, a descargarte [00:14:16-6](#) // nada de psicólogo, ni nada de nada, porque hasta el día de hoy sigo igual y si me lo preguntan lo cuento, yo lo veo para mí normal, aunque es anormal, pero para mí lo veo como algo normal [00:14:29-0](#) // lo asumiste bien [00:14:26-1](#) // tengo unas ganas de sacarle la.... [00:14:32-4](#)

// no yo los programas que por ejemplo que ahí compartí en el club de niños, me sirvió igual como para compartir un poquito mas, porque a veces nosotros no compartíamos mucho con la familia, o sea de lo que yo viví estoy comentando, porque a lo que esta comentando mi compañera yo no lo vivido. [00:14:51-5](#) // espero que no [00:14:51-5](#) // pero me refiero a lo que yo compartí ahí, a estar mas unidos, porque de repente igual están melidos en el computador a veces uno para almorzar, no almorzamos todos juntos, porque están algunos por allá... pero nos ha servido para estar mas juntos, mas unidos así como estamos... [00:15:11-2](#) // sirve para unir lazos entre compañeros, que ya no te es tan indiferente tu compañero que de repente tu lo miras, a un lado, ha que pesado, pero no sabes, o sea y eso te sirve, encuentro que esto ha sido todas estas capacitaciones o no se como llamarlas... no son capacitaciones?... nos sirve para estar... mirar para el lado y ver que tu compañero sufre y que no es el antipático pesado que "ha no me interesa" sino que... [00:15:37-8](#) // que es una persona [00:15:37-8](#) // te forman lazos... creo [00:15:48-0](#)

// Bueno yo igual estoy de acuerdo con ella, que uno conoce a la persona en otra faceta, no solo ... no tanto en el saludo... hola... chao... y además que uno también, por ejemplo, todos estos cursos me han enseñado para entender los problemas que tengo y ser un poco mas tolerante, porque si bien no lo voy a solucionar, pero ya puedo ser un poco mas tolerante y ser un poco mas flexible así también, porque yo también he tenido N problemas con mis cabros chicos, un desorden pero horrible, pero ya hay mas tolerancia de parte mía, no de mi señora que es como mas dura, pero trato yo de poner las cosas en la mesa y que no se desparrame todo el cahuín este, es en ese sentido, en que uno ya empieza a conocer la problemática que uno tiene y al comprenderla ya trata uno de buscar una solución ya mas racional, porque de repente lo mas fácil es mandar todo a la punta del cerro nomas. [00:16:50-5](#)

[Desde la parte institucional, decían que ahora existen lazos entre ustedes, o sea ya no es el compañero que no conozco [00:17:19-4](#) ]

// no, es que yo creo que uno siempre esta, o sea, yo los conozco de años dos... pero nunca estamos en una instancia en que podamos conversar otra cosa que no sea de trabajo... o sea, esta bien que cualquier cosa... [00:17:26-2](#) // estar en otro lado compartiendo alguna otra cosa. [00:17:29-4](#) // por ejemplo oye y estay de guardia?" "Te pusieron de guardia?" - "No, no me pusieron de guardia" - "que vas a hacer el fin de semana, vas a trabajar?" - "sí". y eso es todo lo que uno habla, todo de trabajo, todo de... [00:17:36-7](#) // es todo muy acelerado, todo [00:17:44-3](#) // de repente hablar de otras cosas ayuda [00:17:43-1](#) // ayuda! [00:17:43-1](#) // pero por lo general el sistema de atrapa y no te deja... [00:17:58-0](#) // pero los lazos que se crearon en estas capacitaciones no se... no fueron del momento, porque continúan, porque por ejemplo con ellos yo jamás pensé que en algún momento iba a poder compartir algo más, en cambio con ella donde nos vemos, hola como estás, un saludo, un beso, una cosa mas... [00:18:12-5](#) // claro por ejemplo cuando yo la veía decía... "huy la galla pesaa!" ahahahah y ahora son amigas [00:18:23-7](#) // no mira, no amigas, pero sí compañeras que igual donde estamos nos saludamos y nosotros podemos... no se po yo la veo en algún... algo complicado con ella, no se po, yo la voy a apoyar. [00:18:34-1](#) // que uno también, a uno como que a donde la ve de repente no se po, uno ve a una persona muy seria entonces uno dice, ha este gallo es pesado, sin conocerlo... [00:18:40-4](#) // sí, son los prejuicios [00:18:43-8](#) // eso, entra por la vista... [00:18:49-4](#)

[ Desde el punto de vista personal, han logrado satisfacer alguna necesidad? por ejemplo en las relaciones, familiares, interpersonales... [00:19:16-2](#) ]

// Por supuesto, si vuelvo a donde te dije momentos atrás, todas estas capacitaciones, de todo, uno va sacando algo, algo positivo de lo que sea, te ayuda en cierto modo a ver diferente ciertos problemas, a ver ciertas situaciones, claro que sí [00:19:47-0](#) // las relaciones no, siguen igual de acelerados, pero tratamos de que bajarnos un poquito de... [00:20:17-0](#) // por ejemplo ahora nosotros andábamos corriendo y todo y andábamos y de repente u esto que y como que ahora ya! llegue acá y como que "cálmate!" o sea como que... de aquí para allá [00:20:35-1](#) // sí, he notado que hay que de repente bajar.. [00:20:36-5](#) // ponerle freno al acelerador ahí [00:20:41-8](#) // es que ya tenemos estos cursos, entonces ya sabemos donde detenernos, aquí mismo lo dijiste recién, tu sabes cuando tienes que tolerarte, y eso te ha ayudado a aguantar, a mí igual, uno tiende a terminar las cosas demasiado rápido y no escuchar a los demás, ese es uno de los errores que comete el ser humano, nunca escuchar al de al lado, sino que siempre creerse el cuento uno solo [00:21:05-3](#) // pero le cuesta, le cuesta... yo te digo a uno le cuesta, a mí me cuesta... de repente como que "chántate!" que estas haciendo... de repente llevo y las lanzo nomas. [00:21:09-6](#) //y de ahí le llega el cachazo [00:21:15-7](#) // debería de haberla pensado primero y... [00:21:15-7](#) // y los cachazos duelen [00:21:16-9](#)

[ Y en este proceso, por ejemplo yo estoy tomando desde el 2008 hasta este año junio, las jefaturas les han apoyado? [00:21:38-5](#) ]

// hmmm no [00:21:38-5](#) // han apoyado con el horario, con la disposición del horario [00:21:44-2](#) // a mí personalmente... no [00:21:44-2](#) // en mi caso personal, no [00:21:49-3](#) // no, tampoco, porque son cosas que topan: en que es algo bonito, pero no hay donde aplicarlo [00:21:54-1](#) // a mí me preguntan "oye papá, porque vas siempre a esos cursos de droga, de violencia intrafamiliar, hay algún problema

familiar?" me decían, no se po, si estoy nominado, no se cual es el... sobretodo la semana... oye acuérdate que hoy día termina el taller de la droga... 00:22:09-4 // al final termina sintiendo bullying. 00:22:16-5

[De lo que ustedes han observado en el parque, han notado alguna diferencia después de que se dieron los cursos? por ejemplo antes decían que algunos iban personalmente a hablar con la asistente, porque se sentían más identificados, cierto?, han habido algunas otras acciones que les llamó la atención? 00:22:44-4 ]

// Yo nunca mas fui a hablar con la asistente, ese también es un cambio, negativo... pero... 00:22:58-9 // con mis compañeros mejor hago mis comentarios, con los mas cercanos, pero nunca mas con la asistente 00:23:05-1 // hoo mall! 00:23:17-2 // porque la verdad de las cosas, las cosas de cada uno de nosotros, es algo súper personal, entonces de repente cuando entran comentarios ya mas allá, quisiera decir, como cuando las cosas salen a la luz publica, están mal informados, pienso yo que tal como uno tiene que ser discreto en cada oficio, profesión, lo que sea, tiene que ser súper discreto... 00:24:09-9 // o sea, a mi me da la impresión de que todos estos cursos que se dieron ahora ultimo no fue algo que haya emanado de servicio social, yo creo que mas fue el empeño que le pusieron ustedes (alumnos en práctica), por su profesionalismo... 00:24:20-9 // que antes no habían estos cursos 00:24:22-5 // es que yo creo que fue más por los funcionarios, ya que muchos funcionarios se acercaron a pedir ayuda con esto, tal vez tomaron también esta... todo eso... 00:24:29-1 // como para juntar todo... 00:24:34-9 //claro y después se juntaron toda la información y dijeron ha ya, podemos hacer esto... bien po! 00:24:39-4

[A futuro, deberían continuar las actividades, en qué deberían centrarse?]

// es una buena iniciativa hahahahah 00:25:04-7 // ahaha que no sean siempre los mismos 00:25:01-6 // para ir corriendo un poco la lista 00:25:04-9 // claro! 00:25:08-7 // que los demás también participen, ahahahah siga participando 00:25:13-4 // es un buen grupo 00:25:13-8 // hay harta material aquí para... 00:25:17-5

[Y ustedes por ejemplo, estos cursos que han hecho, los han compartido con compañeros que no han participado? 00:25:21-4 ]

//no 00:25:22-7 //no 00:25:23-9 // desde el comienzo, cuando recién nos estábamos ... estábamos en el curso... si 00:25:24-5 // eso si, porque igual te preguntan igual de que se trata, y eso... pero después de eso nada mas... 00:25:34-6 // claro, de hecho muchos te hacen burla, unos de mas confianza y todos dicen de verdad en el fondo... oye a ti te llaman por... 00:25:37-7 // que te pega la señora... una cosa así 00:25:37-7 // claro, claro! que le pegas a tu señora o si vas... oye te llevan ahí porque soy drogadicto! 00:25:42-9 // claro, se sienten muy identificados con el cartelito pegado en la cabeza 00:25:51-8 // por eso que venir es medio reacio para nosotros... por eso que sea mas participativo, no siempre con... 00:26:03-7 // claro, con grupos mas grande, que no se repitan tanto las personas 00:26:02-1 // ojala! 00:26:03-2 // igual que a lo mejor lo otro que pasa con él, que fue a una charla de drogas y a lo mejor oye, volado poh, yo creo que a ti te pasa lo mismo... 00:26:12-1 // no si yo me senti perseguido, yo lo cuento, debo confesarlo porque eran charlas de drogas, después de violencia intrafamiliar, después de proceso de... que fue ahora ultimo... que ese no fue tanto, porque fue aprender a ser papá... algo que uno hace, de repente de forma espontanea, de repente puede tener alguna ciencia también entonces, ahí ya no me sentí tan señalado con el dedo... dijeron me puede servir para mi relación con los niños 00:26:42-9 // claro, como que decia... iba pasando... como que... mauro, mauro, mauro! 00:26:40-5 00:26:44-2

[Finalmente, que entienden ustedes por conciliación? 00:27:05-6 ]

// Conciliación es como una reconciliación, conciliación es como llegar a acuerdo 00:27:14-3 // comparación de 2 partes que sean iguales, ver que una parte que sea igual a la otra, cuales son las diferencias que tienen, buscar las diferencias que hay entre una parte y otra y ver porque esta esa diferencia. Porque la otra es reconciliación. 00:27:27-3 // como buscar el punto medio de las 2 partes, estar en equilibrio. 00:27:32-4

[Qué creen que significa entonces conciliación trabajo familia? 00:27:39-6 ]

// que hay que unir la familia y el trabajo, no se pueden juntar, pero si... 00:27:43-7 // sacar la diferencia entre la familia y el trabajo y ver si se puede haber algún acercamiento entre esas 2 partes 00:27:54-1 // sacar algo de la familia y del trabajo... 00:27:57-2 // no, no sacar, ver.. Ver! 00:27:59-5 // ver la diferencia... 00:28:02-2 // como puedes tu por ejemplo... 00:28:00-8 // como puedes sacar esa diferencia, y unirlas... y poder trabajar con esas 2 diferencias 00:28:06-1 // o sea hacerlas mas compatibles 00:28:09-0 //hacerlas compatibles porque nunca vas a poder conciliarlas 00:28:14-9 // yo personalmente nunca... 00:28:15-5 00:28:16-2 // El trabajo no se puede conciliar con la familia, es imposible. 00:28:19-0 // la familia es lo primero y después el trabajo 00:28:21-5 // es imposible reconciliarlos, pero sí, tiene que haber un punto donde... 00:28:25-7 // mi trabajo es mi trabajo y mi casa es mi casa 00:28:24-9 // pero obvio, que estábamos hablando de nosotros, ya que nosotros estamos en esto, es que somos nosotros los que tenemos que ver a mi familia, el trabajo... 00:28:55-3 // y soy yo el núcleo, para allá y para acá 00:28:58-6 // o sea que pasa... que si tu por ejemplo... 00:28:59-0 // tu tienes que elegir, o el trabajo y tu familia, por lo general, uno siempre elige trabajo, en desmedro de la familia 00:29:05-5 // es que depende, si estas con la familia y tienes que trabajar obviamente eliges el trabajo o sea... 00:29:10-5 // entonces que paso después de estos cursos, nopo, primero la familia, el trabajo igual es importante, no lo podemos dejar de lado tampoco, pero tratar de no darle tanta importancia como la familia. 00:29:22-3 // y cuando uno es el proveedor de la familia, solamente esa persona, obviamente te dedicas mas al trabajo y a la familia, tienes como darte ... 00:29:32-9 // ahí es donde tu tienes que usar, jugar un poquito y ver como puedo compartir con mi familia también para no dejarla tanto de lado, y también tengo que cumplir en el trabajo y es ahí donde yo digo, hay que buscar el punto de adaptarse 00:29:42-6 // o sea yo tengo que ser el punto medio, yo soy la que tengo que ver el trabajo, la familia, pucha estoy trabajando demasiado el fin de semana, ya, entonces mi trabajo va a tener que postergar fin de semana, para poder estar mas con los míos, porque o sino se me va a pasar mas el tiempo y mis hijos van a crecer y bueno... lo que me paso... mis hijos crecieron, crecieron... 00:30:05-4 // yo no quiero trabajar por quedarme en la casa, aunque no gane plata pero... 00:30:08-9 // me encontré con un nieto cachay, con un nieto 00:30:13-4 // eso te paso por no estar suficiente tiempo con tu familia 00:30:14-1 // sipoooo 00:30:18-7 // a mi me salieron 2! hahah 00:30:18-8 // por eso no busque el punto, el equilibrio para poder estar con mis hijos, para apoyarlos, en el momento que estaban pasando, no porque yo tenia que trabajar, tenia que promover, que ir para allá, que ir para la casa, no, trabajo... entonces, eso es lo que pasa, uno deja mucho de lado la familia por cumplir demasiado en el trabajo y viceversa, mucho trabajo la familia se siente ahí... 00:30:43-1 // es imposible conciliarlo 00:30:43-1 // es imposible, pero hay que tratar de llevarlo 00:30:45-7

[ Y las actividades en que participaron, les ayudaron en esa conciliación? 00:30:49-2 ]

// por lo menos en el caso mio yo traté de no trabajar tanto, trato de no, de no esmerarme por trabajar... si bien de repente puedo deshacerme yo de mi compromiso fin de semana, yo lo hago y prefiero estar con la familia 00:31:13-3

// a mi me ayudo mas a tener mejores conversaciones mas, mas fructíferas en mi núcleo así cuando nos juntamos todos o sea como que volvía a "juntémonos todos!" el patriarca!... o la ... madrastra iba a decir, ... por mi señora que estuviéramos todos juntos, tratar de estar el máximo de tiempo juntos, eso me ayudo bastante, porque empecé a jugar con ese tipo de juego, con lo mismo que hacíamos acá, conversar, conversar de repente aunque, tener mas comunicación, si yo siempre he dicho que lo mas importante es tener una comunicación con las personas, tal como muchas veces así... pucha yo con quien mas ... la Magali, la que mas veo allá a Mauricio... Carola se sienta acá... pero siempre tratado de... a ver, tener una mayor cosa, eso ayuda bastante. 00:32:09-7

// lo que yo aprendí en estos talleres fue a delegar un poco mas de responsabilidades, porque mi caso es diferente por ejemplo al de mi compañera, ya que ella tiene niños chicos que no pueden ser independientes todavía en cambio yo tengo los mas grandes, entonces que es lo que hace ella, yo seguía viéndolos como niños y quería hacerles todo, entonces esto me ayudo a "tu no puedes trabajar y estar 100% pendiente allá" tienes que delegar un poco de trabajo o de funciones a los demás y todavía lo aplico, en todo caso, con mi hijo, camilo, "ha mami es que yo me voy con mi polola el fin de semana" ya perfecto... Llego el día lunes -"ha mami no me lavaste los pantalones blancos?" - "No mira, ahí esta el detergente y ahí esta la lavadora... aprete botones, aprete botones!" ahahahaha -" Usted sabe manejar la lavadora, sabe manejar el computador, por lo tanto no es nada de otro mundo!" - " hayyyyy!" - Me dice... "Mi maaaaami!!!" - pero lo hace... 00:33:03-1 // le falta pero lo hace. 00:33:03-4 // o sea es algo simple lo que estoy diciendo, pero sí, lo he hecho lo sigo aplicando, que no siempre voy a estar yo 100% en todo.. 00:33:14-7 // hacerlos crecer un poquito mas para que puedan salir adelante 00:33:18-9

// A mi me paso eso con mi hijo que tiene 8 años, entonces es como que, yo tengo otra lola pero es grande, tiene 21, bueno va a cumplir 21 ahora, pero no vive conmigo, y es como si fuera hijo único el , entonces todas las cosas así como, "guagüita" como que yo le hago las cosas y ahora he estado tratando de dejarlo un poquito mas solo que se vista. 00:33:39-8 // regalones! 00:33:39-8

// entonces igual como que cuesta un poco, porque yo como todavía lo veo, a veces incluso me hace así como guagüita de repente, entonces yo digo . "ta malo!" porque igual yo tengo que tratar de que él vaya creciendo, yo a veces no lo dejo ni salir ni para la calle, no tiene ni amigos porque yo tampoco lo dejo salir a la calle, porque me da miedo con la clase de niños que se junta, sobretodo igual eso tiene que ir conociendo... 00:34:11-2

// si, los talleres han ayudado bastante porque yo me acuerdo cuando llego yo me acuerdo que iba bien... bien... para abuelita y ahora ya yo siempre la trato así como... un adulto ya el... le hablo y le digo cosas a veces, conversamos pero después lo dejo y después chao, para que él se vaya desarrollando solo, porque se nota que regalón, ellos mismo se hacen los regalones... 00:34:42-4 // la abuelita!! 00:34:42-0 // no me lo recuerdes, no me lo recuerdes, no, si me gusta... si tengo que asumirlo ya va a tener 30 años la niña ya... 00:34:48-9

[Bueno yo les agradezco que hayan participado en esta entrevista, poder conocer los puntos de vista que tenían. Hicieron hartó énfasis en algunas cosas, entre ellas el hecho de que tendrían que cambiar la lista de los asistentes. 00:35:08-2 ]

// A lo mejor eran las únicas cifras que habían... por eso somos los únicos! 00:35:19-2

[Pero gracias, porque esto me sirve para poder completar mi proceso de tesis y al servicio para poder mejorar. La información que ustedes entregaron aquí, va a ser usada solamente por mi... 00:35:34-3 // pero... el documento que yo entrego, va la entrevista, aunque irá codificada, así que espero estén tranquilos.... 00:35:58-7 ]

// no que bonito que le vaya bien, tratamos de hacerlo lo mas escueto posible porque, como dijeron todos y yo, que este mundo avanza ta rápido que de repente estos cursos tan buenos que nos hacen, a nosotros poco tiempo tenemos, porque como que se van diluyendo, porque debiera ser mas masivo, porque así entre todos, vamos a conversar estos temas, pero si es para un grupito, no nos podemos poner de acuerdo si el grupito es siempre el mismo y si fuera mas masivo, habría mas comentarios de esto, entonces habría un tema de conversación 00:36:47-0 // falta el tema de masividad 00:36:47-0 // oye pero hacerlo mas seguido 00:36:50-9

[Una cosa que no tomamos mucho, el desarrollo de los talleres fue coherente o hubo algunas cosas que a ustedes no les pareció 00:37:04-9 ]

// Salir elegida!, elegida de todas, así como salgo yo y así como... "marcada!" y yo "ya, ya..." 00:37:11-6 // Pero otra cosa es que se nota que nos conocen poco 00:37:20-1 // Nopo, se nota que al elegimos así, nos conocen poco o conoce poco del servicio... 00:37:26-6 // Me imagino que fue por la cercanía que tienen hacia nosotros 00:37:28-1 // Yo creo que si 00:37:28-2 // Si me conocieron de las faldas de mi mamá 00:37:31-8 // O sea yo quiero pensar que fue como un plan piloto que aquí están los mejores para... hahaha 00:37:40-9

[Bueno ustedes en este momento, han representando a todos los que participaron en los talleres, o sea... la opinión que ustedes hicieron aquí probablemente será similar a lo que otros funcionarios han tenido 00:38:09-6 ]  
00:00:00-0

