



Universidad de Concepción

Revista Electrónica de Trabajo Social

Edición N° 14 - 2016

Escuela de Trabajo Social - Universidad de Concepción.

Desde 1956, 60 años de historia.

Revista electrónica de
TRABAJO SOCIAL

www.revistatsudec.cl

ISSN: 0719- 675X

latindex

Indizada/Resumida en **Latindex**-Directorio

Contacto: revistatsudec@gmail.com

Fotografía de portada: Archivo Universidad de Concepción.

ISSN en línea: 0719-675X

Volumen N° 14, año de la publicación Noviembre de 2016 (Semestre II)



Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Concepción
Barrio Universitario s/n
Fono (41)2204106 Fax
(041)2231084

www.revistatsudec.cl

www.trabajosocialudec.cl

Revista de publicación Semestral

Nota: Los artículos publicados en la presente edición son de responsabilidad de sus autores/as y no representan necesariamente el pensamiento de la Revista ni de la Universidad de Concepción. La reproducción total o parcial de los artículos se encuentra autorizada siempre y cuando se haga debida mención de la fuente.

DIRECCIÓN:

María Ximena Méndez Guzmán

Asistente Social, Master en Educación para el Trabajo Social, Magíster en Mediación Familiar, Doctora en Ciencias de la Información. Profesora asociada del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción, Chile.

COMISIÓN EDITORIAL:

- **Bernardo Castro Ramírez**, Profesor de Filosofía, Universidad de Concepción Master en Sociología del Desarrollo, Universidad de Lovaina, Bélgica. Doctor en Ciencias de la Información, Universidad Pontificia de Salamanca, España. Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción (Chile)
- **Valentín González Calvo**, Trabajador Social. Sociólogo. Magister Orientación Familiar. Magister en Arteterapia, Magister en Tanatología. Prof. Titular EU Universidad Pablo de Olavide. Sevilla (España)
- **Viviana Beatriz Ibáñez**, Asistente Social, Licenciada en Trabajo Social, Master Universitario en Comunicación e Intervención con grupos Universidad de Sevilla, Doctora en Ciencias Sociales y Trabajo Social Docente e Investigadora de la Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina)
- **Víctor Yáñez Pereira**, Trabajador Social, Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales, Universidad de Concepción. Doctorado en Ciencias de la Educación, en la Universidad de Sevilla, España. Director de la Carrera de Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Chile (Chile)
- **Carmen Gloria Jarpa Arriagada**, Trabajadora Social, Magister en Familia mención en Intervención Familiar, Docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Bío Bío (Chile)
- **Patricia Castañeda Meneses**, Trabajadora Social y Licenciada en Trabajo Social en la Universidad de Valparaíso. Doctora en Ciencias de la Educación en la Universidad de Barcelona. Académica e Investigadora en Escuela de Trabajo Social en la Universidad de Valparaíso. (Chile)
- **Ronald Zurita Castillo**, Trabajador Social, Estudiante del Magíster en Gerencia Social, Universidad de la Frontera. Diplomado en Promoción y Protección integral de la Infancia y la Adolescencia, Universidad de Concepción. Se desempeña profesionalmente en la Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (Chile)
- **Hugo Silva Espinoza**, Trabajador Social, Estudiante del Magíster en Investigación Social y Desarrollo, Universidad de Concepción. Se desempeña profesionalmente en Dirección de Administración de Salud de Talcahuano. (Chile)

Saludo editorial:

N°14, Noviembre 2016

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Concepción fue creada el año 1956 y este año cumplió 60 años de existencia, aportando decididamente al progreso cultural, social y económico de la región y el país. En el marco del sexagésimo aniversario, nos complace presentar la edición número catorce de la Revista Electrónica de Trabajo Social de la Universidad de Concepción, espacio abierto y plural de intercambio científico, que apunta a la difusión de artículos, ensayos e investigaciones, apoyando así la labor que realiza el Trabajo Social y las Ciencias Sociales en sus diferentes ámbitos de intervención. La presente edición es el segunda del año 2016, mejorando la periodicidad de publicaciones intentamos dar respuesta a la creciente demanda de los y las profesionales del trabajo social y las ciencias sociales en espacios de este tipo.

El presente número se compone de siete artículos, el primero de ellos fue escrito por María Paz Palacios que nos comparte una Sistematización del trabajo realizado en el área de Salud en la región O' Higgins donde nos da a conocer la importancia que tiene las intervenciones sociales realizadas a nivel local en el marco del sistema de protección integral a la infancia, en especial desde el ámbito de Salud, puerta de entrada al Sistema Chile Crece Contigo. La segunda contribución al presente número la realizó Carlos Andrade, quien reflexiona acerca de las condiciones mínimas con que debiese contar una corresponsabilización entre aparato público y entidades de la sociedad civil en las políticas sociales orientadas por el enfoque de derechos. Por otra parte, y sin duda, una las características históricas de la profesión es la visita domiciliaria. Paula Chamorro nos presenta la investigación "*Visita domiciliar en trabajo social: Un aporte para su aplicación*" en donde se exponen aspectos relevantes sobre el uso actual de la visita domiciliaria en Trabajo Social. Este trabajo investigativo permitió generar una propuesta de estructura de la visita domiciliaria, pudiendo aportar con una visión práctica y detallada de cómo se lleva a cabo esta estrategia en la actualidad. La investigación de Fernández, Hidalgo y Segura, denominada "*Creencias de estudiantes sin discapacidad respecto de aspectos académicos del proceso de inclusión de sus pares con discapacidad en la universidad de concepción*", nos presenta también un valioso aporte, pues los resultados de su investigación tuvieron el propósito de suministrar mayores antecedentes empíricos al desarrollo de iniciativas que promuevan la inclusión y velen por el ingreso, permanencia y egreso de los

estudiantes con discapacidad de las instituciones de educación superior. Entre el 24 y 25 de marzo del 2015 en las regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo un evento meteorológico provocó crecidas y desbordes de los ríos Copiapó y El Salado. Un grupo de profesionales nos presentan la sistematización de la intervención psicosocial realizada tras la catástrofe del 25 de marzo del 2015 en la localidad de El Salado. Reconocemos también el valioso aporte realizado por Sepúlveda, Avendaño, Avaria y Rivera pues nos presentan una interesante investigación sobre el uso de las TIC's como recurso que facilita el ejercicio de maternidad transnacional de un grupo de mujeres peruanas radicadas en Santiago de Chile. Finalmente, Bascur nos presenta una interesante reflexión sobre el proceso de creación artística y su vinculación con la gestión de organizaciones.

Sin duda esperamos que este número también sea de su completo interés y utilidad. Les invitamos a presentar sus artículos para el próximo número de nuestra revista que será publicado el primer semestre del próximo año.



María Ximena Méndez Guzmán

Directora – Editora

ÍNDICE:

- Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia: Una mirada desde la Intervención Social** Pág. 6
María Paz Palacios Ortiz, Asistente Social, Magister en Intervención Social: Mención Familias.
- Relación estado-organizaciones de la sociedad civil en las políticas sociales. hacia condiciones mínimas para una corresponsabilización orientada a la efectivización de los derechos** Pág. 17
Carlos Alejandro Andrade Guzmán, Doctorante en Trabajo Social y Políticas de Bienestar de la Universidad Alberto Hurtado y Boston College y Magister en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Chile.
- Visita domiciliaria en trabajo social: un aporte para su aplicación.** Pág. 28
Paula Alejandra Chamorro Montes, Trabajadora Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Creencias de estudiantes sin discapacidad respecto de aspectos académicos del proceso de inclusión de sus pares con discapacidad en la universidad de concepción** Pág. 40
Mónica Fernández Suazo, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Concepción
Cynthia Hidalgo Sepúlveda, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Concepción
Cristian Segura Carrillo, Trabajador Social, Profesor Asistente, Departamento de Trabajo Social, Universidad de Concepción
- Sistematización de la intervención psicosocial tras la catástrofe del 25 de marzo del 2015 en la localidad de el salado** Pág. 52
Viviana Rodríguez Venegas, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Diplomada en Estudios de Género, Magister en Gerencia Social. Académica del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Atacama.
Aholibama Fernández Chaparro, Psicóloga, Licenciada en Psicología, Terapeuta Floral, Psicóloga CESFAM Mellibosky de la comuna de Copiapó
Valentina Rivera Plaza, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Trabajadora Social ANAWIN Centro de Rehabilitación de consumo problemático de alcohol y drogas de la comuna de Copiapó
Alexandra Trincado Varela, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Asistente Social PRM Talita Kum de la comuna Copiapó
Jorge Reyes Julio, Trabajador Social, Licenciado en Trabajo Social, Trabajador Social PREVIENE de la Municipalidad de Copiapó
- Las tic's como recurso que facilita el ejercicio de la maternidad transnacional de mujeres peruanas en Santiago, chile** Pág. 62
Yerma Vanessa Sepúlveda Mancilla, Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile
Viviana Elisa Avendaño Villalobos, Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile.
Andrea Loreto Avaria Saavedra, Dra. En Estudios Avanzados en Antropología Social. Magister en Antropología y Desarrollo, Asistente Social. Docente e investigadora Universidad Autónoma de Chile.
Javiera Natalia Rivera Soto, Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile
- ¿Qué elementos del proceso de creación en las artes plásticas pueden ser de utilidad en la gestión de las organizaciones?** Pág. 72
Carlos Bascur Ramos, Magister en Comunicación digital.

SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA: UNA MIRADA DESDE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Recibido: 12 de mayo 2016

Aceptado: 7 de noviembre 2016

María Paz Palacios Ortiz

Asistente Social, Magister en Intervención Social:
Mención Familias, Asesora del Programa de Apoyo
al Desarrollo Biopsicosocial en la Dirección de
Servicio de Salud O' Higgins,
mariapaz.palacios@saludohiggins.cl

Resumen

El presente artículo se enmarca en la Sistematización del trabajo realizado a los diferentes Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Hospitales Públicos pertenecientes a la región de O' Higgins, en los cuales de manera mensual se realizan Orientaciones Técnicas enmarcadas en el contexto del Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia, conocido como Sistema Chile Crece Contigo, siendo uno de sus pilares fundamentales el ámbito de Salud, denominado Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB). Dichas orientaciones son desarrolladas por el equipo regional del Sistema, compuesto por representantes del ámbito de salud desde la Seremi de Salud y la Dirección de Servicio de Salud, además de la Seremía del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO).

Es en este contexto en el cual se pretende dar a conocer la importancia que

tiene para el Sistema las intervenciones sociales realizadas a nivel local, en especial desde el ámbito de Salud, puerta de entrada al Sistema Chile Crece Contigo.

Palabras Claves: Políticas de Infancia, Sistema Chile Crece Contigo, Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial, Intervención Social.

Abstract

Comprehensive Protection System wing early Childhood: A view from the Social Intervention

This article frames in the systematization of the labor done in several CESFAM (Family Health Centers) and public hospitals from O'Higgins region. The monthly technical guidelines done framed in the context of and integral protection system for early childhood, known as "Chile crece Contigo" system, being one of it's main pillars the field of health, called "Biopsychosocial development support program" (BDSP). The guidelines are developed by the regional system team, made up of an executives from "Seremi de Salud" and "Dirección de Servicio de Salud", besides the "Seremía del Ministerio de Desarrollo Social" (MIDESO).

It is this context in which it seeks to highlight the importance for the system of social interventions at the local level, especially from the field of health, gateway to Chile Crece Contigo System.

Keywords: Child Policies, Chile Crece Contigo System, Biopsychosocial development support program, Social Intervention.

Introducción

La elección de Sistematizar el trabajo empírico desarrollado por las profesionales que asesoran técnicamente a los equipos de salud y social de la región, en el contexto del Sistema de Protección Social a la Primera Infancia, se fundamenta en que si bien el Sistema se comienza a implementar a nivel local en el año 2007, existiendo literatura y estudios respecto a la evaluación del desarrollo del mismo, a nivel regional se puede observar que no existen documentos oficiales tanto a nivel ministerial como regional y local, que sistematicen el trabajo desarrollado por los equipos de salud en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Hospitales (Alta, Mediana y Baja complejidad) de la región de O' Higgins.

En este sentido, la elección de utilizar la metodología de la Sistematización permite la posibilidad de desarrollar prácticas fundadas de aprender a partir de las mismas y de comunicar lo aprendido. Es decir, se trata de un concepto que involucra sistematizar las prácticas de nuestro quehacer profesional cotidiano.

Sumado a lo anterior, Ayllón (2001), señala que los aportes de esta metodología constituyen un nivel inicial de teorización que pueden convertirse en insumos importantes para la producción de conocimientos realmente adecuados para cada realidad local

en particular. Es decir, la utilización de la Sistematización como metodología de trabajo, permite la posibilidad de generar una praxis entre los elementos teóricos y prácticos que influyen en las formas en las cuales se desarrollan las intervenciones Biopsicosociales en el marco del Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia. En especial aquellas que desarrollan los equipos de Salud en el marco del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial, pilar fundamental del Sistema Chile Crece Contigo.

Lo anterior con el objetivo de conocer la realidad local de cada una de las comunas en las cuales se desarrolla el Programa y a su vez, visibilizar las principales fortalezas y debilidades que presenta el mismo, para generar a nivel regional y en conjunto con los equipos de Salud a nivel local, nuevas y mejores estrategias de solución frente a problemáticas específicas relacionadas con las formas de intervención directa con los niños (as) y sus familias en sus contextos cotidianos.

Las Orientaciones Técnicas se desarrollan en terreno, supervisando el ámbito de Salud, las profesionales que se desempeñan en la Seremi y en la Dirección de Servicio de Salud, dependientes del mismo ministerio (MINSAL), quienes entrevistas a las y los encargados de los programas en los diferentes CESFAM y Hospitales, que se relacionan directamente con el Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (en adelante PADB), además de contar con la participación de la referente de la Seremía de Desarrollo Social (en

adelante MIDESO), quien entrevista a la o el encargado comunal del Sistema de Protección Social a nivel local.¹

Posteriormente se realiza en conjunto con la red ampliada² de cada comuna, una retroalimentación de las pautas aplicadas, con el objetivo de entregar las observaciones y sugerencias a los equipos de salud, educación, social³ y demás integrantes de esta red.

Marco de Referencia

Se considera importante, antes de mencionar las teorías que se encuentran a la base del Sistema Chile Crece Contigo en la actualidad, contextualizar a los (as) lectores (as) respecto a la importancia que ha tenido esta temática a lo largo de la historia del país.

La preocupación del Estado por la Infancia ha sido una temática que se ha abordado desde comienzos del siglo XX en adelante, siendo uno de los hitos fundamentales en esta materia, la ratificación del Estado de la Convención de los Derechos del Niño (a) en el año 1990, la cual sostiene el principio de la igualdad de derechos y oportunidades a todos los niños y niñas sin distinción e independientemente de cualquier

característica personal o de su familia (El Futuro de los Niños es Siempre Hoy:2006).

Es en este contexto de transición a la democracia a inicios de los 90', que el nuevo gobierno⁴ debía dar respuesta a múltiples demandas sociales de sectores que habían sido postergados o reprimidos durante el gobierno militar. En la esfera de las Políticas Sociales hubo una importante inversión de recursos fiscales con el objetivo de pagar los déficits acumulados en los distintos sectores: Sociales, Salud y Educación, entre otros.

Específicamente y en respuesta a las múltiples necesidades que presentaban los niños (as) de los sectores más vulnerables de la sociedad es que se elabora el Plan Nacional de la Infancia denominado, **“Metas y líneas de acción a favor de la Infancia: compromiso con los niños de Chile”**, en el que se formularon objetivos básicos y se definieron metas hasta el año 2000 en las distintas áreas relacionadas con el bienestar de los niños, niñas y adolescentes (Gobierno de Chile: 1994).

Posteriormente ya ha inicios del Siglo XXI, durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos (2000-2006) se diseña una nueva política de Infancia, con el propósito de complementar los lineamientos propuestos en el Plan Nacional, denominada: **“Política Nacional a Favor de la Infancia y la Adolescencia: 2001-2010”**, la cual contenía

¹ El equipo que realiza las Orientaciones Técnicas es conformado por dos Asistentes Sociales, una Enfermera y una Doctora (Gineco Obstetra).

² Se entenderá como Red Ampliada a todas las instituciones que trabajan directamente con las gestantes y los niños y niñas, entre las que se encuentran el ámbito de Salud, Social, Educación Inicial, OPD, Escuelas de Lenguaje, entre otras.

³ Se entenderá por el concepto de Social, las prestaciones entregadas por las diferentes unidades municipales de cada una de las comunas, encabezadas por la o él Encargado Comunal del Sistema Chile Crece Contigo.

⁴ Gobierno del Presidente Patricio Aylwin Azócar (1990-1994).

orientaciones éticas, valóricas y operativas, que disponían de un instrumento de planificación efectivamente intersectorial, el cual permitiría instalar en la gestión pública chilena una nueva forma de “hacer política pública” con perspectiva de garantizar el pleno ejercicio de los Derechos Fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. (Gobierno de Chile: 2000).

A pesar del desarrollo de esta propuesta de trabajo que involucraba la participación articulada de diferentes sectores públicos que intervenían en el ámbito de la infancia, la Política no logra cumplir con este objetivo, debido a la escasa articulación que se presenta en el trabajo que realizan los diferentes actores sociales involucrados en el tema, es principalmente por este motivo que en el año 2006 durante el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria (2006-2010), se crea el **Consejo Asesor Presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia**, cuyo eje apunta a *“elaborar un diagnóstico de la situación actual y de las insuficiencias existentes en materia de protección a la infancia, para luego, formular y proponer un conjunto de políticas y medidas idóneas para efectos de implementar un sistema de protección a la infancia”* (El Futuro de los Niños es Siempre Hoy: 2006, 11).

Cabe señalar que tanto las propuestas entregadas por el Consejo Asesor Presidencial como la Política Nacional a Favor de la Infancia y la Adolescencia fueron pilares fundamentales para el diseño del actual Sistema Integral de

Protección a la Infancia, denominado **Sistema Chile Crece Contigo** (ChCC), el cual presenta como eje fundamental el acompañamiento de la trayectoria del desarrollo de los niños y niñas desde los 0 a 4 años⁵. El Sistema se enmarca en las Políticas de Protección Social, diseñadas durante la primera década del Siglo XXI, que en líneas generales tiene como finalidad atender las vulnerabilidades que enfrentan las personas y los hogares en el plano socioeconómico. (Larrañaga, 2010), *“constituyéndose en la primera política intersectorial en Chile que aborda la problemática del desarrollo infantil temprano”* (p.237).

El Sistema busca generar, potenciar y articular todas las políticas e iniciativas públicas que apoyen el desarrollo de niños y niñas, con un diseño que responda de manera flexible e integrada a la diversidad de factores ambientales que inciden en el desarrollo infantil. Su propósito es atender las necesidades y apoyar el desarrollo en cada etapa de la primera infancia, promoviendo las condiciones básicas necesarias, entendiendo que el desarrollo infantil es Multidimensional, y por tanto, simultáneamente influyen aspectos biológicos, físicos, psíquicos y sociales del niño y la niña y su entorno. (Ochoa, Maillard y Solar, 2010).

De acuerdo a lo mencionado en los párrafos anteriores, se puede señalar que

⁵ Cabe mencionar que a partir del año 2016 se amplía la cobertura a los 9 años. Iniciando una propuesta de trabajo en conjunto con los equipos de Salud Mental en comunas piloto a lo largo del país.

existen básicamente dos fundamentos teóricos a la base del Sistema: el primero de ellos es el denominado **Modelo Ecológico**, propuesto por Urie Bronfenbrenner en el año 1979, el cual postula que la realidad familiar, social y cultural puede entenderse organizadas en un todo articulado, como un sistema compuesto por diferentes subsistemas que se articulan entre sí de manera dinámica, denominándolos como Microsistema, Mesosistema, Exosistema y Macrosistema y el segundo es el denominado Modelo Biopsicosocial, cuyo principal objetivo apunta a *“Aumentar la satisfacción del usuario acercando la atención de salud a la población beneficiaria y mejorando la capacidad resolutoria; Aumentar las acciones de promoción y prevención, sin desmedro de las acciones curativas, pero impactando en el largo plazo en la situación de salud de las personas; Incorporar mecanismos eficientes y efectivos de participación, donde el usuario y la comunidad asuman el rol activo como agentes de cambio de su propia situación de salud y Entregar una atención de calidad, con el uso de tecnología adecuada, basada en la evidencia, acorde a los nuevos requerimientos epidemiológicos y demográficos de la población.*

(Manual de Atención Personalizada con Enfoque Familiar en el Proceso Reproductivo: 2007).

En este sentido, los equipos de atención primaria y hospitalaria recogen

información relevante de las familias, hábitos, aspectos relacionales, mecanismos de afrontamiento de la enfermedad y niveles de estrés familiar, formas de organización de los recursos y tipos de redes de apoyo existentes y a través de la utilización de instrumentos de estudios de familias, efectúan una aproximación de diagnóstico Biopsicosocial.

Cabe agregar al respecto que el PADB⁶ se ejecuta bajo la responsabilidad del Ministerio de Salud, a través de sus 29 Servicios a lo largo del país, teniendo como propósito contribuir a los logros del Subsistema de Protección Integral a la Infancia, a partir de los siguientes componentes:

Diagrama de Seguimiento a la Trayectoria de Desarrollo PADB y PARN

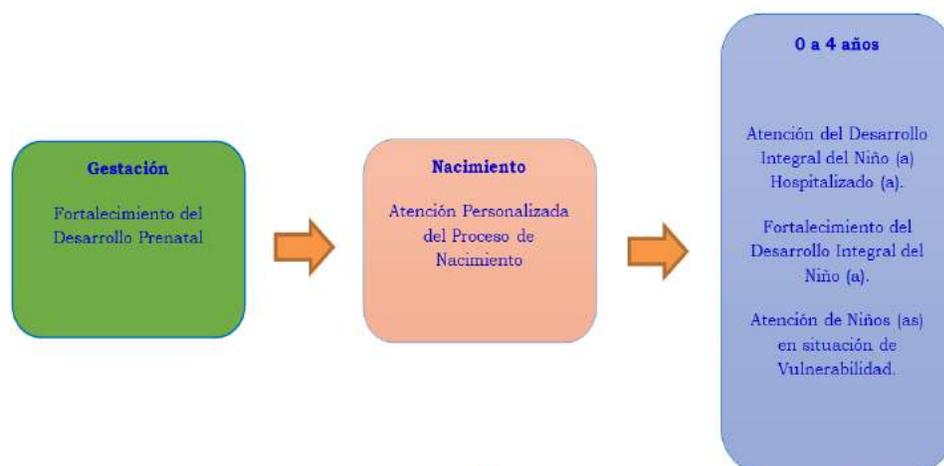


Figura 1: Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB) y Programa de Apoyo al Recién Nacido (PARN): Catálogo de Prestaciones 2015: Diagrama del Seguimiento a la Trayectoria de Desarrollo PADB y PARN. p. 5

Como se ha mencionado anteriormente, el PADB acompaña la trayectoria del desarrollo

⁶ Sigla con la que se define el Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial.

de los niños (as) desde la gestación hasta los 4 años⁷. Dividendo las prestaciones en tres momentos del Desarrollo Infantil: Gestación, Nacimiento y 0 a 4 años. A continuación, se enuncian brevemente las actividades desarrolladas en cada una de estas etapas (Catálogo de Prestaciones PADB y PARN: 2015):

Fortalecimiento de los Cuidados Prenatales:

Corresponde a la atención sistemática y periódica con un enfoque Biopsicosocial que se otorga a la gestante con la participación de su pareja u otra persona significativa. En su ingreso al control prenatal es esencial, tanto el establecimiento de una a relación de ayuda entre la gestante y la Matrona/Matrón, así como la evaluación del riesgo Psicosocial. Durante el proceso de gestación se proyectan 7 controles de salud en condiciones de bajo riesgo.⁸

Atención Personalizada del Proceso de Nacimiento:

Se relaciona con la atención integral y personalizada a la mujer gestante y a su acompañante en los diferentes momentos del proceso de nacimiento: Parto, Parto y Posparto inmediato; atendiendo a sus necesidades emocionales y físicas, con el manejo oportuno del dolor y respetando la pertinencia cultural.

Atención del Desarrollo Integral del niño (a)

Hospitalizado (a): Es aquella atención que

favorece el desarrollo integral durante el periodo de hospitalización, con énfasis en la entrega de cuidados acordes a las necesidades de cada niño y niña y sus familias, mediante la Educación y la detección de vulnerabilidad Psicosocial.

Fortalecimiento del Desarrollo Integral del Niño (a):

Definido como la atención integral proporcionada a la madre, al padre y a su hijo o hija para evaluar el estado de Salud de ambos, las condiciones familiares para el apoyo a la madre y cuidado del niño (a), el proceso de ajuste inicial entre la madre, el padre y el niño (a) y el fomento de la lactancia materna. En el primer control prenatal el énfasis se centra en la prevención de complicaciones tanto Biomédicas como Biopsicosociales frecuentes desde el puerperio.

Atención de niños (as) en situación de vulnerabilidad:

El cual apunta a la atención de Salud integral y sistemática con enfoque Biopsicosocial al niño (a) y su familia que vivan en situación de vulnerabilidad y/o presenten algún rezago en su desarrollo físico, emocional y/o cognitivo.

En este sentido se considera importante de destacar que la **Intervención Social** cumple un rol fundamental en todas las etapas de desarrollo que tiene los niños (as) y sus familias, desde la gestación hasta que ingresan al Sistema Preescolar, ya que, las intervenciones familiares en el ámbito de Salud tienen la tarea de lograr la recuperación de aquellos aspectos del sistema familiar que hayan sufrido alguna alteración. Cuando se

⁷ A partir del año 2016 el Sistema Chile Crece Contigo amplía su cobertura hasta los 9 años. Iniciando el piloto en una comuna por cada región del país.

⁸ Se considera Gestación de Bajo Riesgo aquella que no presenta patologías de base.

considere que el camino de consecución de los logros propios del grupo familiar está siendo dificultado por un funcionamiento erróneo o patológico de las dinámicas del Sistema, será necesario responder con técnicas que faciliten la reconducción hacia un funcionamiento normalizado de la familia. Para el logro de estos objetivos, desde el ámbito de salud, el desarrollo de las intervenciones sociales se realiza mediante la atención en diferentes niveles de acción: Individual, Familiar, Grupal, Comunitario y Visitas Domiciliarias, además del trabajo permanente con la Red Base y Ampliada del Sistema que la componen diferentes actores sociales que trabajan directamente con los niños (as) y sus familias desde el ámbito local. (El Futuro de los niños es Siempre Hoy: 2006).

Análisis

La finalidad del **Sistema de Protección Social** apunta a atender las vulnerabilidades que enfrentan las personas y los hogares en el plano Socioeconómico, siendo la primera y una de las más emblemáticas, la reforma de Salud que instala garantías explícitas de atención para las enfermedades más importantes, con el propósito de eliminar las listas de espera y el riesgo financiero que enfrentaban los asociados a los seguros privados (Larrañaga: 2010), sumado a lo anterior, otra de las iniciativas importantes de destacar es la creación de Políticas de combate a la Extrema pobreza, denominadas Programa Chile Solidario e Igualdades y Oportunidades (MIDESO: 2014), cuyo objetivo es terminar con la indigencia mediante un modelo de

intervención intersectorial y de gestión constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente y que requieran de una acción concertada de dichos organismos para acceder a mejores condiciones de vida. En este sentido, el Ministerio de Desarrollo Social (en adelante MIDESO) tendrá a su cargo la Administración, Coordinación, Supervisión y Evaluación de la implementación del Sistema, el cual se subdivide en tres Subsistemas: Subsistema Chile Solidario, Subsistema de Igualdades y Oportunidades y **Subsistema de Protección Integral a la Primera Infancia (Chile Crece Contigo)**. Siendo este último dividido a su vez en tres ámbitos de intervención: Social, Educación Inicial y **Salud**, en este sentido y de acuerdo a la Ley 20.379, el Programa eje del Subsistema es el denominado **“Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial”** (PADB), que consiste en el acompañamiento y seguimiento personalizado a la trayectoria del desarrollo de los niños y niñas que se atienden en el Sistema Público de Salud y que presentan situaciones de vulnerabilidad social. Siendo este el pilar del Subsistema que se abordara de manera más detallada en el presente análisis, ya que, es una de las piedras angulares desde los orígenes del mismo en el año 2006. Sumado a que hasta la fecha si bien se han realizado estudios respecto a las formas de funcionamiento del PADB, como lo son por ejemplo: El “Estudio Cualitativo sobre la Implementación del PADB” (MINSAL: 2009); El “Informe Final de Resultados de Estudio de

Satisfacción y Usabilidad del Programa de Apoyo al Recién Nacido (PARN)” (MINSAL: 2011) y El “Análisis de la Implementación y Funcionamiento de las Visitas Domiciliarias Integrales en el Sistema Chile Crece Contigo” (MINSAL: 2013), entre otros. No existe hasta la fecha bibliografía respecto a la realidad local en la cuales se desarrolla el Programa a nivel regional.

En este sentido cabe señalar que la evaluación del PADB a nivel regional presenta una inequidad en la oferta programática en comparación a los postulados teóricos del Subsistema Chile Crece Contigo desde sus orígenes (2006), ya que, en teoría el ámbito de Salud, pilar fundamental del Subsistema garantizaba prestaciones Universales⁹ y Diferenciadas¹⁰ al total de la población infantil que se atendiera en el Sistema Público de Salud, esta realidad difiere a la propuesta de la Política, ya que, se ha podido observar empíricamente que en algunos Centros de Salud no existe la totalidad de la oferta de dichas prestaciones, en especial de aquellas dirigidas a los niños y niñas que presentan algún tipo de discapacidad, llegando incluso los equipos de cabecera¹¹ a desconocer las prestaciones de las cuales disponen por ser parte del mismo Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB).

Sumado a lo anterior se ha podido evidenciar que otra de las garantías que propone el Subsistema es lo referido al acceso gratuito a Salas Cunas y Jardines Infantiles de la Red JUNJI e Integra, situación que a nivel regional no es garantizada debido a que la prioridad en las matriculas de ambas instituciones es enfocada en aquellas familias que pertenecen a los **Programas del Subsistema de Protección: Chile Solidario e Igualdades y Oportunidades**, quedando en lista de espera todos los niños y niñas que no cumplen con el puntaje de FPS asignado para ser beneficiario de uno o ambos Programas, a pesar de ser parte del Subsistema Chile Crece Contigo, lo que se transforma en una desigualdad social para el ingreso al sistema educacional.

Conclusiones

Desde una mirada intersectorial y como equipo de trabajo regional, se pudo observar que a pesar de que el Subsistema Chile Crece Contigo se encuentra desarrollándose desde hace 9 años (2007-2016), actualmente presenta algunas dificultades que no han podido ser resueltas desde el ámbito de las Políticas Públicas en Infancia, que no pasan por temas teóricos o de validez empírica, sino, que tienen relación con las realidades que cada comuna a lo largo de la región de O’ Higgins presenta: Alta carga laboral, extremas distancias geográficas, alta rotación de funcionarios, principalmente por las condiciones laborales que ofrece la contratación en el Sistema, elevados niveles de stress del personal, entre otras variables.

⁹ Para todos los niños y niñas que se atienden en el Sistema Público de Salud.

¹⁰ Para el 60% de la Población Infantil que presenta una mayor vulnerabilidad Psicosocial.

¹¹ Se Entenderá por Equipo de Cabecera a aquellos funcionarios (as) que trabajan directamente en el Sistema Chile Crece Contigo desde el ámbito de Salud (PADB).

Sin embargo y a pesar de todas estas dificultades se ha podido observar que los equipos del Subsistema Chile Crece Contigo al igual que los equipos del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB) presentan un alto compromiso y vocación a las labores que desarrollan en conjunto con los niños (as), sus familias y la comunidad en general. Situación que es digna de admirar desde todo punto de vista, es principalmente por estas razones que se invita a los lectores a reflexionar en torno a las nuevas posibilidades de **Intervención Social** que se pueden desarrollar con escasos recursos, pero con el compromiso de todos los (as) profesionales que trabajan en el Subsistema y en el PADB en particular, intervenciones que vayan más allá de las atenciones clásicas que ya todos conocemos, en especial aquellas enfocadas en los niños y niñas que presentan mayor vulnerabilidad, entregando herramientas técnicas y metodológicas para poder desarrollar mejores planes de intervención de manera integrada y en conjunto con los diferentes actores que trabajan directa e indirectamente con los niños y niñas, aunando esfuerzos para lograr el mejor desarrollo posible en los primeros años de vida.

En este sentido, como Orientadoras Técnicas desde la Seremi de Salud, Dirección de Servicio de Salud y Seremi de Desarrollo Social de la región de O' Higgins, no se deja de reconocer nuevamente los importantes esfuerzos que realizan los equipos de salud y

social que diariamente se comprometen con este grupo social, trabajando en equipo y de manera intersectorial con la Red de Infancia de cada una de las comunas en particular, teniendo siempre como horizonte la entrega de prestaciones de calidad a los niños y niñas y sus familias que presentan una mayor vulnerabilidad¹². Recordando que *El Futuro de los Niños (as) es Siempre Hoy* (Gabriela Mistral).

Referencias Bibliográficas

- ❖ Arriet, Felipe, Cordero, Miguel, Moraga, Cecilia, (2010), "Cuatro Años Creciendo Juntos: Memoria de la instalación del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo 2006-2010". Gráfica Puerto Madero, Santiago de Chile.
- ❖ Becerra, Carlos, López, Carmen, Frinco, Derna, (2008), "Manual para el Apoyo y Seguimiento de Desarrollo Psicosocial de los Niños y Niñas de 0 a años", Editorial Atenas Ltda. Santiago de Chile.
- ❖ Bronfenbrenner, Urie, (1987), "La Ecología del Desarrollo Humano", Ediciones Paidós, España.

¹² A lo largo de la implementación del Sistema a nivel Nacional, se han desarrollado lo denominado: "Buenas Prácticas" en los diferentes Centros de Salud, que pueden ser consultadas en www.crececontigo.cl

- ❖ Castro, René, González, Miriam, López, Carmen, (2007), “Manual de Atención Personalizada con Enfoque Familiar en el Proceso Reproductivo”, Santiago de Chile.
- ❖ Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud, (2008), “Subsanar las Desigualdades en una Generación: Alcanzar la Equidad Sanitaria actuando sobre los Determinantes Sociales de la Salud”, Organización Mundial de la Salud.
- ❖ Corbetta, Piergiorgio, (2003), “Metodología y Técnicas de Investigación Social”, Ed. Mc Graw Hill, España.
- ❖ Gobierno de Chile, (1994), “Metas y Líneas de Acción a favor de la Infancia: Compromiso con los Niños de Chile para la Década”, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, (2000), “Política Nacional a Favor de la Infancia y Adolescencia: 2001-2010”, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, (2008), “Manual Apoyo y Seguimiento del Desarrollo Psicosocial de Niños y Niñas”, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, (2010), “El Futuro de los Niños es Siempre Hoy”, Propuestas del Consejo Asesor Presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, Ministerio de Desarrollo Social, (2013), Estudio: “Levantamiento y Análisis sobre Desarrollo Infantil y sus principales Determinantes Sociales y Económicas del grupo de Niños (as) pertenecientes al PADB, en el contexto del Subsistema de Protección a la Infancia Chile Crece Contigo”, Facultad de Medicina, Departamento de Salud Pública, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, Ministerio de Desarrollo Social, (2014), “Informe de Desarrollo Social: 2014”, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, Ministerio de Salud, (2015), Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB) y Programa de Apoyo al Recién Nacido (PARN), Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, Ministerio de Desarrollo Social, (2015), ¿Qué es Chile Crece Contigo?, Santiago de Chile.
- ❖ Gobierno de Chile, (2015), Orientaciones Técnicas para la Gestión de Redes Chile Crece Contigo, Primera Edición, Santiago de Chile.



Recursos Electrónicos

- ❖ Gobierno de Chile, Ministerio de Salud, (2015), Programa de Apoyo al Recién Nacido: ¡Las Experiencias Tempranas importan mucho!, Nota Metodológica para equipos de Salud de Atención Primaria, Maternidad y Redes Chile Crece Contigo, Santiago de Chile.
- ❖ Larrañaga, Osvaldo, Contreras, Dante (Editores), (2010), “Las Nuevas Políticas de Protección Social en Chile”, Salesianos Impresores, Santiago de Chile.
- ❖ Ochoa, Gloria, Maillard, Carolina, Solar, Ximena, (2010), “Primera Infancia y Políticas Públicas: Una Aproximación al Caso del Sistema Integral de Protección a la Infancia (Chile Crece Contigo)”, Consultora Germina, Santiago de Chile.
- ❖ Rojas, Jorge, (2010), “Historia de la Infancia en el Chile Republicano: 1810-2010”, Editorial OCHOLIBROS, Santiago de Chile.
- ❖ Vega, Emilia, Santibáñez, Lucrecia, (2010), “La Promesa del Desarrollo en la Primera Infancia en América Latina y El Caribe”, Banco Mundial, Bogotá, Colombia.
- ❖ Dabas, Elina, (2001), “Redes Sociales: Niveles de Abordaje en la Intervención y Organización en Red”. <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71292/345905/attachment/1201e/>. (recuperado 26 de Abril de 2016).
- ❖ Estudios y Estadísticas Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial http://www.chccsalud.cl/p/estadistica_s.html. (recuperado el 25 de Octubre de 2016).
- ❖ Ley de Protección Social, n°20.379, (2009). www.bcn.cl (Biblioteca virtual del congreso nacional). (recuperado 26 de Abril de 2016).
- ❖ Lugo-Morin, Diosey, (2009), “Análisis de Redes Sociales en el Mundo Rural: Guía Inicial”, file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/-data-Revista_No_38-10_Otras_Voces_01.pdf. (recuperado 26 de Abril de 2016).
- ❖ Biblioteca del Congreso Nacional, <http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Rancagua>. (recuperado el 26 de Abril de 2016)



**RELACIÓN ESTADO-ORGANIZACIONES
DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LAS
POLÍTICAS SOCIALES. HACIA
CONDICIONES MÍNIMAS PARA UNA
CORRESPONSABILIZACIÓN
ORIENTADA A LA EFECTIVIZACIÓN
DE LOS DERECHOS**

Recibido: 11 de julio 2016

Aceptado: 3 de octubre 2016

Carlos Alejandro Andrade Guzmán

Doctorante en Trabajo Social y Políticas de Bienestar de la Universidad Alberto Hurtado y Boston College y Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Chile.

Es académico de pre y postgrado del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado y de pregrado en el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana. E-mail: caandrade@uahurtado.cl

Palabras clave

Estado, organizaciones de la sociedad civil, políticas sociales orientadas por el enfoque de derechos y el principio de corresponsabilidad, condiciones mínimas de corresponsabilidad para la efectivización de los derechos

Resumen:

El presente trabajo, reconociendo la relevancia asignada a la articulación entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil en las políticas sociales orientadas por el enfoque de derechos y por el principio de corresponsabilidad, reflexiona sobre las condiciones mínimas con que debiese contar una corresponsabilización entre aparato público y entidades de la sociedad civil que apunte hacia la efectivización de los derechos.

En este contexto, desde una reflexión teórico - conceptual, en este trabajo se identifican y desarrollan cuatro condiciones mínimas con las que

debiese contar una corresponsabilización pública-privada en las políticas sociales orientada a hacer efectivos los derechos: 1) actores que compartan sentidos de corresponsabilización, 2) mecanismos de exigibilidad, 3) inversión en corresponsabilidad y, finalmente, 4) adaptabilidad institucional. Algunas reflexiones finales con que cierra este artículo, dan cuenta de que estas condiciones mínimas, en tanto puntos de inicio de la discusión sobre condiciones de corresponsabilidad, en ningún caso acaban la reflexión sobre los elementos con que esta debiese contar de manera de apuntar hacia la efectivización de los derechos. Asimismo, se reconoce que estas condiciones son necesariamente susceptibles de permanente revisión, de modo de avanzar de mejor manera hacia la efectivización de los derechos que las políticas sociales, que reconocen a la corresponsabilidad público-privada como principio orientador, buscan promover.

Abstract:

This work, recognizing the importance assigned to the link between the State and civil society organizations in social policies oriented for the rights approach and the principle of co-responsibility, makes reflections about the minimum conditions that should be provided to a co-responsibility between State and civil society organizations aimed to make effective the rights. In this context, from a theoretical - conceptual approach, this paper identifies and develops four minimal conditions that should be present for a public-private co-responsibility in social policies aimed to make effective the rights: 1) actors who share senses of co-responsibility 2) enforcement mechanisms, 3) investment in co-responsibility and, finally, 4) institutional adaptability.

Some final reflections of the work, expose that these minimum conditions, in so far as starting points for the discussion on conditions of co-responsibility, in any case close the discussion about the elements that should be present in a co-responsibility aimed to making effective the rights. It is also recognized that these conditions are necessarily subject of permanent review, in order to move forward to the realization of the rights that social policies, that recognize public-private co-responsibility as a guiding principle, seek to promote.

Keywords

State, civil society organizations, social policies oriented by the rights approach and the principle of co-responsibility, minimum conditions of co-responsibility for the effectuation of rights

I.- Presentación

La adscripción a instrumentos de derecho internacional como convenciones y protocolos relacionados, marcan obligaciones a los Estados en torno a la generación de condiciones para el ejercicio de derechos. Ejemplos de lo anterior se observan en la Convención sobre los derechos del niño (1989) o en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, las cuales, en ambos casos, en sus artículos número 4, obligan a los Estados a adoptar todas las medidas, entre otras, administrativas, legislativas o de políticas públicas para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía que los instrumentos consagran (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006; Convención sobre los derechos del Niño, 1989).

Al respecto, cabe relevar que Chile comienza a incorporar el enfoque de derechos como eje de sus políticas sociales recién a mediados de la década del noventa (Cunill 2010; Sánchez 2014), lo cual coincide con un mayor involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil, como fundaciones o corporaciones, en el desarrollo de las iniciativas de intervención en marcos de relación público-privada, especialmente aquellas orientadas hacia personas en situación de vulnerabilidad o de vulneración de sus derechos como, por ejemplo, en ciertos casos de niñez, de discapacidad o de situaciones de pobreza, por señalar algunas (Cárdenas, Andrade y Arancibia, 2012; Ferrer, Monje y Urzúa, 2005; Razeto, s/f). En este sentido, teniendo protagonismo la sociedad civil en la etapa de implementación de las iniciativas (Razeto, s/f), mientras que el aparato público, en términos generales, en su definición, situación que es explicada, en gran parte, en el hecho de que es el Estado quien administra los recursos que, en una medida importante, sostienen el accionar de las entidades civiles que las ejecutan (Andrade y Arancibia 2010; Gómez y Andrade 2015).

Cabe relevar que de la mano con esta mayor vinculación público-privada en las iniciativas, se ha promovido desde el aparato público, implícita y explícitamente, la noción de corresponsabilidad (o de responsabilidad social), como eje o principio orientador de esta articulación desde un marco de derechos. Así, implícitamente, ello se observa tanto en instrumentos legislativos que han promovido la relación con entidades civiles para el desarrollo de iniciativas – véase, por ejemplo, el artículo N° 3 de la ley que crea el actual Servicio Nacional del Adulto Mayor (Ministerio Secretaria

General de la Presidencia 2002) o el artículo N° 3 de la ley que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (Ministerio de Desarrollo Social 2015b) – como en documentos de gestión ministerial que han relevado la importancia de desarrollar acciones corresponsabilizadas entre esfera pública y privada (Ministerio de Desarrollo Social 2015a).

En otros casos, la referencia a la corresponsabilidad como principio o eje orientador se encuentra explícita en documentos de política orientada por derechos, por ejemplo, en materia de infancia¹, en las líneas de acción de las oficinas de protección de derechos (Servicio Nacional de Menores 2013), o en discapacidad, en la política nacional para la inclusión social de personas en esta situación (Servicio Nacional de la Discapacidad 2013), por señalar algunos casos. Asimismo, la relevancia asignada a la vinculación con privados, se aprecia en la adecuación de la arquitectura institucional del Estado, por ejemplo, a través de la creación de la División de Cooperación Pública Privada del Ministerio de Desarrollo Social², la cual promueve, entre otras acciones, la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos, con el objetivo de contribuir al desarrollo desde un sentido de responsabilidad social.

En este sentido, si bien es posible apreciar diversas aproximaciones a la

corresponsabilidad, no necesariamente se advierte un correlato en términos de las condiciones con las que esta debiese contar para promover el hacer efectivos los derechos que las políticas desarrolladas en lógicas de vínculo público-privado buscan resguardar, elementos que configuran el escenario dentro del cual nos situamos desde este trabajo. En este marco, entendiendo a la corresponsabilidad como una forma de vinculación entre esfera pública y privada sin fin de lucro, orientada a la efectivización de los derechos, tarea en la cual, tanto el mundo público como el civil, destinan el máximo de los recursos disponibles para ello.

Dentro de este contexto, nos desmarcamos de entender a la corresponsabilización únicamente como una forma de co-gestión programática en los territorios en la línea de externalización de servicios públicos, comprendiéndola en un sentido amplio de vinculación desde el ciclo de las políticas sociales. Asimismo, entendemos que si bien el marco de derechos asigna responsabilidades en la garantía de los mismos a las distintas esferas sociales, en diálogo con Rossi y Moro (2014) adscribimos a que el principal garante de los derechos es siempre el Estado, incluso en los casos en que las políticas e intervenciones sean llevadas a los espacios territoriales a través de organizaciones de la sociedad civil. Considerando estos elementos, desde este trabajo buscamos responder cuáles son las condiciones mínimas con que debiese contar una corresponsabilización pública-privada orientada a la efectivización de los derechos desde las políticas sociales.

En este contexto, para llevar adelante esta reflexión, estructuramos el presente documento en tres secciones: la primera, constituida por esta introducción, la

¹ En este sentido, Fuentes et al. (2016) sin aludir en su trabajo necesariamente a la idea de corresponsabilidad, desde su análisis sobre percepción de niños y niñas respecto a trabajo infantil, mencionan cómo Chile en materia de niñez, ha desarrollado “diversas políticas públicas que involucran a la sociedad civil” (p. 72) en el desarrollo de las iniciativas.

² Véase <http://sociedadcivil.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/> (último acceso, 6 de julio de 2016).

segunda, en la cual se presentan, primero, las implicancias de la incorporación del enfoque de derechos en la configuración de las políticas sociales y, segundo, las condiciones mínimas con que debiese contar una corresponsabilización orientada a hacer efectivos los derechos desde las políticas y, finalmente, en un tercer apartado, presentamos algunas reflexiones finales respecto a corresponsabilización y políticas sociales centradas en derechos.

II.- Enfoque de derechos en las políticas sociales y corresponsabilización público-privada: avanzando hacia condiciones mínimas

Implicancias de la incorporación del enfoque de derechos en las políticas sociales

Los derechos corresponden a “garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana” (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2012, p. 12).

En este contexto, Naciones Unidas reconoce la existencia de derechos tanto individuales como colectivos. En torno a los primeros, incluyendo desde aquellos reconocidos como civiles y políticos hasta los derechos económicos, sociales y culturales y, dentro de los segundos, incorporando, por ejemplo, los relativos al derecho al desarrollo o al medioambiente.

Desde este marco, la incorporación del enfoque de derechos en el desarrollo de políticas sociales ha posibilitado, en

primer lugar, trascender a la concepción de personas receptoras o beneficiarias pasivas de prestaciones sociales, para visibilizarlas como titulares de derechos con capacidad de exigir la provisión que una política o programa promueve (Abramovich 2006; Rossi 2013; Sepúlveda 2013). Así, se entiende que los sujetos cuentan con la capacidad tanto de exigir como de participar en el desarrollo de las políticas, tanto de forma individual como colectiva. Esta última modalidad, por ejemplo, a través de movimientos sociales u organizaciones, lo que reconfigura el escenario social desde un marco de redistribución de cuotas de poder frente a la esfera pública (Rossi y Moro, 2014).

Por su parte, este enfoque considera el conjunto de principios y alcances de los derechos humanos como un marco conceptual aplicable al desarrollo de las políticas (Abramovich 2006; Rossi y Moro 2014; Rossi 2013; Sepúlveda 2013) que, por sobre todo, supone la promoción del fortalecimiento del rol del Estado como principal garante de los derechos (Rossi y Moro 2014) y como regulador de las acciones de la esfera no estatal (Rossi 2013) en lo relativo, entre otros ámbitos, a las acciones vinculadas con las políticas sociales.

En este sentido, lo anterior implica reconocer quienes tienen **obligaciones** de ejercer como garantes de los mismos, particularmente el aparato público, en la línea de, primero, **respetar** los derechos, entendido ello como el acto de abstenerse de interferir en su disfrute; segundo, **protegerlos**, comprendiendo el impedimento de parte del Estado de que otros actores vulneren derechos de la ciudadanía; y, finalmente, de **cumplir** los derechos, entendiendo en este sentido, el acto de generar medidas como adecuación legislativa o de desarrollo de políticas sociales para apuntar a su

realización (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos 2012).

En esta línea, dentro de lo que ha sido relevado como **características** de los derechos humanos, se encuentra el que estos son **universales**. En este sentido, ello supone que independientemente de las características del sistema político, cultural o económico del país, los derechos son reconocidos para todas y todos; son **inalienables**, en tanto una persona no puede dejar de tenerlos; se encuentran **interrelacionados** entre sí, en tanto la mejora en la realización de uno es función de la realización de los demás; son **interdependientes**, en términos de que el grado de disfrute de un derecho se encuentra supeditado al nivel de realización de los otros; y, finalmente, son **indivisibles**, en tanto el aumento en el disfrute de uno en particular, no puede depender de que otro no sea realizado (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos 2012).

Por su parte, el marco normativo internacional reconoce **principios** transversales que **han de orientar a la esfera pública y privada en el hacer relativo a la protección y restitución de los derechos humanos**. Estos refieren a la no discriminación y la igualdad, la participación, el acceso a reparación, el acceso a la información, la rendición de cuentas, el Estado de derecho y la buena gobernanza (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos 2012).

En esta línea, el principio de reparación alude a la noción de exigibilidad que se constituye en rasgo inherente del enfoque de derechos humanos. En palabras de Abramovich (2006), la idea de justiciabilidad o exigibilidad, “supone una técnica de garantía del

cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del derecho de que se trate” (Abramovich, 2006, p. 24), lo que posibilita reconocer los desafíos que supone para la arquitectura institucional, en términos de la generación de marcos normativos y procedimentales, reforzar las condiciones que permitan a las personas titulares, poder exigir reparación ante la autoridad ante episodios de vulneración. Lo anterior, sea de manera directa o a través de las organizaciones de la sociedad civil que, en algunos casos les representan, como puede darse en ciertas situaciones de discapacidad, o de determinados niveles de dependencia de las personas mayores, entre otros.

Por su parte, otro principio orientador del enfoque que ha supuesto implicancias directas en la configuración programática de las políticas sociales, es el que alude a la idea de mínimos sociales (Rossi y Moro 2014; Rossi 2013; Sepúlveda 2013, 2014). En palabras de Rossi y Moro (2014), estos “constituyen puntos de partida y no de llegada y deben ser tenidos en cuenta en el ciclo de políticas: tanto en el momento de la formulación, para que las medidas sean diseñadas tendiendo a satisfacer dicho umbral y aspirando a superarlo, así como en el momento de la evaluación de las políticas, a fin de identificar correctamente las prioridades de la intervención estatal” (Rossi y Moro, 2014, p. 125).

Al respecto, esta idea de mínimos, se encuentra asociada a la noción de progresividad y de obligación de cumplimiento de los derechos, en tanto el Estado tiene el deber de asegurar un nivel mínimo inmediato de disfrute de los mismos y, en este contexto, se encuentra obligado a generar todas las medidas a su alcance para ello, incluido el desarrollo de políticas sociales. Lo anterior, haciendo uso del máximo de los

recursos de los que disponga y, de ser necesario, en el marco de la cooperación internacional como puede observarse, en tanto obligación explícita, en diversas convenciones ratificadas por el Estado como, por ejemplo, la Convención sobre los derechos del niño.

Asimismo, consideramos pertinente relevar el principio de colectividad. Ello, dialogando con Muñoz y Abarca (2015) en términos de propender a desafiar miradas predominantemente individuales de hacer efectivos los derechos y, por otro, reconociendo que en tanto estos son individuales y colectivos, una corresponsabilización que apunte a su ejercicio debiese igualmente considerar ambas modalidades para hacerlos efectivos (Rossi y Moro 2014).

Condiciones mínimas para una corresponsabilización pública-privada en las políticas sociales orientada a hacer efectivos los derechos

Reconociendo las implicancias de la incorporación del enfoque de derechos en las políticas sociales, consideramos que para poder avanzar hacia dinámicas de corresponsabilización que apunten a hacerlos efectivos, se debiese contar con, a lo menos, las siguientes condiciones: actores que comparten sentidos de corresponsabilización; mecanismos de exigibilidad garantizados; inversión en materia de corresponsabilización; y, finalmente, adaptabilidad institucional para abordar las políticas en relación público-privada.

Estas condiciones las entendemos susceptibles de permanente revisión en tanto son visibilizadas como un posible punto de partida que, consideramos, puede dar respuesta al decálogo de principios relevados y, desde este reconocimiento, entendemos que posibilitan avanzar hacia una mayor o menor efectividad de los derechos,

dependiendo de cuán fortalecidas se encuentren. Se desarrollan a continuación, estableciendo algunos ejemplos de aplicación en torno a los diferentes principios de derechos humanos.

1.- Actores que comparten sentidos de corresponsabilización:

una primera condición para avanzar hacia mejores condiciones para hacer efectivos los derechos obedece a la necesidad de que los actores tanto públicos como privados, compartan sentidos de corresponsabilización para avanzar en el desarrollo de mejores políticas sociales.

En esta línea, diversa literatura ha reconocido las contribuciones a las políticas, tanto desde la sociedad civil, como por ejemplo, el proponer soluciones de intervención, implementar iniciativas o defender derechos, entre otras (Andrade 2011; Biagini 2009; Guerrero, Sugimaru y Cueto 2010), así como también los aportes del mundo público a las iniciativas, por ejemplo, vinculadas con su definición - véanse en esta línea, entre otros, el trabajo de Gómez y Andrade (2015) -, por lo que partir de este reconocimiento de los saberes y experiencias presentes en las trayectorias públicas y privadas puede contribuir a generar mejores condiciones para avanzar en el camino de hacer efectivos los derechos.

En este contexto, los representantes públicos necesitan legitimar y validar los saberes de la esfera civil en concordancia con valores propios del enfoque de derechos, reconociendo a la corresponsabilidad en esta línea (Cunill 2010). En este sentido, transitando hacia la horizontalización de los diálogos para el abordaje y construcción conjunta de medidas, más que en dinámicas puramente instrumentales como podría ser, en algunos casos, la sola externalización de servicios sociales.

Por su parte, quienes representan a la sociedad civil requieren igualmente validar los saberes y la función pública en la tarea de hacer efectivos los derechos, movilizándolo al sector público en favor de reformas. Coincidimos en esta línea con Dekker y Feenstra (2012), en que “la sociedad civil puede erigirse como un espacio de expresión y movilización ciudadana que, guiado por principios de no violencia y respeto al pluralismo, se constituye como un elemento de presión sobre el Estado a favor de reformas democratizadoras o en defensa de derechos concretos” (Dekker y Feenstra, 2012, p. 128).

Desde este marco, contar con actores que comparten sentidos de corresponsabilización se levanta como condición necesaria para apuntar a hacer efectivos los derechos desde las políticas sociales.

2.- Mecanismos de exigibilidad: comprendiendo como central para hacer efectivos los derechos, el que las iniciativas se construyan entre esfera pública y privada (Sepúlveda 2013; Silva 2015), reconocemos que ello requiere del establecimiento de mecanismos de exigibilidad robustos para **resguardar el conjunto de principios de derechos humanos**.

En esta línea, reflexionando, por ejemplo, en relación al principio de participación, avanzar hacia procesos de co-construcción de políticas en diálogo público-privado genuino y efectivo – o vinculante - durante todo el ciclo de la política (Sepúlveda 2013), requiere de mecanismos que garanticen, por ejemplo, el que los encuentros entre mundo civil y Estado se realicen con la frecuencia requerida para dinamizar transformaciones, o el que actas firmadas de encuentro, se traduzcan posteriormente en iniciativas concretas de políticas, entre otros.

En este marco, contar con mecanismos de exigibilidad contribuiría a asegurar el participar de instancias de revisión, interpelación y construcción conjunta de medidas, por ejemplo, en escenarios de cambio de autoridad, o cuando el Estado no ha convocado a reuniones para la definición de medidas durante un tiempo prolongado.

Por su parte, reflexionando, por ejemplo, en términos de los alcances del principio de reparación, entendemos que se debe contar con mecanismos de exigibilidad que, por un lado, obedezcan al ordenamiento judicial y no judicial (Rossi y Moro, 2014) y, por otro, posibiliten exigir la reparación tanto de forma individual como colectiva (o por medio de terceros). Ello lo consideramos especialmente relevante en escenarios de situaciones de dependencia severa, como por ejemplo, en el caso de algunas personas mayores o de quienes presentan un diagnóstico asociado a ciertas discapacidades, entre otras situaciones.

3.- Inversión en corresponsabilidad: consideramos que el hacer efectivos los derechos desde la corresponsabilidad, implica invertir en ella, avanzando, a lo menos, en las siguientes líneas: primero, a través del fortalecimiento de las capacidades técnicas y políticas, tanto de representantes públicos como privados. En este sentido, ello puede conllevar, por ejemplo, la capacitación en los principios del enfoque de derechos y en el cómo hacerlos operativos en las configuraciones de políticas. Asimismo, en la formación para el desarrollo de estrategias colaborativas o de incidencia política, por señalar algunos.

Segundo, la inversión en corresponsabilidad, en correlato con las reflexiones de Muñoz (2014) requiere de condiciones para el fortalecimiento del diálogo interdisciplinar, particularmente,

en torno a la mejora de las condiciones laborales, de la entrega de recursos financieros para sostener adecuadamente los procesos que lleva adelante el mundo público y el civil y, de tiempos para promover la reflexividad. En este sentido, mejorar estas condiciones para el diálogo, requiere llevarse a cabo, primero, tanto al interior de cada esfera y, segundo, en torno a los espacios que favorezcan el encuentro entre Estado y organizaciones, facilitando la colaboración y el abordaje conjunto de problemáticas vinculadas con derechos, desde la recuperación de saberes presentes tanto en el mundo público como en el civil.

Tercero, la inversión en corresponsabilidad, requiere en correlato con el principio de colectividad, promover el fortalecimiento y la articulación del mundo civil. En este sentido, desde el lugar desde el que nos situamos en este trabajo, reconocemos la relevancia de promover la asociatividad entre organizaciones, por ejemplo, a través de la generación de fondos concursables que promuevan la postulación y el trabajo conjunto entre organizaciones, en tanto comprendemos que para avanzar en la defensa de derechos, particularmente colectivos – aunque no privativamente –, las dinámicas de asociatividad se constituyen en una estrategia (Silva 2015) que debe ser promovida y potenciada.

4.- Adaptabilidad institucional: entendemos que una institucionalidad que apunte a reforzar las condiciones de vinculación pública-privada en las políticas sociales con mirada de corresponsabilidad, debe estar siendo permanentemente revisada en función de cómo da respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. En este contexto, por ejemplo, reconociendo el principio de mínimos sociales garantizados en la

provisión de servicios, entendemos, en diálogo con Rossi y Moro (2014), que estos obedecen siempre a puntos de inicio y que, en este sentido, el desafío se inscribe en la búsqueda permanente de máximos para el ejercicio de los derechos, espacios de tensión ascendente en los cuales la sociedad civil puede y debe cumplir un papel fundamental en la búsqueda permanente de dichos máximos.

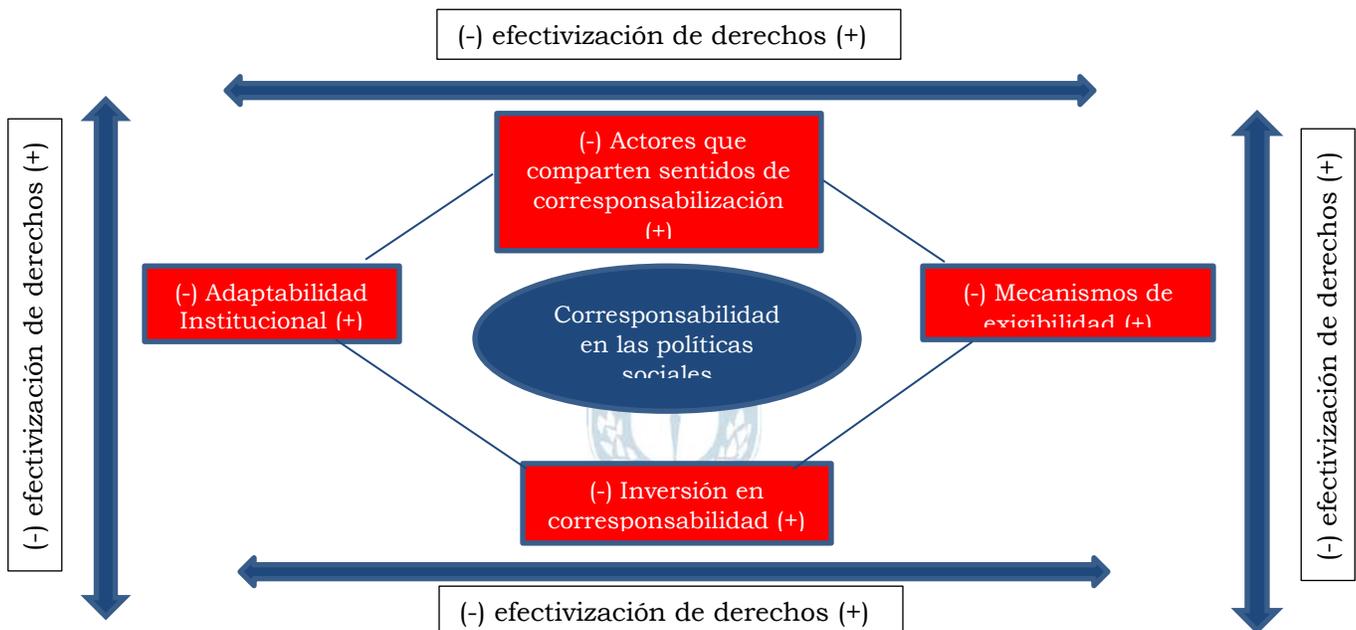
Extendiendo esta reflexión, comprendemos que tanto la noción de mínimos, como los demás principios de derechos humanos: rendición de cuentas, acceso a reparación y a información, entre otros, deben ser vehiculizados en una estructura institucional de soporte en permanente revisión, de manera de hacer las adaptaciones necesarias que, en lógica de consistencia temporal, permitan dar respuesta a las necesidades ciudadanas. Dentro de este contexto, nos desmarcamos de consideraciones que entienden a las configuraciones institucionales como rígidamente naturalizadas y a las que debe adaptarse pasivamente la sociedad civil. Así, entendiendo el deber del Estado de garantizar el bienestar de toda la ciudadanía, comprendemos que la arquitectura institucional es la que debe dar permanente respuesta al ejercicio de derechos, y no la ciudadanía ejercer los mismos dentro de marcos que no posibiliten hacerlos efectivos de forma consistente en determinados momentos del tiempo.

Las condiciones revisadas, se presentan a continuación en la Figura N° 1, desde su contribución a la efectivización de los derechos. Gráficamente, comprendemos que, por ejemplo, avanzando desde una menor hacia una mayor presencia de **actores que comparten sentidos de corresponsabilización**, en mayor

medida, se avanzaría hacia una efectivización de los derechos desde las políticas sociales. Por el contrario, se iría en la línea de una menor efectivización de los mismos, mientras menor sea la presencia de actores que compartan sentidos de corresponsabilización. Igualmente, para el caso de la **adaptabilidad institucional**, se

transitaría hacia una mayor o menor efectivización de los derechos, mientras mayor o menor sea la posibilidad de ajuste de la institucionalidad. Este tipo de lectura es extensible, igualmente, para el caso de las otras dos condiciones mínimas identificadas en este trabajo: **mecanismos de exigibilidad e inversión en corresponsabilización**.

Figura N° 1: Condiciones mínimas para una corresponsabilización pública-privada orientada a hacer efectivos los derechos desde las políticas sociales



Fuente: elaboración propia

III.- Algunas reflexiones finales

Desde este trabajo hemos buscado responder a cuáles son las condiciones mínimas con que debiese contar una corresponsabilización entre mundo público y privado que se oriente a hacer efectivos los derechos desde las políticas sociales.

En este contexto, hemos reconocido la necesidad de contar con cuatro condiciones esenciales: actores que compartan sentidos de corresponsabilización, mecanismos de

exigibilidad que vehiculen acciones corresponsabilizadas, inversión en materia de corresponsabilidad y, finalmente, contar con una institucionalidad que permita avanzar de forma permanente a la generación de mejores condiciones para hacer efectivos los derechos.

Desde este escenario, comprendiendo que, primero, estas condiciones no acaban en ningún caso la reflexión en la materia y que, segundo, requieren de permanente revisión en pos de transitar de mejor manera hacia la

efectividad de los derechos, las consideramos como puntos de inicio de la reflexión a la hora de pensar en arreglos que promuevan el desarrollo de acciones corresponsabilizadas desde las políticas sociales que se inscriben desde el enfoque de derechos.

En este marco, reconocemos que el que estas condiciones se potencien e incluso, se incorporen otras, dependerá necesariamente de cuánta voluntad política exista para llevar adelante procesos de redistribución de poder entre las esferas sociales.

Así, en la medida en que esta voluntad no se encuentre presente de forma sustantiva, muy posiblemente se seguirá haciendo referencia tanto a la propia corresponsabilidad, como a otras nociones o principios, por ejemplo, en los diseños programáticos de política, sin contar necesariamente con arreglos generados para hacerlos operativos en pos de los desafíos que establece el propio enfoque de derechos en las políticas sociales.

Referencias

- Abramovich, Víctor. 2006. "Los Estándares Interamericanos de Derechos Humanos Como Marco Para La Formulación Y El Control de Las Políticas Sociales." *Anuario de Derechos Humanos*: 13-51.
- Andrade, Carlos. 2011. "Estado Y Sociedad Civil: Algunas Reflexiones En Torno a Su Acercamiento En Las Políticas Para La Superación de La Pobreza Infantil." In *Tesis País. Piensa Un País Sin Pobreza*, , 204-25.
- Andrade, Carlos y Arancibia, Sara. 2010. "Chile: Interacción Estado-Sociedad Civil En Las Políticas de Infancia." *Revista CEPAL* 101.
- Biagini, Graciela. 2009. *Sociedad Civil Y VIH-SIDA: ¿de La Acción Colectiva a La Fragmentación de Interés?* Buenos Aires de Argentina: Paidós
- SAICF.
- Cárdenas, María, Andrade, Carlos y Arancibia, Sara. 2012. "Políticas Sociales de Infancia Con Discapacidad En Chile: Una Aproximación Desde El Vínculo Estado- Sociedad Civil." *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 52.
- Cunill, Nuria. 2010. "Las Políticas Con Enfoque de Derechos Y Su Incidencia En La Institucionalidad Pública." *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 46.
- Dekker, Paul y Feenstra, Ramón. 2012. "Democracia 'apolítica': Los Ideales de La Ciudadanía Y Las Contradicciones de La Opinión Pública En Los Países Bajos." *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 52.
- Ferrer, Marcela, Monje, Pablo y Urzúa, Raúl. 2005. *El Rol de Las ONGs En La Reducción de La Pobreza En América Latina. Visiones Sobre Sus Modalidades de Trabajo E Influencia En La Formulación de Políticas Públicas*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO.
- Fuentes, Pilar, Sandoval, Eva, Viguera, Tiare y Rodríguez, María. 2016. "Percepción de Los Niños, Niñas Y Adolescentes Del Programa de Intervención Especializado Ajen, Respecto Al Trabajo Infantil 2014." *Revista electrónica de trabajo social* 13(70-75).
- Gómez, Francisca y Andrade, Claudio. 2015. "El Desafío de La Evaluación En Programas de Infancia." In *Innovación Social Efectiva. Una Propuesta de Evaluación Para Programas Sociales*, eds. Fabiola Cortez-Monroy and Teresa Matus. Santiago de Chile: Editorial Librosdementira Ltda, 210-24.
- Guerrero, Gabriela, Sugimaru, Claudia y Cueto, Santiago. 2010. *Alianzas Público Privadas a Favor de La Primera Infancia En El Perú: Posibilidades Y Riesgos de Su Aplicación*. GRADE. Lima, Perú.
- Ministerio de Desarrollo Social. 2015a. *Cuenta Pública 2015 Ministerio de Desarrollo Social*.

- http://www.gob.cl/cuenta-publica/2015/sectorial/2015_sectorial_ministerio-desarrollo-social.pdf.
- . 2015b. *Ley 20820. Crea El Ministerio de La Mujer Y La Equidad de Género Y Modifica Normas Legales Que Indica*.
- Ministerio Secretaria General de la Presidencia. 2002. *Ley 19828. Crea El Servicio Nacional Del Adulto Mayor*.
- Muñoz, Gianinna. 2014. "Aportes Conceptuales Y Empíricos Para Pensar La Intervención Social Interdisciplinar En Chile." *Intervención* 3(19-29).
- Muñoz, Gianinna y Abarca, Viviana. 2015. "El Enfoque de Derechos En Los Programas Sociales Y La Importancia de Su Evaluación." In *Innovación Social Efectiva Una Propuesta de Evaluación Para Programas Sociales*, eds. Fabiola Cortez-Monroy and Teresa Matus. Santiago de Chile: Editorial Librosdementira Ltda, 122-44.
- Naciones Unidas. 1989. *Convención Sobre Los Derechos Del Niño*.
- . 2006. *Convención Sobre Los Derechos de Las Personas Con Discapacidad*. Naciones Unidas.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. 2012. *Indicadores de Derechos Humanos. Guía Para La Medición Y La Aplicación*.
- Razeto, Alicia. "Calidad Para Las Políticas Públicas: Retos Para El Estado Y El Tercer Sector." In *Avanzar En Calidad: Desarrollo de Un Modelo de Gestión de Calidad Para Programas Sociales*, , 49-80.
- Rossi, Julieta. 2013. "Los Derechos En Las Políticas Sociales Y El Rol de Los Indicadores En Perspectiva Regional." In *Seminario Internacional. Indicadores de Derechos Económicos, Sociales Y Culturales (DESC) Y Seguimiento de Las Políticas Sociales Para La Superación de La Pobreza Y El Logro de La Igualdad*, Santiago de Chile: Unidad de Estudios, Instituto Nacional de Derechos Humanos, 91-111.
- Rossi, Julieta y Moro, Javier. 2014. *Ganar Derechos. Lineamientos Para La Formulación de Políticas Públicas*. Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR, IPPDH.
- Sánchez, Valeria. 2014. "Políticas Sociales Chilenas Entre 2000 Y 2010 La Dualidad Pobreza / Desigualdad Como Objeto de Política Social."
- Sepúlveda, Magdalena. 2013. "De La Retórica a La Acción. Los Elementos Esenciales Para Garantizar Que Las Políticas Públicas Tengan Un Enfoque de Derechos." In *Seminario Internacional. Indicadores de Derechos Económicos, Sociales Y Culturales (DESC) Y Seguimiento de Las Políticas Sociales Para La Superación de La Pobreza Y El Logro de La Igualdad*, Santiago de Chile: Unidad de Estudios, Instituto Nacional de Derechos Humanos, 21-39.
- . 2014. *De La Retórica a La Práctica: El Enfoque de Derechos En La Protección Social En América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Servicio Nacional de la Discapacidad. 2013. *Política Nacional Para La Inclusión Social de Las Personas Con Discapacidad 2013-2020*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS - Ministerio de Desarrollo Social, MIDESO.
- Servicio Nacional de Menores. 2013. 1 *Bases Técnicas. Línea de Acción Oficina de Protección de Derechos Del Niño, Niña Y Adolescentes 2012 - 2015*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Menores, SENAME.
- Silva, Claudia. 2015. "Innovación Social: La Clave Para Pensar La Política Pública Y Los Programas Sociales En Materia de Migración En Chile." In *Innovación Social Efectiva. Una Propuesta de Evaluación Para Programas Sociales*, eds. Fabiola Cortez-Monroy and Teresa Matus. Santiago de Chile: Editorial Librosdementira Ltda, 254-69.

VISITA DOMICILIARIA EN TRABAJO SOCIAL: UN APORTE PARA SU APLICACIÓN.

Recibido: 2 de noviembre 2016

Aceptado: 11 de noviembre 2016

Paula Alejandra Chamorro Montes¹

Trabajadora Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, Investigadora del estudio “La Visita domiciliaria desde el Trabajo Social en Salud” enmarcada en el Concurso de Investigación de Pregrado realizado por la Vicerrectoría de Investigación UC (VRI) Verano 2016, pachmorro@uc.cl.

Resumen: En el presente artículo se exponen aspectos relevantes sobre el uso actual de la visita domiciliaria en Trabajo Social, los cuales fueron identificados en una investigación que tuvo por objeto analizar el proceso de aplicación de la visita domiciliaria en profesionales de Trabajo Social que se desempeñan en Centros de Salud Familiar Áncora UC. Para ello, el método de estudio contempló la aplicación de dos técnicas de recolección de información: entrevistas semi-estructuradas a cuatro trabajadoras sociales y observaciones no participantes de visitas domiciliarias de éstas mismas. El propósito de este documento es dar a conocer los resultados de dicho trabajo investigativo, el cual permitió generar una propuesta de estructura de la visita domiciliaria y la identificación de las principales dificultades de la misma, pudiendo

¹ La autora agradece la disposición y participación de las cuatro trabajadoras sociales que hicieron posible llevar a cabo este estudio. Así también el apoyo de la profesora e investigadora Alicia Razeto Pavez.

aportar con una visión práctica y detallada de cómo se lleva a cabo esta estrategia.

Palabras claves: Visita domiciliaria, Etapas, Dificultades, Trabajo social en salud.

Abstrac: In this article are exposed relevant aspects of the current use of home visits, which were identified in an investigation that aimed to analyze the process of implementation of home visits in social work professionals who work in Family Health Centers Ancora UC. For this, study method contemplates the application of two techniques of data collection: semi-structured interviews to four social workers and non-participating observations of these home visits them. The purpose of this document is publish the results of this research work, which allowed generating a proposed structure of the home visit and identification of the main difficulties, bringing with it a practical and detailed view of how It is carried out this strategy.

Key Words: Home visit, Phases, Difficulties, Social work in health.

1. Introducción

El estudio desarrollado surge en el marco de una Investigación de Pregrado² realizada a comienzos del año 2016 en la línea de investigación de visita domiciliaria en Trabajo Social, la cual buscaba aportar datos empíricos acerca

² Concurso de Investigación de Pregrado Verano 2016, realizado por la Vicerrectoría de Investigación UC (VRI), titulado “Visita domiciliaria desde el Trabajo Social en Salud”, enmarcado en el Fondecyt Iniciación 11140679, investigadora responsable Alicia Razeto Pavez, académica de la Escuela de Trabajo Social, de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

de una estrategia que ha sido comprendida como acto profesional genuino e histórico desde la profesión de Trabajo Social (González, 2010; González 2013; Razeto 2016; Tonon, 2005), pero de la cual se ha observado una disminución en su utilización y/o en el desarrollo de estudios sobre ésta, siendo escasa la bibliografía sobre el tema. (Campanini & Luppi, 1996; Chamorro & Razeto, 2016; Razeto, 2016; Tonon, 2005).

Si bien se ha constatado en la literatura que son numerosos los estudios acerca de los efectos y/o beneficios que trae consigo la visita domiciliaria, reconociendo con ello su potencial y relevancia para grupos vulnerables, estos estudios se han desarrollado primordialmente desde el campo de la salud y/o psicología y en menor medida desde el área de Trabajo Social (Razeto, 2014; Razeto, 2016). Aquello, a pesar de la tradicional inserción de la profesión en el sector salud, desde el tiempo de la visitación (González, 2009); del reconocimiento de la estrategia de visita domiciliaria como una actividad a realizar por las asistentes sociales en salud (Comisión Nacional de Trabajo Social y Salud, 1993); y de la actual participación de la profesión en programas estatales (Chile Crece Contigo, 2009).

Es entonces que este estudio, en concordancia con algunos autores³, se propone aportar al perfeccionamiento, re-significación y re-valorización de la visita domiciliaria como estrategia de actuación profesional.

Por consiguiente, el propósito de la investigación buscó analizar el proceso

³ González, 2013; Tonon, 2005;

de aplicación de la visita domiciliaria, como estrategia de intervención social en profesionales de Trabajo Social que se desempeñan en Centros de Salud Familiar Áncora UC, desarrollando en este documento dos de sus objetivos específicos más relevantes: describir la forma en que se lleva a cabo la visita domiciliaria y reconocer las dificultades reportadas por las profesionales, de manera de poder conocer ¿cómo aplican la estrategia de visita domiciliaria los profesionales de Trabajo Social?

A continuación, el artículo detalla algunos antecedentes sobre visita domiciliaria y Trabajo Social en salud, seguido por la metodología utilizada en el estudio, finalizando con la presentación de los hallazgos y sus conclusiones.

2. Antecedentes: La visita domiciliaria desde el Trabajo Social en salud

La visita domiciliaria ha sido reconocida como una actividad a realizar por las asistentes sociales en salud, siendo comprendida ésta como:

La atención integral proporcionada en el hogar del individuo o familia con el objeto de conocer la realidad socio-económica, ambiental y cultural, complementar el diagnóstico, estimular la participación activa de la familia, realizar intervención social con fines de fomento, protección, recuperación y rehabilitación de la salud. (Comisión Nacional de Trabajo Social y Salud, 1993, p.25).

Formando parte esta estrategia, de un nuevo estilo de trabajo desde la profesión, más participativo y en equipo

interdisciplinario, que considera el enfoque familiar y comunitario para la prevención y promoción de la salud (Comisión Nacional de Trabajo Social y Salud, 1993).

Según la Comisión Nacional de Trabajo Social en Salud, algunas de las acciones necesarias para su realización son: en primer lugar, una "Preparación" que consta de la revisión de antecedentes y definición de objetivos respecto de las familias, en segundo lugar, acciones particulares a desarrollar "Durante la visita", tales como i) Observación y recolección de antecedentes en el domicilio, ii) Diagnóstico de la situación familiar (identificación de los factores de riesgo y priorización de problemas), iii) Tratamiento social y derivación a redes de apoyo si procede y iv) Seguimiento y evaluación (1993). Se establece además, una duración de la ejecución de la visita de 60 minutos al interior del domicilio y registro en ficha clínica y/o ficha social (Comisión Nacional de Trabajo Social y Salud, 1993).

Actualmente, esta estrategia es reconocida como Visita domiciliaria Integral (VDI) y es considerada una prestación diferenciada de salud o estrategia de entrega de servicios de salud que se realiza en el domicilio, basada en la construcción de una relación de ayuda (Chile Crece Contigo, 2009).

La VDI ha sido utilizada como táctica principal en el Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial⁴, como

⁴ Programa ejecutado por el Ministerio de Salud de Chile por medio de los servicios de salud públicos, éste se propone el fortalecimiento del desarrollo prenatal, atención personalizada al proceso de nacimiento, mayor cobertura a necesidades

herramienta de soporte, control, vigilancia y promoción de la salud de los niños y niñas (Chile Crece Contigo, 2014). La VDI es desarrollada por profesionales de Trabajo Social, pero no como estrategia particular de la profesión, sino como un campo de acción para cualquier profesional del equipo de salud, enfermera, matrona, médico, psicólogo, entre otros, considerando como recurso humano necesario para su realización una dupla, un profesional de la salud y un técnico paramédico (Chile Crece Contigo, 2009; Melis, 2013).

Dentro de los principales lineamientos de la VDI encontramos las siguientes cuatro etapas:

- i) Programación: Referida al proceso en que el centro de salud debe diagnosticar y evaluar los recursos disponibles para su óptima aplicación, estimando la demanda posible de visitas. En esta etapa los centros deben seleccionar a las familias a visitar y el número de visitas a realizar (Chile Crece Contigo, 2009).
- ii) Planificación: Comienza a partir del primer contacto telefónico con la familia, para obtener el consentimiento informado de manera verbal de la visita, estableciendo fecha y hora de su realización, ubicación del domicilio, formas de traslado y organización de los recursos que se utilizarán para

de niños y niñas de 0 a 4 años y entrega de prestaciones diferenciadas de acuerdo a las características particulares de los niños.

- efectuarla (Chile, Crece Contigo, 2009).
- iii) Ejecución: Es la realización de la VDI según lo acordado, la cual se divide en “fase inicial”, entendida como saludo social y primer intercambio desde la llegada al hogar, luego le sigue la “fase de desarrollo”, en donde se debe llevar a cabo una exploración o evaluación de la situación familiar del niño o niña y llevando a cabo las acciones planeadas según objetivos propuestos. Por último, “fase de cierre”, en donde se comienza a dar finalización a la visita, resumiendo los temas tratados y temas pendientes para el próximo encuentro (Chile, Crece Contigo, 2009).
- iv) Evaluación: Última etapa en donde se analiza la apreciación de la dupla que realizó la visita, evaluando el cumplimiento de los objetivos para planificar los próximos (Chile, Crece Contigo, 2009).

Como características de la VDI resaltan: una duración total de 90 minutos, contemplando 60 minutos como mínimo en el hogar; el uso de materiales variados según sea el objetivo de la visita, tales como manuales o guías; un registro de lo observado en “hoja de registro” que debe ser incluida en ficha familiar y en registro REM (Resumen Estadístico Mensual); una interconexión con otras atenciones universales de salud; y una atención integral, que se enfoca en el desarrollo integral del niño o niña y ambiente relacional. Sin dejar de lado las

consideraciones éticas, siendo la primera, contar con el acuerdo explícito de las familias para acudir al hogar y con la firma de un consentimiento informado (Chile, Crece Contigo, 2009).

3. Método de estudio

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó un enfoque metodológico cualitativo que permitió reconocer las percepciones y el quehacer profesional de cuatro trabajadoras sociales, acerca de cómo se está llevando a cabo la práctica de la visita domiciliaria en la actualidad. De modo que la unidad de análisis la constituyen las trabajadoras sociales que aplican esta estrategia, siendo la forma de selección de esta muestra, no probabilística e intencionada, ya que supone un procedimiento orientado por las características de la investigación (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014). Para su realización, el estudio contempló la aplicación de 2 técnicas de recolección de información: i) Entrevistas semi-estructuradas realizadas a 4 Trabajadoras sociales que se desempeñan en 3 Centros de Salud Familiar Áncora UC⁵, ubicados en las comunas de La Pintana y Puente Alto, ii) Observaciones no participantes con estas

⁵ La red de Centros de Salud Familiar Áncora fue un proyecto desarrollado por la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile en el año 2004, con el propósito de contribuir a mejorar la atención de salud a personas vulnerables. Esta propuesta buscó recoger la experiencia de salud primaria chilena introduciendo innovaciones significativas tales como, un modelo mixto público-privado para el financiamiento y la prestación de servicios, basado en un enfoque familiar, con gestión informatizada, efectividad clínica, entre otros. (<http://redsalud.uc.cl/ucchristus/centros-de-salud-familiar/>)

mismas 4 trabajadoras sociales, a quienes se les acompañó en la realización de 4 visitas domiciliarias, una con cada profesional. (Ver Anexo 1).

Respecto al análisis de datos cualitativos, luego de transcritas las entrevistas y observaciones, éste se realizó a través del software Nvivo 11, que codifica unidades de contenido en base al esquema diseñado por el propio investigador (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014). Además, el estudio fue guiado por la Teoría Fundamentada, la cual permite que el investigador produzca una explicación general o teoría respecto a un fenómeno que se aplica a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014).

4. Resultados: La visita domiciliaria en Centros de Salud Familiar Ancora UC

A modo de contextualización, las entrevistadas resaltan algunas particularidades importantes de la institución. En primer lugar, el uso de un “*Enfoque Familiar-Comunitario*” como marco general que guía las intervenciones y les permite considerar no solamente a todo el grupo familiar, sino también el lugar y contexto en el que se sitúan, observando sus necesidades de manera biopsicosocial. Un segundo elemento se refiere al trabajo en “*Equipos integrales de salud*”, en donde los profesionales laboran de manera interdisciplinaria, coordinada y en conjunto, lo que permea la

forma de llevar a cabo las visitas domiciliarias.

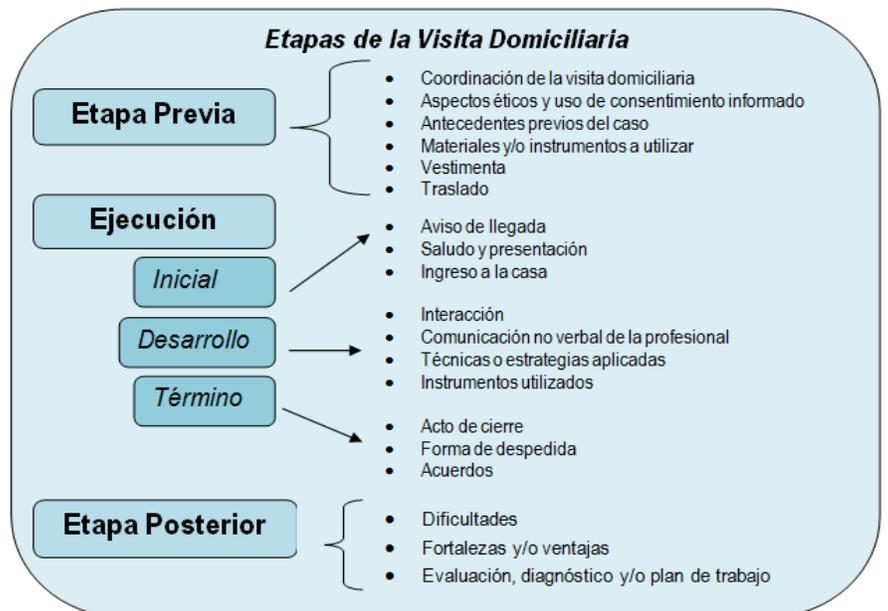
4.1 Estructura de aplicación de la visita domiciliaria

Si bien en la literatura antes revisada se distinguen 2 o 4 grandes etapas en las cuales se organiza la visita domiciliaria, se reconoce en las observaciones realizadas que son 3 los momentos centrales en los que se podría estructurar ésta: en primer lugar, una “**Etapa previa a la aplicación**” semejante a la instancia de planificación o preparación, en segundo lugar la “**Etapa de ejecución**”, momento que considera toda la estancia del profesional en el domicilio y que se divide en tres fases: *Inicial*, *Desarrollo* y *Término*, y por último, la “**Etapa posterior a su realización**” o de evaluación.

A continuación, se detallan cada una de éstas (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1: Etapas de la Visita domiciliaria

Elaboración Propia (Microsoft Office)



4.1.1 Etapa previa a la aplicación

Esta instancia considera las acciones realizadas por las profesionales antes de la ejecución de la visita propiamente tal, momento en que es posible reconocer las siguientes variables: cómo se lleva a cabo la coordinación de la visita con el/la paciente⁶ y/o familia, el aviso de consentimiento informado, revisión de los antecedentes del caso y de los materiales que se requieren para su desarrollo, identificar cómo se maneja el traslado al domicilio y la vestimenta que utilizan.

- Coordinación de la visita domiciliaria: Ésta se dio para los 4 casos de dos formas: en primer lugar, la visita puede ser agendada por la misma trabajadora social por medio de llamadas telefónicas o encuentro con la paciente en el centro de salud familiar (CESFAM). O en segundo lugar, puede ser agendada por otro profesional de la institución, el cual considera necesaria la visita de la trabajadora social al hogar.
- Aspectos éticos y uso de consentimiento informado: Se observó que la visita domiciliaria fue avisada por la trabajadora social en 3 de las visitas realizadas, mientras que en 1 caso no se tiene seguridad de si fue avisada o no, dado que fue agendada por otro profesional. A pesar de ello, tan solo una profesional preguntó por el consentimiento para el acompañamiento de la investigadora al domicilio.

⁶ Las profesionales utilizaban el término “paciente”, comúnmente utilizado en las ciencias de la salud, para referir a los sujetos de intervención.

- Antecedentes previos: En esta etapa las profesionales revisan el caso a visitar, siendo los antecedentes más frecuentes; el nombre de el/la paciente, edad, con quién vive y problemáticas principales del caso tales como: “embarazada en riesgos por violencia de pareja”, “embarazada con dificultades en el trabajo, con la pareja y con familiares”, “violencia infantil”, “violencia intrafamiliar”. Ésta información proviene de la Ficha Clínica de cada paciente en el CESFAM, llenada para los casos revisados por la matrona, enfermera o la misma trabajadora social.
- Materiales y/o instrumentos a utilizar: En relación a los insumos, las entrevistadas comentan llevar y utilizar una pauta, esquema o guía de visita domiciliaria, que justamente organiza la ejecución de ésta y sus partes, manifestando también incluir en la aplicación instrumentos tales como genograma y/o ecomapa. “Y en el Chile Crece Contigo hay una pauta que no es muy distinto a lo que uno sabe, que es como de la visita domiciliaria [...], pero que en el fondo es hacer el genograma, ver las condiciones de vivienda, ver como el tema de ingresos económico, situación educacional...” (E2). Además de lo antes señalado, las profesionales también mencionan que es posible utilizar instrumentos para evaluar y aplicar índices o escalas de medición, por ejemplo “índice de Barthel” (E3) y tan solo una entrevistada menciona algunos materiales, tales como cuaderno y lápiz para dar seguimiento a los casos que visita. Sin embargo, son estos últimos materiales mencionados los únicos que fueron utilizados por las profesionales durante las visitas

observadas. Solamente en un caso se llevaba además un mapa con la dirección del domicilio.

- Vestimenta: El atuendo utilizado para realizar las visitas fue principalmente ropa casual, tan solo una de las profesionales llevaba su uniforme gris institucional.
- Traslado: Este aspecto es reconocido como una característica y ventaja por las entrevistadas, ya que se da por medio de un móvil institucional con el que cuentan todos los profesionales que realizan visitas en estos centros. Se pudo observar que las profesionales indicaban la dirección al chofer y éste se dirigía al domicilio. En un caso, la trabajadora social fue guiando al chofer, dado que el domicilio quedaba alejado del CESFAM. Los traslados duraron entre 3 a 10 minutos.

4.1.2 Etapa de Ejecución de la visita domiciliaria

Esta etapa considera toda la estancia de el/la profesional en el domicilio y está dividida en tres momentos: *inicial*, *desarrollo* y de *término*.

Sobresalen del momento **inicial**, aspectos relacionados al saludo social y primer intercambio también considerados en la VDI:

- Aviso de llegada: Éste se daba de manera tradicional, tocando la puerta y diciendo “alo” o llamando por el nombre a el/la paciente.
- Saludo y presentación: La profesional comenta ser “la asistente social del consultorio”, acercándose a saludar de manera cercana (beso en la mejilla) a el/la paciente y familiares presentes.

- Ingreso a la casa: La trabajadora social es invitada a tomar lugar en el living o comedor para los cuatro casos en estudio.

La etapa de **desarrollo** comienza desde el momento en que el/la profesional ingresa a la casa y se acomoda en algún espacio del hogar. Es entonces que durante este proceso se tratan los principales temas que impulsaron la visita, visualizando en esta instancia las siguientes variables:

- Interacción entre la visitadora y el/la paciente y familia: En general las relaciones fueron cercanas y de cooperación, ya que durante las conversaciones se bromea alegremente, se agradece, la profesional sonríe y se alegra de mejoras o buenas noticias de la paciente y existe complicidad entre ambas partes, “*La Trabajadora social se alegra de la actual situación de la paciente con su pareja, la visitada comenta que su pareja ‘la hizo calmarse un poco y ser su cable a tierra’, luego bromea y se comienza a reír, en eso ella sigue comentando que su pareja es muy responsable [...] Ahora la profesional se muestra relajada e incluso bromea.*”(OB3). Durante las visitas, también se dieron instancias de desacuerdo en donde la interacción fue conflictiva, ya sea porque no coincidían los puntos de vista presentados, mostrándose firme la profesional en sostener su postura o porque la paciente se ve molesta de que la profesional pida conversar con algún otro familiar. “*La Trabajadora social insiste en que la forma de castigar de esa manera no es la correcta. El abuelo dice que su nieta no comunica,*



no habla mucho con ellos, la profesional trata de dar mucho énfasis en la forma de castigar, debate la forma de pensar del abuelo y me doy cuenta de que está algo molesta con su postura [abuelo] que busca justificar su actuar, algo que ella no acepta, pero todo el tiempo utiliza un tono de voz muy suave y calmado, a pesar de su malestar algo evidente” (OB2).

- Comunicación no verbal de la profesional: Un aspecto a resaltar durante esta etapa, es la comunicación kinésica de las profesionales, una de ellas es su postura, el mantenerse sentadas con el cuerpo cargado hacia adelante, como si trataran de estar más cerca de los pacientes, poder escuchar mejor o simplemente por mostrar interés. Otra forma de comunicación que sobresale, tiene relación con el tono de voz de las visitadoras, el cual fue bajo y calmado durante todas las visitas.
- Técnicas o estrategias aplicadas por las profesionales: Destacan principalmente, la observación para evaluar estado de vivienda, parafrasear, insistir en una pregunta, ayudar a recordar palabras, acercarse para escuchar mejor, interactuar con distractores y mirar a la observadora (investigadora) para resaltar momentos o situaciones importantes.
- Instrumentos usados: Estos fueron; cuadernos, lápices, genograma, ecomapa, preguntas de protocolo del programa Chile Crece Contigo y test de preguntas para evaluación de memoria.

Por último, la etapa **de término**, en donde cada profesional debe cerrar la instancia de la visita.

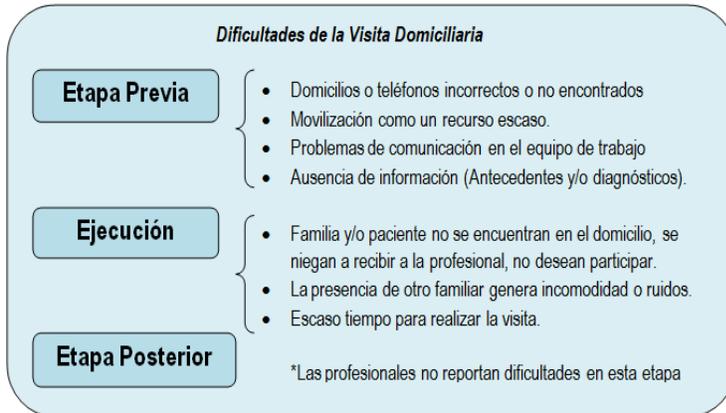
- Acto de cierre: Cada profesional utiliza un actuar distinto para dar paso a esta etapa, ya sea comenzar a agradecer por el espacio dado, presentar las tareas que quedaran pendientes para la profesional, mirar la hora, pedir permiso para llamar al chofer o simplemente comentar que debe retirarse.
- Forma de despedida: Al igual que el saludo, se da por medio de un beso en la mejilla, también abrazos en algunos casos o despedidas de palabra para algún familiar.
- Acuerdos: Se establece como compromiso en todos los casos, una tarea de la profesional de contactar a las familias por llamado telefónico para proseguir con la intervención. “La Trabajadora social le comenta que le gustaría se juntaran, la derivará, así que la llamará para ponerse de acuerdo” (OB1) “La Trabajadora social comienza a despedirse y les dice que ella los llamará para acordar una hora, en eso comienza a levantarse” (OB4).
- Duración: Entre 30 y 60 minutos desde la salida del CESFAM.

4.1.3 Etapa posterior a su realización

Por último, en esta etapa se lleva a cabo una evaluación y reflexión de la visita realizada, obteniendo de ello; dificultades y fortalezas de la estrategia, valoración del cumplimiento del objetivo propuesto y conclusiones respecto de algún diagnóstico y/o plan de trabajo a seguir.

- **Dificultades:** Según lo obtenido, éstas se presentan en 2 de los momentos principales (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2: Dificultades de la Visita domiciliaria



Elaboración Propia (Microsoft Office)

En primer lugar, las dificultades en la **coordinación práctica de la visita** en la **etapa previa** a su aplicación, en donde sobresalen problemas con los domicilios o teléfonos incorrectos o no encontrados, en la movilización dada la distancia de algunos domicilios o por lo demandado del recurso móvil. De igual modo, problemas relacionados con el equipo de trabajo de los centros de salud, en términos de coordinación con los pacientes. *“Lo que no podría ser favorable para la visita es la comunicación entre el paciente y el profesional, que a lo mejor la enfermera le dijo o no le dijo que iba a ir la asistente social a la casa...”* (E3). Asimismo, algunas de las limitaciones reportadas por las profesionales en las observaciones, refieren a la ausencia de información, ya sea de antecedentes de la familia y/o del diagnóstico médico de el/la paciente.

Un segundo aspecto limitante comentado por las entrevistadas refiere a las **familias y pacientes** que atienden y se da en la **etapa de ejecución** de la visita, ya sea que la familia o paciente no se encuentren en el domicilio o no quieran recibir a la visitadora, que no deseen participar durante la visita, que tengan problemas internos que dificulten su realización, que se sientan amenazados por la llegada de la profesional y por último, cuando el/la paciente se niega a recibir internos o practicantes del CESFAM, impidiendo su realización. *“Que la familia no te recibía o bien, que hayan miembros de la familia que quieran la visita y hayan miembros de la familia que se molesten o no quieran participar o genere un ambiente hostil, que también puede pasar”* (E4). Fue justamente este ámbito uno de los más dificultosos de trabajar en las visitas domiciliarias a las que se asistió, resaltando la presencia de otro familiar como incomodidad para conversar, habiendo ocasionado en algunos casos ruidos molestos. *“La Trabajadora Social comenta que la presencia de la madre en algún minuto fue dificultosa, ya que ella no sabía si la madre estaba al tanto o no de la visita y de lo que conversaban con la paciente...”* (OB3), También, una limitación reconocida tanto en las entrevistas como en las observaciones refiere al escaso tiempo para llevar a cabo la visita domiciliaria o *“corto tiempo para conversar”* (OB1).

- **Fortalezas y/o ventajas:** Las entrevistadas comentan que la visita

domiciliaria permite que los distintos profesionales puedan aportar durante su realización, considerando el trabajo en equipo que desarrollan. Además, faculto observar la realidad en su contexto y generar una relación cercana con las personas y familias que se visitan, ya que su asistencia al hogar refleja una preocupación por su bienestar.

- Evaluación, Diagnóstico y plan de trabajo resultante: Como diagnóstico de las visitas observadas se obtuvo lo siguiente; i) que los riesgos antes previstos están solucionados, ii) que la etapa de violencia de pareja es ahora “luna de miel”, iii) que el/la paciente es muy vulnerable, iv) que se dio o no cumplimiento al objetivo propuesto y v) que se necesita un trabajo de acompañamiento con el/la paciente.

5. Conclusiones:

La presentación de los resultados expuestos, espera ser un aporte y guía para los profesionales que utilizan o que recientemente se enfrentan a la realización de la visita domiciliaria. La proposición de una estructura de esta estrategia, busca encaminar los esfuerzos hacia el perfeccionamiento de la misma, develando las especificidades a considerar para su uso y las principales dificultades con las que es posible encontrarse. Así también, poder contribuir al estudio empírico de esta estrategia desde la mirada del Trabajo Social, destacando una organización de la visita domiciliaria en tres momentos principales: etapa previa, en la cual la coordinación con el/la paciente no contemple solo el acuerdo de visita, sino también la revisión de antecedentes, la preparación del traslado, el aviso de

consentimiento informado, entre otros. Una etapa de ejecución, en la cual resaltan las estrategias utilizadas por las profesionales y la importancia implícita de la comunicación no verbal. Y por último una etapa posterior, que considera la evaluación del proceso y reconocimiento de las dificultades que podrían mejorarse. Si bien la aplicación de esta estrategia está permeada por el contexto institucional y nacional de salud, se considera que sus hallazgos pueden ser un aporte para las distintas áreas en que se desempeñan los profesionales. Se deja como desafío a abordar, seguir aportando trabajos investigativos sobre la estrategia, que permitan construir una metodología de la visita domiciliaria desde el ámbito del Trabajo Social.

6. Referencias:

- 1) Campanini, A; Luppi, F. (1995). “Servicio social y modelo sistemático: una nueva perspectiva para la práctica cotidiana”. Barcelona Editorial Paidós, España.
- 2) Chamorro, P; Razeto, A. (2016). “Visita domiciliaria en Trabajo Social: ¿cómo la valoran y utilizan un grupo de estudiantes de la profesión?” *Revista Trabajo Social, (En prensa), 18p.*
- 3) Chile. Comisión Nacional de Trabajo Social y Salud. (1993). “Orientaciones y normas técnicas para el asistente social en Salud”. División de programas de Salud Departamento de atención primaria, Unidad de participación Social, Chile.
- 4) Chile. Chile Crece Contigo. (2009). “Visita domiciliaria integral para el desarrollo bio-psicosocial del niño,



- Orientaciones técnicas”. Protege, red de protección social, Ministerio de Salud, Chile.
- 5) Chile. Chile Crece Contigo. (2014) “Catálogo de prestaciones 2014” Recuperado de: http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2014/03/protocolo_padb_-2014.pdf
 - 6) González, K. (2009). “Equipos interdisciplinarios: Nuevas formas de prestar servicios de salud, nuevas oportunidades para el Trabajo Social”. *Revista de Trabajo Social*, No. 76, p. 79-92.
 - 7) González, M. (2010). “Historias del Trabajo Social en Chile 1925-2008: contribución para nuevos relatos”. *Técnicas de Educación Superior*, Santiago, Chile.
 - 8) González, V. (2013). “Cambios familiares contemporáneos: el reflejo de las relaciones familiares en el espacio doméstico y su conocimiento a través de la visita domiciliaria en el Trabajo Social”. *Revista Electrónica de Trabajo Social*, N°10, p. 150-178.
 - 9) Hernandez, R; Fernandez, C; Baptista; M. (2014.) “Metodología de la investigación”. Sexta Edición. Mc Graw Hill Education, México.
 - 10) Melis, M. (2013). “Servicios de facilitación y sistematización de reuniones de expertos y revisión de estudios, para la elaboración de perfil de competencias profesionales, diseño del modelo y matriz operacional de capacitación, para personal que realiza visita domiciliaria en el sistema público de salud chileno”. Informe Final, Propuesta técnica N° 757-398-L112, Licitación Pública.
 - 11) Razeto, A. (2014). “La visita domiciliaria como estrategia de intervención social para aumentar la participación de los padres en la educación de sus hijos en escuelas básicas municipales”. (Proyecto FONDECYT 2014/11140679), Chile.
 - 12) Razeto, A. (2016). “Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: el potencial de la visita domiciliaria”. *Revista de Estudios Pedagógicos*, (En prensa), 16p.
 - 13) Tonon, G. (2005). “Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social”. Espacio Editorial, Argentina.



7. Anexos:

Anexo 1: Síntesis del trabajo de campo realizado.

Técnica	Cita	Fecha de realización	Lugar	Duración	Entrevistadora/ Observadora
Entrevista Trabajadora Social 1 (TS1)	E1	29 Diciembre 2015	CESFAM UC Puente Alto	42:29 minutos	Paula Chamorro
Observación No Participante (TS1)	OB1	12 Enero 2016	Comuna Puente Alto	30:00 minutos	Paula Chamorro
Entrevista Trabajadora Social 2 (TS2)	E2	30 Diciembre 2015	CESFAM UC La Pintana	26:14 minutos	Paula Chamorro
Observación No Participante (TS2)	OB2	7 Enero 2016	Comuna La Pintana	60:00 minutos	Paula Chamorro
Entrevista Trabajadora Social 3 (TS3)	E3	5 Enero 2016	CESFAM UC Puente Alto	34:49 minutos	Paula Chamorro
Observación No Participante (TS3)	OB3	14 Enero 2016	Comuna Puente Alto	60:00 minutos	Paula Chamorro
Entrevista Trabajadora Social 4 (TS4)	E4	6 Enero 2016	CESFAM UC Puente Alto	28:13 minutos	Paula Chamorro
Observación No Participante (TS4)	OB4	14 Enero 2016	Comuna Puente Alto	41:00 minutos	Paula Chamorro

Elaboración Propia (Microsoft Office)

**CREENCIAS DE ESTUDIANTES SIN
DISCAPACIDAD RESPECTO DE
ASPECTOS ACADÉMICOS DEL
PROCESO DE INCLUSIÓN DE SUS
PARES CON DISCAPACIDAD EN LA
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**

Recibido: 20 de octubre 2016

Aceptado: 5 de noviembre 2016

Mónica Fernández Suazo

Trabajadora Social, Licenciada en
Trabajo Social, Universidad de
Concepción, Chile.

Mail: monica.fers@gmail.com

Cynthia Hidalgo Sepúlveda

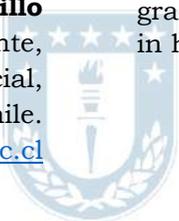
Trabajadora Social, Licenciada en
Trabajo Social, Universidad de
Concepción, Chile.

Mail: cyhidalgo@udec.cl

Cristian Segura Carrillo

Trabajador Social, Profesor Asistente,
Departamento de Trabajo Social,
Universidad de Concepción, Chile.

Mail: crisegurac@udec.cl



Resumen: El objetivo de la presente investigación es conocer las creencias de estudiantes sin discapacidad hacia los aspectos académicos de la inclusión de sus pares con discapacidad en la Universidad de Concepción, y la relación de estas creencias con variables sociodemográficas y de experiencia con la discapacidad, con el fin de suministrar mayores antecedentes empíricos al desarrollo de iniciativas que promuevan la inclusión y velen por el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes con discapacidad de las instituciones de educación superior.

Palabras clave:

Creencias, inclusión de personas con discapacidad, pares, educación superior.

Keywords:

Beliefs, Disability Inclusion, peers, higher education.

Abstrac: The aim of this research is to understand the beliefs of non-disabled students towards the academic aspects of the inclusion of peers with disabilities at the University of Concepcion, and the relationship of these beliefs with socio-demographic variables and experience with disability, in order to provide more empirical background to the development of initiatives that promote inclusion and ensure admission, retention and graduation of students with disabilities in higher education institutions.

Introducción

La educación, en todos sus niveles, es “un derecho humano fundamental, esencial para poder ejercitar todos los demás derechos. La educación promueve la libertad y la autonomía personal y genera importantes beneficios para el desarrollo” (UNESCO). Sin embargo, para las personas con discapacidad, este derecho aún está en camino de ser ejercido plenamente (Chiner, 2011).

Si bien existen normas internacionales que velan por la inclusión educativa de las personas con discapacidad, estos acuerdos aseguran principalmente la inclusión en niveles previos al universitario (Mella et al., 2014), por lo tanto, la relación entre las personas con discapacidad y su inclusión en

educación superior sigue siendo problemática, considerando además que el contexto educativo superior es el más excluyente, especialmente para las personas con discapacidad (Moreno, 2005, citado por IESALC, 2006).

El marco legal de la inclusión educativa a nivel superior en Chile se encuentra principalmente en la ley 20.422, la cual establece en el art. 39 que las instituciones de educación superior (en adelante IES) “deben facilitar el acceso de las personas con discapacidad, así como adaptar los materiales de estudio y medios de enseñanza para que dichas personas puedan cursar las diferentes carreras” (SENADIS, 2010), sin embargo, según datos de la ENDISC II (2015) sólo el 9,1% de los 2.606.914 chilenos y chilenas con discapacidad declaró tener enseñanza superior completa, y el 5,9% de la población accedió en algún momento a educación superior, pero no terminó sus estudios. Mayores antecedentes sobre la permanencia y egreso de las IES aún no existen (Mella et al., 2014), y la información sobre IES en Chile con acciones enfocadas a la inclusión de estudiantes con discapacidad no es suficiente y es difícil acceder a ella (Zuzulich et al., 2014).

Debido a esto, durante los últimos años se ha visualizado la necesidad y obligación de crear espacios inclusivos dentro del contexto universitario, para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse según el libre ejercicio de sus derechos, a través de la “transformación de los sistemas y las estructuras, a fin de que sean mejores para todos” (UNICEF-MINEDUC, 2005). Esta acción es uno de los objetivos de la inclusión, que se configura como un reto que precisa el compromiso y trabajo en conjunto de los diferentes actores universitarios (Molina, 2014).

Se entiende por lo tanto que para construir una conciencia inclusiva es necesario derribar las barreras, desde ahí investigar las actitudes y creencias con relación a la discapacidad se hace necesario (Lissi, et al., 2013)

Antecedentes

La inclusión educativa de las personas con discapacidad es un proceso que ha sido influenciado por la evolución de las actitudes de la sociedad hacia la discapacidad (Chiner, 2011). Esto se fundamenta al entender que lo que se piensa, se cree y se sabe sobre algo o alguien determina la forma en que se le enfrenta (López, 2006). En el caso de la discapacidad, las creencias, lo desconocido, los prejuicios, los valores, etc., han guiado, tanto positiva como negativamente, la forma de visualizar este fenómeno y a las personas que lo viven.

El estudio de las actitudes y creencias cobra relevancia bajo el término de Discapacidad acuñado por la CIF, el cual “Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)” (OMS, 2001). Estos factores son externos a la persona con discapacidad (actitudes, lenguaje y cultura, entre otros) y pueden constituirse como elementos limitantes para el desarrollo de su vida (Swain et al., 1993 citado por López, 2006).

En respuesta a esto, la *inclusión* busca identificar y eliminar las barreras físicas, principalmente, sociales y en las actitudes de la sociedad en general que crean discapacidad (UNICEF-MINEDUC, 2004). En el ámbito educativo, este

proceso “lleva a incrementar la participación de los estudiantes y a reducir su exclusión del currículum común, la cultura y la comunidad” (Booth y Ainscow, 1998, citado por Chiner, 2011).

Tal como se menciona anteriormente, dentro de las barreras identificadas se encuentran las actitudes y creencias (negativas), consideradas en el Informe Mundial sobre la Discapacidad (OMS, 2011) como uno de los "obstáculo discapacitantes", al considerar que las creencias y prejuicios constituyen obstáculos para la educación y otros aspectos de la vida.

En el ámbito de educación superior, las actitudes positivas hacia la inclusión y el respeto hacia las diferencias por parte de todos los actores educativos son un elemento facilitador para la inclusión (Salinas et al., 2013). Por el contrario, las actitudes y expectativas negativas son una barrera a la inclusión (Polo, Fernández y Díaz, 2011 citado por Araya, González y Cerpa, 2014).

Para estudiantes con discapacidad, las actitudes y creencias favorecedoras de sus compañeros (pares) hacia su inclusión son fundamentales para el desarrollo de sus actividades académicas en condiciones de equidad (Lissi, et al., 2013). Por otra parte, las creencias personales que tenga el profesorado sobre las N.E.E. de sus estudiantes en un nivel escolar básico repercutirán en el trato y, por ende, en el rendimiento escolar de los alumnos que presenten estas características educativas (Sánchez et al., 2008), lo que eventualmente pudiese influir en niveles educativos superiores.

Las actitudes son entendidas como una “predisposición aprendida, dirigida hacia (...) [una] persona o situación, y que incluye dimensiones cognitivas, afectivas

o evaluativas y, eventualmente, disposiciones propiamente conductuales” (Buendía, 1994:214, citado por Díaz 2002). La dimensión cognitiva de las actitudes es la que agrupa las creencias, además de pensamientos, ideas, opiniones o percepciones acerca de un objeto actitudinal, en este caso, las personas con discapacidad. (Verdugo et al., 2000).

Desde la perspectiva del Modelo ecológico de Bronfenbrenner (1987), la importancia de las creencias y actitudes se sustenta en la premisa de que la interacción entre una persona y el ambiente es bidireccional, por lo tanto, se caracteriza por ser recíproca (Bronfenbrenner, 2002). En el caso de las personas con discapacidad, su desarrollo o inclusión al medio se verá afectado por los entornos en los cuales se encuentra inserta y la respuesta del medio hacia esta. Del mismo modo, este contexto se verá influenciado por su relación con la persona con discapacidad.

Otro elemento teórico que aporta claridad a esta investigación es el Enfoque basado en los Derechos Humanos (ACNUDH, 2006) según el cual la discapacidad es considerada como una cuestión de derechos humanos, teniendo como base normativa, principalmente, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006). A partir de este enfoque, las problemáticas que enfrentan las personas con discapacidad reciben respuestas pensadas y elaboradas desde y hacia el respeto de los derechos humanos (Palacios y Bariffi, 2007).

A raíz de los diferentes antecedentes entregados, la presente investigación busca responder la pregunta de investigación *¿Qué creencias tienen los estudiantes de la Universidad de*

Concepción, hacia la inclusión de sus pares con discapacidad?

Metodología

El estudio fue realizado en la Universidad de Concepción durante el segundo semestre del año 2015, con un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, transversal, no experimental. La unidad de análisis correspondió a las creencias de estudiantes de pregrado sin discapacidad de aspectos académicos del proceso de inclusión de sus pares con discapacidad en la Universidad de Concepción, y la unidad de observación fueron los estudiantes de pregrado sin discapacidad de dicha casa de estudios. La muestra fue no probabilística, conformada por 993 estudiantes sin discapacidad que contestaron voluntariamente la encuesta, de los cuales 560 correspondieron a mujeres y 433 a hombres.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario autoadministrado, correspondiente al "Cuestionario de actitudes de estudiantes hacia la inclusión en la educación superior", de autoría de Lissi, M.R., Salinas, M., Zuzulic, M.S., Hojas, A.M. y Medrano, D. (2014), validado para Chile durante el año 2014, con alta confiabilidad mediada a través del alpha de Cronbach (0.912). Consta de 48 preguntas, con un primer apartado que identifica sociodemográficamente a la población y su experiencia con la discapacidad en los niveles personal y académico. El segundo apartado está conformado por 4 subescalas con

formato tipo likert, los cuales miden la actitud hacia la inclusión con opciones de respuestas desde Muy en desacuerdo hasta Muy de acuerdo. Las subescalas son; Disposición a apoyar al proceso de inclusión de compañeros con discapacidad, Percepción de la necesidad de adecuaciones para estudiantes con discapacidad, Emociones asociadas a la interacción con estudiantes con discapacidad y Creencias respecto a la inclusión de estudiantes con discapacidad en el ámbito académico. Para efectos del presente artículo se enfatizará en los resultados correspondientes a esta última subescala.

Los datos recogidos fueron analizados con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21. Se aplicaron pruebas estadísticas de tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos para el análisis univariado, y prueba t para muestras independientes, correlación de Pearson y Anova de un factor para análisis bivariado y correlacional.

En relación a las consideraciones éticas a las que se acoge este estudio se encuentran la confidencialidad de la información entregada por los participantes, el adecuado uso de los datos entregados y el carácter voluntario de la participación de los estudiantes. Finalmente, para asegurar la no duplicidad de los datos, se solicitó a los participantes que registraran un código de verificación al momento de contestar la encuesta, a fin de comprobar que cada estudiante enviará la información solo una vez.

Resultados y discusión.

Entre los principales resultados destacan el análisis descriptivo que permite evidenciar el comportamiento de las distintas preguntas que componen la subescala de Creencias, sin

embargo en los estadígrafos de comparación de medias, la experiencia relacional con la discapacidad no se evidencia estadísticamente significativa para expresar que existen diferentes creencias entre aquellos que tienen más o menos relaciones sociales (académicas o familiares) con personas con discapacidad (ver cuadro 2).

Cuadro 1:
Tabla de frecuencia y porcentaje de la subescala Creencias respecto a la inclusión de estudiantes con discapacidad en el ámbito académico

Creencias respecto a la inclusión	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De acuerdo		Muy de Acuerdo		% total
	n	%	n	%	n	%	n	%	%
La mayoría de las carreras de esta Universidad son aptas para que ingrese un estudiante con discapacidad	174	17,5%	448	45,1%	319	32,1%	53	5,3%	100%
Un estudiante con discapacidad visual, normalmente tendrá un desempeño más bajo que el promedio de sus compañeros	296	29,8%	416	41,9%	251	25,3%	31	3,1%	100%
Un estudiante con discapacidad auditiva, normalmente tendrá un desempeño más bajo que el promedio de sus compañeros	256	25,8%	411	41,3%	290	29,2%	37	3,7%	100%
Un estudiante con discapacidad motora, normalmente tendrá un desempeño más bajo que el promedio de sus compañeros	395	39,7%	424	42,7%	151	15,2%	24	2,4%	100%
Un estudiante con discapacidad será capaz de participar en todas las actividades prácticas y/o de laboratorio de un curso	123	12,4%	457	46,0%	317	31,9%	97	9,8%	100%
Las características de mi carrera son adecuadas para que ingrese un estudiante con discapacidad visual	329	33,1%	382	38,4%	202	20,3%	81	8,1%	100%
Las características de mi carrera son adecuadas para que ingrese un estudiante con discapacidad auditiva	218	21,9%	368	37,0%	330	33,2%	78	7,8%	100%
Las características de mi carrera son adecuadas para que ingrese un estudiante con discapacidad motora	221	22,2%	309	31,1%	322	32,4%	142	14,3%	100%
Un estudiante con discapacidad puede tener un rendimiento destacado en mi carrera	36	3,6%	103	10,4%	356	35,8%	499	50,2%	100%

Cuadro 2: "Análisis de la Varianza para Creencias, según sexo"

F.V.	SC	gl	CM	F	p-valor
Modelo.	19,17	2	9,58	0,55	0,5778
Experiencia	19,17	2	9,58	0,55	0,5778
Error	17935,83	1027	17,46		
Total	17955,00	1029			

Test: Tukey Alfa=0,05 DMS=0,77301

Error: 17,4643 gl: 1027

Experiencia	Medias	n	E.E.	
0,00	20,18	255	0,26	A
2,00	20,43	468	0,19	A
1,00	20,54	307	0,24	A

Medias con una letra común no son significativamente diferentes ($p > 0,05$)

Cuadro 3: t test para la escala de creencias, según sexo.

Variable	Creencias respecto a la inclusión de estudiantes con discapacidad en el ámbito académico			
Sexo	Promedio	n	Prueba	valor p
Femenino	20,74	560	t=2,873	0,004**
Masculino	19,98	433		

Al analizar el cuadro 3 se observa que existe evidencia estadísticamente significativa para expresar que las creencias entre hombres y mujeres son distintas, teniendo mayores creencias inclusivas las mujeres en comparación a los hombres universitarios.

1. Descripción de las creencias respecto de la inclusión desde el ámbito académico

Los resultados evidenciaron creencias divididas por parte de los estudiantes; cuando el enfoque fue la capacidad de desempeño de la persona con discapacidad, sus creencias eran más favorables, pero cuando se consideró el entorno educativo, sus creencias eran menos favorables. Alrededor de la mitad de la población consideró que la mayoría de las carreras de la Universidad de Concepción no son aptas para el ingreso de estudiantes con discapacidad (ver cuadro 1). Las creencias respecto al ingreso eran menos favorables en el caso de estudiantes con discapacidad visual, siendo gradualmente más favorables respecto a estudiantes con discapacidad auditiva y mayormente favorables cuando aludían a estudiantes con discapacidad motora. Esta diferencia según tipo de discapacidad se condice con los resultados obtenidos por Salinas (2014). Sus creencias también eran menos favorables respecto a si los estudiantes con discapacidad eran

capaces de participar de las actividades prácticas y/o de laboratorio de un curso.

Sin embargo, el contraste se presenta en que, si bien los encuestados no consideran las carreras de la universidad como aptas para recibir estudiantes con discapacidad, tampoco creen que la discapacidad condicionará a los estudiantes a tener un rendimiento menor al promedio del curso (aun independiente del tipo de discapacidad); de hecho, más del 50% considera que un estudiante con discapacidad podría tener un rendimiento destacado en su carrera (ver cuadro 1).

En un análisis más detallado, la creencia de los estudiantes de que sus pares con discapacidad eran menos capaces de participar en actividades prácticas y/o de laboratorio de un curso pueden interpretarse a la luz del concepto de discapacidad acuñado por la CIF, en el cual se identifican las “limitaciones en la actividad” entendidas como dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de actividades y “restricciones en la participación”, definidas como “problemas que el individuo puede experimentar al

involucrarse en situaciones vitales”. En este caso, las personas con discapacidad estarían limitadas en la participación de las actividades regulares de un curso. Del mismo modo, se identifica a las carreras ofertadas por la Universidad de Concepción (contexto universitario) como “no aptas” para recibir a estudiantes con discapacidad. Ambas creencias refuerzan la idea que la discapacidad se origina en interacción con un contexto discapacitante, formado por diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales (OMS, 2001; SENADIS, 2015), el cual debe ser modificado para ser inclusivo para todos, lo que significa la reducción o eliminación de dichas barreras.

Sería interesante, entonces, analizar más profundamente ésta aparente contraposición, a fin de conocer las razones que la motivan.

2. Relación entre variables sociodemográficas y las creencias respecto a la inclusión desde el ámbito académico.

Los resultados obtenidos dan cuenta que las mujeres presentan creencias más favorables respecto a la inclusión de sus compañeros con discapacidad. Esto se condice con otros estudios (Novo & Muñoz, 2012), en los cuales las mujeres estaban más sensibilizadas hacia la discapacidad. Otros estudios, sin embargo, no observaron diferencias significativas en relación a la variable sexo (Moreno et al., 2006; Salinas, 2014).

Respecto de la variable carrera, no se presentan diferencias significativas en la subescala. Esto se condice con otros estudios (Araya, González & Cerpa, 2014; Moreno et al., 2006), constatando que “al parecer el futuro rol profesional no influye en la percepción que se tiene ante la discapacidad” (Moreno, 2006).

Por lo tanto, es posible que las creencias y actitudes favorables hacia la inclusión por parte de estudiantes de carreras tan diferentes entre sí tengan su origen en la orientación transversal contenidos en la misión y valores de la Universidad de Concepción en cuanto a la formación de sus estudiantes, enfatizando en aquellos como la búsqueda del bien común, la equidad y la democracia (Universidad de Concepción. Plan estratégico Institucional 2011-2015). Es importante destacar también la difusión realizada por programas de apoyo a la inclusión, ARTIUC e INCLUDEC.

3. Relación entre la subescala Creencias respecto a la inclusión desde el ámbito académico y la experiencia con la discapacidad.

Las creencias de los estudiantes con discapacidad en el ámbito académico no varían según el contacto previo con la discapacidad, tanto a nivel académico como personal. Estos resultados se contraponen con los obtenidos por Salinas (2014), según los cuales se concluyó que a medida que aumenta la experiencia con la discapacidad a nivel personal, las actitudes hacia la inclusión son más favorables. A nivel académico, la no existencia de diferencias significativas en relación a las creencias se condice con el estudio de Salinas (2014), pero no con el estudio de Suriá (2011, citado por Araya, González & Cerpa (2014), según el cual los estudiantes que tenían interacción con compañeros con discapacidad estaban más sensibilizados hacia ella.

Conclusiones

Se puede destacar que en general los estudiantes sin discapacidad de la Universidad De Concepción presentan creencias positivas respecto a la

inclusión de estudiantes con discapacidad en el ámbito académico.

En específico, el grupo de mujeres evidenció creencias más favorables respecto de los hombres. Del mismo modo, los estudiantes primarios también evidenciaron creencias más favorables que sus compañeros de otros cursos.

Por otro lado, las variables de carrera, edad, y experiencia con la discapacidad no presentaron diferencias significativas ni correlaciones.

Llama la atención que la experiencia con la discapacidad a nivel académico no represente una variable significativa, como había sido expuesta en los antecedentes recabados (Suriá, 2011, citado por Araya, González & Cerpa (2014).

Por lo tanto, sería importante que para promover un contexto inclusivo, la Universidad de Concepción centrara sus esfuerzos en repensar sus diferentes actividades desde la lógica de la accesibilidad universal, a fin que la experiencia educacional cotidiana ofrezca de manera natural el contacto entre personas con y sin discapacidad, apoyado por la entrega sistemática de información sobre discapacidad, con el fin de derribar barreras creadas por desconocimiento o información errónea.

En general, los resultados de esta investigación reflejan lo observado en otros estudios de la temática, especialmente con los presentados en la investigación de Salinas (2014), el cual fue realizado con el mismo instrumento en una universidad chilena de similares características.

El acceso, permanencia y egreso de los estudiantes con discapacidad de las instituciones de educación superior es

una cuestión de derechos. Las IES deben tomar esta responsabilidad, y reconocer que lo construido debe reconstruirse desde una mirada inclusiva, y lo que se construirá a futuro debe pensarse como accesible para todos y todas.

Es necesario que en lo cotidiano se reconozca la importancia de los significados atribuidos y las creencias que se mantienen, los cuales predominan por sobre la realidad objetiva como orientación de la conducta (Bronfenbrenner, 2002). En el caso de las personas con discapacidad, dejar atrás el concepto de "caridad" y reemplazarlo por "derechos" (ACNUDH, 2006; Guendel, 1999, citado por Solís, 2003); los derechos de las personas con discapacidad a estudiar, participar, transformar.

Considerando que la relación entre los diferentes sistemas-Microsistema, Mesosistema, Exosistema y Macrosistema-, produce que estos se vean afectados unos a otros, por lo tanto, las creencias favorables hacia los estudiantes con discapacidad de sus compañeros a nivel de microsistema, llevará a la promoción de un ambiente educacional inclusivo-mesosistema, que facilite y asegure el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes con discapacidad.

Por lo tanto, el trabajo comprometido de los diferentes actores universitarios, en conjunto con otras instituciones, desarrollo de políticas institucionales, políticas públicas, y en definitiva, el involucramiento de las diferentes estamentos, permitirán la eliminación de barreras, en una incidencia a nivel de macrosistema, para la construcción de una sociedad que vele por los derechos de todas las personas.

BIBLIOGRAFÍA

Araya-Cortés, A., González-Arias, M., y Cerpa-Reyes, C. (2014). Actitud de universitarios hacia las personas con discapacidad. *Educ. Educ.* 17(2), 289-305. Recuperado el 4 de diciembre 2015, de: <http://www.redalyc.org/pdf/834/83432362005.pdf>

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Editorial Paidós transiciones, Buenos Aires, Argentina, Edición 2002.

Chile (3 de febrero de 2010) Ley 20422, establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, Biblioteca Nacional del Congreso de Chile. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

Chiner, E. (2011): *Las percepciones y actitudes del profesorado hacia la*

inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales como indicadores del uso de prácticas educativas inclusivas en el aula (Tesis doctoral) Universidad de Alicante, Departamento de Psicología de la Salud, Alicante, España. Recuperado el 12 de marzo de 2016, de: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19467/1/Tesis_Chiner.pdf

Díaz, E. M. (2002). El factor actitudinal en la atención a la diversidad. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1-2) p.151-165. Recuperado el 18 de abril de 2016, de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL3.pdf>

IESALC; UNESCO (2006). *Informe sobre la educación superior en américa latina y el caribe. 2000-2005: La metamorfosis de la educación superior*. Caracas, Venezuela. Recuperado el 27 de junio de 2015, de: http://www.oei.es/salactsi/informe_educacion_superiorAL2007.pdf

Lissi, M.R., Zuzulich, M.S., Hojas, A.M., Achiardi, C., Salinas, M., Vásquez, A. (Eds.) (2013) *En el*

- camino hacia una educación superior inclusiva en Chile. Fundamentos y adecuaciones curriculares para estudiantes con discapacidad sensorial o motora. PIANE-UC, Santiago: UC/SENADIS. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de: http://www.upla.cl/inclusion/wp-content/uploads/2014/08/2014_0805_inclusion_educacion_superior_Inclusiva_en_Chile.pdf
- Lopez, M. (2006). Modelos teóricos e investigación en el ámbito de la discapacidad: hacia la experiencia personal. *Revista Docencia e Investigación*, 31(16), 1-17. Recuperado el 6 de abril de 2015, de: http://www.uclm.es/varios/revistas/docenciaeinvestigacion/pdf/numero6/Modelos_Discapacidad.doc
- Mella, S., Díaz, N., Muñoz, S., Orrego, M. y Rivera, C. (Marzo - agosto 2014). Percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad en la Universidad de Chile. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 8 (1), pp. 63 - 80. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de: <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol8-num1/art4.pdf>
- Molina, R. B. (Octubre-Diciembre de 2014). En tránsito hacia la educación inclusiva en las Instituciones de Educación Superior de Colombia: Buenas prácticas. *Revista Inclusiones* (Número Especial), 12-22. Recuperado el 28 de mayo de 2015, de: http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4487/En_transito_hacia_la_educacion_inclusiva_en_las_instituciones.pdf?sequence=1&rd=0031231120323763
- Moreno, J. F., Ortiz, I. D. L. R. R., Sage, D. S., & Aguilera-Jiménez, A. (2006). Actitudes ante la discapacidad en el alumnado universitario matriculado en materias afines. *Revista Iberoamericana de Educación*, 40(5), 5. Recuperado el 14 de abril de 2016, de: <http://rieoei.org/investigacion/1491Moreno.pdf>
- Novo-Corti, I., Muñoz-Cantero, J. M. (mayo-agosto, 2012) Los estudiantes universitarios ante la inclusión de sus compañeros con discapacidad: indicadores basados en la teoría de la acción razonada para los estudios de economía y empresa en la



- universidad de Coruña (España) Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, vol. 23, núm. 2, pp. 105-122, Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía, Madrid, España. Recuperado el 4 de diciembre de 2015, de: <http://www2.uned.es/reop/pdfs/2012/23-2%20-%20Novo.pdf>
- Oficina de Naciones Unidas para los Derechos Humanos [ACNUDH] (2006). Preguntas frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la cooperación para el desarrollo. Nueva York-Ginebra: Publicación de Naciones Unidas. Recuperado el 27 de abril de: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2001) Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, IMSERSO, OMS y OPS, Madrid. Recuperado el 12 de abril de 2016, de: <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/435cif.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2011) Informe Mundial sobre la Discapacidad. Recuperado el 12 de abril de 2016, de: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Palacios Rizzo, A., & Bariffi, F. J. (2014). La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 27 de abril de 2016, de: http://discapacidadesiquica.cl/a_palacios_discapacidad_cuestion_dddhh.pdf
- Salinas, M. (2014) Actitudes de estudiantes sin discapacidad hacia la inclusión de estudiantes con discapacidad en la educación superior (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, España. Recuperado el 29 de octubre de 2015, de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284953/msalde1.pdf?sequence=1>
- Sánchez, A., Díaz, C., Sanhueza, S. y Friz, M. (2008) Percepciones y actitudes de los estudiantes de pedagogía hacia la inclusión educativa. Recuperado el 2 de noviembre de 2016, de: Estudios Pedagógicos XXXIV, N° 2: 169-178
- SENADIS. (s.f.). *Manual sobre la ley n°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad*. Recuperado el 19



- de mayo de 2015, de <http://www.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201304231527430.ManualManu20422.pdf>
- SENADIS-INE (2016). II Estudio Nacional de la Discapacidad 2015. Un nuevo enfoque para la inclusión. Recuperado el 27 de abril del 2016 de: <http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2918>
- Solis, S. (2003). El enfoque de derechos: aspectos teóricos y conceptuales. Costa Rica: Universidad de Costa Rica, Escuela de Trabajo Social. Recuperado el 27 de abril de: de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>.
- UNESCO. (s.f.). *Derecho a la Educación*. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/right-to-education/browse/1/>
- UNICEF; MINEDUC. (2004). *Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas*. Recuperado el 27 de mayo de 2015, de: http://www.unicef.cl/archivos_documento
- Verdugo, M. A., Crespo, M. & Campo, M. (2013). Clasificación de la discapacidad. En M. A. Verdugo y R. Schalock (Coords.), *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia* (pp. 43-60). Salamanca: Amarú.
- Verdugo, M. A.; Jenaro, C., y Arias, B. (1995): "Actitudes sociales y profesionales hacia las personas con discapacidad: estrategias de evaluación e intervención", en M. A. Verdugo y A. Aguado: *Personas con discapacidad: perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*. México, Siglo XXI, pp. 79-143.
- Zuzulich, M. S., Achardi, C., Hojas, A. M., Lissi, M. R. (2014) *Inclusión de estudiantes con discapacidad en universidades chilenas: mecanismos de admisión y recursos para su implementación, en PUC: Propuestas para Chile, Concurso Políticas Públicas. Chile, Centro de Políticas Públicas UC, pp. 55-88*. Recuperado el 5 de enero de 2016, de: http://www.upla.cl/inclusion/wp-content/uploads/2014/08/2014_0805_inclusion_educacion_superior_Inclusiva_en_Chile.pdf





SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL TRAS LA CATASTROFE DEL 25 DE MARZO DEL 2015 EN LA LOCALIDAD DE EL SALADO

Recibido: 3 de octubre 2016

Aceptado: 2 de noviembre 2016

Viviana Rodríguez Venegas

Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Diplomada en Estudios de Género, Magister en Gerencia Social. Académica del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Atacama, Chile. Email: viviana.rodriguez@uda.cl

Aholibama Fernández Chaparro

Psicóloga, Licenciada en Psicología, Terapeuta Floral, Psicóloga CESFAM Mellibosky de la comuna de Copiapó, Región de Atacama, Chile. Email: aholibama@gmail.com

Valentina Rivera Plaza

Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Trabajadora Social ANAWIN Centro de Rehabilitación de consumo problemático de alcohol y drogas de la comuna de Copiapó, Región de Atacama, Chile. Email: valentina.plaza.rivera@gmail.com

Alexandra Trincado Varela

Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Asistente Social PRM Talita Kum de la comuna Copiapó, Región de Atacama, Chile. Email: alexandra.trincadovarela@gmail.com

Jorge Reyes Julio

Trabajador Social, Licenciado en Trabajo Social, Trabajador Social PREVIENE de la Municipalidad de Copiapó, Región de Atacama, Chile. Email: jorge.reyes.t.s@gmail.com

Resumen

Este artículo tiene por objetivo sistematizar la intervención realizada en la localidad de El Salado tras la catástrofe del 25 de Marzo del 2015, por un grupo de profesionales de trabajadores/as sociales y psicóloga basado en el modelo de intervención psicosocial post desastres bajo el enfoque

comunitario, con una metodología participativa, pedagógica y lúdica. Además, se plasman las fortalezas y debilidades encontradas tanto en el territorio y su comunidad como en el mismo proceso de intervención.

Palabras Claves:

Catástrofe, Intervención Psicosocial, Comunidad, El Salado.

Abstract

This article aims to systematize the intervention in the town of El Salado after the catastrophe of March 25, 2015, by a group of professional workers / social worker and psychologist based on the model of psychosocial intervention post-disaster under the community approach with a participatory, educational and playful methodology. In addition, the strengths and weaknesses found in both the territory and its community and in the process of intervention are captured.

Keywords: Catastrophe, Psychosocial Intervention, Community, The Salado.

1. INTRODUCCIÓN

Un inusual evento meteorológico de altas precipitaciones, debido a un núcleo frío registrado los días 24 y 25 de marzo del 2015 en las regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo, provoca graves consecuencias específicas en la región de Atacama, generando crecidas y desbordes de los ríos Copiapó y El Salado, deslizamientos de tierras, viviendas destruidas, cortes de ruta y suministros básicos, 25 personas fallecidas, decenas de desaparecidos/as y más de 28.000 damnificados/as (Muñoz, 2015). La presidenta Michelle Bachelet declara estado de excepción

constitucional en la región, por lo que las Fuerzas Armadas toman el control de la zona. El fenómeno meteorológico fue calificado por el gobierno como “el mayor desastre pluviométrico en el norte en los últimos 80 años” (Aguilar, 2015).

Al ocurrir esto, las familias y vecinos/as se organizan con el fin de sobrevivir a esta catástrofe, y con ello también las organizaciones sociales, entre estas agrupaciones, comienzan a reunirse estudiantes, egresados/as y docentes de la Universidad de Atacama, en la Facultad de Ciencias de la Salud; es en este espacio donde se levanta el “Centro de Acopio UDA”, allí se instaura un sistema de trabajo diario de voluntariado en base a cuatro áreas principalmente: la primera, es la atención en la sede de familias y pobladores/as en busca de alimentos y ropa seca; la segunda, es el trabajo en terreno sacando el barro con palas y carretillas en las diversas poblaciones de la comuna de Copiapó, (tratando de dar prioridad a las más afectadas); la tercera, es la distribución de agua y alimentos en las poblaciones más aquejadas y/o solicitadas por los grupos en terreno; y por último, visitar los lugares más alejados donde había llegado poca o nada de ayuda y se sabía (sin mayor certezas hasta ese entonces), que estaban devastados con pérdidas humanas y materiales, siendo: Los Loros, Chañaral, Diego de Almagro y El Salado, es así como nos proponemos como equipo psicosocial ir en ayuda en pos de esta última localidad.

La localidad intervenida tuvo tal impacto por el desborde del río El Salado, que retira del mapa todo el casco histórico del pueblo. Dejando geográficamente fragmentada a la

comunidad en dos sectores. Envueltos en tal situación, los/as pobladores/as comienzan a realizar un trabajo de sobrevivencia y voluntariado sin precedentes en la historia local.

Este artículo tiene como propósito dar a conocer una experiencia de intervención psicosocial post catástrofe con enfoque comunitario de ocho meses, bajo una metodología participativa, pedagógica y lúdica con niños/as y adolescentes; entregando además, un fuerte apoyo técnico a las dirigentas de El Salado.

2. CONTEXTUALIZACION EL SALADO

El Salado es una localidad minera fundada en el año 1835 por el arriero y cateador Pedro Luján, se ubica en la provincia de Chañaral, Región de Atacama, Chile. Se encuentra a 34 kilómetros del puerto de Chañaral y a 28 kilómetros hacia el Oeste de la comuna Diego de Almagro. Según el Censo del año 2002 existe una población aproximada de 1.029 habitantes.

Entre cerros y lomas desérticas, el desarrollo del pueblo El Salado se consolida con la construcción del ferrocarril desde Chañaral en la década de 1970. Esta vía férrea fue de vital importancia para el transporte de minerales del distrito y dio un fuerte impulso en la zona. Por lo que, la actividad económica principal del poblado es la minería, la que se explota a través de los pequeños mineros o pirquineros quienes venden el mineral a la Empresa Nacional de Minería [ENAMI], Planta Osvaldo Martínez Carvajal, instalación industrial que se encuentra en funcionamiento ininterrumpido desde su fundación en el año 1929, este plantel

es el más antiguo de la región de Atacama.

A raíz de la producción minera, se genera otra actividad productiva que es el área de servicios y comercio minorista, que necesitan tanto los trabajadores de la minería como las familias que están radicadas en la localidad. Por tanto, la cultura del pueblo está construida en base al valor que se le entrega al trabajo minero. Sin embargo, a raíz de la catástrofe ocurrida el 25 de marzo del 2015, se visibiliza y cuestiona el daño que han causado las mineras todos estos años en el territorio, mostrando preocupación por la salud de sus familias y el deterioro medioambiental.



Con respecto a la catástrofe en El Salado, el poblado fue despertado tras fuertes lluvias y aluviones. Siendo esta localidad uno de los pueblos más golpeados por el desastre, donde pierden cinco vidas humanas, más de noventa viviendas y destrucción total o parcial de infraestructura pública (jardín infantil, centros comunitarios, sedes de juntas de vecinos, retén de Carabineros, etc.) y privadas (Compañía de Bomberos, negocios, etc.). A raíz de la urgencia y la

capacidad de movilizarse para sobrevivir, se levanta un precario campamento en el cerro La Cruz, el cual es liderado por mujeres de la comunidad, que alberga a unas 50 familias, con un promedio de 200 personas, quienes logran organizarse y mantenerse conectados/as y activos/as con la esperanza de una pronta reconstrucción.

3. ANTECEDENTES TEÓRICOS

Los desastres son definidos con hechos inesperados y catastróficos, provocando pérdidas humanas y materiales, percibiéndose como un evento vital estresante, siendo una situación amenazante y de conflicto, lo que lleva a una ruptura del equilibrio de la comunidad con su entorno. Igualmente, Pérez-Sales (2004) considera que una “catástrofe es aquella situación de amenaza puntual (por ejemplo un huracán) o repetida (por ejemplo el hambre o la violencia política) que provoca una desestructuración y una ruptura importante del tejido social impidiendo a la población afectada continuar funcionando con normalidad” (p.3).

No todos los eventos son considerados desastres, según Robles y Medina (2008) citado de Umaña y Zárate (2014) “se deben cumplir una serie de criterios: a) que sea un acontecimiento de aparición imprevisible, brutal y repentina que produce graves consecuencias; b) que produce, con frecuencia, gran número de afectados directos e indirectos; c) que provoca importantes destrucciones en el contexto socio-ambiental; d) que desborda y cuestiona los recursos y medios de la colectividad para su contención; y e) que

genera una importante desorganización de los sistemas sociales” (p.21).

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2002) citado de Méndez, Leiva, Bustos, Ramos y Moyano (2010), las etapas del desastre son: Fase Pre-Crítica que son las horas o días previos, en la cual se da a conocer información del evento; Fase de Crisis: situación del evento y 72 horas posteriores, existiendo gran confusión, desorganización, miedo y sentimientos de vulnerabilidad; Fase Post-crítica: que son transcurridos 30 días del evento, en donde existe una evaluación más detallada y llegan los grupos de ayuda externa. Se trabaja con intervención en crisis, intervención psicosocial, atención de grupos vulnerables; y por último, la Fase de Recuperación: posterior al primer mes. Se evidencian las secuelas sociales y de salud de las personas.

En este contexto de desastre se considera que el modelo de intervención psicosocial post desastres con enfoque comunitario, es el más idóneo para superar una situación catastrófica por medio de la participación comunitaria; igualmente, Osorio y Díaz (2012), establecen que este modelo busca empoderar a los individuos y a las comunidades afectadas por los desastres, con el fin de que puedan integrarse a las actividades de ayuda y desarrollo promovidas por profesionales e instituciones. Igualmente, acuña el concepto de salud mental comunitaria para integrar acciones de promoción, prevención, atención y recuperación, a nivel individual y colectivo.

Además, considera importante el empoderamiento social y el fortalecimiento en las actitudes y

habilidades de las personas y las comunidades como elementos básicos que pueden romper el espiral de vulnerabilidades de las poblaciones afectadas por desastres (Pérez-Sales, 2004).

Lagos (2011) explica que el modelo posee “dos líneas de acción diferenciadas y coordinadas. Por una parte, la intervención directa que incluye el apoyo psicosocial a nivel individual y grupal; por otra, la de población general, orientada a aliviar o controlar los efectos del trauma y restablecer el equilibrio, evitando la revictimización” (p.46). Por tanto, su objetivo central es facilitar y apoyar los procesos naturales de recuperación y prevenir que persistan o se agraven los síntomas, o que surjan enfermedades (OPS, 2006).

4. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Jara (2011) establece que lo esencial en la sistematización de experiencias es el "proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos" (p.67). Igualmente, Ghiso (1998) añade que a "toda sistematización le antecede una práctica. A diferencia de otros procesos investigativos a éste le antecede un "hacer", que puede ser recuperado, recontextualizado, textualizado, analizado y reinformado a partir del conocimiento adquirido a lo largo del proceso" (p.6).

El enfoque teórico utilizado en esta sistematización es el Hermenéutico, ya que se entiende como una "labor

interpretativa de todos los participantes, 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"(Ghiso, 1998, p.8).

Para la elaboración de la sistematización de ésta experiencia, nos basamos en lo dispuesto por Jara (1994), donde se elabora un diseño de sistematización situándose como punto de partida del proceso dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Para qué queremos sistematizar? (definir el objetivo), ¿Qué experiencia/s queremos sistematizar? (delimitar el objeto); y ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar? (precisar un eje de sistematización). Posteriormente a esto, se procede a repasar el proceso vivido mediante la reconstrucción de la historia y la clasificación de la información, esto se construye en base a dos instrumentos: la matriz de reconstrucción de la experiencia y la matriz de aprendizajes, contando además con la construcción de una línea del tiempo, elaborada de manera colectiva, desde la primera llegada a la localidad hasta el proceso de cierre de intervención. Dentro de las últimas etapas del proceso de sistematización, se conlleva a analizar, sintetizar e interpretar críticamente la experiencia, por medio de un proceso de reflexión individual, desencadenando finalmente a formular conclusiones y aprendizajes colectivos.

En base al trabajo relatado anteriormente, se presenta la sistematización de la experiencia dividida en cinco etapas que se describen a

continuación: "Inserción" se plasma la llegada y la pesquisa de necesidades en el territorio; "Talleres con Niños/as" se enfocan en la resignificación de la experiencia traumática; "Talleres con Adolescentes" se trabaja con la salud sexual y reproductiva; "Empoderamiento Femenino" dirigido a las dirigentas del campamento con temas de liderazgo y atención psicosocial; y por último, "Proceso de Cierre de la Intervención Psicosocial" que plasma la conclusión del trabajo tras 8 meses de acompañamiento a la comunidad. Aquí se detallan cada una de ellas.

a. Inserción



Se llega a El Salado el día 02 de abril del 2015, con alimentos, agua y ropa, es allí donde visualizamos la destrucción del pueblo producto del desborde del río, era evidente la brutalidad ocurrida durante la catástrofe, es allí donde observamos un precario campamento levantado en la cima del cerro la cruz, habitado por unas 50 familias, ya que de sus hogares y enseres no quedaba nada, la fuerza del río se lo había llevado todo, entonces se disponía de unas carpas hechas con palos y nylon, un comedor donde justo

en ese momento tomaban la leche los/as niños/as y una cocinería donde había un grupo de mujeres que eran las dirigentas del campamento, ellas nos reciben con cariño y agradecidas de lo que les llevábamos, nos relatan su situación, sus necesidades y su organización a raíz del aluvión.

Frente a las necesidades captadas por los/as profesionales en las diversas conversaciones con los/as lugareños/as y actores claves, se destacan: solicitudes materiales, (carpas, madera, harina, levadura, mallas, etc.), atención psicológica, abordaje de situación en crisis, salud sexual y reproductiva, entre otras; es por esto que se propone volver a la localidad con mayor preparación y entregar así una ayuda más dirigida a la comunidad.

b. Talleres con Niños/as



Se realizan seis talleres grupales a los/as niños/as del campamento, con los objetivos de: reconocer sentimientos y expresión de emociones y vivencias frente a la catástrofe, prevenir y visualizar situaciones de riesgo y autocuidado, y por último, facilitar el desahogo y las expresiones de tristeza, miedo e incertidumbre. Estos talleres

contienen dinámicas de rompehielo, en la que se fomenta la atención, sociabilidad, distensión y diversión de los/as participantes; y dinámicas de cierre y aprendizajes de la jornada, que promueve vínculos de confianza, empoderamiento y conocimiento. Tiempo aproximado por taller: tres horas cronológicas.

Los talleres son diseñados en base a una revisión de manuales como: “El retorno a la alegría” del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] y “Cuaderno de trabajo para el niño: ¿Cómo me siento?” de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

c. Talleres con Adolescentes

Los talleres con adolescentes fueron realizados debido de la preocupación manifestada por sus madres, ya que raíz de la catástrofe han percibido cambios en la personalidad de sus hijos/as mostrándose rebeldes, violentos y con conductas sexuales de riesgo.

Por esta razón se realizan tres talleres, reuniones dirigidas, puerta a puerta y entrega de informativos y preservativos. Todos con el ánimo de generar un clima adecuado para abordar temas vinculados a la sexualidad, el género, los derechos y la diversidad, con el fin de conocer sus creencias, mitos y opiniones con respecto a la temática y por ende, generar adolescentes autónomos y seguros con lo que respecta a su salud sexual y reproductiva.

Los talleres se realiza una revisión de manuales como: “XX Técnicas grupales para el trabajo en sexualidad

con adolescentes y jóvenes” del Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA] y “Taller de Educación sexual con arte” del Consejo de la Juventud de Asturias.

d. Empoderamiento Femenino

Las dirigentas del campamento tienen un rol protagónico en la comunidad devastada, siendo ejes articuladores en las labores comunitarias de sobrevivencia y reconstrucción; sosteniendo actividades de apoyo y contención tanto en la esfera privada como madres, esposas y dueñas de casa, y en la esfera pública respondiendo a la labor dirigencial y el trabajo comunitario del campamento, en la cual deben gestionar recursos, víveres, asignar tareas y responsabilidades, negociar con instituciones públicas y privadas.

Esta labor maratónica ha generado en ellas un desgaste físico, psicológico y emocional, por lo que las profesionales deciden realizar una consejería sostenida con las dirigentas, por medio de una escucha activa de sus problemas y experiencias, entregando así herramientas de empoderamiento, haciendo en ellas una toma de conciencia de tanto sus fortalezas y aptitudes como también de sus debilidades y aspectos imprescindibles para superar y mejorar debido a la situación post catástrofe. Igualmente, como acción complementaria se realizan terapias florales ya que se busca por medio de las esencias el equilibrio emocional para disminuir sentimientos de miedo, angustia o ira.

e. Proceso de Cierre de la Intervención Psicosocial

Llegaba la hora de dar término a ésta intervención, debiendo realizar cierres simbólicos con cada grupo de trabajo. Con el primero de ellos, los/as niños/as realizan una obra de teatro en la que se reconstruye la historia de la catástrofe, realizándolos como un pueblo sobreviviente y valiente. Esto se realiza a raíz de la historia del desastre elaborado por los/as niños/as, con esto las profesionales elaboran un pequeño guión, confeccionan disfraces y escenografía. Se entregan invitaciones para que asistan los/as vecinos/as de la localidad. La obra de teatro se realiza en el gimnasio de la Escuela Municipal Pedro Luján, transformándose en un evento social para la localidad, contando con alrededor de 100 asistentes, siendo un espacio de dicha y alegría para el pueblo.



Por otra parte, el cierre efectuado los/las adolescentes consiste en una consejería individualizada y en pequeños grupos de trabajo y; a la vez, se realiza una donación 300 preservativos a la posta rural del pueblo, puesto que se habían agotado, por lo que estas medidas apuntan a la salud sexual y reproductiva de los/las adolescentes y jóvenes.

Por último, como apoyo técnico a las dirigentas del campamento, se realiza una encuesta de necesidades, que permite visualizar con certezas las carencias en las que había quedado la localidad, a pesar que la institucionalidad pública había aplicado un instrumento, ellas no tenían acceso a estos resultados, por lo que era crucial para ellas tener esta información para solicitud y gestión de recursos. Los resultados evidenciaron: escasez de agua, falta de áreas verdes, mejoramiento en las infraestructuras de las viviendas, deterioro de los servicios básicos, recuperación de espacios públicos, mayores actividades vecinales, escasa movilización de las organizaciones sociales, conflictos entre vecinos/as causados por la falta de basureros y baños químicos, escaso espacio entre las viviendas de emergencia y mala distribución de los beneficios post catástrofe.

Uno de los logros que muestran el empoderamiento y liderazgo de las dirigentas del campamento es que forman una nueva Junta de Vecinos denominada: “Nueva Esperanza”, bajo el eslogan: “Despierta Salado”, siendo su principal motor la reconstrucción y el fortalecimiento de su localidad, participando de forma activa en reuniones con instituciones públicas y gestionando capacitaciones, cursos, fondos de proyectos y empleos para El Salado.

Como última gestión se entregan 300 litros de agua a la Junta de Vecinos Nueva Esperanza, ya que el agua potable aún no estaba repuesta en su totalidad, a la par con esta entrega se realiza una reunión de cierre en la que se expresa nuestro compromiso y colaboración

hacia ellas y a su localidad. En la actualidad se mantiene una constante comunicación y colaboración en las actividades y acciones que emprenden.

5. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES

Realizar la sistematización de esta experiencia interventiva ha sido un proceso de ardua reflexión y aprendizaje, los que se han generado de manera individual y colectiva. Esto es fundamental para el quehacer del Trabajo Social, ya que nos permite mirar con cierta distancia nuestras prácticas y reflexionar en torno a ellas, a partir de esto, posicionar la intervención social y el ejercicio profesional desde una perspectiva situada, crítica y contextualizada desde los propios territorios y su gente, por tanto, se quiere potenciar a la sistematización como una herramienta reveladora que nos permite enriquecer la teoría y generar finalmente la deseada transformación social.

Dentro de las propuestas y sugerencias que deseamos compartir, es que creemos fundamental la formación de profesionales del área psicosocial en intervención en contexto de catástrofe, ya que, Chile es un país de desastres, (esto lo aseguran las cifras), siendo crucial dar realce a estos elementos formativos tanto teóricos como metodológicos en cada una de las escuelas de Trabajo Social y Psicología a lo largo del país. Inclusive, consideramos relevante incorporar en el currículo de la formación básica y media, posibles guías y sugerencias de actuación frente a emergencias y catástrofes tanto a nivel individual como comunitario.

Por otro lado, creemos imprescindible la constante capacitación y perfeccionamiento de las instituciones públicas que realizan labores de emergencia, ya que no es suficiente tener un sistema de alerta temprana de emergencias sino además, contar con organizaciones y profesionales preparados para enfrentar un desastre y entregar posteriormente los soportes adecuados a las comunidades afectadas, transformándose de un trabajo reactivo a una labor coordinada y conjunta entre diversas áreas de trabajo, por ejemplo, consideramos crucial el área de salud (salud física y mental) y la labor de reconstrucción de los territorios.

Hemos generado un sin número de aprendizajes tanto en el plano personal como profesional, resaltando la capacidad de trabajar en equipo, posicionamiento y credibilidad en el territorio, compromiso y proactividad, empatía y un profundo amor por la vida y la naturaleza humana. A la par, consideramos que fue un abordaje exitoso a pesar de las dificultades del contexto y las propias debilidades como la inseguridad, ansiedad y frustración frente al escenario catastrófico.

Dentro de los aprendizajes más profundos que hemos generado como equipo de trabajo, es ver levantarse a El Salado, un pueblo rural y minero con una historia local basada en el esfuerzo, identidad y respeto por su tierra, esto nos ha enseñado una tremenda lección de lucha y resiliencia frente a los embastes de la naturaleza.

Hoy a más de un año y medio de la catástrofe, el panorama se ve difícil en la zona, ya que aún las familias permanecen en las viviendas de

emergencia en espera de las viviendas definitivas, escaso restablecimiento de infraestructura comunitaria, comercio minorista, calles y rutas de acceso, igualmente, los servicios sanitarios aún no están repuestos en su totalidad. A pesar de eso, la localidad sigue trabajando en pos de su reconstrucción, por medio de sus organizaciones y sus dirigentes/as que visualizan la realidad socioeconómica en la que se encuentran en todos los espacios posibles ya sean públicos o privados.

Para finalizar, deseamos agradecer a un sinfín de personas que nos apoyaron: a las dirigentas del campamento: Quintina y Yeny por su alegría y compromiso comunitario; al profesor Michael, por su soporte en cada una de las actividades realizadas con los/as niños/as; al responsable del Centro de Acopio UDA Verardo Rojas, por facilitarnos los suministros; a Don Jorge por su confianza y transporte; a la Tía Verito y Don Fernando por hospedarnos con tanto cariño en su hogar; y a todos/as los/as voluntarios/as del Centro de Acopio UDA que trabajaron con tanto ahínco para sacar adelante a su región y a su gente.

6. BIBLIOGRAFIA

Aguilar Carmen: (2015). Medios internacionales se hacen eco de la catástrofe en el norte Diario electrónico 24 horas. (26 de marzo 2016).

Ghiso, Alfredo: (1998). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. *La Piragua*, (16).

Jara, Oscar: (1994). Para Sistematizar Experiencias. *Propuesta Teórica v Práctica*. San José, Costa Rica: Editorial Alforja.

Jara, Oscar: (2011). La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos. *Revista Decisio*, (28).

Lagos David: (2011). Experiencia de primera respuesta en salud mental: propuesta de un modelo de intervención en salud mental y desastres. Terremoto febrero 2010/ *TS Cuadernos de Trabajo Social*, (7), 42-60.

Méndez María, Leiva Marcelo, Bustos Consuelo, Ramos Nadia, y Moyano Emilio:(2010). Mapa Exploratorio de Intervenciones Psicosociales frente al Terremoto del 27 de febrero de 2010 en la Zona Centro-Sur de Chile. *Terapia psicológica*, 28(2), 193-202.

Muñoz Ricardo: (2015). “Dos muertos dejó el temporal en Antofagasta”. Diario electrónico El Mercurio de Antofagasta. (26 de marzo del 2015).

Organización Panamericana de la Salud [OPS]: (2006). Guía práctica de salud mental en situaciones de desastre. Washington, D.C.

Osorio David y Díaz Victoria: (2012). Modelos de intervención psicosocial en situaciones de desastre por fenómeno natural. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 4(2), 65-84.

Pérez-Sales Pau: (2004). Intervención en catástrofes desde un enfoque psicosocial y comunitario. *Madrid: Átopos*, 1, 5-16.

Umaña Silvia y Zárata Auria:(2014) Manual de Intervención Psicosocial en Desastres. Universidad de Costa Rica. Facultad de Psicología.



LAS TIC'S COMO RECURSO QUE FACILITA EL EJERCICIO DE LA MATERNIDAD TRANSNACIONAL DE MUJERES PERUANAS EN SANTIAGO, CHILE

Recibido: 10 de mayo 2016

Aceptado: 24 de octubre 2016

Yerma Vanessa Sepúlveda Mancilla

Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile.

yerma.vanessa@gmail.com

Viviana Elisa Avendaño Villalobos

Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile.

viviana.elisa.av@gmail.com

Andrea Loreto Avaria Saavedra

Dra. En Estudios Avanzados en Antropología Social. Magister en Antropología y Desarrollo, Asistente Social. Docente e investigadora Universidad Autónoma de Chile- PRIEM Universidad Alberto Hurtado.

andreaavaria@gmail.cl

Javiera Natalia Rivera Soto

Trabajadora Social Mención en Gestión de Políticas Públicas, Licenciada en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile.

javierariso@gmail.com

Palabras claves: globalización, maternidad, migración, tecnología

RESUMEN:

El siguiente artículo habla sobre cómo se entrelaza la migración y la tecnología. Las mujeres están migrando más que los hombres, y muchas de estas mujeres tienen hijos/as, que permanecen en el país de origen. La madre al emprender el proyecto migratorio, ejerce su labor como madre desde la distancia: maternidad transnacional. El creciente desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), hace que las mujeres puedan comunicarse con los hijos/as de manera instantánea y en tiempo real: Internet es una de las

herramientas más rápidas para ejercer maternidad transnacional, y el presente artículo muestra precisamente cómo se es madre a distancia utilizando el recurso del internet y otros medios tecnológicos. Para terminar se reflexiona sobre la labor de nosotros los profesionales del Trabajo Social.

Keywords: globalization, maternity, migration, technology

ABSTRACT:

The following article discusses the integration of migration and technology are intertwined. Women are migrating more than men, and many of these women have children, who remain in the country of origin. The woman who undertakes the migration project, and who exercises his work as a mother from a distance: Transnational motherhood. The increasing development of information and communications technology (ICT), it allows these mothers can communicate with their children instantly and in real-time. The internet is one of the fastest ways to exercise transnational motherhood tools, and this article shows precisely how it is mother remotely using the resource of the internet and other technological media. Finally reflects on the work of us the social labour professionals.

Introducción:

El presente artículo recoge los resultados de una investigación de grado en Trabajo Social, cuyo objetivo general fue analizar el ejercicio de la maternidad transnacional, desde una perspectiva de género, de las mujeres peruanas migrantes trabajadoras del barrio Meiggs, ubicado en la comuna de Estación Central.

En el contexto nacional, la migración peruana constituye un 31,7%, le sigue un 16,3% de la población proveniente de Argentina y un 8,8% de Bolivia (DEM, 2016). La población es económicamente activa y principalmente femenina (Martínez, Cano, & Soffia, 2014). La población migrante se concentra en más de la mitad, en la Región Metropolitana. En la comuna de Estación Central, la población es de 1.354 peruanos (CENSO 2002 citado por Stefoni, 2004), la inserción laboral de estos se relaciona con la oferta laboral, y la precarización de los trabajos, principalmente el servicio doméstico y el comercio para las mujeres, y para los hombres, la construcción y los servicios; el 16% de los peruanos realiza trabajos en el ámbito de los servicios y el comercio (Stefoni, 2011).

La migración a nivel local (y también a nivel mundial) ha evidenciado la feminización de la movilidad de las personas, en Santiago, de Chile las mujeres peruanas doblan el número de hombres residiendo en la capital (Stefoni, 2001). Las mujeres que migran muchas veces son madres, y por lo general, emprenden el proyecto migratorio sin sus hijos/as, al no tener estabilidad residencial y/o laboral (Stefoni, 2011).

La migración es un fenómeno de larga data, que en la actualidad, debe estudiarse dentro de la globalización (Stefoni, 2001). Para Giddens (1999), la globalización es un proceso que se asocia a la apertura e instalación de un modelo económico, cultural, tecnológico y político, en este marco las brechas espaciales y temporales disminuyen. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), han contribuido a disminuir las distancias, lo que ha sido acompañado de un aumento en los

movimientos migratorios (Castells 1997 citado por Solé & Parella, 2006).

En el contexto de género, sin embargo las brechas se sostienen, para las mujeres las distancias salariales, de oportunidades, de acuerdo a lo que señala Arias (2012) las mujeres peruanas, se ven afectadas por una alta diferencia salarial, por lo que la pobreza también les afecta en mayor medida que a los hombres, en particular en los hogares con jefatura femenina. Estas condiciones estructurales, podrían explicar la creciente feminización en la migración, en particular las mujeres migrarían en busca de mejores oportunidades laborales y de remuneraciones. Sin embargo, el alejamiento de las mujeres de su rol reproductivo, conllevará un juicio social, la distancia es leída como abandono de los hijos/as y de su rol reproductivo (Pedone, 2008, 2004).

Según Castells 1998 (citado por Valdebenito, 2010), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), abarcan desde los computadores, el internet y el TV cable, hasta los softwares y máquinas. A través del trabajo realizado en la investigación, pudimos apreciar que estas madres llevan a cabo prácticas transnacionales a distancia, mediante distintas tecnologías.

El transnacionalismo se relaciona con la intención de continuar participando en sus países de origen a pesar de la distancia, esto implicará que mantienen contacto directo y regular con sus familias e hijos/as. (Portes, Escobar & Walton, 2006). A pesar de la distancia y a través de esta, la maternidad transnacional da cuenta de que el vínculo y la relación se sostiene y no se rompe, por el contrario se ejerce un modo distinto de maternidad, una

maternidad transnacional (Gregorio, 2011; Solé & Parella, 2006).

A continuación nos referiremos a la relevancia de la tecnología en el fenómeno de las migraciones, posteriormente abordaremos la familia, maternidad y tecnología. Luego nos detendremos para dar cuenta del proceso de investigación realizado, los principales hallazgos respecto del uso de tecnología en tanto facilitador de la maternidad transnacional, y las proyecciones desde el trabajo social con mujeres migradas.

Globalización y Tecnología: Dos aliados para los/as migrantes

La globalización es un fenómeno complejo no podemos separar las múltiples aristas que lo componen, sin embargo los avances de la tecnología, el acceso y masificación de esta, son elementos que se utilizan para representar la globalización. Quienes se alejan de sus lugares de origen se benefician de las TIC's, pues estas favorecen un modo más fluido e inmediato de comunicación (Reyes, 2001). Según Hamel (2009; citado por Benítez, 2011) las TIC's son claves en la decisión de migrar. La presente investigación ilumina algunos de estos aportes, el uso de tecnología por parte de las mujeres, permite el ejercicio de roles productivos y reproductivos en el marco del proyecto migratorio.

La migración de las mujeres se hace posible en la medida que otra persona, por lo general una mujer, forma parte de una cadena de cuidado, es decir, esta se encarga del cuidado de los hijos/as en el lugar de origen, mientras la madre se encuentra en el lugar de destino. De esta manera, se constituye una triada, formada por la madre transnacional, los hijos/as que permanecen en Perú y la

cuidadora, una cadena global de cuidado (Pérez, 2007). En este marco las TIC's cumplen un papel fundamental, por un lado constituyen los mecanismos de coordinación entre la madre, los hijos/as y la cuidadora, por otra parte, forman parte del medio a través del cual se vehiculan las demostraciones de afecto, se reproducen los patrones de crianza, y se mantienen los vínculos, entre otros (Arriagada & Todaro, 2012). Para Le Gall 2005 (citado por León, 2013) no solo se producen cadenas de cuidado (Gregorio, 2011; Pérez, 2007), si pensamos en las mujeres que constituyen las numerosas acciones de cuidado en destino y en origen, sino que, es posible referirnos a familias transnacionales, Le Gall 2005 (citado por León, 2013) entiende esta "como aquella unidad familiar caracterizada por la dispersión de sus miembros en distintos países, debido a la migración de uno o más de sus integrantes" (p.19). Para Vertovec 2004 (citado por León, 2013) las TIC's constituyen un recurso que les permitirá, sin importar la distancia geográfica, "seguir actuando como una familia, en el sentido de tomar decisiones y discutir los temas importantes que atañen a sus miembros" (p.19-20).

Familia, Maternidad y Tecnología

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) son fundamentales para que las mujeres migrantes mantengan no solo contacto, sino una frecuencia casi cotidiana con sus familias y los hijos/as que permanecen en el país de origen.

Internet se constituye en una herramienta fundamental en la comunicación, este medio permite tanto la comunicación escrita, como oral e incluso visual, lo que mejora el ejercicio

comunicativo (Benítez, 2011). Al mismo tiempo la participación de los sujetos en redes sociales, facilita a estos sentirse parte de, compartir a través de Facebook, Messenger o WhatsApp, con sus redes sociales, sin perder la inmediatez de la comunicación, lo que se contrapone a las formas de comunicación epistolar que se caracteriza por su lentitud y descontextualización del mensaje (Marín, Gutiérrez & Marín, 2014). Sin embargo, el estudio realizado por Marín, et.al, (2014), afirma que estos servicios instantáneos no implican una mejor calidad de la comunicación y/o de redes familiares, por el contrario la comunicación se vuelve trivial.

Para Zapata (2009), la maternidad transnacional está asociada por un lado, al envío de las llamadas remesas sociales. Estas consisten en regalos, llamadas telefónicas, de modo de mantener la comunicación con los hijos/as, asegurando a través de ello una presencia material y emocional. Por otro lado, remesas económicas, monetarias, para estas se utilizan empresas especializadas que reducen el tiempo de materialización de los recursos (Benítez, 2011). Tanto las remesas sociales como monetarias permiten, de algún modo, disminuir el impacto de la migración de las mujeres- madres en las familias (Zapata, 2009).

Metodología:

La investigación se ha propuesto identificar el uso que las mujeres peruanas migrantes trabajadoras del barrio Meiggs, otorgan a las TIC's, en el marco del ejercicio de la maternidad transnacional. Esta aproximación de carácter cualitativa (Krause, 1995), fue realizada a través de entrevistas en profundidad (Mejía 1999 citado por

Quintana, 2006), a mujeres entre 19 y 47 años¹. Se buscó focalizar en mujeres que trabajaran en el sector de comercio en un barrio históricamente comercial, y de comercio especialmente de población migrante, como el Barrio Meiggs, de Estación Central, dado que esta actividad es una de las principales actividades laborales de las mujeres peruanas, luego del trabajo de cuidado en casas particulares.

Como parte de las técnicas se utilizó también la observación de tipo no participante (Quintana, 2006) para ello se seleccionó, luego de identificar los centros de mayor uso por parte de las mujeres, a tres centros de llamados e internet del barrio Meiggs. El levantamiento de datos nos aproximó al uso de las TIC's por parte de las mujeres peruanas, la frecuencia, el o los medios de comunicación de uso frecuente, y el contexto en que estos suelen ser utilizados.

Principales Hallazgos:

En general, es posible afirmar que el uso de las TIC's, se relaciona, en un primer momento con las remesas sociales. Las madres se comunican con los hijos/as y con la cuidadora de ellos/as para saber de ellos. A través de las entrevistas fue posible identificar que de acuerdo a la edad de los hijos/as se produce una dinámica diferenciada en la comunicación.

Cuando los hijos/as son pequeños, la mujer-madre habla en un primer momento con la cuidadora, y luego de esto, se comunica directamente con los

¹ La selección de la muestra, que se constituyó de forma aleatoria, a través del contacto directo con las mujeres, se consideró utilizando los siguientes criterios: (1) un tiempo de migración superior a tres meses, (2) hijos/as menores de 18 años, (3) que los hijos estuvieran en sus lugares de origen.

hijos/as; esta dinámica cambia si estos son adolescentes; se produce a la inversa, la comunicación en primera instancia es con los hijos/as, y luego con quien se encuentra al cuidado de ellos/as.

Las mujeres-madres peruanas entrevistadas, valoran el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), dada la instantaneidad de la comunicación.

“Creo que es más rápido, la comunicación es al momento, uno se entera de las cosas” (Luisa, septiembre 2015).

En un segundo momento, las TIC's se asocian al envío de remesas monetarias, la totalidad de las mujeres-madres entrevistadas envían dinero a Perú.

“Por agencias, por Afex, por Perú Service, por las agencias, al banco, al banco... mi hijo lo retira, sí, así es” (Luisa, septiembre 2015).

“[...] lo cambio por dólar, y lo envío [...] En una agencia. Yo lo mando mensual, al mes, al mes” (Yeni, septiembre 2015).

En el marco de la investigación fue posible identificar que las mujeres-madres entrevistadas utilizan fundamentalmente las TIC's con fines prácticos como los descritos, lo que contrasta con lo planteado por Valdebenito (2010), quien afirma que la tecnología tendría un uso asociado al ocio o recreación.

Yara, refuerza este hallazgo, afirmando que la principal motivación es la mantención del vínculo, como se desprende en sus palabras,

“Sobre mi hijo po, ¿cómo está?, ¿cómo están ellos?, si les falta algo, ¿cómo se encuentran?, pregunto por ellos, por mis hermanos, eeh más por mi hijo, ¿cómo está?, si está bien, me dicen que está bien, que está todo tranquilo, que no me preocupe de nada yo” (Yara, septiembre, 2015).

La frecuencia del contacto está en directa relación al acceso de las TIC's, el contacto diario se produce al disponer de un teléfono personal con acceso a internet, al no contar con este, las mujeres acuden a los centros de llamados, lo que distancia la frecuencia, se reduce a uno semanal.

Valdebenito (2010) refiere que la población peruana migrante en Chile utiliza los centros de llamado, principalmente al llegar a Chile, sin embargo a través de las entrevistas pudimos detectar que el uso de determinados medios no solo se relaciona con el acceso en Chile, sino con la calidad de la conexión a la red entre Chile y Perú; la edad de la persona en Perú, con quien se comunican; y por otra parte, el no disponer de internet en Chile, implica un ahorro que utilizan para su envío a Perú.

Para mejorar la comprensión del fenómeno, se realizó una observación de tipo no participante en tres centros de llamados e internet del barrio Meiggs, a partir de ese trabajo podemos subrayar tres hallazgos significativos.

- El primero de ellos hace referencia a que, contrariamente a lo que postula Valdebenito (2010), los hombres son quienes acuden a estos espacios con mayor frecuencia, y no las mujeres.

- En segundo lugar, al revisar los historiales de uso de internet de los computadores, encontramos registro de acceso a videos musicales y de pornografía.
- Y el último y tercer hallazgo, refiere a la dinámica de cercanía que se produce en estos lugares, los clientes conocen al dueño del local y viceversa.

Otros medios de comunicación que utilizan las madres peruanas migrantes trabajadoras del barrio Meiggs son el teléfono particular, con y sin internet; el teléfono fijo y computador particular, siendo el internet la herramienta fundamental, debido a la instantaneidad de la comunicación.

"[...] todos los días le saludo, le dejo un mono que dice buenos días, hijo bendiciones, sí, yo si todos los días en la noche [...] siempre le escribo, si en la noche, en la mañana, le mando, para saber que tiene su mamá, que se preocupa" (María, octubre 2015).

El contexto en el que se da uso a las tecnologías, se produce principalmente en Chile y no en Perú, debido a la necesidad de utilizar estas en el contexto migratorio, dado que en origen sus hijos/as estaban a su cuidado. Esto reafirma que la relación entre las madres y las TIC's, tiene que ver absolutamente con el proyecto migratorio que emprendieron y la maternidad a distancia. María lo sintetiza con claridad,

"No acá recién, acá porque yo allá no tenía ninguna necesidad porque como yo estaba con mi hijo, incluso así como acá yo trabajaba (en Perú) y mi amiga me deja llevarlo a mi hijo allá a la tienda, entonces en la tienda está él

haciendo la tarea, con él yo a veces comía, todo, entonces no tenía ninguna necesidad" (María, octubre 2015).

Conclusiones:

El uso que las mujeres peruanas migrantes trabajadoras del barrio Meiggs, le dan a las TIC's, tiene por finalidad mantener una comunicación fluida con los hijos/as, con la cuidadora de estos en Perú, y con otros familiares significativos. A través de las tecnologías, las mujeres-madres envían remesas sociales y remesas monetarias. Fundamentalmente el uso de las tecnologías tiene por finalidad, seguir formando parte de la vida diaria de los hijos/as, y participar de las dinámicas familiares transnacionales.

La maternidad transnacional está cargada de estigmas y prejuicios no solo asociadas a la condición de migrante, en particular a las mujeres madres, se les cuestiona y acusa de abandonar a sus hijos/as, y el rol asignado socialmente (Gregorio, 2011; Pedone, 2008, 2004), en este marco como Trabajadores Sociales, debemos hacer conscientes estos prejuicios y valoraciones, abandonar las lógicas culturalistas y etnocéntricas, con que evaluamos la realidad, al *otro*, y desde donde generamos intervenciones e investigaciones (Aguilar, 2012) Como hemos visto en esta investigación, las mujeres siguen participando en la vida de los hijos/as, a pesar de la distancia y por medio del uso de las TIC's, las mujeres no se desligan del ejercicio de la maternidad, de sus funciones productivas, ni reproductivas, ni abandonan sus afectos cuando migran, ello implica revisar las complejidades desde las cuales se producen los cambios en especial para las mujeres (Gregorio, 2011).

Ante el escenario global actual en el que se produce la migración, es necesario que la disciplina reformule la intervención. El enfoque intercultural, favorece que las culturas convivan y se enriquezcan mutuamente, para ello se hace indispensable el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades que permitan trabajar la interculturalidad de manera efectiva (Avaria, 2007), como Trabajadores Sociales debemos contribuir a la eliminación de las concepciones negativas que la sociedad tiene sobre las personas migrantes y aportar en los procesos que contribuyan a que, como sociedad e instituciones potenciemos relaciones interculturales y culturalmente competentes (Aguilar & Buraschi, 2014, Aguilar, 2012).

En el contexto en que se encuentran las mujeres peruanas en Chile, en donde su red familiar y de apoyo permanece en Perú, nos corresponde brindarle contención emocional, soporte social e institucional, favorecer el ejercicio de los derechos y deberes que tienen ellas en Chile, (García, 2013), especialmente los relacionados con el trabajo, salud, eso implica valorar el cambio de posición social y cultural a que se enfrentan, no patologizar o individualizar los procesos emocionales y sociales que experimentan.

Se sugiere realizar Trabajo Social desde abajo hacia arriba, es decir, desde intervenciones micro sociales hasta la inclusión de la transnacionalidad en las políticas públicas (Fuentes, 2014). Se debe intervenir, considerando la transnacionalidad de la familia y de las relaciones, para Fuentes (2014) ello implicará “mecanismos de coordinación interinstitucional que superen las fronteras nacionales” (Fuentes, 2014,

p.93), crear y adaptar mecanismos de coordinación entre las instituciones, movilizar redes e incorporar las mismas TIC's en los recursos de intervención, para comunicarse entre colegas e instituciones, y las familias (Fuentes, 2014).

Bibliografía:

- Aguilar, M; Buraschi, D. (2014). Formación en Trabajo Social con conciencia global y compromiso local: un caso de buena práctica educativa. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27 (2), P. 277- 289.
- Aguilar, M. (2012). Pensar la intervención social con personas migradas: un desafío a nuevas formas de intervención desde el trabajo social. En Avaria, A. (2012). Desafíos de la migración. ¿Cómo acercarnos a las personas migradas?. Miradas de y desde la investigación e intervención social. (P. 79- 111). Santiago de Chile. Ediciones Universidad Santo Tomás.
- Arias, R. (2012). Estrategias de igualdad de género PNUD Perú. Recuperado del sitio de internet de <http://www.pe.undp.org/>: <http://www.pe.undp.org/content/dam/peru/docs/Empoderamiento/Estrategia%20de%20Igualdad%20de%20Genero%20de%20PNUD%20Peru.pdf>
- Arriagada, I., & Todaro, R. (2012). Cadenas globales de cuidado: El papel de las migrantes peruanas en la provisión de cuidados en Chile. Recuperado del sitio de internet de Centro de estudios de la mujer:

http://www.cem.cl/pdf/cadenas_Chile.pdf

Avaria, A. (2007). El Estado y la incorporación de las diferencias. ¿Problema Resuelto? En Fundación CIDOB. Pensar las dinámicas interculturales. Aproximaciones y perspectivas. Foro de doctorandos. Documentos CIDOB. N° 10. Dinámicas interculturales. (P. 122- 140). Barcelona.

Benítez, J.L. (2011). La comunicación transnacional de las e-familias migrantes. Recuperado de http://www.sv.undp.org/content/dam/el_salvador/docs/povred/UNDP_SV_COM_FAM_MIGRANTES_2011.pdf

Cano, M., Soffia, M. & Martínez, J. (2009). Conocer para legislar y hacer política: los desafíos de Chile ante un nuevo escenario migratorio (88). Recuperado del sitio de internet www.cepal.org.es: <http://archivo.cepal.org/pdfs/2009/S0900516.pdf>

DEM (Departamento de Extranjería y Migración (2016). Anuario Estadístico Nacional 2005- 2014. Recuperado el 10 de septiembre 2016 de <http://www.extranjeria.gob.cl/media/2016/02/Anuario-Estadístico-Nacional-Migración-en-Chile-2005-2014.pdf>

Fuentes, V. (2014). Intervención Social Local con mirada global. La propuesta de Trabajo Social Transnacional con familias

(in)migrantes y/o transnacionales entre Bolivia y España. *Portularia*, 14(1), pp. 87-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161029523008>

García, M. (2013). Cuando dos naufragos se encuentran: Investigación teórico-práctica sobre familias transnacionales desde una perspectiva ecosistémica. *Revista de Trabajo Social y acción social*, (52), 288-313.

Giddens, A. (1999). Un mundo desbocado los efectos de la globalización en nuestras vidas. Recuperado de http://www.postgrado.unesr.edu.ve/acontece/es/todosnumeros/numero13/05_02/resumen_libro_unmundodesbocado.pdf

Gregorio, C. (2011). Análisis de las migraciones transnacionales en el contexto español, revisitando la categoría de género desde una perspectiva etnográfica y feminista. *Nueva antropología*, 24(74), 2-20. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-06362011000100003&script=sci_arttext

Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, (7), 19-39.

León, C. (2013). La retradicionalización de los roles de género en la maternidad transnacional: el caso de mujeres peruanas en Santiago de Chile. *Si Somos Americanos Revista de Estudios Fronterizos*, 14(1), 15-40.



- Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/ssa/v14n1/art02.pdf>
- Marín, J., Gutiérrez, F., & Marín, R. (2014). Uso de redes online y familias transnacionales en el norte de Chile: Desafíos para la comunicación. *Punto cero*, (28), p. 9-16.
- Pedone, C. (2004). Negociaciones en torno al asentamiento definitivo de las familias migrantes ecuatorianas: Construcción de espacios sociales transnacionales. Ponencia presentada en el 4° Congreso sobre la Inmigración en España. (Girona, Noviembre, 2004)
- _____. “Varones aventureros” vs. “Madres que abandonan”: reconstrucción de las relaciones familiares a partir de la migración ecuatoriana. [Versión Electrónica]. REMHU. Revista Interdisciplinaria de Movilidad Humana, 16(30), 45-64.
- Pérez, A. (2007). Cadenas globales de cuidado. *Serie Género Migración y Desarrollo* (2), p. 1-9. Recuperado de: http://mueveteporlaigualdad.org/publicaciones/cadenasglobalesdecuidado_orozco.pdf
- Portes, A., Escobar, C., & Walton, A. (2006). Organizaciones transnacionales de inmigrantes y desarrollo: Un estudio comparativo. *Migración y desarrollo*, (6), 3-44. Recuperado de www.researchgate.net/profile/Cristina_Escobar/publication/238072342_ORGANIZACIONES_TRANSNACIONALES_DE_INMIGRANTES_Y_DESARROLLO_UN_ESTUDIO_COMPARATIVO/links/02e7e52cc6239ac1e0000000.pdf
- Quintana, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa en Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) *Psicología: Tópicos de actualidad*, Lima, UNMSM. 2006. pp. 47-84
- Reyes, G. (2001). Teoría de la globalización: Bases fundamentales. *Revista Tendencias* (2), p. 43- 53.
- Stefoni, C. (2001). Representaciones culturales y estereotipos de la migración peruana en Chile. Informe final del concurso: Culturas e identidades en América Latina y el Caribe. Programa Regional de Becas CLACSO. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/2000/stefoni.pdf>
- _____. (2004). Inmigración y ciudadanía: la formación de comunidades peruanas en Santiago y la emergencia de nuevos ciudadanos. *Política*, (43), 319-336. Recuperado 10 septiembre 2016 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64504313>
- _____. (2011). *Perfil migratorio de Chile*. Recuperado del sitio de internet de <http://priem.cl/>: <http://priem.cl/wp->



content/uploads/2015/04/Stephani_PerfilMigratorio-de-Chile.pdf

Solé, C., & Parella, S. (2006). El papel de las TIC's en la configuración de las "familias transnacionales". *Sistemas, Cibernética e Informática*, 3(1), 7-12. Recuperado de: [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/C083VP.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/C083VP.pdf)

Valdebenito, X. (2010). Lima \$40/ Santiago \$50: ¿Amigo, tiene una cabina? *Los inmigrantes y las TICs: la formación de la familia transnacional peruana (Tesis de pregrado)*. Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Zapata, A. (2009). Familia transnacional y remesas: Padres y madres migrantes. *Revista latinoamericana ciencia social niñez juventud* (2), p. 1749- 1769. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-715X2009000300024&script=sciarttext>



¿QUÉ ELEMENTOS DEL PROCESO DE CREACIÓN EN LAS ARTES PLÁSTICAS PUEDEN SER DE UTILIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES?

Recibido: 21 de septiembre 2016
Aceptado: 1 de noviembre 2016

Carlos Bascur Ramos
Magister en Comunicación digital

Resumen

Este texto muestra como disciplinas consideradas distantes, como es el arte mediante el trabajo plástico se puede vincular con la gestión organizacional, y más aún, como las herramientas ocupadas en la labor compositiva de la primera se pueden convertir en valiosas técnicas para transitar en medio de la turbulencia, dinamismo y evolución constante que ofrece el posmodernismo.

En virtud de esto, se hace un despliegue analógico de las herramientas de creación plástica, y su latente aporte al desarrollo de las organizaciones, entretejiendo e imbricándolas con conceptos y/o pensamiento como el fractal, la teoría del caos y la complejidad. A base de esto, se perciben como las organizaciones de cualquier tipo, ya sean estas con fines lucrativos y de generación de riqueza de privados, como de instituciones gubernamentales y/o sociales que buscan el bienestar social, pueden aprender de la plástica para enriquecer su actuar, produciendo experiencias satisfactorias inolvidables de sus clientes, usuarios y ciudadanos.

Es así que dentro de esta búsqueda es posible observar como la creación artística en su ímpetu de generar emociones en su audiencia, entrega sentimientos y atmosfera en su trabajo, aspectos que pueden convertirse en insumos que enriquezcan el actuar de la gestión de las organizaciones, produciendo experiencias atractivas y placenteras. Siendo por ejemplo un elemento a imitar, el como la plástica en su composición espacial mediante sus líneas, formas y colores da movimiento y atmosfera a la obra, transmitiendo calidez, ritmo interno, entre otros rasgos que pueden ser relevantes al momento de pensar en crear alegría, motivación y frescura en el clima o ambiente organizacional.

Palabras clave: Arte, gestión, creatividad, proceso, innovación, cambio.

Abstract

In this text is shown how disciplines considered different, as it is art through plastic work, can be linked with organisational management and furthermore with the tools used in the composition work. From the first one it can be converted in valuable techniques to transit in between of the turbulence, dynamism and constant evolution that postmodernism can offer.

Under the above, it is made an analogical display of the tools for plastic creation and its latent contribution to the development of organisations,

interweaving and overlapping them with concepts and thoughts like fractal, chaos theory and complexity. Based on this, it is perceived how organizations of any kind, whether they are for profit to generate private wealth, as government institutions and/or social institutions seeking social welfare, they can learn from plastic to enrich their acting, producing satisfactory unforgettable experiences of their customers, users and citizens.

So that within this search it is possible to observe how artistic creation in its momentum to generate emotions in his audience, delivers feelings and atmosphere at work, aspects that can become inputs to enrich the actions of management of the organizations, producing attractive and pleasant experiences. Being such an item to imitate, the know-how plastic in its spatial composition through their lines, shapes and colors gives movement and atmosphere to work, conveying warmth, internal rhythm, among other traits that may be relevant when thinking about creating joy, motivation and freshness in climate or organizational environment.

Keywords: Art, Management, Creativity, Process, Innovation, Change

Introducción

Las organizaciones actualmente se encuentran en entornos dinámicos, muchas veces impredecibles e imposibles

de determinar, donde sus planes de largo plazo comprenden cada vez menos espacios de tiempo. Esta turbulencia, hace que las empresas deban estar adaptándose constantemente para mantenerse en el mercado, lo que implica generar nuevas formas de actuar, elaborar planes no tradicionales y desarrollar productos o servicios innovadores.

Es en esta búsqueda o proceso de generar innovación en las organizaciones que nace la relevancia de este ensayo, entendiendo que el arte, y en este caso particular, la plástica, posee un proceso en constante desarrollo creativo, sumergida e influenciada por su contexto, que tratando de comprenderlo e interpretarlo de acuerdo a un lenguaje propio, al igual que las organizaciones, se mueven en un entorno en constante movimiento para mantenerse vivo.

En razón de lo anterior, el distinguir si existen o no elementos del proceso creativo en el trabajo de creación plástica que sean de utilidad para la gestión de las organizaciones en la actualidad, se convierte en la problemática de análisis este ensayo, donde su objetivo general está guiado por establecer que herramientas de la plástica pueden contribuir en la gestión actual de la organizaciones. Para lograr responder lo anterior, es necesario dar respuesta a los siguientes objetivos específicos, como el definir en las artes plásticas las principales herramientas utilizadas en su creación, identificar qué

aspectos de la plástica pueden aportar a mejorar la gestión organizacional y determinar cómo los elementos habitualmente usados en esta contribuyen en la gestión empresarial en las organizaciones contemporáneas.

El ensayo pretende adentrarnos en diferentes elementos pictóricos y/o creación plástica, en que la obra, también puede ser considerada como un producto más, quizás con una valoración diferente, pero en definitiva el resultado de una creación que considera en su gestación, variables como las culturales, sociales, políticas, psicológicas, estéticas, entre otras varias, al igual que cualquier organización, pero bajo una lógica particular.

El arte cumple las funciones de comunicar, educar y formar valores, donde el hombre puede adquirir visiones, concepciones y conocimientos relacionados con su arraigo cultural y su identidad, que permiten la conservación de elementos socioculturales necesarios para compartir un mismo espacio cultural y de pertenencia. Visto que toda producción artística es, por su contenido, popular, atractiva, estética y seductora de grandes multitudes, entonces deviene importante medio para el

conocimiento y reflejo de la identidad cultural de toda región (Medina, E. et al, 2012, párr.4).

La capacidad de innovación y creatividad que pone de manifiesto el arte a través de la plástica, es un proceso en que su aplicación puede resultar valiosa para las organizaciones, y sobre todo cuando los contextos son cada vez más complejos y difíciles de descifrar en su plenitud. Frente a esto, es necesario contar con profesionales de diversas disciplinas para disponer de varias miradas para sacar el máximo de ventajas cuando la turbulencia y el aparente caos del entorno, hagan temblar a las organizaciones, sobre todo cuando "(...) están formadas por gente con perfiles y rutinas muy similares donde es difícil que surjan ideas diferentes" (Areblad, 2009).

La estructura de este ensayo está compuesto de tres partes o secciones, donde en el primero se dan a conocer los principales elementos considerados en las artes, más precisamente en la plástica. En la segunda parte, se muestran los elementos plásticos que pueden ser de utilidad en la gestión organizacional. Y en el tercero, se entregan los fundamentos y el aporte que estos elementos hacen y pueden hacer en las organizaciones actuales.

La plástica como herramienta en la gestión actual de las organizaciones

El arte a través de la plástica ha permitido al hombre desde sus inicios dejar un testimonio de su existencia, realidad, sueños, inquietudes, temores, esperanzas o sencillamente estados temporales de expresión de sus sentimientos.

La plástica no significa necesariamente la búsqueda de la belleza o de conseguir determinados ideales estéticos, sino que simplemente intenta sacudir al individuo de su somnolencia, para que se dé cuenta que está vivo, y que esta contextualizado en un espacio en el que interactúa y depende de él.

El artista crece con su entorno, construyendo su *mayanadi*¹ que le permite seguir interpretando la realidad y bosquejándola en un soporte.

En esta creación plástica, la interpretación del artista de la realidad social y de su propia realidad, es influenciada por los elementos culturales en que está inmerso, así como también de los aspectos culturales globales. Empero, este en su proceso creativo, que pese a un aparente caos, está configurado en elementos y etapas constituyentes hasta llegar a la obra, como también es posible encontrar en otras disciplinas como el diseño gráfico, la escultura, la composición musical, entre otras.

En virtud de lo expuesto, el conocer cuáles son los principales elementos en el trabajo de composición plástica puede resultar de ayuda, para aplicar en otras áreas del conocimiento, si es que ya no están siendo utilizadas.

Los elementos o factores compositivos en la plástica, así como también en otras áreas gráficas están dados por, los centros de interés, las líneas de fuerza, el peso visual, la dirección y el movimiento, los que en la estructura o configuración de la obra dan un formato, peso y equilibrio. A estos hay que resaltar otros conceptos en la constitución pictórica como es el considerar la figura y el fondo en la composición, así como la organización de los elementos al interior de la obra (educaciónplastica.net, s.f., p. 2).

En relación a esto, ahora es necesario dar a conocer a que se refieren cada uno de estos elementos, de acuerdo a la fuente Educacionplastica.net.:

- a) El centro de interés hace referencia a cualquier objeto o forma sencilla que se configura alrededor de un centro, siendo este una propiedad estructural de la composición. Es importante señalar que en la plástica un objeto puede ser una figura o un elemento no figurativo, como una mancha o una textura.
- b) Las líneas fuerza nacen a partir de los centros de interés que en la interacción entre ellos generar una dirección, siendo esto virtual o de percepción del espectador. Estas

¹ En sánscrito "maya" quiere decir ilusión, y "nadi", flujo o río. "Esta palabra incorpora el sentido del cambio permanente, de movimiento de nuestras configuraciones en el transcurso de nuestras vidas" (Tolosa, 1999, p.18).

líneas pueden estar dadas en la estructura compositiva, determinada por la disposición de las formas y las combinaciones de los colores. Dentro de esto punto, hay que resaltar que dentro de la composición plástica uno de los conceptos claves es el equilibrio visual.

- c) El peso visual se denomina a la fuerza que poseen los elementos u objetos dentro del espacio bidimensional tradicional de una obra. Una forma de entender esto, es dividir el cuadro en 6 cuadrados menores o en una tabla uniforme de 3 por 3, donde las áreas de mayor atención son los superiores izquierdos, es decir, pequeños elemento en este sector llaman más la atención y pueden generar desequilibrios en la obra si es que no son compensados por elementos de mayor envergadura en otras áreas.
- d) La dirección es la orientación que generan los elementos u objetos visuales, que en su relación interna producen un recorrido del espectador en la obra, llevándolo a los centro de interés. Es decir, aquí se crea la dirección visual, la cual puede ser representada por los propios elementos constituyentes o inducidos por los elementos existentes, mediante las miradas, posición de las manos, el color y formas.
- e) El movimiento hace mención al foco de atención más fuerte en una composición, que se produce por los

recursos visuales internos, como son las líneas de fuerza, las figuras, el agrupamiento, entre otros elementos. Por ejemplo, cuando una obra consta de más líneas o elementos diagonales, se genera movimiento, cuando son más horizontales dan sensación de calma y si son predominantemente verticales produce seguridad o estabilidad.

Antes de continuar, es importante entender que la plástica, posee su propio lenguaje que lo diferencia de otras artes, pero que normalmente cada elemento se comprende asociándolo con la realidad y la naturaleza. Por ejemplo, el color azul al cielo, al mar, el agua, y de ahí se asocia a la calma, lo fresco y a lo espacioso.

- a) El formato se define como el espacio donde se desarrolla la composición de una obra plástica, el cual puede ser horizontal, vertical, cuadrado, circular, triangular o una forma de irregular.
- b) Dentro de la configuración de una obra, un elemento relevante es el color, que de acuerdo a la composición y el resto de los elementos se generan diferentes pesos, equilibrios y movimientos internos.
- c) El equilibrio que ya ha sido mencionado, se refiere a que “El contrapunto pictórico es jerárquico, esto es, contrapone una fuerza dominante a otra subordinada. Cada

una de las relaciones es desequilibrada en sí; juntas se equilibran todas mutuamente en la estructura de la obra entera” (Arte y percepción visual, 1980, p. 56). Este equilibrio se asocia al peso compositivo y la dirección.

- d) Otro concepto, es el de figura y fondo en la composición, donde las la mayor importancia son las de figura y las que van en segundo plano o tercero se van constituyendo en el fondo.

Mencionados algunos de los principales elementos en la composición plástica, la siguiente tarea es comprender como estos se vinculan o se pueden relacionar con la gestión organizacional, dado que el individuo hoy ya no es sólo un ser que reproduce, sino que es creativo, que desea construir su propia vida, esa vida llena de experiencias, de emociones, de sentimientos, que se generan en su realización individual, y en su contacto con lo que lo rodea. Esta forma en que el hombre quiere percibir el mundo, debe ser la forma en que las organizaciones generen estructuras para satisfacer a sus clientes internos, clientes externos, usuarios, audiencia, entre otros. Como se señala en el texto de Arte y Gestión de Friedmann, las empresas deben permitir proveer

La producción de experiencias y vivencias

individualizadas posibilita al cliente a autorealizarse, buscarse a sí mismo (*self – transformation economy*). (...) emerge un gigantesco mercado de mercancía del yo (*selfware*) en que el individuo demanda servicios y productos interactivos que lo incitan a generar sentido e iniciar un camino de autoexplotación (Friedmann, 2007, p. 15).

La obra plástica como se menciono está compuesta de diferentes objetos, de diferente intensidad, color, tamaño, forma y dirección, y a partir de esto se considerará a la obra como si fuera una empresa u organización, que está compuesta de personas, materiales, herramientas, mobiliario, maquinas, insumos y muchos otros más, que se configuran pensando siempre en el equilibrio, al igual que los objetos o elementos de una composición plástica.

La obra que tiene un formato físico, como una empresa, con sus instalaciones, oficinas, o sucursales, y está sujeta a lo que acontece en el entorno, como en la plástica, la cual está sumergida en un contexto histórico, cultural, político, al igual que una organización, y que dependiendo como estén dispuestos sus diferentes elementos, generan una cultura o ambiente al interior de esta.

Al relacionar una obra con una empresa, también hace posible efectuar una analogía del tipo de estilo de la obra con el tipo de gestión organizacional. Por ejemplo, una obra clásica o realista puede ser vinculante de una empresa tradicional, con una estructura jerarquizada, vertical, y poco flexible. Así también, podríamos asimilar una obra de estilo abstracto, que dentro de un caos y desorden aparente existe un orden, como debería ser el funcionamiento interno en organizaciones posmodernas. Si llevamos esto último al campo de la música, se podría asociar a jazz, ya que este es flexible y cambia constantemente, pero manteniendo un equilibrio interno, no siempre observable en primera instancia.

El color como elemento de la obra, puede entenderse como la atmósfera en el mundo del arte, pero esa misma atmósfera es la que puede verse en las organizaciones, llamado ambiente o clima, es decir, en una obra agrisada, podría entenderse una correspondencia con una empresa opaca, un poco apática, lenta, triste, y sin mucho que aportar en términos de innovación, es un ente en equilibrio permanente, sin generar cambios importantes. Pero dentro de esta observación, es relevante entender que existen una gran cantidad de grises como de tipos de empresas de este tipo. Esta mención, se realiza tratando de no dar una concepción cartesiana y/o binaria de pensamiento.

Una obra llena de color, como normalmente se aprecia en obras centro

americanas o en el impresionismo, así como en el expresionismo, darían muestra de una empresa alegre, energética, y si esta obra es abstracta, daría la noción de una organización flexible, que recibe el cambio con júbilo, como parte natural de su existencia.

Una obra abstracta “es un lenguaje visual independiente de la representación del natural cuya expresividad reside en el valor y organización de sus elementos” (Lasso, 2015, párr. 4), donde el concepto es un elemento clave en su configuración, aspecto que las empresas tratan normalmente de generar, es decir, crear productos que más que lo tangible entreguen un significado. Por ejemplo, tenemos productos que se hacen ver como dietéticos, deportivos, animalistas, ecológicos, de una clase social determinada, de un estilo de vida, entre otros más.

Cuando se habla del peso en la obra o la búsqueda de equilibrio, a pesar de muchas veces pensar que son elementos ajenos a lo empresarial, se pueden observar en diferentes instancias, como cuando se diseña un producto, donde intervienen aspectos como el análisis del color o la forma que debe tener este, en un local en relación a la decoración, como se distribuyen los muebles, al construir un logo en la empresa y como es la vestimenta de sus empleados, por nombrar algunos ejemplos.

Otro concepto es el del todo y las partes, donde “El todo presenta propiedades y características que no se encuentran en cada una de sus partes al analizarlas aisladamente. Y así dentro de un sistema mayor podemos encontrar sistemas menos complejos que se complementan entre sí (recursividad)” (Galatro, 2011, párr. 3), que en la plástica se refiere a que cada objeto es parte componente del todo, y que cada uno de ellos genera un dinamismo dentro de ella, y que al sumar todas las partes crea una totalidad más expresiva, pero donde cada parte está en sintonía con la obra. Dentro de la plástica también, es posible ver obras en base al fractal, al igual como se puede apreciar en las empresas. Hay que recordar además, que las obras habitualmente corresponden a un estilo pictórico, eso significa que cada parte como reflejo del todo mantiene el estilo y sentido del todo, al igual como se desarrolla la fractalización en una empresa, donde cada individuo mantiene arraigada la visión, misión y otros principios elementales en una organización.

Todos estos elementos de la composición plástica, son algunos de los más frecuentados, que ayudan a mostrar cómo el mundo del arte no está para nada lejos del mundo empresarial, sino por el contrario, muy integrado, así como lo más probable que puede suceder con otras áreas.

La composición plástica, a pesar de manejar otros conceptos o

denominaciones, a veces distantes para la mayoría de las personas, en el fondo corresponden a elementos transversales, donde el conocimiento evidencia que está más conectado de lo imaginable. Así como se ha tratado de revelar la relación entre el arte y la gestión organizacional, también puede ser posible hacerlo con la biología, la física u otra disciplina del saber.

El entender como conceptos o elementos de la plástica navegan por otras áreas del saber, y como estas son de utilidad en la gestión organizacional, permite comprender que este tipo de vinculaciones y/o asociaciones enriquecen la forma de comprender la realidad. Es decir, actualmente se considera que el contexto está en constante cambio, mutando permanentemente, donde no es posible ser determinista y en que el aprendizaje del entorno, y moverse en sus aguas, fluyendo y siendo parte de ellas, es fundamental para sobrevivir, mantenerse y crecer. Cuando se habla de la turbulencia, del dinamismo, de la libertad del individuo, se está haciendo alusión al posmodernismo que

“(…) implica un giro de la conciencia, la cual adopta otro modo de ver, de sentir, de constituirse, ya no de ser, sino de sentir, de hacer. El homo sapiens se vuelve ahora *homo sentimental* y *homo aestheticus*. La

racionalidad estética se funda en la intensidad de los sentimientos y la autenticidad de la experiencia y la dimensión sensible del ser humano” (Friedmann, 2007, p.12).

Las organizaciones actualmente se encuentran en entornos dinámicos, muchas veces impredecibles e imposibles de determinar, donde sus planes de largo plazo comprenden cada vez menos espacios de tiempo. Esta turbulencia, hace que las empresas deban estar adaptándose constantemente para mantenerse en el mercado, lo que implica generar nuevas formas de actuar, elaborar planes no tradicionales y desarrollar productos o servicios innovadores. Es aquí, donde el arte y la plástica nos entrega variada herramientas para movernos en este tipo de ambientes, que requieren de mayor creatividad, flexibilidad, de una mayor apertura mental, de ver las realidad de otra forma, entregando nuevas formas de enfrentar el entorno, y sobre todo saber fluir armónicamente dentro de este caos.

En este nuevo escenario empresarial, el arte se transforma en una herramienta clave para actuar en este tipo de ambientes, donde la creatividad cómo propuesta permanente de la plástica, en la combinación de la configuración de sus elementos permite crear estructuras más flexibles, al entender que el movimiento interno es

capaz de generar vida, de crear un buen clima, de que cada pieza es el reflejo del todo, y que cada individuo puede convertirse en un pigmento que en combinación con otros genera diferentes colores, diferentes ambientes de trabajo, distintos climas, y donde cada color es parte importante dentro de la composición general. Estas nuevas composiciones, en los mercados actuales, ahora deben pensar ya en generar nuevas y mejores experiencias, no tan solo a los clientes internos, sino también a los externos. Es así que el Dr. Friedmann cita a Pine y Gilmore, planteando que “(...) hoy en día es preciso generar experiencias o estímulos atractivos, placenteros, combinando funcionalidad con estética. El foco se está trasladando de los productos y servicios a las experiencias. Las vivencias, sensaciones se están convirtiendo en negocio. Lo que desean los clientes son experiencias – eventos memorables que les atraigan de una forma inherentemente personal. (...)” (2016).

Este punto es vital, ya que las organizaciones usan herramientas del arte para lograr mejorar y entregar experiencia inolvidables a sus clientes, como es el caso de oficinas de atención más cómodas, colores agradables, personal de atención mostrando una actitud positiva, productos con mejor presentación, entre otros elementos, que hacen de la preventa, venta, consumo y

pos venta un recuerdo agradable, y que se espera repetir.

En este contexto, el cambio se toma como rehenes a las organizaciones incrédulas, a las empresas que no han aprendido del entorno, de sus clientes, de la tecnología, de los cambios económicos y de otras disciplinas del saber, es decir, estas empresas apáticas se convierten en incapaces de vivir y aprovechar una tierra para ellos incomprensible, pero siempre fértil, para quienes en convivencia con el entorno se nutren de ella.

Las organizaciones que mantienen una gestión que proclamaba “una estética cartesiana que impone la maquina como expresión máxima del poder humano sobre la naturaleza y como instrumento emancipador” (Fajardo, 2001, p. 72), debe dar paso a empresas que hacen uso y parte de una filosofía que entiende que un recurso valioso en su éxito y mantención es el crear permanentemente, como en el arte, haciendo uso de la tecnología para construir lo denominado estética cibercultural, dejando atrás conceptos clásicos de estilo, incentivando hoy la estetización de cualquier objeto o servicio, entregando una nueva forma de sentir y sensibilizar, proveyendo de una magia e ilusión al cliente, en busca de nuevas y mejores experiencias en su vida.

Las actividades artísticas están arraigadas en el propio

desarrollo del ser humano desde su nacimiento y que constituyen una recompensa cerebral natural necesaria para el aprendizaje. Porque la práctica de cualquiera de las manifestaciones artísticas lleva asociada un componente emocional que nos motiva y que nos permite contemplar el mundo que nos rodea desde una perspectiva diferente, más estética, más profunda (Escuela con cerebro, 2015, párr. 30).

Toda creación del hombre, nacen en su inicio como una innovación, como algo nuevo, pero que con los cambios del entorno deben ir recreándose y adaptándose a su contexto. El hombre crea y recrea, construye y deconstruye, esto es parte del movimiento que también la naturaleza refleja, a pesar de que todavía no se alcanza a comprender en su totalidad. No obstante, toda creación, constituye una pieza artística, desde el mismo hombre hasta sus creaciones, así como ese entorno construido por el hombre, como es la sociedad, la política, la cultura y la economía, así también el creado por la naturaleza (el clima, la tierra, el mar, entre otros) que a pesar de múltiples conjeturas no existe certeza de su creador, pero que también son obras del arte únicas. Todo esto da a entender que

la relación de hombre, de las organizaciones y la naturaleza están ligadas y conectadas al arte, a lo creativo, a lo indeterminado, lo cambiante, a todo esto que simplemente vive y que cada día da lecciones y herramientas para comprender la realidad.

Indudablemente todas estas conexiones llevan implícitas múltiples e infinitas interrogantes, como por ejemplo, ¿Cómo la composición plástica podría utilizar herramientas de la gestión en su desarrollo creativo?, ¿Por qué hablar del arte al servicio de la gestión organizacional y no de forma inversa?, ¿Qué está más cercano a la realidad, la gestión empresarial o el desarrollo del arte? Esto último, tratando de comprender o cuestionar la importancia relativa que la sociedad produce.

Conclusión

La innovación y la creatividad es un elemento fundamental de la expresión artística, que la convierte en una disciplina extremadamente flexible, contextualizada, y generadora de emociones en sus espectadores. Son estos aspectos los que las organizaciones de hoy en entornos dinámicos, en constante cambio, y con clientes que esperan productos y/o servicios personalizados, necesitan imbricar en sus estructuras.

A base de lo anterior, es que el aprender del trabajo en el mundo del

arte, específicamente en la plástica, se convierte en un factor sustantivo en la gestión del cambio permanente.

Las herramientas aludidas de la composición plástica que independiente de un lenguaje diferente contribuyen en la gestión, son los centros de interés, las líneas de fuerza, el peso visual, la dirección y el movimiento, en el análisis de su aporte a la gestión organizacional muestran rasgos que permiten generar cimientos preparados y empoderados para navegar ávidamente en turbulencia y obtener ventajas en esta constante travesía.

De esta analogía entre la plástica y la organización, se encuentran elementos comunes en su preparación u operación, como es la compra de insumos, la elaboración, el producto o servicio terminado, y su conexión con el cliente. Empero, el arte desde sus orígenes ha sido motivada por la creación y la búsqueda constante de nuevas formas de expresión. Esto visualizando históricamente el arte en su generalidad, pensando que en sus inicios con visiones teocentristas, se enfocaba esencialmente en representaciones religiosas.

La creación artística, en su afán estético, lleno de sentimientos, y nutriendo de vivencias nuevas a la sociedad, muestran el camino a las organizaciones que desean producir experiencias atractivas y placenteras. Aspectos plásticos que aportan en la mejora de la gestión organizacional, son algunos como el todo y las partes, es

decir, la integración y fractalidad interna. El ritmo interno, el movimiento de las líneas, de las estructuras, del clima o ambiente organizacional. El pensar en la atmosfera, los colores que la configuran, la calidez, la alegría, la motivación y la frescura, entregan herramientas que permiten componer ahora las estructuras de las organizaciones, generando espacios de trabajo positivos, acogedores, creativos, con locales con una atmosfera deseada, que produzca experiencias inolvidables y repetibles a los clientes, entre otros aspectos. Es así que se puede expresar que elementos habitualmente usados en la plástica contribuyen en las organizaciones contemporáneas.

Es importante recordar o remarcar que cuando se habla de organizaciones se hace referencia a todo su espectro, es decir, lucrativas, no lucrativas, sociales, comerciales, de servicios, de venta de productos, entre otras distinciones o categorizaciones. En esta dirección, es que puntualmente en la gestión de las organizaciones de tipo social se hace imprescindible que éstas enriquezcan su actuar con nuevas herramientas que les posibiliten en crear experiencias satisfactorias e inolvidables en su cercanía y trabajo permanente con las personas. Como bien manifiesta Friedman y que se expone en este ensayo, el manejo de elementos estéticos permite profundizar en los sentimientos, la autenticidad de las experiencias y rescatar la dimensión sensible del ser

humano. Esto se puede traducir, por ejemplo en pensar en crear estructuras de gestión más flexibles, dinámicas y cambiantes, que permitan ser capaz de personalizar la atención a los clientes o personas, al generar mayor autonomía a cada parte dentro de los estructuras funcionales de las organizaciones para atender en forma más personalizada y preocupada del ser, y del bienestar de este, y no que los clientes tengan que adaptarse a las mecánicas de funcionamiento, desviándolos de su crecimiento individual.

En la gestión organizacional de hoy, las estructuras rígidas, los pensamientos estrechos, el ver el mundo en forma binaria, la estabilidad, lo lineal, ya no son capaces de mantenerse en pie, necesitan refrescarse, de generar formas flexibles, veloces, que se adapten constantemente, como algo natural, con sus actores internos sintiéndose parte de todo, pero no siendo simples partes, sino complejos en su espacio, capaces de tomar decisiones, de autoorganizarse y generar respuestas.

Una disciplina (el arte) muchas veces vista como distante, ya está disponible para hermanarse y convivir en un mundo de organizaciones que necesitan de sus colores y de su capacidad de crear emociones, para hacerlas sentirse vivas.

Referencias

Areblad, I. (2009). *La intersección entre el arte y la empresa como vía para*

- generar innovación y creatividad.* Recuperado de [http://www.spri.eus/euskadinnova/es/innovacion-social/entrevistas/interseccion-entre-arte-empresa-como-para-generar-innovacion-creatividad/338.aspx](http://www.spri.eus/euskadinnov.es/innovacion-social/entrevistas/interseccion-entre-arte-empresa-como-para-generar-innovacion-creatividad/338.aspx) el 9 de mayo de 2016.
- Arnheim, R. (1980). *Arte y percepción visual*, Alianza Forma. Psicología de la Visión Creadora. Madrid, España. Eudeba Ediciones.
- Educacionplastica.net, (s.f.). *La composición.* Recuperado de http://www.educacionplastica.net/epv1eso/impress/pdfs/la_composicion.pdf el 22 de mayo de 2016.
- Fajardo, C. (2001). *Estética y posmodernidad. Nuevos contextos y sensibilidades.* Quito. Ecuador: Ediciones Abya – Yala.
- Friedmann, R. (2007). *Arte y gestión: una poética para el gerente del tercer milenio.* Santiago. El Periodista.
- Galatro, D. (2011). *Sinergia: el todo es más que la suma de sus partes.* Recuperado de <http://otrogenesisposible.blogspot.cl/2011/09/sinergia-el-todo-es-mas-que-la-suma-de.html> el 6 de junio de 2016.
- Lasso, S. (2015). *Arte abstracto: Definición, características y origen.* Recuperado de <http://arte.about.com/od/Diccionario-De-Arte/fl/Arte-abstracto.htm> el 22 de mayo de 2016.
- Medina García, E.; Sánchez Matos, Y.; Rey, W. y Naung, Y (2012). *La identidad cultural en la obra de arte. Aproximaciones a su estudio, en Contribuciones a las Ciencias Sociales.* Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/20/ el 05 de noviembre de 2016.
- Tolosa, M. (1999). De la aldea global a la comunidad global. *Revista de Comunicología 1999-2009; 10 años de la primera edición.* Recuperado de http://www.fundacioncomunicologia.org/pdf/libro_comunicologia.pdf el 3 de noviembre de 2016.





Universidad de Concepción



Revista electrónica de
TRABAJO SOCIAL
www.revistatsudec.cl
ISSN: 0719- 675X

latindex