

Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

**“Promoción de los derechos de la infancia en Chile: una mirada desde
la percepción del rol del trabajador social”**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE

SOCIAL

Santiago, 2017

Estudiante: Paula Catalán Chamorro

Docente: Alejandra González Celis

ÍNDICE

Resumen	3
CAPÍTULO I:.....	5
Antecedentes.....	5
Antecedentes.....	6
Pregunta de investigación	14
Definición de Objetivos	14
CAPITULO II:.....	15
Marco Teórico.....	15
Políticas Públicas y Promoción de derechos de la infancia.....	16
Enfoque de derechos	16
Rol del Estado.....	18
Políticas sociales en infancia.....	19
Rol del Trabajador Social.....	22
Trabajo social en Chile	22
Trabajo social y política social	23
La intervención del Trabajo Social	24
Intervención y ética profesional.....	26
Percepción y Bienestar Subjetivo.....	27
Concepto de Percepción	27
Bienestar subjetivo y satisfacción laboral	28
Cultura Organizacional	30
CAPITULO III:.....	35
Diseño Metodológico	35
Diseño Metodológico	36
Enfoque Metodológico.....	36
Tipo de investigación	36
Diseño metodológico	36
Unidad de análisis.....	38
Universo.....	38
Muestra	38
Técnica de recolección de Datos.....	39

Instrumento de recolección de Datos.....	39
Levantamiento de información.....	40
Caracterización de los entrevistados	41
Técnica de Análisis de la Información.....	42
Análisis de Contenido.....	42
Plan de análisis.....	42
CAPITULO IV:	43
Análisis de Resultados	43
Análisis de resultados	44
Análisis de resultados por categoría	46
1. Conocer la opinión de los profesionales acerca de las acciones que se realizan en torno a la promoción de derechos de la infancia.	46
2. Descubrir si perciben factores que faciliten o dificulten su accionar en la promoción de derechos de la infancia.	57
3. Identificar cómo se reconocen a sí mismos dentro del contexto institucional en el que se desempeñan	69
Hallazgos	83
Aportes al Trabajo Social.....	85
Conclusiones.....	88
Anexos	91
Bibliografía	94

Resumen

En Chile, la concientización sobre los derechos de la infancia ha generado un amplio campo de investigación, que, a pesar de los esfuerzos, no ha logrado desarrollar una propuesta sólida que permita contar con un sistema que proteja y prevenga los problemas que se presentan en la niñez.

La siguiente investigación asume este desafío, poniendo especial atención en el enfoque de derechos operacionalizado por la disciplina del trabajador social, el cual basado en su formación académica y ética profesional debe enfrentar dilemas concretos cuando debe promover los derechos de niños y niñas.

La discusión se enmarca en tres grandes aspectos: **Las políticas públicas y la promoción de los derechos**, el **rol del trabajador social** y la **percepción y el bienestar subjetivo de los profesionales** a los cuales les son encargados estos propósitos

En el primer punto se abarca el enfoque de derechos, base fundamental de las políticas sociales, el rol del Estado como garante principal de los derechos de las personas y las políticas públicas de infancia en nuestro país. Esta investigación observa falencias a nivel nacional en una política pública que sirva como base para la acción en la infancia, la cual ha privilegiado aspectos reparatorios por sobre la promoción de los derechos de la infancia.

En el segundo punto, es necesario referirse acerca de la historia del trabajo social y los diferentes escenarios a los que se enfrenta la disciplina, la política social y su nexo con la intervención del trabajo social. En este punto los principales resultados guardan relación con la formación académica, al respecto aparece que, en nuestro país, a pesar de entregar una mirada integral acerca de las temáticas con las que se trabaja, existe un desafío de ir innovando y descubriendo nuevas formas de actuar ya que el rol del trabajador social varía ampliamente dentro del campo, y se contrasta con una realidad llena de tensiones y deberes impuestos por las instituciones. Los profesionales entrevistados dan una clara referencia de que la formación académica recibida aporta de forma evidente en su manera de actuar

profesionalmente y ayuda a enfatizar las diferencias que posee un trabajador social con cualquier otra profesión que se relaciona con las personas.

En el tercer y último punto la discusión se centra en la percepción, el bienestar subjetivo y la cultura organizacional como factores que facilitan y dificultan la acción en el ámbito de la promoción de derechos. Este punto guarda relación con el deseo de poder actuar en contraste con lo que se exige desde los programas y/o proyectos que licitan las instituciones y la posibilidad de realizar trabajo en equipo en conjunto con otros profesionales. Los profesionales entrevistados expresaron que los obstaculizadores se relacionan con la invisibilización de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, desde su entorno y desde las mismas instituciones y la no existencia de una política nacional que dé pie para fomentar este cambio cultural.

CAPÍTULO I:

Antecedentes

Antecedentes

A lo largo de la historia, la visión que se ha tenido de los niños y las niñas ha ido cambiando drásticamente. Antes de la modernidad los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) eran considerados adultos pequeños y se les preparaba para ser parte de la sociedad como agentes de trabajo, mano de obra e incluso como parte de mercado y propiedad, así como a las mujeres y el ganado. En nuestro país, durante el siglo XIX esto se vio reflejado en la alta tasa de trabajo infantil en salitreras y carboneras, siendo los niños parte bruta de la mano de obra. Esta situación experimentó cambios relevantes a partir de giros en la legislación vigente, por ejemplo, es fundamental la aparición de la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria que pretendía poner énfasis en la Educación y no en el trabajo forzado, como se explica en el libro “La crisis educacional”. (Biblioteca Nacional de Chile, Memoria Chilena, 2017)

Estas diferentes transformaciones tienen como punto cúlmine en la aparición de un instrumento internacional de máxima importancia denominado la Convención de los derechos del niño (en adelante CDN) aprobada en 1989 por las Naciones Unidas, donde se incorpora la discusión acerca de la *humanidad de los niños*¹, reconociéndolos como sujetos de Derecho, cuestión que implica una nueva visión en cuanto a las políticas sociales formuladas desde el Estado focalizadas en los niños y niñas. Estas políticas deben entonces fundamentarse en lo que se conoce hoy como el: El enfoque de Derechos.

El enfoque de derechos

El enfoque de derechos “empieza a ser utilizado como un concepto desde fines de los años noventa del siglo XX, para dar cuenta del grado de involucramiento que

¹ “Que la *condición de niño* y la de *ser humano* se adquieren a la vez o simultáneamente (...) el niño es un ser humano y, por lo tanto, que todo ser humano durante un determinado período de su existencia ostenta la condición de niño” (Núñez, 2003, pág. 21)

tenían las políticas públicas dirigidas a la infancia, niñez y adolescencia, con los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño” (Valverde Mosquera, 2008, pág. 96)

Este replanteamiento de las políticas sociales desde el Estado:

“considera principalmente el derecho internacional de los derechos humanos como un marco conceptual aceptado por la comunidad internacional, capaz de ofrecer un sistema coherente de principios y reglas en el campo del desarrollo. Una guía comprensiva acerca de cómo debería realizarse el proceso de cooperación y asistencia, de las obligaciones de los gobiernos donantes y receptores, de la participación social en ese proceso, de la forma en que la asistencia debería ser evaluada, así como de los mecanismos de rendición de cuentas y responsabilidad que deberían establecerse a nivel local e internacional.” (Abramovich, 2004, pág. 3)

Se plantea al Estado como el principal involucrado en el enfoque de derechos y el cual debe tener cuatro niveles de obligaciones: respetar, proteger, promover y asegurar los derechos. Para Abramovich (2004), con respetar se refiere a que el Estado no debe obstaculizar ni impedir el acceso al goce de los bienes que constituyen el derecho, con proteger se refiere a que no pueden existir terceros que impidan ni interfieran con el ejercicio de estos derechos, con promover se entiende que deben desarrollarse condiciones que permitan que las personas accedan a sus derechos, y finalmente con asegurar se refiere a realizar acciones positivas que permitan a cada persona satisfacer aquellos derechos por sí mismos.

Para Lenta, Peirano y Zaldúa (2010), la promoción de derechos tiene que ver con procesos sociales que contribuyan a la construcción de una cultura de respeto, confianza, cuidado, a través de estrategias que habiliten el cambio social en un contexto en donde se debe involucrar tanto el Estado como la sociedad civil.

Con la ratificación de la CDN en el año 1990, se establece que independiente del gobierno vigente y de turno, el Estado de Chile asume una obligación y se compromete con los NNA, reconociéndolos como sujetos de derechos. Lo que

significa que el Estado debe realizar esfuerzos máximos para que se adecue la legislación y las instituciones para que se garanticen las condiciones para que los NNA puedan ejercer y hacer efectivos sus derechos.

En Chile, la institución principal encargada de la protección de los derechos de los NNA y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial, es el Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME), institución gubernamental que colabora con el sistema Judicial y depende del Ministerio de Justicia. Los NNA de los que se encarga, son en su mayoría directamente enviados por los Tribunales de Familia, encontrándose judicializados. Además, todos los servicios prestados por la institución están ligados al sistema judicial, exceptuando las Oficinas de Protección de Derechos (en adelante OPD).

Promoción de los derechos de la infancia

En cuanto a la promoción, según Abramovich (2004) existe el “deber de desarrollar condiciones para que los titulares del derecho accedan al bien” (pág. 17), y en esto las OPD se han encargado de fomentar y articular esfuerzos desde la institución hacia la comunidad. Las OPD, han logrado instalarse dentro de las comunidades y ser visibles, articulando redes locales, fomentando el involucramiento de las municipalidades. También su deber es sensibilizar a los habitantes sobre la importancia de conocer acerca de los derechos de los NNA. Para ellos es importante, al momento de promover el enfoque de derechos, mantener un lenguaje común con otros actores, ya que consideran que:

“La elaboración de diagnósticos, el intercambio de información, la realización de cuentas públicas y el fomento de un lenguaje enmarcado en la CDN, es fundamental para transversalizar el enfoque de derechos en los actores del territorio, permitiendo aunar criterios de intervención y definir ámbitos de trabajo con vistas a generar prácticas comunes y compartidas, en las que se potencie el ejercicio de los derechos.” (Bases técnicas, OPD; 2013, pág.29)

Las OPD y toda institución no gubernamental que trabaje temáticas de infancia, debe hacerlo con el enfoque de derechos debido a la ratificación de la CDN desde 1990, razón por la cual, son los encargados de garantizar los derechos de la infancia de forma transversal y de la ejecución de las diferentes políticas públicas formuladas por el Estado subsidiario chileno.

De esta forma, debería ser el Estado el principal garante de derechos y principal encargado de formular las políticas públicas o sociales con el fin de dar solución a problemas públicos que abarcan tanto lo social, lo político y lo económico. “El objetivo era producir conocimiento científico que contribuyera a mejorar la calidad de vida y corregir los defectos del gobierno democrático. Conocimiento experto en contextos políticos parece resumir la esencia del enfoque de políticas públicas” (Dávila & Soto Soutullo, 2011, pág. 10), tomando decisiones que, en esencia, son elecciones de soluciones. Se definen prioridades, metas y objetivos a alcanzar. Estas decisiones se realizan a través de diferentes actores (políticos, administrativos, sociales, económicos, científicos, morales, etc.), elegidos por el Estado y tienen el deber formular e implementar la política pública. (Roth Deubei, 2012)

Tanto en las OPD, como en las organizaciones no gubernamentales (en adelante ONG), es importante conocer quiénes son los actores que realizarán la implementación de los programas, garantes que vinculan los derechos y a las personas, entre los que se pueden encontrar abogados, sociólogos, psicólogos, educadores sociales y principalmente trabajadores sociales.

El trabajo social y la promoción de los derechos

Para el trabajador social, dentro la *deontología*² de su profesión, se debe entender el quehacer profesional “como indisolublemente ligado a los valores de igualdad y justicia, situando los Derechos Humanos como horizonte ético-político irrenunciable

² 1.f. Parte de la ética que trata de los deberes, especialmente de los que rigen una actividad profesional.

2.f. Conjunto de deberes relacionados con el ejercicio de una determinada profesión. Real Academia Española (RAE)

con miras de superación de situaciones que menoscaban la vida humana.” (Morales Aguilera, 2015, pág. 43)

Dentro del mismo artículo, la autora menciona que los trabajadores sociales “desarrollan procesos de intervención guiados por un criterio de excelencia en el ejercicio profesional (...) comprometidos con el pleno desarrollo de las capacidades humanas”; esquemas que se proponen que los mismos profesionales puedan evaluar éticamente su desempeño dentro de la profesión.” (Morales Aguilera, 2015, pág. 43) Este tipo de evaluación ética está adjudicada a la percepción que tienen los trabajadores sociales sobre su accionar, según lo que se espera que hagan. “Los códigos deontológicos pretenden expresar el posicionamiento de un grupo de profesionales sobre aquello que, como colectivo, consideran bueno, justo y conveniente respecto de su quehacer profesional.” (Verde-Diego & Cebolla Bueno, 2017, pág. 79)

Autores como Rodríguez Alcázar (2017) y Idareta-Goldaracena & Ballesteroz-Izquierdo (2013) hacen referencia a Salcedo (1998), planteando que el conflicto entre el respeto a la autonomía y la promoción del bienestar es uno de los dilemas más importantes y característicos de la profesión.

Para Idareta-Goldaracena & Ballesteroz-Izquierdo (2013) “desde que el Trabajo Social comenzase a ejercerse en la Administración, los conflictos éticos, técnicos y epistemológicos que originaba la burocratización han sido una de las mayores preocupaciones para las y los profesionales del Trabajo Social.” (pág. 28) De la misma forma, Rodríguez Alcázar (2017) afirma que “Las dudas y los dilemas morales son absolutamente inevitables y se nos presentan a todos en el ejercicio de cualquier profesión y en los demás contextos de nuestra vida.” (pág. 98)

Siguiendo esta idea, Cristina De Robertis afirma que: “La tendencia actual de razonar la política social en términos de gestión económica, de administración de recursos y de organización racional (...) perturba al sector del trabajo social, al cual se le solicitan tareas que no son de su competencia laboral y que chocan con sus convicciones éticas” (2013, pág. 198)

Norberto Alayón (2010, pág. 282), en su artículo “Políticas sociales y Trabajo Social” afirma que:

“nos parece obvio que hay que reafirmar que el Trabajo Social es una profesión que está intrínsecamente ligada a la atención, promoción, educación, organización, de aquellos sectores sociales que padecen situaciones de privación, de carencia, de no acceso a los derechos sociales, por lo cual su accionar se despliega en el contexto de desarrollo de las políticas sociales” (pág. 282)

Pero también incluye un desafío para la profesión y en cuanto al quehacer del trabajador social en esta temática, afirmando que se debe:

“ahondar en la profundización teórica acerca del tema de las políticas sociales constituye una garantía estratégica para ir clarificando la ubicación, el sentido, la función que cumple el Trabajo Social al interior de la temática planteada, la identificación de los cambios (externos e internos de la disciplina) que se registran en correlato con los distintos momentos políticos, etc.” (Alayón, 2010, pág. 282)

Sin embargo, este desafío tiene que ver también en que, si bien el trabajador social se encontraría activo dentro de la formulación e implementación de las políticas públicas aportando desde una mirada integral, como es mencionado en los requerimientos de las OPD, es importante tener en cuenta que esta mirada integral también debería incluir el poder trabajar en conjunto con otras áreas de las ciencias sociales.

Teresa Matus (2012) hace énfasis en que debe ser reconocida la importancia que tienen los equipos de trabajo y la gestión que realizan en el éxito de los programas sociales, debido a que son éstos los mediadores entre los objetivos del programa y los beneficiarios de este. Como se menciona anteriormente, los equipos cumplen la función de mediadores, traductores y desarrolladores de la intervención que propone el programa. Cuidar y fortalecer a los equipos de trabajo debería ser fundamental en el desarrollo de la intervención, se debe mantener el bienestar de

los miembros del equipo y se deben considerar los “requerimientos particulares que los equipos de los programas sociales deben manejar a nivel técnico, relacional y emocional (...) involucrar reconocimiento de la realización de un trabajo con sentido desde la perspectiva de los trabajadores”. (Haz, Bilbao, & Canales, 2012, pág. 155)

Este punto es importante ya que cuando este reconocimiento no ocurre se corre el riesgo de que los trabajadores desarrollen estrés y derivaciones de éste, llamado *desgaste laboral* o *fatiga de compasión*. Síndrome que, según Haz, Bilbao, & Canales (2012):

“Se presenta especialmente cuando el trabajador (psicólogos, asistentes sociales, educadores, entre otros) presta servicio directo a personas, los que generalmente implican una alta demanda emocional y de compromiso personal, y se considera casi inevitable en aquellos programas sociales que trabajan con derechos gravemente vulnerados, en exclusión social y en situaciones de pobreza dura.” (págs. 114,115)

Desde esta misma lógica, las autoras presentan también la importancia que se ha generado ante el estudio del bienestar subjetivo, relacionado con "la satisfacción con el trabajo, la percepción de sentido de lo que se hace como un aporte a la sociedad o a los usuarios, la percepción de que el trabajo le da valor a su vida personal y es un espacio para realizarse como ser humano" (Haz, Bilbao, & Canales, 2012, pág. 221) en donde la percepción de sentido que tienen los trabajadores puede ser crucial para que decidan permanecer en estos espacios de intervención, debido a que le otorgan reconocimientos trascendentes e incluso espirituales. Tal como plantean las autoras es “relevante el conocer los valores de la misión que declara la organización, así como la coherencia que se vivencia entre ésta y el quehacer laboral particular”. (Haz, Bilbao, & Canales, 2012, pág. 222) ya que estas pueden ser variables incidentes en el tipo de intervención que allí se realiza.

Existen escasos estudios que abordan la percepción de los trabajadores en el área de lo social y menos aún desde la percepción específica del rol del Trabajador Social. Al indagar, se pueden encontrar estudios sobre la percepción en

problemáticas sobre la ficha de protección social (Bravo Gálvez, & Navarro H. 2013) en el caso de Chile, y percepción sobre los centros de acogida (Cárdenas Aguirre, 2012) en el caso de España y Alemania. Por otro lado, los estudios acerca del rol del trabajador disponibles hablan sobre el rol en el debate público en medios de comunicación (Betancourt Díaz, 2014), en dónde se mencionan otras áreas como la educacional (Concha Toro, 2012); la justicia (Conicella, Aveldaño y Aballay, 2011); con niños/as en centros de desarrollo temprano (Azzi-Lessing, 2010), entre otros.

Desde los antecedentes entregados, tomando en cuenta la realidad país sobre los derechos de los NNA, el desafío que implica implementar políticas sociales desde el enfoque de derechos que mandata la convención, las condiciones en que se da la intervención con enfoque de derechos y la realidad de la profesión y de los profesionales, surge la siguiente pregunta: **¿Cuál es la percepción que poseen los Trabajadores Sociales acerca de su rol en la promoción de los derechos de la infancia en Chile?**

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción que poseen los Trabajadores Sociales acerca de su rol en la promoción de los derechos de la infancia en Chile?

Definición de Objetivos

Objetivo General: Conocer cómo perciben su rol los trabajadores sociales en la promoción de Derechos de la infancia en Chile

Objetivos específicos:

- Conocer la opinión de los profesionales acerca de las acciones que se realizan en torno a la promoción de derechos de la infancia
- Descubrir si perciben factores que faciliten o dificulten su accionar en la promoción de derechos de la infancia
- Identificar cómo se reconocen a sí mismos dentro del contexto institucional en el que se desempeñan

CAPITULO II:

Marco Teórico

Políticas Públicas y Promoción de derechos de la infancia

Enfoque de derechos

En las últimas dos décadas, los Derechos Humanos han sido un tema discutido principalmente debido a las demandas de libertad y reconocimiento social de parte de las mujeres, los grupos étnicos y las agrupaciones en favor de los derechos de los niños. (Guendel González, 2002)

El reconocimiento de estos derechos propone un nuevo enfoque de derechos humanos que “es una concepción de la vida social que procura reconciliar la moral, la política y el derecho en un horizonte ético, pero al mismo tiempo operacional, que ha avanzado en una visión de política pública” (Guendel González, 2002, pág. 108)

Para Abramovich (2004), no hay duda que en América Latina exista la estructura necesaria para la adopción de este enfoque, que permite la implementación de estrategias, debido a que de forma histórica los derechos humanos, luego de las múltiples dictaduras militares vividas en el continente, han sido el medio para impedir el abuso del Estado por sobre las personas.

Esta nueva perspectiva reconoce que el derecho es un espacio de lucha social, en donde el sujeto es quien vigila, exige y vela por el cumplimiento de sus derechos; no solamente es una norma legal, sino que posee un carácter social y debe mirarse desde todos los ámbitos sociales; que el sujeto es auto-reflexivo y está sometido a la crítica del otro dentro de su participación en espacios sociales, y que la concepción de sujeto resulta de la construcción de su identidad social y personal ligada a los momentos críticos y condicionado por el ciclo vital. (Guendel González, 2002)

Lo que permite el enfoque de derechos es la manifestación pública del reconocimiento de éstos por parte de otro, en este caso, el Estado, quien debe resguardar y garantizar el cumplimiento de estos derechos. (Solís Umaña, 2003)

“El reconocimiento de derechos impone entonces la creación de acciones judiciales o de otro tipo, que permitan al titular del derecho reclamar ante una autoridad judicial

u otra con similar independencia, ante la falta de cumplimiento de su obligación por parte del sujeto obligado.” (Abramovich, 2004, pág. 12)

Guendel González (2002) continúa diciendo que el enfoque de derechos es una perspectiva de lo social que propone una mirada de la democracia no limitante a lo administrativo, extendida hacia un ejercicio diferente de las instituciones sociales y por tanto propone una nueva forma de entender la relación Estado-sociedad. Lo que según Abramovich (2004) “significa que ha definido con mayor precisión no sólo aquello que el Estado no debe hacer, sino también aquello que debe hacer en orden a lograr una plena realización de los derechos civiles, políticos y también económicos, sociales y culturales.” (pág. 9)

En el caso de la niñez se puede definir como una propuesta, una nueva mirada de la realidad, que vincula a la CDN con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. (Valverde Mosquera, 2004)

Según Beloff (2013) esto se debe a que, en el mundo, los niños se consideran como las personas más vulnerables en relación con la violación de los derechos humanos, por lo que necesitan una protección específica. De la misma forma la autora continúa diciendo que:

“La Convención es un contrato en el que toda la comunidad internacional – con excepción de los Estados Unidos, Somalía y Timor Oriental, como se señaló– se ha puesto de acuerdo respecto del estándar mínimo de tratamiento de la infancia, y se obliga a respetarlo, de modo que cuando un país no cumple con el tratado puede ser responsabilizado y sancionado internacionalmente por ello.” (Beloff, 2013)

Siguiendo esta lógica y como afirma Valverde Mosquera (2008), el enfoque de derechos es “un conjunto de propuestas, que se hacen efectivas a través de su aplicación sistemática y completa, teniendo una clara visión de los modos de intervención que se han de utilizar, el rol que cumplirán en ellas los niños y las niñas, las formas de medir los logros alcanzados, y la sustentabilidad de los cambios buscados.” (Valverde Mosquera, 2008, pág. 100)

Rol del Estado

El deber del Estado entonces se traduce en las políticas públicas, que son “acciones de los Estados y los gobiernos para solucionar estos problemas, este enfoque se concentra en el cómo y por qué estas instituciones actúan, junto con otros actores políticos, económicos y sociales.” (Dávila & Soto Soutullo , 2011, pág. 10) y su estudio se orienta hacia los problemas, y tiene por objetivo que actúen como normas técnicas en la elección y la práctica de las acciones del Estado. (Dávila & Soto Soutullo , 2011)

Según Bustelo (1988), investigador experto en políticas sociales de infancia haciendo referencia a éstas, existen cuatro subsistemas:

- Sector público: asociado a los servicios del Estado como la educación, la salud y la vivienda, atendidos a nivel nacional, provincial y local.
- Sector comercial: asociado al mercado, que opera en base a la ganancia, y es importante en áreas de salud y vivienda.
- Sector voluntario: asociado a las políticas públicas, se conforma por diversas asociaciones sin fines de lucro que se dedican a la resolución de variados problemas.
- Sector informal: asociado a la familia, las relaciones de parentesco, los amigos y vecinos, considerado como el subsistema básico de solidaridad humana.

Estos subsistemas interactúan en la realidad y están frecuentemente sobrepuestos. Por lo cual, las políticas sociales son el resultado de la interacción de estos subsistemas y no solo de la acción Estatal. El autor continúa diciendo que:

“Considerar que la política social es socialmente construida implica aceptar que el Estado tiene un rol prioritario - principalmente regulador y coordinador- pero en ningún caso monopólico. El problema básico reside en cómo hacer trabajar estos cuatro subsistemas en un sentido progresivo y de una manera coordinada” (Bustelo, 1988, pág. 332.)”

Siguiendo esta definición, el Estado es el organismo encargado dentro de la política social tradicional de financiar, diseñar, implementar, supervisar y evaluar estas políticas (Franco, 1996). Estas acciones, pueden ser traducidas como decisiones o el conjunto de ellas que logran generar derechos y obligaciones en la sociedad y el sector dominante (Fernández & Rozas, 1992).

Políticas sociales en infancia

Para Norberto Alayón (2000), la defensa de los derechos de los NNA se debe al compromiso ético y contribuye a fortalecer la democracia, además que ésta permite alejarse de la perspectiva de la atención asistencialista y filantrópica, permitiendo entender la relación que existe entre el aumento creciente de la problemática y el funcionamiento social.

Según la Política Nacional de Niñez y Adolescencia de Chile (2015-2025)

“la Convención Internacional de los Derechos del Niño reconoce a los niños, niñas y adolescentes sujetos de derechos desde una perspectiva integral (...) plantea como deber de los Estados: respetar, promover y garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, además de prevenir, sancionar y reparar toda vulneración de los mismos. Por tanto, constituye un programa de acción para los Estados que la ratifican, porque implica ajustar el ordenamiento jurídico interno del Estado a los derechos enunciados en dicho instrumento internacional.” (2015, págs. 56, 57)

Esta política también considera al Estado como garante principal dentro del ejercicio de derechos de NNA y propone que: “el Estado debe cumplir su rol como garante del ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. De acuerdo a ello, le corresponde propulsar mecanismos legislativos y establecer mecanismos administrativos institucionales que le permitan asumir dicha labor.” (Consejo Nacional de la Infancia, 2015, pág. 65)

La CDN reconoce a los NNA como personas humanas y sostiene que la infancia y la adolescencia posee derechos propios, que no dependen de condiciones especiales “sino que se constituyen como un cúmulo de derecho-garantía frente al Estado” (Lenta, Peirano, & Zaldúa, 2010, pág. 232)

Para Beloff (2013) “Es necesario contar con leyes cuidadosamente diseñadas y con técnicos entrenados para que los derechos de la infancia sean exigibles, además de, por principio, porque la ley contiene –o debería contener– más allá de los derechos, los mecanismos de exigibilidad para hacer efectivos esos derechos.” (pág. 14) Desde esta perspectiva, los NNA son vistos como parte de la sociedad, y debido a esto “es posible analizarla con parámetros económicos, políticos o culturales, como se hace respecto a la parte adulta.” (Gaitán Muñoz, 2006, pág. 68)

Gaitán Muñoz (2006) describe que los derechos reconocidos en la convención han sido clasificados para poder facilitar su extensión, que se dividen en tres tipos: Provisión, que se refiere al derecho de poder recibir o tener acceso a servicios y recursos; Protección, que tiene que ver con el cuidado parental y de parte de profesionales, resguardando a los NNA de prácticas abusivas, etc.; y finalmente la participación, que es el ejercicio mismo de estos derechos, expresándolos por sí mismos.

La misma autora, citando a “Esping-Andersen (1993) que toma como criterios para el análisis: a) el grado de desmercantilización (...); b) la pauta de estratificación social que se crea; c) la relación entre Estado, mercado y familia en la provisión del bienestar.” (Gaitán Muñoz, 2006, pág. 78) utiliza esta lógica para repasar lo que el autor citado llama regímenes del bienestar. Éstos tienen relación directa con lo que ocurre con el cumplimiento de los países en relación con la CDN y afirma que “todos los modelos de bienestar social vigentes ignoran a los niños. (...) ninguno garantiza realmente un tratamiento de los niños que corresponda a la letra y al espíritu de la Convención.” (Gaitán Muñoz, 2006, pág. 78)

Es importante también destacar, que históricamente en nuestro país “son las fundaciones y otras entidades sociales las que con anterioridad al Estado se

hicieron cargo de las necesidades de la infancia vulnerable en Chile” (Andrade & Arancibia , 2010, pág. 131) debido al carácter subsidiario del Estado chileno.

En cuanto a la promoción de los derechos de la infancia, tiene que ver con “procesos sociales que contribuyan a la construcción de una cultura de respeto, confianza, cuidado a través de estrategias que habiliten el despliegue de un proceso de cambio social”. (Lenta, Peirano, & Zaldúa, 2010, pág. 232)

Desde esta idea, Alayón (2004) afirma que “promover los derechos de la gente (en este caso específico los de las NNA) y reclamar activamente para que se cumplan, debe ser entendido como un deber y no sólo como un derecho de los ciudadanos.” (pág. 4) Y continúa afirmando que para la promoción de los derechos de la niñez y la adolescencia debería ser central esclarecer y lograr cuestionar la naturaleza de las relaciones sociales en dónde puede existir abuso y donde se identifique claramente la relación contradictoria de “derechos-violación de los derechos” (Alayón, 2004, pág. 5)

Valeria Llobet (2011) plantea que existen dos posturas acerca de la incorporación de la CDN en las normativas jurídicas, ya que para unos ha producido cambios y transformaciones extraordinarias, y para otros no ha alterado nada en cuanto a las prácticas, las instituciones y la cultura de relación con la infancia.

Por otra parte, Alayón (2004) también plantea que la mayor parte del tiempo los niños y niñas pobres se consideran objetos de políticas de *compasión-represión* y no como individuos que poseen derechos, de los que han sido privados.

El autor también señala que, desde esta mirada, es que se comienzan a utilizar disgregaciones en el lenguaje en donde se distinguen los “menores” (refiriéndose a los niños y niñas pobres) y la “infancia” (niños y niñas no pobres) y que los profesionales, en este caso trabajadores sociales, suelen trabajar la mayor parte del tiempo con el primer grupo.

Por esta misma razón, el autor declara que “para la formación profesional de los trabajadores sociales, en relación a los derechos de la infancia, rige una noción

central que resulta clave tener siempre presente: no hay una única niñez.” (Alayón, 2004, pág. 8)

Rol del Trabajador Social

Trabajo social en Chile

El Trabajo Social en Chile, como disciplina ha estado históricamente ligada a las políticas sociales ya que busca el “mejoramiento de las condiciones de vida de la población, al aumento del bienestar social de las personas y comunidades”, según lo plantea Norberto Alayón, en su artículo “Política Social y el Trabajo Social” quien también afirma que Trabajo social y políticas sociales están intrínsecamente relacionadas en tres ámbitos: lo conceptual, lo institucional y lo laboral. (Alayón, 2010)

Campos Aldana (2008), en su artículo “Una aproximación al concepto de “lo social” desde trabajo social” cita a Corrosa (2006) quien afirma que el trabajo social es “una profesión que nace como herramienta para hacer efectivas las políticas públicas”. (pág. 58)

Durante los años 60, el trabajo social en Chile vive una reconceptualización, en dónde la profesión se ve implicada directamente con el tema político y en algunos casos militante. Situación que cambia con la dictadura militar en los años 70, momento en el que se pierde el rango universitario de la profesión. Esto significó también la vulneración de los Derechos Humanos, situación por la que, debido al fuerte compromiso social y político que había asumido la profesión durante los 60, el trabajo social no se pudo quedar ajeno. Debido a esto, toma la voz de los afectados, visibilizando y denunciando las diferencias en las condiciones de vida de la población y asume su compromiso con la defensa de los Derechos Humanos en un sentido integral en relación con los derechos civiles, políticos y también económicos, sociales y culturales. (Morales Aguilera, 2015)

Trabajo social y política social

Según De la Red Vega y Barranco Expósito (2014) “el trabajo social (...) ha contribuido, a través de la intervención social profesional a la traducción de la política social a servicio operativo a la ciudadanía” (pág. 40) Aunque ambas autoras también critican al estado actual de la profesión, asegurando que se puede encontrar frente a un retroceso profesional teniendo el riesgo de limitar la intervención a la gestión de prestaciones asistenciales debido al aumento de la demanda urgente.

El nexo entre el Estado y el Trabajo social, se enmarca en las políticas sociales, ya que el Estado quien debiese ser el principal garante, posee un enfoque macro social, mientras que el trabajo social tiene la facultad de internarse dentro de la sociedad, ya que ha logrado construir un espacio propio operando desde la trama de relaciones sociales, donde “ha acumulado una forma de saber relacionada con lo micro social, adquirida al acercarse a la vida cotidiana de las y los sujetos con los cuales actúa y sobre quienes tiene conocimiento” (Campos Aldana, 2008, pág. 59)

Para Conde Vietez (2003) lo que caracteriza al trabajo social “es el elemento universalista y generalista de la profesión. (...) se diferencia frente a otras disciplinas por su enfoque global, integral, holístico, etc., a la hora de intervenir sobre problemas sociales”. (pág. 79) Desde esta misma mirada, Morales Aguilera (2015) señala desafíos a los que se debe enfrentar la profesión dentro del presente y en el futuro, como la construcción y promoción de una ciudadanía activa, y la concreción de un trabajo social que se relacione con los movimientos sociales emergentes, los que se enmarcan en discriminación y marginalidad, como por ejemplo el movimiento estudiantil, en el caso chileno.

En un estudio realizado en el contexto binacional colombo-ecuatoriano, que analizó la intervención del trabajo social en contextos de vulneración de derechos de los niños, se obtuvo como resultado que corrobora que “el Trabajo Social se involucra en los aspectos de educación, jurídicos, políticos y culturales con el fin de

transformar realidades que permitan mejorar el bienestar de la comunidad.” (Paredes Camargo, 2015, pág. 26)

La intervención del Trabajo Social

Es importante mencionar que “desde el Trabajo Social, muchas veces intervenimos, interferimos, obstaculizamos y ahogamos diversos procesos sociales generados por los grupos sociales en los que trabajamos.” (Velasco Vázquez, 2012, pág. 473) Debido a que en esta profesión son consideradas las perspectivas de acción y transformación que integran a la enseñanza y la filosofía, como fuentes de conocimiento y considera necesario relacionar de forma coherente los métodos y las técnicas, lo que finalmente permiten la comprensión de la transformación de la realidad. (Cifuentes, 2004)

Las técnicas y métodos utilizados por el trabajo social para actuar se basan en un Modelo, conocido como *Modelo Clásico*³ el cual integra métodos de acción de caso, grupal y comunitario, que surge desde el sistema capitalista y tiene por objetivo atenuar las contradicciones que son generadas debido a este modo de producción. (Ander Egg, 1981)

Según Viscarret Garro (2014) el modelo “sirve para traducir las situaciones a las que se enfrenta el Trabajo Social a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, qué es lo que está pasando y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad.” (pág. 299)

Desde esta misma experiencia en la realidad es de donde nace la metodología del trabajo social y “de los aportes de las diferentes ciencias humanas en pleno progreso” (De Robertis, 2006, pág. 108) La autora continúa diciendo que la metodología permite poner los límites para estudiar las formas de actuar en el

³ Llamado también Modelo Tradicional (...) muy difundidos en las unidades docentes de trabajo social para permitir al estudiante la adquisición de conocimientos que le permitan intervenir con distintos actores. (Ander Egg, 1981)

trabajo social, con orden y principios, los que se traducen en métodos. (De Robertis, 2013)

Sin embargo, “un trabajador social opera con personas. Trabajar con ellas es atractivo, pero difícil, ya que las situaciones que debe afrontar resuenan en uno mismo, generando ansiedades, conmociones y en algunos casos hasta frustraciones ante la imposibilidad de resolverlas” (Kisnerman, 1998, pág. 107)

Es por esta razón por lo que, cuando se habla del rol del trabajador social, se asocia de forma habitual al quehacer profesional. Éste es un debate que ha sido estudiado desde la teoría por muchos, la pregunta sigue siendo de interés para continuar indagando en ella. (Cruz, Fuentes, López, Zuadiaz, & Zucherino, 2014) De la misma forma, las autoras continúan diciendo que “sirve para traducir las situaciones a las que se enfrenta el Trabajo Social a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, qué es lo que está pasando y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad.” (pág. 64)

Por esta misma razón, la formación del profesional en el área del trabajo social debe estar acorde a los cambios contextuales, culturales, de trabajo, “con el mantenimiento y reproducción del propio espacio laboral de los trabajadores sociales; con la debilidad y tradicional subordinación de los trabajadores sociales en relación a otras disciplinas y a otros profesionales; con la inexperiencia para articular estrategias, tácticas y conformación de alianzas para introducir con inteligencia y eficacia los cambios necesarios; etc.” (Alayón, 2004, pág. 12)

A pesar de las discusiones en cuanto al rol y el quehacer, Miranda Aranda (2012) explica que “donde sí podemos estar de acuerdo es en que una nota definitoria de la identidad disciplinar y profesional del Trabajo Social es que nace para intervenir.” (pág. 74)

Debido a esto, es que “la relación existente entre el desarrollo de la acción social estatal y el de la profesión de trabajo social es compleja porque la institucionalización de las políticas sociales responde a la modernización del Estado” (Fernández & Rozas, 1992)

Intervención y ética profesional

Como mencionaba Kisnerman (1998), la intervención del profesional se ve influenciada por los sentimientos que ésta pueda provocar al momento de enfrentarse a ellas. “Frente a las injusticias que provocan distintas situaciones carentes de ese cuidado, que moralmente exigen personas y colectivos, es de actualidad reaccionar con indignación.” (Ramos & Esteban, 2016, pág. 67)

Estas intervenciones éticas invitan al profesional a actuar, pero como menciona Morales Aguilera (2015) no basta con este impulso ético inicial, sino que es necesario esforzarse por obtener una mayor profesionalización del quehacer profesional desde una mirada crítica, con apertura de diálogo y con miras hacia la excelencia.

Aunque existen parámetros, como los que acoge el Código Deontológico del trabajo social, en donde el profesional puede guiarse hacia la actuación correcta, las normas no se refieren estrictamente a la esfera de la ética, no se exige al profesional la decisión entre si está bien o no aplicar la norma. Es diferente a pensar en el modelo a utilizar para abordar un problema ético, “independientemente de que sea el modelo genérico de toma de decisiones, como el modelo colaborativo que propone la Federación Internacional de Trabajo Social, o los distintos modelos jerarquizantes propuestos por la bioética y la doctrina” (Verde-Diego & Cebolla Bueno, 2017, pág. 82)

De esta misma forma, los autores afirman que la formación profesional del trabajador social no es estática, y que debe estar abierta a los progresos éticos que busquen la dignidad humana dentro de los contextos, además que busque la autonomía crítica, es decir, que pueda pensar y actuar, no solo dependiendo de lo que piense y sienta por cuenta propia, sino que escuche y esté atento a lo que está ocurriendo con los otros. (Verde-Diego & Cebolla Bueno, 2017)

Es aquí, cuando se torna importante preguntarse por la percepción que puede tener el profesional al momento de actuar y cómo ésta pueden influenciar en el quehacer del trabajador social.

Percepción y Bienestar Subjetivo

Concepto de Percepción

La percepción es un concepto altamente estudiado desde la psicología, hace referencia a la apropiación subjetiva de la realidad. Paredes Martín (2012), plantea desde la mirada de Husserl que “la percepción es el tipo de vivencia intencional que nos pone directamente en contacto con el mundo.” (pág. 81) Por tanto, se relaciona con la forma en que nos relacionamos con la realidad.

Según Vargas Malgarejo (1994), existen autores que la consideran como un proceso distinto, señalando las dificultades de plantear las diferencias que tiene ésta con el proceso de elaboración de conocimiento. Siguiendo esta misma línea, la autora afirma que “en el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto el ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana”. (Vargas Malgarejo, 1994)

Planteamiento consistente con lo que dice Paredes Martín (2011), quien continúa su reflexión agregando que “la percepción contiene elementos sensoriales que no se encuentran en otras vivencias (...) no subsisten en la conciencia como independientes, sino que pasan a ser parte de la percepción” (pág. 81) ya que no son aprehendidas de forma inmediata, sino que se configuran según las cualidades objetivas.

Desde este punto se plantea que, por esta razón, en las vivencias más importantes o elementales de carácter empírico, hay relación entre las sensaciones subjetivas y las objetivas. Afirma que, por la misma razón, la percepción posee un lugar destacado al momento de analizar la intencionalidad, ya que es la forma en que la conciencia caracteriza el modo de dirigirse de manera intencional a algo, por lo que también, es un elemento que sirve de base para la emisión de juicios (Paredes Martín, 2011)

Para Vargas Malgarejo (1994), en el proceso de la percepción entran en juego referentes ideológicos y culturales que reproducen y explican la realidad y que son,

además, aplicadas a las distintas experiencias cotidianas para poder ordenarlas y transformarlas. También afirma que la percepción “debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social” (pág. 50) ya que posee ubicación temporal-espacial, dependiendo de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias que añaden otros elementos a las estructuras previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones.

Paredes Martín (2011), menciona que la mirada husserliana contempla que la forma en que la percepción es recorrida, desde lo sensible hasta la conciencia de lo universal, se hace a través de la atención. Ésta cumple una función selectiva y se caracteriza por ser la conciencia de algo, debido a que el mismo objeto, mirado desde la misma perspectiva, puede ser captado de forma diferente.

Desde esta lógica, la misma autora menciona que la atención se conecta con el concepto de *mención*, que cumple con modelar la idea del objeto al que se le está poniendo atención. Desde esta función modeladora, aparece el *interés*, el que, en la idea de la atención, dirige y orienta la dirección que tiene la percepción.

Bienestar subjetivo y satisfacción laboral

La satisfacción laboral, posee relación con la percepción, que menciona Paredes Martín, ya que según Rainieri B. (2007), se agregan los factores sensoriales anteriormente mencionados. El autor, citando a Spector (1997) quien la define como “los sentimientos que las personas tienen respecto a su trabajo y diferentes aspectos de su trabajo. Es el grado en que a una persona le gusta (satisfacción) o disgusta (insatisfacción) su trabajo”. (pág. 5)

Desde esta misma lógica, el bienestar subjetivo se relaciona con la percepción, a través de la satisfacción, debido a lo que afirman Haz, Bilbao, & Canales (2012):

“Los niveles de bienestar subjetivo en el trabajo tienen relación con la satisfacción con el trabajo, la percepción de sentido de lo que se hace como un aporte a la sociedad o a los usuarios, la percepción de que el trabajo le da

valor a su vida personal y es un espacio para realizarse como ser humano. Por otro lado, el trabajo es una fuente importante de redes de apoyo social para los adultos, fundamental para el buen funcionamiento psicológico y social de las personas.” (pág. 221)

Según Sandoval Díaz (2014), durante los últimos años, se ha considerado importante que el desarrollo se debe entender como:

“el incremento de los niveles de satisfacción o felicidad de una sociedad, de lo que se deriva que para la evaluación de políticas públicas el criterio principal debe ser la valoración de los sujetos sobre su propio bienestar (...) algunos investigadores defienden la conveniencia y necesidad de utilizar la percepción de los sujetos para complementar los insuficientes índices tradicionales de desarrollo y bienestar” (Sandoval Díaz, 2014, pág. 4)

Jiménez Figueroa, & Moyano Díaz (2008), afirman que en los últimos años “se ha reconocido que el incremento en la calidad de vida laboral de los empleados tiene beneficios tangibles e intangibles en las organizaciones en términos de la satisfacción, motivación y compromiso organizacional.” (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz , 2008, págs. 123,124)

Mañas Rodríguez, Salvador, Boada, González, & Agulló (2007) consideran que los elementos que posee el bienestar psicológico de los profesionales incide de forma mayor al momento de mantener un compromiso de trabajar bajo presión, en donde la percepción del trabajo realizado es muy importante al momento de sentirse feliz y la vida, en general.

“En los operadores sociales el bienestar en el trabajo está asociado, además, con el significado que tiene su opción laboral como consecuencia de una vocación de servicio y de vida significativa.” (Haz, Bilbao, & Canales, 2012, pág. 224)

Cultura Organizacional

En relación con lo que sucede con los profesionales en sus contextos laborales, surgen los estudios sobre la forma, estructura y ambiente de las organizaciones, conocido como cultura organizacional.

La cultura organizacional, según Arnold-Cathalifaud⁴ (2003), es un conjunto de mecanismos o estructuras que se comparten y producen dentro de una empresa, surgidos de la experiencia, la reflexión y la comunicación de éstas. “Las estructuras definen las relaciones formales y el desempeño que tienen las personas en las organizaciones.” (Aira, 2016, pág. 106). La misma autora, citando a Dubrín (2000) afirma que los valores de las personas que muchas veces son compartidos, al relacionarse con el paso del tiempo desarrollan historia y costumbres, lo que se traduce como la cultura de la organización y/o empresa. (Aira, 2016)

Gómez & Prowesk (2011), en su investigación realizada en una comercializadora de lácteos en Cali, Colombia, lograron visualizar cuatro características dentro de la cultura organizacional. La primera de ellas tiene que ver con las **características dominantes**, que habla sobre las exigencias de la empresa al momento de realizar el trabajo, que está dirigido al cumplimiento de objetivos y metas; el **líder organizacional**, considerado como un personaje modelo dentro de la empresa, quien se maneja bajo los márgenes de la flexibilidad y el alto control interno; la **cohesión organizacional** que tiene que ver con el pensamiento colectivo y el trabajo en equipo, en donde todos reconocen que para innovar de deben respetar los acuerdos, los procedimientos y las reglas para así evitar los conflictos. Y finalmente el **clima organizacional** que se refiere netamente a la percepción que tienen los trabajadores al momento de realizar sus tareas, se distingue en el actuar diario y en la forma de enfrentar nuevos desafíos.

⁴ Fuente: “CAMBIO DE CULTURA Y FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; Primer Congreso Internacional de Análisis Organizacional Los dilemas de la Modernización, UAM-I, Iztapalapa, México; Marcelo Arnold-Cathalifaud, Doctor en Ciencias Sociales (Bielefeld, Alemania), Antropólogo Social (U. de Chile); Máster en Modernización Social (U. de Chile). Director del Magíster Antropología y Desarrollo, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Julio - diciembre 2003.

Este clima organizacional es mencionado por otros autores como “una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros” (Rodríguez M., Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011, pág. 220) Del mismo modo, estos autores reconocen que el clima organizacional es producto de la subjetividad que se percibe por los trabajadores en relación al “sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales” (Rodríguez M., Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011, pág. 220)

Sin embargo, para Segura Massó (2012) existen dos tipos de clima organizacional, uno psicológico y uno organizacional, debido a que la definición cambia según lo que perciben los miembros de una organización. En ese sentido la noción de percepción es fundamental. El primero posee relación directa con lo que ocurre personalmente con el profesional y el segundo con lo que es el pensamiento netamente colectivo de la organización o del equipo de trabajo. Este autor se basa principalmente en una definición de clima organizacional que toma en cuenta la percepción de los miembros de la organización y también de cómo la administración de la organización reconoce esta percepción. La relación que emite se concentra en el tema de la influencia que pueden tener estas percepciones en el comportamiento de las personas y de “como los elementos que, dentro del ambiente físico y social de una organización (...), determinan las relaciones de convivencia de sus miembros” (Segura Massó, 2012, pág. 109)

En la investigación de Rodríguez M., Retamal, Lizana & Cornejo (2011), como resultado se afirma que: “se encontró una relación significativa (y además positiva) entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, aunque el grado de asociación entre las variables es de carácter moderado.” (pág. 228). Afirmación que es reafirmada por Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, & García-Fernández (2017) citando a autores como MacIntosh y Doherty, (2010) Alexandris y Palialia, (1999) y Taylor, Doherty, y McGraw, (2008) diciendo que:

“la cultura organizacional como la satisfacción laboral son determinantes para los resultados de la organización. En este sentido, crear un ambiente de trabajo donde el grupo esté unido y se relacionen entre sí y con los clientes ayuda a combatir los problemas de retención. Este tipo de relaciones crean un ambiente cálido y acogedor tanto en las instalaciones como en las actividades, pero para ello es necesaria la implicación de todo el equipo interno.” (pág. 106)

De esa misma forma, los autores afirman que “el reconocimiento de los logros del equipo, refuerzan el sentimiento de apego a la organización así como un sentido de comunidad” (pág. 106) lo que se traduce en que la mantención de un equipo estable de trabajo es positivo al momento de la relación con los clientes y con la proximidad con la que se entrega el servicio. (Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, & García-Fernández, 2017)

En resumen, al hablar de promoción de los derechos de la infancia, se deben tener en cuenta algunos puntos importantes. El primero de ellos es el enfoque de derechos, desde dónde surge, cuál es su propósito y a quien está dirigido. Este nace desde la demanda de distintos grupos de mujeres, étnicos y defensores de los derechos de la infancia, quienes han puesto a los derechos humanos en la discusión pública. La propuesta de reconocimiento de éstos da paso a la instalación del enfoque de derechos, que además busca una reconciliación entre lo moral, la política y el derecho.

En el caso de la infancia, el enfoque derechos surge idealmente de la convicción que existe de que los NNA poseen derechos propios, tal y como todas las personas. Su propósito fundamental, es dar reconocimiento de la CDN y vincularla directamente con la declaración universal de los Derechos Humanos, proponiendo nuevas formas de intervención y además le otorga un rol participativo a los NNA. Este enfoque pone la atención en el deber del Estado, quien es el encargado de

resguardar y garantizar el cumplimiento de estos derechos, desde un horizonte ético y operacional, generando una visión de política pública.

En segundo lugar, está el Estado, como principal garante, debiera ser el encargado de diseñar, financiar, implementar, supervisar y evaluar las políticas públicas, basado en la CDN debería garantizar el real ejercicio de derechos y reconocer a los NNA como personas humanas y sostener que la infancia y adolescencia poseen derechos propios. Debido al carácter subsidiario del Estado chileno, a lo largo de la historia de nuestro país, han sido las fundaciones y otras entidades sociales quienes se han encargado de estas funciones, cuestión especialmente problemática.

En tercer lugar, se propone idealmente a los agentes, en este caso profesionales que se encargan de llevar la garantía de los derechos desde el Estado hacia las personas. Es entonces donde el Trabajo social ha sido una de las profesiones que ha estado en contacto históricamente con los derechos humanos y las políticas públicas. En Chile, particularmente, el vínculo con los derechos humanos se hace notorio durante la dictadura que ocurre durante los años 70, en donde el trabajo social asume un compromiso político y social, haciéndose cargo de visualizar, denunciar las condiciones de vida de la población y asume su compromiso con la defensa de los derechos humanos. De esta forma el trabajo social se concentra en ser el nexo entre el Estado y la población, ya que posee la capacidad de insertarse en la realidad e intervenir en ella, generando espacios de construcción y promoción de una ciudadanía activa.

Debido al modelo de acción del trabajo social, este implica un involucramiento de los profesionales con las personas con quienes interviene y sus contextos. Este acercamiento con las personas muchas veces supone que los profesionales, en este caso trabajadores sociales, se enfrenten a diario a dilemas éticos y a situaciones que involucran los sentimientos y sensaciones de los interventores.

Estas sensaciones, sentimientos y percepciones invitan a los profesionales a actuar de distintas formas, aunque, muchas veces, estos sentimientos aparecen debido a la forma de trabajo con la que conviven a diario los profesionales, dentro de las instituciones, ya sea públicas o privadas.

Los equipos de trabajo están en constante relación, por lo que es importante mantener un ambiente laboral que beneficie el trabajo en equipo y ayude a los profesionales a sobrellevar el estrés y las situaciones complejas a las que se enfrentan, para así evitar que se produzca una sobre acumulación de sentimientos en el profesional que pueda le afectar de forma personal.

El clima organizacional interviene en la forma de actuar de los profesionales, por tanto, se relaciona con el desempeño directo de ellos, debido a esto, es fundamental que este clima organizacional sea un espacio reconfortante para que los profesionales puedan desempeñarse de la mejor manera. De esta forma, en el caso de la promoción de derechos, se daría espacio para que puedan surgir nuevas propuestas, los profesionales se sientan seguros del trabajo que realizan y también logren sentir que su trabajo es significativo y reconocido tanto por las personas con las que intervienen, pero también por sus colegas, y la institución en donde se desempeñan.

CAPITULO III:

Diseño Metodológico

Diseño Metodológico

En este capítulo se expondrá y definirá la forma en que se realizó la investigación, describiendo la metodología utilizada para la recolección y análisis de la información de forma ordenada y sistemática.

El capítulo incorpora el tipo de investigación, el tipo de diseño, el alcance de la investigación, el procedimiento de elección de la población que se desea investigar, describiendo el universo y la muestra, y finalizando con la descripción de la recopilación y análisis de la información, profundizando en la técnica de recolección de datos, el levantamiento de la información y el plan de análisis. Todo ello con el fin de permitir la replicabilidad del estudio.

Enfoque Metodológico

Tipo de investigación

La siguiente investigación se define como cualitativa, ya que “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (Hernández Sampieri, 2014)

Diseño metodológico

Es un diseño fenomenológico ya que el objetivo fue “descubrir el significado de un fenómeno para varias personas. Su origen se remonta al matemático Edmund Husserl (1859-1938) se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación a éste) (Creswell, 2013b; Wertz et al., 2011; Norlyk y Harder, 2010; Esbensen, Swane, Hallberg y Thome, 2008; Kvåle, 2007; Creswell et al., 2007; y O’Leary y Thorwick, 2006. En Hernández Sampieri, 2014). Pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, etc.

(Benner, 2008; Álvarez-Gayou, 2003; Bogden y Biklen, 2003; y Patton, 2002, En Hernández Sampieri, 2014). (...)

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).” (Hernández Sampieri, 2014)

Alcance de la Investigación

El nivel de estudio de esta investigación es Descriptivo, ya que, según Hernández Sampieri, se busca “mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (pág. 92) En este tipo de investigación cualitativa sólo se busca recoger información, ya sea de forma independiente o conjunta, sobre los conceptos que se estudian, sin establecer una relación entre ellos, considerando el fenómeno estudiado y sus componentes, logrando definir y visualizar desde donde se recolectarán los datos. Esta descripción es más o menos profunda debido a que se toma en cuenta más de un componente del fenómeno que se decide estudiar. (Hernández Sampieri, 2014)

“Todos los elementos son objeto de estudio y su importancia se jerarquiza en función de su validez como clave de interpretación” (Ruiz Olabuénaga, 2012) Por tanto, esta investigación centrará su atención en los elementos que conforman la pregunta de investigación debido a que se debe contar con una situación específica o fenómeno de interés. De esta misma forma se consideran pistas iniciales de interpretación por la presuposición de que cada caso es único y es resultado de posibles combinaciones infinitas. Es preciso igualmente contar con unas pistas o

claves iniciales de interpretación porque se presupone que cada caso, cada situación, cada sujeto, es único, resultado de infinitas combinaciones posibles, es un universal concreto. De esta forma los límites impuestos en la investigación se fijan según un problema en específico, dentro de un área en particular que afecta a cierto grupo de profesionales. En este caso el estudio se limita a comprender a los trabajadores sociales entrevistados y no pretende plantear generalizaciones.

Unidad de análisis

Universo

Hernández Sampieri (2014) define el universo como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (pág. 174) y en este caso, el universo de esta investigación corresponderá a trabajadores sociales que se desempeñan en el área de promoción de los derechos de la infancia.

Muestra

La muestra en la investigación cualitativa es definida por Hernández Sampieri (2014) como “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.” (pág. 384) Principalmente de casos que son de interés para la investigación y dónde pueden ser encontrados. (Hernández Sampieri, 2014)

El tipo de muestra está contemplado en los casos tipo, ya que este estudio busca “analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 387)

En esta investigación se escogió dentro del universo de Trabajadores Sociales que trabajan en el área de promoción de derechos de la infancia tres profesionales de

Oficinas de Protección de Derechos y tres profesionales de ONG's con enfoque de promoción de derechos, debido que éstas dentro de su propuesta estratégica se enfocan en esta problemática.

En un principio, se pensó en tres OPD de comunas cuyo acceso fuera posible por parte de la investigadora en virtud del conocimiento previo de ellas: OPD Santiago, OPD providencia y OPD El Bosque. Se obtuvo una buena aceptación por parte del profesional encargado de una de ellas. Pero ante la negativa o falta de profesional trabajador social en los otros dos, se comienza la búsqueda de otros centros y/o profesionales en otras comunas, haciéndose contacto vía correo electrónico y contacto telefónico conseguidos a través del catastro encontrado en internet gracias a la ley de transparencia.

En cuanto a las ONG, se piensa en tres centros que trabajan principalmente con promoción de los derechos de la infancia, que son ONG EnMarcha, ONG Surcos y Corporación Opción, que partiendo de su línea base, poseen enfoques hacia la promoción de los derechos de la infancia, la participación infantil y la prevención del maltrato y/o abuso.

Técnica de recolección de Datos

Instrumento de recolección de Datos

La técnica escogida fue la entrevista semi estructurada con preguntas abiertas, debido a que éstas “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población.” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 220) Es decir, que permiten que el entrevistado exponga su punto de vista sobre el tema y pueda explicarlo desde su propio entendimiento, usando sus propias palabras. Además, este tipo de entrevistas “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 403)

Levantamiento de información

En esta etapa se concreta la realización de entrevistas semi-estructuradas a los profesionales escogidos; Se transcribieron las narrativas de las experiencias y se incorporó la información a la base de datos; Se revisaron todas las descripciones y la información para formar un panorama completo. (Hernández Sampieri, 2014)

El proceso de producción de información se inició durante la última semana de septiembre del año 2017, con la entrevista realizada a trabajadores sociales que trabajan en el área de la promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de diferentes instituciones, tanto gubernamentales y no gubernamentales.

Luego de proceder con una primera entrevista piloto, la cual fue revisada por la profesora guía de tesis, se inició el proceso de especificar ciertas preguntas, para acotar la respuesta de cada entrevistado, así llegar a una respuesta más concreta y apegada al tema de investigación del presente documento. La segunda entrevista se realiza durante la primera semana de octubre, las dos siguientes se realizaron durante la última semana de noviembre y la última entrevista se realizó finalmente durante la tercera semana de diciembre. Esto debido a que hubo tres bajas de entrevistas entre el periodo octubre – noviembre y se debió acudir a otras instituciones para poder realizar las entrevistas. En este periodo se continúa comenzando con la transcripción y análisis de cada una de ellas. De esta misma forma, se realiza la categorización del contenido de las respuestas obtenidas.

Caracterización de los entrevistados ⁵

Entrevistado	Profesión	Institución	Cargo	Programa/Proyecto/área en la que se desempeña o desempeñó
TS1	Trabajador/a Social	ONG Surcos	Trabajadora Social a honorarios	Programa Prevención Focalizada
TS2	Trabajador/a Social	ONG EnMarcha	Educadora, tutora PAC	Proyecto "Ludoteca Juégatela" Programa Abriendo Caminos (PAC)
TS3	Trabajador/a Social	OPD Santiago	Coordinadora de la OPD	Control de gestión, Área de prevención y promoción de derechos
TS4	Trabajador/a Social	OPD La Granja	Trabajador social de planta	Área de prevención y promoción de derechos
TS5	Trabajador/a Social	OPD Lo Prado	Educador social	Área de prevención y promoción de derechos
TS6	Trabajador/a Social	Corporación Opción	Coordinadora de proyectos	Programas de prevención y familias de acogida

-
- (i) ⁵ Se asignó a cada profesional la abreviatura de TS + un número que corresponde a la entrevista en el orden en el cuál fueron realizadas
 - (ii) No es necesario hacer referencia al sexo del profesional debido a que no es relevante para esta investigación
 - (iii) Tampoco se especifica si se encontraban vigentes en el cargo al momento de la entrevista debido a que se considera la experiencia del profesional para llevar a cabo la investigación.
 - (iv) Se considera importante señalar que los profesionales desempeñaron cargos directamente relacionados con la promoción de los derechos de la infancia.

Técnica de Análisis de la Información

Análisis de Contenido

Al ser un estudio cualitativo, el análisis de la información se obtuvo a través del análisis de contenido, que se define “En términos generales, el análisis de contenido es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, (...) Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de la mejor manera el sentido.” (Gómez M. , 2000)

Plan de análisis

El plan de análisis siguió una estructura lógica, que se resume de la siguiente forma: Primero, se comenzó por identificar las unidades de análisis diferenciándolas por un número según el orden en que fueron se realizando las entrevistas. Luego de eso, se prosiguió con la generación de las categorías, temas y patrones presentes en las descripciones y narrativas de los participantes; Se comenzó a distinguir la conexión entre las experiencias de los participantes en relación con el fenómeno, es decir, comienzan a existir vínculos entre las categorías y temas; Se va determinando, construyendo y comparando, el fenómeno desde el análisis de la experiencia; Se comienza a desarrollar una narrativa general, incluyendo las categorías y temas comunes y diferentes que son presentados individualmente, así como sus vínculos dentro del contexto en el que se desarrolla la investigación; Se realiza una validación de la narrativa y descripción del fenómeno con los participantes y revisar con otros investigadores; Y se finalizó con la elaboración de un reporte final.

CAPITULO IV:

Análisis de Resultados

Análisis de resultados

El siguiente capítulo tiene por finalidad presentar los datos e información obtenida a través de las entrevistas aplicadas a los profesionales, Trabajadores Sociales, que intervienen y ejercen la profesión en el área de promoción de Derechos de la Infancia, con las características expresadas en la estrategia metodológica.

Para efectos de la presente investigación, los datos se agrupan de acuerdo con los tres objetivos específicos de la investigación, separados en categorías que se interrelacionan entre sí y reúnen la información recogida durante la realización del estudio.

Dicho esto, para el primer objetivo específico sobre **Conocer la opinión de los profesionales acerca de las acciones que se realizan en torno a la promoción de derechos de la infancia**, surgieron las siguientes categorías:

- **Amplitud en el Rol del trabajador social** en la promoción de derechos, que tiene que ver con el extenso campo en el que se mueven los trabajadores sociales dependiendo de su intervención.
- **Acción concreta y relación con la institución**, que tiene que ver con todas aquellas acciones que realizan los trabajadores sociales de forma real y como éstas tienen relación con lo que se refiere a la institucionalidad.
- **Intervención significativa**, que se refiere a todas las acciones que son visualizadas por los profesionales como importantes dentro del trabajo que realizan en cuanto a la promoción de los derechos.

Para el segundo objetivo sobre **Descubrir si perciben factores que faciliten o dificulten su accionar en la promoción de derechos de la infancia**, surgieron las categorías de:

- **Niños, niñas y adolescentes no visibilizados como sujetos de derecho**, que tiene que ver con la inquietud que poseen los profesionales acerca de la mirada que se tiene de los NNA en la actualidad desde la intervención que se está realizando en el área de la promoción de derechos.

- **Carencia en la política pública** sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes, que se refiere a la crítica constructiva que poseen los trabajadores sociales que se desenvuelven en esta área al no poseer directrices transversales a nivel nacional que estructuren su intervención.
- **Perfil del trabajador social como facilitador en la promoción:** tiene relación con lo que caracteriza a un trabajador social, que posibilita la acción en la promoción de los derechos de la infancia.

Para el tercer y último objetivo sobre **Identificar cómo se reconocen a sí mismos dentro del contexto institucional en el que se desempeñan**, surgieron las categorías de:

- **Interacción y diferencia con otros profesionales**, que tiene que ver con la capacidad de adquirir un rol diferenciado y saber diferenciarse de otras disciplinas, de formar acciones en conjuntas y la capacidad de relacionarse con la intención de generar intercambio conceptual, metodológico y estratégico con un equipo multidisciplinar.
- **Formación académica como referencia al actuar profesional**, esta categoría se aplica a la forma en que los profesionales se sienten acerca de su formación académica y los desafíos que ellos visualizan en la formación actual de trabajadores sociales en el área de la promoción de derechos.
- **Satisfacción de acuerdo con el trabajo que desempeñan:** se relaciona con la relación existente entre el desarrollo de sus actividades y con la satisfacción que siente el profesional al momento de realizarlo.

Análisis de resultados por categoría

1. Conocer la opinión de los profesionales acerca de las acciones que se realizan en torno a la promoción de derechos de la infancia.

1.1 Amplitud en el Rol del trabajador social: se refiere a todo lo que tiene que ver con el campo de acción de los profesionales en cuanto a su rol en la promoción de derechos.

Para los trabajadores sociales entrevistados el campo de acción profesional en el área de infancia, así como la intervención que lleva a cabo cada profesional, depende de la institución en la que se han insertado. Tal como se mencionó, esta investigación entrevistó a profesionales que trabajasen en organismos públicos, específicamente en la Oficina de Protección de Derechos (OPD) y del sector privado, profesionales que desempeñen su labor dentro de ONG's que licitan proyectos en el área de infancia y la promoción de derechos.

Dicho esto, y en relación con los trabajadores que se insertan dentro de una ONG y OPD, la entrevistada N°2 y N°4, respectivamente, refiriéndose a su rol, afirman lo siguiente:

“soy educadora (...) tiene que ver cómo implementar más metodologías participativas para los niños (...) estoy encargada llevar esa planificación a terreno (...) hacer acorde a las metodologías de trabajo para que se pueda ejecutar” (Entrevista 2; TS2)

Por otro lado, en la entrevista N°4, respecto al rol que ejecuta el profesional en un organismo público como es la OPD, se destaca;

“mi rol se basa en la ayuda, en la sensibilización (...), la educación de las personas acerca del tema (...) coordinación con redes... para evaluar o retroalimentar información de los casos o ampliar redes para apoyar talleres socioeducativos...” (Entrevista 4, TS4)

Como se puede observar, ambos trabajadores sociales mencionan diferentes tareas y actividades como parte de su quehacer, su rol. Estas van desde actuar como educadores sociales, planificadores y ejecutores hasta la coordinación de redes.

“mi principal función (...) es de Educador Social, que tiene que ver con la promoción, la sensibilización, la educación valga la redundancia, con la familia en cuanto a los derechos de los niños y las tareas que cumpla son las entrevistas de acogida, informes sociales, talleres socioeducativos” (Entrevista 5, TS5)

Se puede notar como, nuevamente, las tareas de los trabajadores sociales en temas de promoción de derechos tienen la tarea de sensibilizar y educar a las personas con quienes intervienen, además de realizar tareas más administrativas como son los informes sociales.

De esta misma forma, el entrevistado N°1, describe su rol de la siguiente forma:

“Además de ser un agente facilitador de procesos de reflexión, crítica, sensibilización y educación para con las personas, que internalicen el tema de los derechos de los niños en su cotidianidad y los hagan cumplir, ya sea en su núcleo familiar o a nivel comunitario.” (Entrevista 1, TS1)

Cabe destacar que el entrevistado en este caso, pertenecía a una ONG que poseía como base un programa licitado de SENAME. Esto, no solo hace referencia a las distintas funciones que puede y deben realizar los y las trabajadores sociales para ejercer su rol, sino lo diferentes que pueden ser dependiendo del enfoque que tenga la Institución en relación con la Infancia, la metodología que utilizan, las bases técnicas, los objetivos que persiguen, la especificación de funciones según profesión, e incluso los recursos destinados para el ejercicio profesional.

Además de lo dicho anteriormente, podemos observar que las tareas que deben realizar los profesionales pueden llegar a ser incluso más amplias, tal como lo vemos en el siguiente entrevistado:

“me dedico a todo el control de gestión de... de la respuesta frente a situaciones... frente a estas situaciones que demanda el territorio (...)

también participo en las planificaciones y ejecuciones de todo lo que tiene que ver con (...) con esa área” (Entrevista 3, TS3)

Esto puede evidenciar que el trabajador social se ve involucrado con tareas que tienen que ver con la gestión y planificación de recursos, que dejan de lado la relación directa con la población objetivo de la institución y centra su accionar en ámbitos más administrativos o burocráticos.

Situación que no deja de estar presente dentro de la información obtenida a través de las entrevistas, como lo describe otro de los entrevistados en la siguiente cita:

“Yo soy coordinadora de proyectos (...) estoy a cargo del funcionamiento de dos, en este caso dos tipos de proyectos, en mi función actual (...) entonces es como velar por el buen funcionamiento de esos proyectos a nivel nacional.” (Entrevista 6, TS6)

Acá el profesional se encarga de otorgar a otros profesionales orientación sobre los programas que se realizan en la institución en la que trabaja. Todo esto en el contexto del trabajo que realizan con NNA de todo el país, es decir que su posición está alejada del trabajo directo con los NNA y más bien implica la coordinación de otros profesionales.

Bajo esta perspectiva, el rol del trabajo social tiene que ver con lo que menciona Campos Aldana (2008) acerca de que el trabajo social acumula su saber desde la vivencia y la relación con lo micro-social, por ende, su trabajo está puesto en la cotidianidad y la interacción con los individuos. Sin embargo, el amplio campo dentro de lo micro-social se reconoce debido a la posesión de un elemento que reconoce Conde Vietez (2003) como “universalista y generalista de la profesión.”

En suma, los profesionales dan a conocer que existen diferencias en el campo de acción dentro del contexto de la promoción de derechos, que abarca desde el trabajo que se realiza en terreno, en conjunto con la gente, hasta el trabajo más indirecto y burocrático, desde la institucionalidad y que no se centra tan solo en un territorio, sino que en varios al mismo tiempo. De esa forma, esta categoría lleva al surgimiento de la siguiente, explicada a continuación.

1.2 Acción concreta y relación con la institución: tiene que ver con todas aquellas acciones que realizan los trabajadores sociales de forma real y como éstas tienen relación con lo que determine la institucionalidad.

Los trabajadores sociales entrevistados hablan sobre sus tareas dentro de la institución, basándose en lo que la institución, programa o proyecto en el cuál trabajaron les exige y cómo este contrasta con la realidad que ellos perciben, lo que va de la mano con los datos obtenidos en el ítem anterior.

El primer caso, de una OPD, el entrevistado se refiere a su acción como;

“el trabajo acá igual es como (...) más burocrático por el tema de... apegarse un poco a... al programa (...) supongo que a veces uno se deja llevar por otras tareas que son un poco, o mucho, más urgentes que realizar actividades de promoción” (Entrevista, TS4)

En este caso, la OPD, por bases técnicas, destina parte de su intervención a la promoción de los derechos de los NNA a través de la articulación de esfuerzos desde la institución hacia la comunidad ya que se instalan dentro de las comunidades articulando redes locales, fomentando el involucramiento de las municipalidades y poseen como deber el sensibilizar a los habitantes sobre la importancia de conocer acerca de los derechos de los NNA. Por esta razón, es que los profesionales que se desempeñen en dicha institución tienen un fuerte compromiso con la promoción, pero paradójicamente reconocen que es el aspecto más relegado dentro del quehacer cotidiano en sus trabajos. Tal como lo menciona el entrevistado, de pronto se ven en la urgencia de las situaciones que suceden día a día con la población objetivo que no les permiten llevar a cabo campañas de sensibilización y promoción en terreno. Este mismo entrevistado comenta más acerca de sus funciones específicas como se muestra en la siguiente cita:

“lo que más hago son informes, porque... básicamente me encargo de la evaluación de casos según perfil del programa, derivaciones pertinentes,

coordinación con redes...para evaluar o retroalimentar información de los casos o ampliar redes” (Entrevista 4, TS4)

Sus acciones se ven orientadas un poco más al trabajo de atención de casos específicos, más que al de promoción o articulación de acciones hacia la promoción, dejando de lado las especificaciones a las que se refieren las bases técnicas de las OPD.

No obstante, otro entrevistado, también de una OPD especifica una función distinta a la del entrevistado anterior, como se muestra en la siguiente cita:

“las tareas que cumpla son las entrevistas de acogida, informes sociales, talleres socioeducativos, que eso tiene que ver más con lo de promoción” (Entrevista 5, TS5)

Acá podemos ver que el entrevistado hace referencia a la promoción que parece ausente en la cita del entrevistado anterior. Esto puede evidenciar que existen momentos en donde los profesionales dentro de sus actividades se dedican a temas que parecieran ser mucho más urgentes.

Desde otro punto de vista, el entrevistado N°1, describe su experiencia en una ONG de la siguiente forma;

“te exigen cumplir con ciertas cosas, pero no ven la realidad de los problemas que realmente existen” (Entrevista 1, TS1)

Como se puede observar, los entrevistados exponen que los temas burocráticos, exigidos por la institución, son sobrepuestos como más urgentes que la promoción de los derechos de la infancia. Pese a que realicen sus funciones en distintas instituciones, se evidencia que la realidad sobrepasa lo desarrollado en la elaboración del proyecto licitado o de las bases técnicas que sustentan la OPD.

No obstante, esto es una tónica latente en la totalidad de los entrevistados en el transcurso de las entrevistas. Pareciese ser que las acciones a realizar en cuanto a la promoción de los derechos se ven entorpecidas por el trabajo administrativo, lo que termina llevándose gran parte de la acción profesional. Esto también se puede

ver expresado en una crítica hacia la misma institución y su estructura, como se observa en la siguiente cita:

“...si lo pensamos todo desde la institucionalidad también hay como diagnósticos bien sesgados frente a lo que realmente requieren los niños (...) Entonces de ahí creo que lo que se requiere son más bien cambios estructurales (...) porque la institucionalidad no está preparada para eso” (Entrevista 3, TS3)

Desde ahí, la forma en la que se relaciona la acción del profesional tiene que ver completamente con lo que se exige desde la institución y su estructura, por lo que se produce un desencuentro entre la realidad que observa el trabajador social y lo que se espera que haga desde la mirada institucional.

El mismo entrevistado, profundiza sobre sus tareas en la siguiente cita:

“realizo control de gestión, también participo en las planificaciones y ejecuciones de todo lo que tiene que ver con esa área(...) también realizo atención de casos, atendiendo a las familias, no directamente con los niños, (...) Desde ahí, principalmente control de gestión, atención de público, ver todo el ámbito presupuestario, administrativo, y también(...) la articulación con las redes del territorio(...) también las redes intercomunales que trabajan principalmente la temática de niñez, adolescencia y familia.” (Entrevista 3, TS3)

Aquí podemos notar, más aun, las diversas funciones que un trabajador social puede desempeñar en una misma institución, además, dentro de la misma área. Siguiendo con esta idea, el siguiente entrevistado enmarca sus tareas como trabajador social en el contexto de la promoción de derechos desde la institucionalidad en sí, como se observa en la siguiente cita:

“hago un trabajo como de acompañamiento y orientación a los directores y directoras, hago visitas en terreno a los equipos, (...) tratar de ir orientando como la mirada metodología, para ir mejorando la calidad de implementación

de los programas, de los equipos profesionales dentro de los programas”
(Entrevista 6, TS6)

En esta cita se puede observar que, si bien el trabajo del profesional está orientado hacia la promoción de derechos, no lo hace de forma directa con la población, sino que su rol es más bien actuar desde la institución brindando orientación sobre esta temática.

Si bien las temáticas con las que trabajan los profesionales entrevistados son las mismas (infancia, promoción de derechos, etc.), los aspectos sociodemográficos de un territorio y otro, entre otros aspectos, poseen características propias que deben tomarse en cuenta por parte de la dirección de las instituciones y por quienes plantean las bases de los programas y/o proyectos que se ejecutan en ellos, ya que esto repercutirá en que puedan realizarse acciones acordes y fructíferas dentro de la población en la que se llevará a cabo la intervención.

De cierta forma, los trabajadores sociales son conscientes de esto. Para Cifuentes (2004) lo que permite la transformación de la realidad, desde la comprensión de ésta, tiene que ver con que el trabajo social considera las perspectivas de acción integrando la enseñanza y la filosofía como fuentes de conocimiento y también cree necesario relacionar métodos y técnicas, lo que facilita el cambio real.

No obstante, es necesario mencionar que a pesar de que los entrevistados correspondían a un organismo público y otro privado, la promoción de Derechos de la Infancia tiene y debe ser un principio unificado por parte de los organismos que trabajen en la temática.

Finalmente, menciono a Kisnerman (1998), quien afirma que trabajar con personas es atractivo y difícil a la vez, debido a las situaciones que debe afrontar resuenan en el profesional, generan ansiedad y frustración si existe la imposibilidad de resolución de ellas. Los profesionales se ven no solo enfrentados al hecho de trabajar con personas, sino que también a tener que resolver qué es más importante dentro de su intervención.

En relación con esto, los profesionales entrevistados concuerdan en que la acción que realizan en cuanto a la promoción de los derechos es más bien minoritaria, debido a que lo que se exige desde la institucionalidad y sus bases aparece como prioritario, dejando de lado las tareas que son directamente asignadas a este campo. De esta reflexión surge la siguiente categoría:

1.3. Intervención significativa: se refiere a todas las acciones que son visualizadas por los profesionales como importantes dentro del trabajo que realizan en cuanto a la promoción de los derechos.

Los profesionales entrevistados concuerdan en que los tiempos definidos para llevar a cabo la intervención que debiese garantizar el ejercicio real para promover el enfoque de derechos no logran ser significativos para el grupo social con el que se interviene, como se puede observar a continuación:

“Siento que son como intervenciones más bien breves y no a largo plazo, ni tampoco vinculantes (...) un esfuerzo constante en visibilizar esas temáticas y generar espacio donde efectivamente promovamos los derechos de forma mucho más significativa” (Entrevista 3, TS3)

En esta primera cita, el entrevistado destaca el esfuerzo constante al trabajar con esta temática debido a que son intervenciones que no vinculan a la población con la que se trabaja, es decir, no generan ningún cambio en su realidad de forma permanente.

Este punto concuerda con lo que dice este segundo entrevistado:

“son programas que no tienen mayor injerencia realmente en las problemáticas de infancia que viven las familias que vulneran los derechos de los niños” (Entrevista 1, TS1)

En esta segunda cita, el entrevistado destaca que los programas no generan cambios en la población, es decir, que no son efectivos al abordar la temática con la cual se está trabajando, no logrando el objetivo de la intervención.

Sin embargo y como se mencionó anteriormente, esta sensación de fracaso o, en el mejor de los casos, micro-logro es compartida por la totalidad de los entrevistados, no es necesario hacer diferenciación entre el sector público o privado, ya que, en ambos casos, se concuerda con que los programas en los que se trabaja son licitaciones que provienen del mismo organismo nacional, por tanto, las líneas de trabajo no varían en cuanto al tiempo, ni la forma de ejecución. De esta forma los trabajadores sociales encargados de llevar a cabo estas intervenciones se dan cuenta de que lo que se espera realizar desde la institucionalidad y lo que ellos como profesionales perciben no concuerda.

Es este mismo entrevistado quien se refiere a esta idea de la siguiente forma:

“lo esperable es que todo profesional, trabajador social en este caso, cumpla con todos los requisitos no solo que la institución requiere, sino los principios éticos y profesionales que deben regir nuestra intervención.” (Entrevista 1, TS1)

Vinculado con los datos obtenidos en puntos anteriores, la realidad es la que finalmente dirige la intervención y muchas veces lo inmediato no es precisamente lo que se debiese estar haciendo. Además, como sabemos, el contexto en el que nos construimos como individuos y la relación que tenemos con otros y nuestros pares determina la manera en la que nos desenvolvemos socialmente. Como menciona Velasco Vázquez (2012), quien afirma que desde el trabajo social somos capaces de intervenir, interferir e incluso obstaculizar procesos sociales con los que trabajamos.

De esta idea, se puede apreciar la opinión de otro entrevistado en la siguiente cita:

“No tanto como un tema de participación en donde los niños van y (...) juegan a hacer las actividades, sino que tiene que ver más con un tema de una participación efectiva, donde se escuche la voz de los niños y nosotros, como trabajadores sociales o mi función como educadora social, se escuche esta voz dentro de la comunidad o dentro de la familia.” (Entrevista 2, TS2)

Es por que en algunos casos se considera que visualizar, problematizar, concientizar e internalizar ciertas temáticas o aspectos de la promoción, defensa y garantía de los Derechos de los Niños, no tiene un mayor impacto, al menos instantáneamente, en la comunidad, ya que se insiste propiciar estos avances en el ámbito más íntimo, es decir, en las familias. Sigue siendo un logro a nivel micro, relevante e importante de continuar realizando, pero tal como mencionan y destacan los mismos entrevistados, hace falta generar y alcanzar un impacto mayor, a gran escala, algo que se traduzca notoria y visiblemente en cambios en relación con la forma que se ven hoy en día los NNA.

De la Red Vega y Barranco Expósito (2014), destacan que el “Trabajo Social (...) ha contribuido, a través de la intervención social profesional a la traducción de la política social a servicio operativo de la ciudadanía” (pág. 40)

Desde el surgimiento de la profesión, se le ha reconocido al trabajador social como agente de cambio, pero el cambio concreto y real, se está quedando en el discurso si mayoritariamente obtenemos respuestas de los profesionales que piensan en que las intervenciones no son significativas y, por lo tanto, no existe cambio.

Otro de los entrevistados profundiza en esta reflexión como se observa en la siguiente cita:

“si se preocuparan, no solo de la intervención focalizada en el niño, sino que, con su entorno, (...) y que se velara por todos los niños por igual y... así no tener que depender un poco de lo que hace cada institución al respecto”
(Entrevista 4, TS4)

Aquí se puede deducir que, a pesar de que existe la conciencia de que la promoción de derechos es necesaria, como un tema transversal y que no solo tiene que ir focalizado en el NNA que ya fue vulnerado, sino que en el entorno en el que se desarrolla, existe una dependencia natural hacia el ejercicio institucional – que no deja de ser relevante – debido a que los profesionales que se involucran con esta

temática lo hacen desde una institución, pública o privada, que dice trabajar con la promoción y la protección de los derechos del niño.

Así lo afirma el siguiente entrevistado:

“Formar parte de esta institución implica promover los derechos de niños y niñas (...) entonces si bien hay oficinas como más orientadas al trabajo participativo (...) todas las áreas tienen un componente de promoción, (..) todas las áreas que están vinculadas en el fondo a las relaciones interpersonales con otras instituciones, eh, o con usuarios, con familia, tienen un componente de promoción.” (Entrevista 6, TS6)

Cuando el entrevistado especifica que ser parte de la institución implica promover los derechos de los NNA, se entiende que la principal base guía de la intervención y el foco que debe tener ésta, proviene de la idea principal del enfoque de derechos. Este centro que sostiene la intervención ayuda a los profesionales a generar un sentimiento de pertenencia con la institución, lo que es positivo al momento de intervenir. Esta idea se ve reforzada por el siguiente entrevistado:

“creo que la ONG da la oportunidad para que uno se sienta parte de algo importante, de saber que se está haciendo algo de verdad con los niños y no solo haciendo, no se... haciendo talleres (...) Siento que, acá te dan como la oportunidad de generar espacios donde los niños de verdad disfrutan aprendiendo.” (Entrevista 2, TS2)

En esta cita, el entrevistado habla sobre su experiencia junto con la institución como algo importante y positivo, que logra generar una significancia, no solo en los NNA con los que trabaja, sino que de forma personal.

Como se puede observar, la promoción de los derechos de la infancia, debería ser un foco en cada acción del trabajador social y más aun de la intervención que se lleve a cabo con las personas, pero no puede ser un componente ajeno a la institucionalidad.

Cifuentes (2004) señala que “La intervención requiere respaldarse en una teoría que dé cuenta de ella y posibilite la crítica; este interés es teórico, pero no teoricista; no se trata de acumulación conceptual al margen y en contra del compromiso con las urgencias, sino de **revalorizar su lugar, para lograr una intervención pertinente, relevante, significativa**, que aporte a desarrollar la **especificidad profesional**,” (pág. 2) Por tanto, es necesario que la intervención genere sentido en las personas con las que se está trabajando, no solo en los NNA, sino que también en su entorno social, para que así la promoción de los derechos de la infancia sea efectiva, y no se quede solo en el discurso.

Entonces, para conocer la opinión de los profesionales acerca de las acciones que se realizan en torno a la promoción de derechos de la infancia, se debe tener en cuenta el cargo del trabajador social en la institución en la que está inserto, las funciones del profesional desempeñan, las tareas y labores que realiza, y la importancia otorgada a la intervención que realiza de forma concreta.

En este sentido, los profesionales trabajadores sociales ocupan distintos cargos, cumplen funciones diferentes, pero en el discurso se conectan al momento de describir su acción hacia las personas, ya que reconocen su labor como una labor educativa y de concientización en cuanto a la promoción de derechos. Y en esta misma forma, los profesionales reconocen que a pesar del trabajo realizado su acción no es significativa debido a que se interponen otros intereses por sobre la promoción y la dedicación que deberían otorgar a la intervención se dificulta.

Siguiendo esta lógica, a continuación, se presenta el análisis para el segundo objetivo específico.

2. Descubrir si perciben factores que faciliten o dificulten su accionar en la promoción de derechos de la infancia.

2.1 Niños, niñas y adolescentes no visibilizados como sujetos de derecho: tiene que ver con la inquietud que poseen los profesionales acerca de la mirada que se

tiene de los NNA en la actualidad, desde la intervención que se está realizando en el área de la promoción de derechos desde su Institución, lo que finalmente, se traduce en su campo de acción concreto.

Dentro de la información obtenida desde el discurso de los entrevistados, se puede evidenciar que los trabajadores sociales reconocen como un obstaculizador dentro del campo de acción la invisibilización de los NNA como sujetos de derecho, dentro de los espacios comunes.

El siguiente entrevistado explica desde su punto de vista cuándo se dificulta la promoción:

“promoción de derechos tiene que ver en no subestimar a los niños en las cosas que ellos ven en su cotidiano diario (...) cuando se ve al niño como un *Menor*⁶.” (Entrevista 2, TS2)

El entrevistado hace referencia a dos puntos de vista, la forma en que se ve a los NNA en su entorno más cercano, donde son visualizados como seres inferiores y donde su opinión no es tomada en cuenta, y la paradoja que representa que esta sea la principal intención de la promoción de derechos: hacer un cambio en la forma de ver y tratar a los NNA. Esto pareciera ser un obstáculo completamente identificado y que, históricamente, ha acompañado el desarrollo de la infancia en nuestro país; no ver a los NNA como verdaderos sujetos de derecho y seres con opinión, sino que son completamente cooptados por la opinión que poseen los adultos.

Sin embargo, el siguiente entrevistado menciona que puede ser un obstáculo que se supera, es más, propone una manera de hacerlo:

“hacerlo como una manera respetuosa, empática, que no, si bien los derechos de los niños y niñas es algo básico, uno no puede obligar al otro, eh, como por la fuerza a, a que visualice los derechos de otro” (Entrevista 6, TS6)

⁶ La cursiva es utilizada para destacar el tono del entrevistado al enfatizar la palabra menor.

De este modo, el trabajador social explica que debe existir una relación entre quien realiza la intervención y las personas que se base en principios básicos de convivencia, en donde todas las opiniones puedan ser escuchadas y ningún involucrado sea menospreciado por su forma de pensar, debido a que es una opinión muchas veces colectiva y construida desde el contexto de los grupos con quienes se trabaja.

Alayón (2004) hace referencia a una disociación del lenguaje al hablar de los NNA, “los niños pobres y excluidos son los "menores", la "minoridad"; los niños no pobres constituyen la "infancia". (pág. 8) Esta diferenciación en el lenguaje sigue estando presente en la comunicación diaria, efectiva y directa en la cotidianidad de la ciudadanía con la que se interviene e incluso dentro del ámbito profesional, en donde los NNA son menores, no son escuchados, por tanto, no poseen derechos.

Debido a esto, los profesionales concuerdan que son ellos quienes deben defender y procurar que la postura del enfoque de derechos y la promoción de éstos sea efectiva desde su intervención, más allá del contexto institucional en el que se ven involucrados, como lo señala el siguiente entrevistado:

“debemos recordar que (...) somos la voz de los que no tienen voz (...) trabajador social entra a una institución que vela por los derechos del niño y no es capaz de validarlos como sujetos de derecho (...) no debería intervenir en infancia.” (Entrevista 1, TS1)

En este caso, el trabajador social siente gran responsabilidad por visibilizar de alguna forma a los NNA y pone en juicio a aquellos profesionales que no lo hagan de esa forma.

Opinión que es reforzada por otro de los entrevistados en la siguiente cita:

“pensar que los niños no...no se dan cuenta de que los están utilizando para espacios determinados (...) es no entender nada” (Entrevista 3, TS3)

En esta cita, se involucra la intencionalidad de los adultos por sobre los NNA, que muchas veces son utilizados en campañas políticas. Por lo que se puede observar, es evidente que existe un descontento generalizado de parte de los profesionales que trabajan en esta área, no solo por la existencia de la vulneración, sino también en el hecho de que se invisibilicen las problemáticas de infancia y como tal a los NNA, que no se les escuche y, por tanto, que no se les respete es un factor que dificulta al momento de intervenir en el área de la promoción de los derechos de la infancia.

Desde este punto de vista Gaitán Muñoz (2006) hace referencia a que se puede analizar la infancia desde puntos de vista “económicos, políticos o culturales, como se hace respecto a la parte adulta.” (pág. 68) Por tanto, sus vivencias personales, son igual de interesantes de estudiar y comprender, como lo son las de los adultos. Para ello deben existir mecanismos que permitan a los interventores acercarse a la infancia, que los posicione como protagonistas, como lo menciona Beloff (2013) no basta con asumir declaraciones e incluso legislaciones en relación a los derechos básicos para los NNA sino que es necesario crear espacios en donde existan “mecanismos de exigibilidad para hacer efectivos esos derechos.” (pág. 14)

Por esto, si la infancia posee carencias, problemáticas, dificultades y un sinnúmero de obstáculos para desarrollarse de manera óptima e íntegra y si además se deja de lado la importancia de entregar y otorgar a los NNA una infancia y adolescencia protegida, sana, feliz, que garantice todo aspecto que debe ser resguardado en esa etapa de desarrollo del ciclo vital, repercutirá en adultos y adultas que tengan bases sólidas para seguir su etapa de desarrollo. Es decir, la forma en la que un niño viva su infancia positiva o negativamente va a determinar sin dudas en la manera que tenga de desenvolverse en sociedad un adulto en el futuro.

De esta misma forma, existe también la preocupación por parte de los profesionales, porque a pesar de que se anuncie interés público de parte de las autoridades cuando se habla de los derechos de los NNA, no se visualiza un cambio real en los

programas o proyectos. En la actualidad, esto se puede evidenciar en las palabras del recientemente electo presidente de la República, Sebastián Piñera, que durante su campaña presidencial se pronunció con un discurso en favor a los NNA. De la misma forma, durante un evento celebrado para los NNA declaró que: “En nuestro Gobierno los niños van a estar primeros en la fila. Y eso significa una preocupación permanente, que nace del alma, del corazón, por nuestros niños”.⁷

Desde este punto surge la categoría que se describe a continuación.

2.2 Carencia en la política pública sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes: se refiere a la crítica constructiva que poseen los trabajadores sociales que se desenvuelven en esta área al no poseer directrices transversales a nivel nacional que estructuren su intervención.

Esta guarda relación con lo que se plantea anteriormente: la visibilización de los NNA. Existe carencia de un saber cotidiano, dentro de la comunidad, las familias, los colegios de que los NNA tienen derechos. Esto, lo expresa un entrevistado en la siguiente cita:

“A nosotros nos pasa con, con nuestra línea de prevención, que no es de prevención realmente, es abordaje de situaciones de vulneración y se llama prevención, entonces hay una falta de claridad del sistema, de invertir recursos efectivos en la promoción, cierto, que debería ser la base de funcionamiento a nivel general” (Entrevista 6, TS6)

El entrevistado afirma que no existe una claridad, ya que menciona que los programas de prevención, en realidad no se adelantan a los hechos, sino que surgen desde una necesidad latente e intervienen después de ocurrido el hecho. Esto es reforzado por los demás entrevistados, es una preocupación general.

⁷ Fuente: ADN Radio. Presidente de la República Sebastián Piñera – WEB: <http://www.adnradio.cl/noticias/politica/pinera-y-su-mensaje-a-los-ninos-van-a-estar-primeros-en-la-fila/20180401/nota/3731208.aspx>

Esta no es una opinión aislada dentro de los entrevistados, la mayoría menciona que la promoción se reduce a una campaña en terreno donde se entregan volantes o trípticos con información, se dan a conocer los derechos de los niños, pero no son una acción preventiva realmente, sino que es más bien informativa. y, por ende, no es una acción que se traduzca en una prevención de vulnerabilidades en los NNA, sino que estas se siguen reproduciendo y se debe intervenir en ellas cuando ya se manifestaron concretamente.

De esa misma forma, lo plante un entrevistado en la siguiente cita:

“yo creo que es la promoción y sensibilización de los derechos de los niños, más allá de la convención y que se sepa que los niños tienen derecho (...) en la educación y visibilizar las temáticas de infancia, los intereses de los niños, las problemáticas que viven, como realmente darle hincapié a lo que es ser niño en Chile actualmente” (Entrevista 1, TS1)

El profesional se detiene a analizar en qué se debe poner atención al momento de hablar sobre promoción de derechos en la infancia, tomando en cuenta siempre que es lo que vivencian los NNA de forma personal y dándole importancia a sus relatos.

De la misma forma, el siguiente entrevistado plantea la siguiente reflexión:

“Creo que va más allá en el tema de escuchar a los niños, rescatar las necesidades en tanto individuales como del entorno barrial, desde el contexto donde los niños están insertos, desde la propia familia donde los niños se vinculan diariamente, y de esta forma ir poder rescatando ciertos lineamientos desde el enfoque de derechos” (Entrevista 2, TS2)

Este entrevistado va más allá, hablando incluso de rescatar lineamientos desde el enfoque de derechos, que pareciera no estar presente como base en todas las intervenciones, aunque éste es de principio algo fundamental al momento de tratar temas de infancia.

En resumen, no se evita efectivamente que se produzcan eventos o acciones que pongan en riesgo la garantía y resguardo de los NNA y sus derechos, sino que una

vez ocurridos se pretende intervenir en ellos con la finalidad de revertir, lo que se traduce en acciones de reparación, pero no que evitan ciertas situaciones.

“Si existiera una política pública que se encargara de hacer cumplir el tema o un lineamiento seguro que obligue al Estado a ser un promotor efectivo de derechos y un garante de derechos real... no solo en el discurso” (Entrevista 4, TS4)

Sustentando el análisis anterior, el entrevistado destaca que no existe ninguna política que obligue al Estado a ser promotor efectivo ni un garante real de los derechos de la infancia, pese a que se entienda que es el Estado el principal garante de derechos humanos, sociales y civiles y, por ende, los Derechos de la infancia.

Como lo reflexiona Beloff (2013) “Es necesario contar con leyes cuidadosamente diseñadas y con técnicos entrenados para que los derechos de la infancia sean exigibles, además de, por principio, porque la ley contiene –o debería contener– más allá de los derechos, los mecanismos de exigibilidad para hacer efectivos esos derechos.” (pág. 14)

Dicho esto, y contrastándolo con la realidad nacional, vemos que el Estado de Chile pese a ratificar la convención internacional de los Derechos del niño, no existe una política real sobre la manera en que se deben garantizar aquellos principios, las instituciones u organismos, la sociedad civil o los organismos gubernamentales, tampoco las consecuencias de no garantizar los derechos o de qué manera finalmente serán resguardados los derechos. Más bien tiende a ser un discurso unificado de “los niños son el futuro” pero no se interviene ni hace mucho para que ese futuro coseche lo que se está sembrando en el presente.

Esto lo afirma otro entrevistado en la siguiente cita:

“no hay una política que en su marco tenga a la convención como paraguas (...) pienso idealmente creo que de partida como país debiésemos tener una política pública que garantice los derechos de niños, niñas y adolescentes” (Entrevista 3, TS3)

El trabajador social se refiere a tener la CDN como un “paraguas”, expresión que se puede entender que es desde ahí de donde se deben recoger todas las ideas y acciones a realizar, partiendo con la formulación de una política nacional de infancia que sirva de base para las intervenciones futuras.

Los entrevistados concuerdan en que debería existir un cambio a nivel nacional, como se describe a continuación:

“el Estado de Chile pueda garantizar los derechos con políticas públicas que no existen hoy en día (...) cuando haya políticas públicas que los definan como tal y que debemos respetarlos así... cuando la mirada de un adulto no sea la única que valga o que sea tomada en cuenta y cuando los niños y niñas... y los adolescentes también tengan la posibilidad de hablar”
(Entrevista 5, TS5)

En cuanto a este resultado, los entrevistados concuerdan que la falta de una política de infancia a nivel nacional, que sea base de la intervención, de los lineamientos para la prevención y la promoción, se considera que es un factor que dificulta la acción profesional en cuanto a la promoción.

De esta forma, es el Estado quién debiese diseñar las políticas públicas que se impartan para intervenir con NNA de manera unificada e integral. Los objetivos que persigan las instituciones, las bases técnicas, así como también los insumos e ingresos debiesen estar todos enfocados hacia generar una real promoción de los derechos de la infancia, ser co-garantes de estos, independientemente si dependen de un organismo público como las municipalidades (OPD) o de instituciones privadas que licitan y ejecutan programas de infancia.

Cabe señalar que dichas políticas públicas, proyectos o lineamientos deben ser propuestos por profesionales que estén efectivamente en conocimiento de cómo es el escenario y la manifestación real que tienen las vulneraciones a la infancia y los escasos espacios donde se promocióne, garantice y proteja la infancia y sus derechos, por lo que son los y las trabajadoras sociales quienes deben tomar el protagonismo en este aspecto.

Desde aquí, pensando en que son los trabajadores sociales quienes son los encargados principalmente de ejercer el rol de garantes, basándose solo en sus acciones como ejecutores e interventores, es que surge la siguiente categoría.

2.3 Perfil del trabajador social como facilitador en la promoción: tiene relación con lo que caracteriza a un trabajador social, que posibilita la acción en la promoción de los derechos de la infancia.

El perfil que debe cumplir un trabajador social depende de la Institución donde se encuentra ejerciendo. No obstante, al trabajar con infancia los Trabajadores Sociales debiesen cumplir con ciertas características, como las que menciona Morales Aguilera (2015), para ella no basta con este impulso ético inicial que lleva a un trabajador social a actuar frente a una injusticia, sino que, para ella es necesario esforzarse por obtener una mayor profesionalización del quehacer profesional focalizándolo desde una mirada crítica, fomentando el diálogo y con miras hacia la excelencia.

Dentro de la información recogida, se concuerda en que ser trabajador social facilita la acción dentro de la intervención, como destaca el siguiente entrevistado, quien explica que ser trabajador social:

“facilita... en cuanto a la formación del trabajador social, que igual aporta como una mirada súper integral” (Entrevista 4, TS4)

El profesional expresa que la formación recibida aporta una mirada integral, lo que facilita el trabajo que realiza en la realidad. Esta mirada integral posee los componentes necesarios que posibilitan que el trabajador social pueda llevar a cabo una intervención efectiva en el área que esté realizando labores.

Otro de los entrevistados, se reconoce así mismo dentro de la institución de la siguiente forma:

“soy un agente facilitador de procesos de reflexión, crítica, sensibilización y educación para con las personas, que internalicen el tema de los derechos de los niños” (Entrevista 1, TS1)

Eso se traduce en la capacidad de entender un problema social como la consecuencia de uno o varios hechos o acciones, en un contexto determinado. Es decir, si hoy en día la vulneración de los derechos de los NNA o las situaciones que vejan a la infancia, la desprotección a los/as adolescentes es un problema que requiere ser abordado tal como lo han mencionado los sectores político-legislativos del país, es porque social y culturalmente se han establecido patrones conductuales, de crianza o incluso del sistema imperante que lo han sustentado. Se requiere más que sólo una política pública para revertir la vulneración en los derechos de NNA, sino que se necesita también un cambio de mentalidad, de cultura, de visión respecto a este grupo etario, no sólo centrado en lo conductual de los niños, por ejemplo; el niño que se porta mal en el colegio no sólo tiene problemas de adaptación o conductuales, sino que debemos ser capaces de entender su entorno, su contexto, sus dinámicas familiares y relacionales, su sistema de vida. No se pueden seguir tratando los problemas como hechos aislados, sino que la mirada integral requiere y debe ser aquella que contemple todas las aristas de un fenómeno o problemática social.

Cristina de Robertis (2013) afirma que los trabajadores sociales “Se inscriben en un ideal de justicia y de solidaridad, concordando así con el pensamiento judeocristiano y humanista de la época. Aún hoy, dichos valores son el fundamento del quehacer profesional. De ellos deriva la consideración por toda persona humana, su dignidad y su respeto, como centro de la acción profesional”

Otro de los entrevistados menciona que:

“creo que el perfil que se busca siempre está ligado a la promoción de derechos, a los derechos humanos” (Entrevista 5, TS5)

En este caso, el profesional se refiere a que se debe tener conciencia de que los NNA son personas, que tiene derechos, y tal como se deben resguardar los

Derechos Humanos, los derechos de los NNA deben estar asegurados y los profesionales que actúen en infancia deben actuar acorde a esto. De esta misma forma, el trabajador social que se especialice en temáticas de infancia debe poder adaptar sus conocimientos, adquiridos a través de la formación profesional, para que se ajusten a las necesidades de los NNA, así como también se debe tener en cuenta que son personas en desarrollo tanto físico, cognitivo, conductual, de sociabilización, por lo que se debe acompañar este proceso de desarrollo de la persona y su personalidad.

Para Verde-Diego & Cebolla Bueno (2017), la formación profesional del trabajador social no es estática, debe estar abierta a los progresos éticos que busquen la dignidad humana, debe buscar la autonomía crítica, que piense y actúe, pero que no dependa solo de lo que piense y sienta dentro de sí mismo, sino que posea la capacidad de escuchar y poner atención a lo que le ocurre a los demás.

Los entrevistados aportan su opinión acerca de este punto, como se presenta en la cita a continuación:

“trabajador social que trabaje en temáticas de infancia tiene una sensibilidad especial con los niños, tiene una motivación especial, para protegerlos, para cuidarlos (...) todos los que trabajamos en el ámbito de lo social debiéramos (...) saber que la realidad es dinámica y tiene que ejercitar la mente” (Entrevista 5, TS5)

Aquí el profesional explica que se debe tener conciencia de la realidad con la que debe intervenir y mantenerse al tanto de que lo que se construye dentro de ella también es conocimiento, por eso debe mantener el conocimiento y la búsqueda de este de forma activa.

De la misma forma, otro de los entrevistados aporta otra mirada:

“pienso que siempre hace falta más, (...) uno se puede quedar con lo que te entrega la institución o uno puede seguir en la búsqueda de conocimiento... me refiero a que uno siempre puede aspirar a más... más aún si te gusta tu trabajo y deseas realmente generar un cambio” (Entrevista 4, TS4)

El entrevistado apunta hacia una opción más autodidacta al momento de ampliar el conocimiento acerca de estas temáticas. La búsqueda del conocimiento de parte de los profesionales es una forma de mantenerse al tanto de las nuevas miradas que van surgiendo desde otras realidades y las nuevas perspectivas permiten desarrollar nuevas técnicas para la intervención, no solo a nivel intelectual y teórico, sino que, generando praxis, es decir, el ejercicio profesional contrastado con la realidad y cómo a partir de ahí entendemos la realidad, intervenimos en ella y la modificamos. No es posible generar un cambio ni de perspectiva ni social de fondo, si sólo comprendemos teóricamente lo que sucede. Debemos ser capaces de generar instancias de reflexión donde se ponga en práctica la formación profesional, se adecuen los conceptos teóricos y la práctica logre generar una dialéctica con la teoría.

De esta forma, es importante tener en cuenta, que las habilidades que pueda poseer un trabajador social para trabajar con temáticas como la de infancia, son otorgados por la formación académica, pero también surgen de un profesional que es capaz de buscar y especializarse según sus propios criterios, no solamente esperando que todo sea entregado mediante estudios formales, tal como lo hemos visto en el desarrollo de esta investigación y como lo han mencionado los propios profesionales entrevistados; la formación profesional, lo que exige la institución y la realidad en la que se interviene depende de cada situación y contexto, no es estandarizada, por ende tampoco lo puede ser trabajar con infancia.

De acuerdo con esto, los trabajadores sociales perciben factores que facilitan y que dificultan su accionar en la promoción de derechos de la infancia. Respecto a los factores que dificultan, reconocer principalmente dos:

El primero es que niños, niñas y adolescentes son invisibilizados como sujetos de derecho, no solo por sus familias o comunidades, sino que también por el sistema, en sí. Esto provoca que los profesionales que se encargan de esta área deban implementar otro tipo de estrategias para cambiar esta realidad, pero muchas veces no es suficiente, debido a que se contraponen con lo que se pide en el programa y/o proyecto con el que trabajan.

El segundo factor que dificulta es la carencia de una política pública en temas de infancia, ya que sin ella no existen parámetros o una base que guía a los profesionales en su accionar, no están las reglas claras, por tanto, los profesionales deben adaptar lo que ya existe, que no es suficiente, para poder intervenir.

En cuanto a un factor que facilita la acción, el perfil del trabajador social ayuda debido a que la profesión entrega diferentes formas de enfrentar la realidad que otras profesiones no poseen y que la formación académica cumple con la entrega de ciertas herramientas que distinguen a los trabajadores sociales de otros interventores. Los entrevistados son claros al decir que, debido a esto, es posible intervenir de mejor manera.

Finalmente, y, debido a lo planteado anteriormente, se presentan los resultados para el tercer y último objetivo específico.

3. Identificar cómo se reconocen a sí mismos dentro del contexto institucional en el que se desempeñan

3.1 Interacción y diferencia con otros profesionales: tiene que ver con la capacidad de adquirir un rol diferenciado y saber diferenciarse de otras disciplinas, de formar acciones en conjuntas y la capacidad de relacionarse con la intención de generar intercambio conceptual, metodológico y estratégico con un equipo multidisciplinar.

Los trabajadores sociales consultados en esta investigación se desenvuelven en contextos institucionales en donde deben trabajar con equipos multidisciplinarios, y en donde reconocen la profesión de forma distinta, el modo de intervenir y las diferencias con otras disciplinas se evidencia de la siguiente manera:

“la diferencia que se puede hacer (...) es con otros profesionales (...) no es el mismo que va a cumplir el psicólogo o un sociólogo. Creo que todos nos apegamos para lo que estamos formados” (Entrevista 5, TS5)

Lo que el trabajador quiere decir es que cada profesional dentro del programa, proyecto, incluso dentro de la institución donde desempeña funciones, realiza sus labores dependiendo de la formación académica, saberes aprendidos durante los años de estudio en la educación superior, por tanto, poseen enfoques y métodos correspondientes de la profesión en la que se especializó.

Lo mismo puede explicar otro de los entrevistados en la siguiente cita:

“dentro de las diferencias (...) está, por ejemplo (...) el sicólogo ve otras temáticas, (...) como apoyo emocional a los chicos, a diferencia del trabajo social que va gestionando más redes, por ejemplo, para (...) estos chicos puedan integrarse a ciertos programas” (Entrevista 2, TS2)

Acá, el trabajador social da un ejemplo de coordinación de redes, dado que el trabajo social se caracteriza por ser una profesión integral, que se enfoca en lo social y no solo en lo individual, el trabajador social tiene la capacidad de gestionar las redes de apoyo entorno a las personas con las que interviene, en este caso los NNA.

Como menciona Ander Egg (1981) las técnicas y métodos utilizados por el trabajo social en la actualidad, se basan en el modelo clásico el cual integra métodos de acción de caso, grupal y comunitario que surge desde el sistema capitalista y tiene por objetivo atenuar las contradicciones que son generadas debido a este modo de producción.

Dicho esto, los trabajadores sociales identifican dentro de sus contextos laborales la oportunidad y la importancia de los saberes y bases de la profesión, por tanto, se ven a sí mismo diferentes y necesarios dentro de la intervención con las personas.

El trabajador social se siente distinto de otros profesionales, debido al “quehacer”. Viscarret Garro (2014) expresa que el modelo utilizado por el trabajo social ayuda a entender las situaciones a las que se enfrenta, comprende y explica el funcionamiento de la realidad.

“hay otros coordinadores que son psicólogos, son sociólogos, y creo que, sí han sido un porte, pero sí necesitan (...) estar generando un trabajo más

interdisciplinario, propiciándolo mucho más, porque carecen de otras herramientas (...) que tienen que ver con aspectos de como bajamos el programa a los territorios, por ejemplo, como propiciamos espacios de participación, como trabajamos con la comunidad” (Entrevista 3, TS3)

En este caso, el entrevistado pone en la balanza su cargo, que es compartido en otras organizaciones con otros profesionales, y pone énfasis en que es necesario genera un trabajo interdisciplinario, lo que quiere decir, que para el trabajador social es un factor positivo el poder trabajar con otras disciplinas ya que puede ser un aporte y adquirir nuevos enfoques para la intervención.

La notoria diferencia que hacen los profesionales entrevistados posee relación directa con el siguiente resultado, que tiene que ver con la formación profesional, punto que se analiza a continuación.

3.2 Formación académica como referencia al actuar profesional: forma en que los profesionales se sienten acerca de su formación académica y los desafíos que ellos visualizan en la formación actual de trabajadores sociales en el área de la promoción de derechos.

Como mencioné anteriormente, aquí se ahonda en la importancia que tiene la formación recibida por parte de los profesionales en sus tiempos de estudio, debido a que finalmente ésta entrega las características que los destacan, así como la manera en que llevan la intervención y la visión que tengan, incluso, de la misma infancia.

En la siguiente cita, el profesional reflexiona:

“yo creo que la formación que uno tiene realmente es como la forma en que se va a desenvolver, posteriormente, profesionalmente hablando” (Entrevista 1, TS1)

En este caso, el trabajador social asume que su formación académica influye en la forma en que realiza su trabajo en cualquier contexto laboral, le da una manera

especial de actuar debido a lo que se le ha enseñado y ha aprendido durante su formación académica.

Otro de los entrevistados afirma esto de la siguiente forma:

“Mi formación académica influye en mi forma de trabajo, em, yo creo que influye eh, en el sentido de que el enfoque de derechos (...) que es como transversal, (...) creo que, que es como un trabajo como de forma y de fondo (...) implica tratar de ser coherente como con ese enfoque” (Entrevista 6, TS6)

El entrevistado en esta cita, enfatiza que su formación académica le entregó una mirada transversal como el enfoque de derechos, por lo que, dentro de su trabajo y sus labores, debe tener coherencia con éste. Por tanto, las escuelas tienen un rol en entregarle al profesional los diferentes enfoques, especialmente al hablar de infancia y hacer que éstos no sean solamente teoría, sino que se vuelvan parte de la práctica del profesional.

Entonces, la formación académica influye fuertemente en el desarrollo del profesional en los contextos en donde se encuentra, por lo que si los trabajadores sociales que intervienen en infancia deben poseer conocimientos acerca de esta área y esos conocimientos deben ser entregados en las escuelas como parte de las bases profesionales. Esta idea es afirmada afirma esta idea en la siguiente cita:

“en temáticas de infancia, de promoción, tiene que tener un perfil comunitario (...) como con la escuela que trae detrás ese trabajador social.” (Entrevista 3, TS3)

El trabajador social, expresa dos ideas. En primer lugar, que en temáticas de promoción de los derechos de la infancia el perfil comunitario, enfoque trabajo social característico del trabajo social, debe estar presente. Y en segundo lugar que el perfil del trabajador social tiene relación directa con la escuela, es decir, con la formación completa desde los enfoques entregados de forma teórica y la forma en que ésta logra que estas teorías sean parte de la práctica de los profesionales.

El mismo Norberto Alayón (2004) hace referencia a que la formación académica de los trabajadores sociales debe estar fundamentado en los cambios que ocurren dentro de contexto laboral, social y cultural en el que se desarrolla el profesional.

Es decir que formación recibida en los años de estudio de los profesionales, tal como ellos mencionan, determina la forma en la que ejecutan las labores y su rol dentro de su trabajo. Y referente a esto, los profesionales entrevistados tienen clara la necesidad de ir “actualizándose” e incorporando cambios y avances en la formación de los futuros Trabajadores Sociales, lo que además demuestra un compromiso con la profesión y también en interés que poseen de integrar nuevas ideas dentro de sus conocimientos que ayuden a adaptar la intervención a las nuevas realidades.

Tal como se ve a continuación, son capaces de opinar, criticar y proponer aspectos que harían mejorar la formación y, por consiguiente, el ejercicio de la disciplina.

“un desafío para las escuelas de otras universidades, (...) renovar un poquito la malla curricular, en ser bien rigurosos con el perfil de estudiantes que ingresa (...) con el perfil de egreso también, por eso...los contenidos que vamos incorporando, como vamos actualizando los conocimientos (...) creo que también nunca es suficiente. (...) van a haber también otras posibilidades de poder ir como... puliendo más la escuela del trabajo social. (...) ir actualizando los conocimientos” (Entrevista 3, TS3)

En este sentido, los profesionales son capaces de darse cuenta, criticar y reconocer lo que requieren para poder sentir que su trabajo es reconfortante para ellos. Al momento de hablar sobre sus escuelas, son conscientes de lo que les entregó su formación académica y qué es lo que influye de ellas en su quehacer diario como profesionales, pero también son capaces de recrear un cuadro general acerca de la realidad que existe a nivel nacional acerca de la profesión como carrera y de las deficiencias que pueden existir a nivel académico.

Esta reflexión que ayuda a los trabajadores sociales a reconocer cuales factores son para ellos más amigables dentro del quehacer profesional y desde allí surge la siguiente categoría.

3.3 Satisfacción de acuerdo con el trabajo que desempeñan: se relaciona con la relación existente entre el desarrollo de sus actividades y con la satisfacción que siente el profesional al momento de realizarlo.

Cuando se habla de satisfacción laboral, se debe tener en cuenta que los factores que afectan esta condición en los profesionales son completamente subjetivos, por lo que una revisión de éstos en esta investigación debe estar ligado fuertemente a la opinión y experiencia de los entrevistados. Se entiende, por tanto, que la constante interacción con las personas con quienes interviene y con quienes componen el equipo de trabajo, así como la forma en que se desenvuelve dentro de la institución en donde trabaja, puede afectar de forma positiva o negativa en el desempeño del profesional.

Los profesionales concuerdan en un punto especial dentro de este contexto. Se incorpora un elemento sólido que tiene que ver con la interacción que existe con un equipo de trabajo, como es afirmado por uno de los entrevistados a continuación:

“Creo que la fortaleza está en saber trabajar con otras disciplinas, que se encargan de otras áreas... confío en que un mejor trabajo siempre va de la mano con la interdisciplina” (Entrevista 5, TS5)

El profesional se siente más seguro y potenciado en su quehacer profesional cuando posee un equipo de trabajo que lo acompañe. Como lo mencionan Gálvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sánchez-Oliver, & García-Fernández (2017): “crear un ambiente de trabajo donde el grupo esté unido y se relacionen entre sí y con los clientes ayuda a combatir los problemas de retención (...) pero para ello es necesaria la implicación de todo el equipo interno.” (pág. 106) Y por tanto también se siente mucho más satisfecho en cuanto al equipo con el que se trabaja e interactúa, que con el trabajo en promoción de derechos en general.

El entrevistado en la siguiente cita, explica dos formas de satisfacción:

“para mi si es satisfactorio, por el equipo con el que trabajo, pero creo que en su generalidad no es muy satisfactorio” (Entrevista 3, TS3)

En primer lugar, afirma que es satisfactorio debido al equipo con el que cuenta al momento de trabajar. Esto tiene que ver con lo que dice Jiménez Figueroa & Moyano Díaz (2008) quien explica que se reconoce que el aumento en la calidad de la vida laboral tiene reales beneficios en las organizaciones con relación a la motivación, el compromiso organizacional y especialmente con la satisfacción. Es en ese sentido, la importancia que existe en cuanto a las relaciones laborales dentro de un equipo de trabajo que realiza este tipo de intervenciones, ya que, si bien los profesionales reconocen que no es del todo satisfactorio, ocurre satisfacción al momento de poder trabajar con otros.

En segundo lugar, el entrevistado afirma que de forma “general” el trabajo que realiza no es muy satisfactorio. Esto tiene que ver con la brecha existente entre el deseo de transformación y lo que efectivamente como lo afirma a continuación otro de los entrevistados:

“nunca va a haber satisfacción completa dentro del trabajo que uno realiza... y creo que tiene que ver con las ganas que uno tiene de poder hacer algo más po, de poder hacer otras cosas en la intervención (...) un poco de cómo se intervenga... siempre quedan como aristas que... quedan como medias débiles...” (Entrevista 5, TS5)

El entrevistado en esta cita, afirma que la satisfacción nunca será completa ya que siempre existe cierto tipo de debilidades en la intervención que se realiza. Puntos que no dejan de ser significativos y se debiese poner atención.

En este sentido, en el tema de la promoción de los derechos de la infancia, para los trabajadores sociales se vincula la satisfacción laboral con el equipo de trabajo con el que se cuenta, el trabajo efectivamente realizado y el deseo de los profesionales de poder hacer más de lo que se estipula dentro de sus labores.

De la misma forma, la insatisfacción es descrita por los entrevistados como carencias, desde diferentes puntos de vista, como se puede observar en la siguiente cita:

“creo que se necesitan más posibilidades de proponer, hacer y promover instancias que nos posicionen como profesión en el ámbito de los derechos del niño” (Entrevista 1, TS1)

En este caso el profesional afirma que son necesarios los espacios para que el trabajo social pueda obtener una posición importante e influyente dentro del área de la promoción de derechos. Esta idea, se refuerza con la experiencia de otro entrevistado:

“aquí no se diferencian mucho... las funciones que cada trabajador tiene (...) las áreas acá están poco definidas como por las cosas que tu estudiaste más que nada.” (Entrevista 2, TS2)

El entrevistado afirma que, dentro de la institución en la cual trabaja no hay diferenciación clara de las áreas, ni las funciones, por tanto, ella confirma que básicamente si es o no trabajadora social no le otorga ningún puesto específico dentro de la institución.

Recordando lo que dicen Haz, Bilbao & Canales (2012) “En los operadores sociales el bienestar en el trabajo está asociado, además, con el significado que tiene su opción laboral como consecuencia de una vocación de servicio y de vida significativa.” (pág. 224) De esta forma, para los trabajadores sociales es importante sentir que dentro de sus espacios laborales exista un reconocimiento de su quehacer como necesario.

Otra de las carencias, son descritas de otras formas, como vemos en la siguiente cita:

“los recursos son escasos, y tenemos que economizar en algunos puntos, como, no sé, los computadores, por ejemplo y esas cosas. Pero yo creo que esto tiene como más que ver con que no se financia más allá (...) no hay un

Estado que garantice el tema de la promoción entonces tampoco (..) entregan recursos a otros programas” (Entrevista 4, TS4)

El tema del financiamiento y los recursos de los programas de infancia pareciera ser un tópico central, como lo hemos visto los últimos meses con los casos SENAME que han ido saliendo a la luz⁸, y no solo es una preocupación para los profesionales, sino que también de la opinión pública.

Otro de los entrevistados se refiere a este punto de la siguiente forma:

“se requieren como muchos recursos, tal vez no tantos recursos materiales, sino recursos tal vez de tiempo, recursos de que el otro al menos tenga una ventana abierta para recibirte (...) hay que hacer como harto trabajo de hormiguita para lograr promover los derechos, pero cuando ya se genera el espacio y tienes la oportunidad, es muy satisfactorio.” (Entrevista 6, TS6)

El entrevistado hace referencia al tiempo, a los espacios, no sólo son importantes los recursos materiales, sino que es necesario poder contar con otro tipo de herramientas y momentos en donde los trabajadores sociales puedan lograr la promoción efectiva de los derechos de la infancia.

Por tanto, si son los profesionales, en este caso los trabajadores sociales, quienes desde sus perspectivas manifiestan que es necesario poseer más recursos para la promoción de los derechos de la infancia, debería existir un espacio para ellos al momento de discutir acerca de proyectos, programas, políticas y leyes que tengan que ver con la infancia. Desde esta perspectiva, los trabajadores sociales apuntan a que el principal encargado de generar estas políticas de infancia es el Estado, y que debido a que existe el incumplimiento por parte de éste para con esta temática, existe un escaso interés en incorporar más recursos. Así como lo declara Sandoval Díaz (2014) quien considera que “el incremento de los niveles de satisfacción o

⁸ “el Comité de Derechos del Niño señala que existen graves y sistemáticas violaciones de derechos (...) en perjuicio de los niños y niñas a cargo de la supervisión del Sename.” Fuente: CIPER CHILE; WEB: <https://ciperchile.cl/2018/08/03/sename-el-costo-de-ser-un-pais-que-viola-grave-y-sistematicamente-los-derechos-de-los-ninos/>

felicidad de una sociedad, de lo que se deriva que para la evaluación de políticas públicas el criterio principal debe ser la valoración de los sujetos sobre su propio bienestar” (pág. 4)

Finalmente, lo que influye dentro de la satisfacción de los trabajadores sociales que trabajan en promoción de los derechos de la infancia, tiene que ver con que, en primera instancia, exista un equipo multidisciplinario con quien se pueda contar, que exista un reconocimiento del trabajo social como profesión vinculada a la infancia, que se den espacios en donde se pueda fomentar la promoción y que existan más recursos que ayuden a facilitar esta tarea.

Por tanto, al identificar cómo se reconocen a sí mismos los trabajadores sociales dentro del contexto institucional en el que se desempeñan, se debe poner atención a la interacción y diferencia con otros profesionales dentro de la institución en la que el profesional están inserto y cómo es la relación que se genera con ellos. También es importante saber cómo es la influencia existente de la formación académica como referencia al actuar profesional, ya que, como se plantea anteriormente, ésta entrega la mayoría de las herramientas y formas de actuar que posee el profesional. Y por último es importante saber acerca de la satisfacción de los trabajadores sociales de acuerdo con el trabajo que realizan, ya que se relaciona directamente con el desempeño del profesional.

Entonces, al momento de querer especificar como los trabajadores sociales perciben su rol de los derechos de la infancia en nuestro país, debe tener en cuenta tres grandes factores que se relacionan con las categorías que surgieron en esta investigación.

El primer factor tiene relación con la **realidad país sobre los derechos de los NNA y el desafío de implementar políticas sociales con enfoque de derechos**. Este factor se caracteriza por lo que los profesionales destacaron como obstáculos al momento de intervenir, poniendo atención a que en nuestro país aún existe invisibilización de las temáticas de infancia, no existen lineamientos generales, es

decir políticas públicas que pongan foco en la promoción de los derechos de la infancia, por lo tanto, no existe una acción preventiva ni anticipatoria a la vulneración. La realidad, es que en nuestro país existen organismos que se “hacen cargo” de la niñez, pero no desde el enfoque de derechos, ya que a pesar de decir que reconoce a los NNA como sujetos de derechos, estos siguen siendo vulnerados, ya que no existe una base desde la política social que genere una nueva perspectiva de acción, por lo que la intervención de los profesionales se ve obstaculizada.

Se puede destacar, que los proyectos y programas que se generan desde este organismo público general, raramente toma en cuenta la opinión que poseen los NNA sobre su situación, como lo mencionan los entrevistados, es difícil intervenir en las comunidades en donde aún se ve a los NNA como un ente inferior.

El desafío entonces se encuentra en poner atención a estas falencias, poner énfasis en lo que ocurre en la cotidianidad con los NNA y generar una política nacional desde el enfoque de derechos que destine recurso tanto humanos, como financieros para lograr que los derechos de la infancia sean una realidad país.

El segundo factor se relaciona con **las condiciones de la intervención con el enfoque de derechos**. Se puede observar, dentro de las experiencias de los profesionales, que existe conciencia del enfoque de derechos por parte de ellos, pero que las condiciones para poder intervenir desde éste se ven afectadas debido al factor descrito anteriormente. Se reconoce que al no poseer lineamientos generales, las intervenciones realizadas no son efectivas ni vinculantes y no otorgan un cambio de conciencia en las personas ni en su realidad. A pesar de ser conscientes de esto, muchas veces los profesionales se ven atrapados por la burocracia y por lo que exige la institución o las bases de los proyectos con los que se encuentran interviniendo.

Por un lado, cumplen múltiples tareas que exige la contingencia dentro de un proyecto o programa. Es decir, ¿Cómo se privilegia una campaña de sensibilización en la promoción de Derechos de los NNA, si por otro lado hay una urgencia de

intervenir en un caso de vulneración? Muchas veces se debe responder a lo inmediato, a lo que está sucediendo, más que a generar acciones que busquen prevenir y evitar que se susciten las situaciones que generan la urgencia.

Por otro lado, los escasos recursos financieros y humanos también provocan un agotamiento en los equipos, que pueden tener propuestas o proactividad frente a situaciones, pero que se ven limitados por lo que la institución les exige y lo que pueden hacer en “la medida de lo posible” como un entrevistado manifestó.

Al observar las condiciones para la intervención, se debe tener en cuenta que no solo se exige poseer un recurso material o incluso económico, sino que se debe poseer herramientas intelectuales, teóricas y prácticas que aporten significativamente al desafío de intervenir en contextos en donde los derechos de los NNA son vulnerados de forma constante.

El tercer factor es el de la **realidad de la profesión y de los profesionales**, que poseen caracteres diferenciados. En primer lugar, la realidad de la profesión que describen los entrevistados tiene relación directa con la formación que han recibido durante sus años de estudio académico y con la ejecución de estos conocimientos. La profesión se enmarca según los criterios que tienen las escuelas de otorgar conocimiento a sus estudiantes, por tanto, la base fundamental sigue siendo igual para todos ya que proviene de las mismas teorías y metodologías que se han ido enseñando desde el surgimiento de la profesión. Ahora bien, hay que separar la visión que posee cada una de las escuelas de trabajo social que existen en el país para poder ahondar en ese tema, pero no es el foco fundamental de esta investigación. Por tanto, los profesionales entrevistados hablan de su experiencia, argumentando que, en temáticas de infancia, la formación académica recibida les otorgó una visión desde el enfoque de derechos, por lo que, de forma general, todos poseen el mismo conocimiento acerca de éste.

En cuanto a la ejecución de los conocimientos, como se puede apreciar en los resultados de esta investigación, existe sin duda un amplio campo de acción de

parte de los trabajadores sociales y específicamente en la promoción de derechos de la infancia, existe bastante variedad. Los trabajadores sociales entrevistados se dedicaban a la realización de una variedad de tareas que abarcan lo administrativo, gestión de recursos, hasta la ejecución directa de proyectos y/o programas con la población.

Esta amplitud del rol del trabajador social en la promoción de los derechos de la infancia no supone un problema general, sino que se puede interpretar como una posición positiva de la profesión en otros campos en donde pueden aportar una visión más social de las problemáticas existentes a nivel nacional con referencia a los NNA. El punto de discordia se centra entonces en que a pesar de que la formación académica entrega fundamentos y conocimientos a los profesionales desde el enfoque de derechos, al momento de salir de las escuelas, muchos de los trabajadores sociales se ven enfrentados a la realidad de un sistema que no posee directamente este enfoque dentro de sus lineamientos, por tanto, la satisfacción de los trabajadores se ve afectada por las limitaciones que esto supone.

Este último punto, se puede considerar como un momento esencial al momento de hablar sobre el rol del trabajador social en la promoción de derechos, ya que considera significativo el trabajo que realiza el profesional en todos los sentidos. Desde el trabajo concreto realizado en la intervención, desde la formación académica y la auto educación por parte de los profesionales, concentrando la atención también en las bases que guían la acción, pasando por el equipo de trabajo con el cuál se cuenta al momento de realizar la intervención y pensando también en el ambiente que se genera dentro de la institución en la que el profesional se encuentra inserto. Se genera la crítica a lo que se realiza como intervención real y que es lo que el sistema desea que se haga. Predispone al profesional al momento de tener que intervenir e influye al momento de tomar decisiones y actuar conforme a lo que se espera que haga.

Entonces, la percepción que poseen los trabajadores sociales sobre su rol en la promoción de los derechos de la infancia es que, si bien son parte fundamental dentro de la intervención con enfoque de derechos, existen más factores que

imposibilitan la ejecución de su rol activo que facilitadores al momento de intervenir. De esta forma, el rol del trabajador social se encuentra difuso, debido a que no cumple solo con una tarea en específico, sino que debe cubrir una variedad de exigencias dentro de la misma área.

Hallazgos

Los hallazgos de esta investigación nos permiten comprender las opiniones que realizan profesionales que se desempeñan tanto en organizaciones del Estado como en organismos no gubernamentales. En este sentido reviste de un interés particular ya que nos permite dar cuenta de la forma en la cual se implementa la política social en el Estado Chileno.

En cuanto al nivel en que se desempeñan los trabajadores sociales, particularmente los que desarrollan labores más administrativas y alejadas de la intervención directa con las personas, es importante reconocer que si bien, el trabajo social se caracteriza por ser una profesión que se desempeña desde la intervención práctica, que genera conocimiento teórico desde la realidad concreta, ha logrado posicionarse en otras áreas como la de control de gestión, administración de programas y otras que son tareas necesarias de realizar en un estado burocrático contemporáneo. Y esto es debido a que se le puede reconocer al trabajo social la capacidad de adaptarse a contextos que lo desafían continuamente. El campo en el que se desarrollan los trabajadores sociales actualmente es muy amplio, por lo que se debe poner atención a los parámetros que rigen nuestra profesión desde la formación histórica en conjunto con la innovación en nuevos conocimientos. La forma de articular estos aspectos administrativos y de intervención directa es clave para poder garantizar la efectiva transformación que pretende, en este caso, en enfoque de derechos.

Lo anterior debiese ser un aporte fundamental al momento de hablar de promoción de derechos, ya que esta articulación debería estar al servicio de la participación y protagonismo de los NNA, a la par que es capaz de generar conocimiento y permite asegurar el ejercicio efectivo de sus derechos. Los trabajadores sociales que se involucran en esta área son conscientes de que el enfoque de derechos debe ser la base fundamental al momento de intervenir, por tanto, también son un aporte al momento de generar el diálogo acerca de una ley de infancia que incluya la promoción como motor fundamental para concientizar y educar, no sólo a los NNA, sino que también a la población en general.

Es importante señalar que existe una percepción crítica de los trabajadores sociales sobre su situación, en este caso, en la promoción de derechos. Son capaces de dar cuenta de cuáles son las falencias que posee su campo laboral y poseen ideas claras de cómo podrían producirse mejoras que permitan operacionalizar el enfoque en prácticas concretas que sean garantistas. Ésta mirada crítica debe tomarse en cuenta, ya que tal como mencionan están teniendo consecuencias problemáticas sobre los objetivos del enfoque y sobre su situación profesional y laboral.

Si bien los profesionales son críticos sobre las falencias personales y profesionales, y son capaces de criticar las instituciones en las cuales se encuentran trabajando, desde un punto de vista constructivo, tratando de la misma forma de generar cambios e ir más allá de los lineamientos estructurales que caracterizan a aquellas instituciones es importante afirmar que la burocracia termina produciendo un estancamiento que los profesionales no son capaces de combatir. Este estancamiento es especialmente visible al observar el dilema entre el tiempo que poseen para intervenir y los casos urgentes, que obligan a los interventores a generar prioridades para sólo algunos casos, dejando de lado otros, lo que se transforma en un tipo de violencia institucional en contra de los NNA.

Esta capacidad crítica de los profesionales se plantea muchas veces de manera informal y son pocos los que se atreven a hablar de ella. Al realizar las entrevistas, llamó particularmente la atención que, al momento de preguntar sobre la satisfacción y los obstáculos, los profesionales buscaron formas rebuscadas de explicar que era necesario generar espacios de diálogo o momentos en que el trabajo social como profesión se posicionara de manera efectiva en la realidad de la promoción de los derechos. Parece importante entonces problematizar que esa lógica de mal entendida humildad podría ayudar a entender por qué los trabajadores sociales aún no han tomado la iniciativa para la generación de un cambio en este ámbito. Esto se suma a que, para muchos de los entrevistados, la responsabilidad de este vacío en la política social con relación a la infancia es principalmente del Estado, por lo que también tratan, de cierta forma, de excluirse o mantenerse al

margen de la situación, como si su actuar no formara parte de la conformación del Estado.

Si existiera la capacidad de generar desde otros puntos, espacios de diálogo, dejando, tal vez, la comodidad de la institucionalidad y transformando estas críticas en un discurso efectivo y posteriormente en acciones y medidas para generar un cambio, se lograría un posicionamiento del trabajo social como una profesión capaz de establecer transformaciones dentro de las temáticas que refieren a la infancia.

Aportes al Trabajo Social

Tras culminar la presente investigación que buscaba tener en cuenta **la percepción de los trabajadores sociales sobre su rol en la promoción de los derechos de la infancia**, es posible sistematizar la información recabada a través de las entrevistas y datos obtenidos buscando ser un aporte al quehacer y la profesión misma.

En primer lugar, es necesario observar problemáticamente las prácticas del trabajo social precisamente porque allí reside su potencia de transformación y la posibilidad de que pueda generar teoría. Los profesionales constantemente están en búsqueda de nuevas estrategias y generando nuevas formas de acción en terreno. Así como también la búsqueda incansable de generar conocimientos nuevos y prósperos para la profesión. No sólo a nivel teórico, sino que práctico ya que somos agentes transformadores de la realidad y, ésta, como conocemos, es dinámica y en constante cambio. Estas prácticas deben ser tomadas en cuenta, sobre todo, teniendo claro que la realidad a la que se enfrentan los trabajadores sociales no es estática, por tanto, estos conocimientos deberían poder ponerse a prueba en otros contextos, incluso, mirar con ellos hacia futuras intervenciones.

Es común ver replicadas ciertas prácticas, intervenciones y modelos de actuar. Es preocupante que un quehacer tradicional no se haya actualizado a los nuevos contextos presentes en las problemáticas que atañen la infancia y las dinámicas

familiares, tendiendo a trabajar con lo que fue óptimo y fructífero en un tiempo pasado determinado, por ejemplo, pensando que solo la información respecto a los derechos implicará generar conciencia sobre la posición de sujetos de niños y niñas.

Esto, también tiene que ver con las nuevas condiciones, exigencias y resultados que se esperan de nuestra labor, el ambiente laboral y las orientaciones técnicas que guían la intervención profesional no siempre acordes a la realidad presente en las familias o en las vulneraciones de derecho a NNA, por lo que es una deuda de la profesión poder sistematizar, investigar y escribir nuevas teorías respecto a la infancia contemporánea.

En el caso de la promoción de los derechos de la infancia, en los escenarios que se desenvuelven los trabajadores sociales, se ven forzados a utilizar estrategias que integren conocimientos en áreas como la educación, las artes plásticas y/o manuales, entre otras herramientas, además de poseer habilidades que le permitan actuar conforme a los requerimientos que supone el trato con los NNA. Estas herramientas son entregadas durante la formación profesional por lo que es importante tomar en cuenta la forma en las que los profesionales son preparados y cómo ellos mismos logran adaptar todos esos recursos al momento de intervenir. Mas allá, es importante observar cómo esas prácticas son un aporte para las futuras generaciones de profesionales, no tan solo trabajadores sociales, sino de aquellos que se interesan en intervenir con NNA.

Para el caso particular del uso del enfoque de derechos es vital reconocer las prácticas que allí se están realizando precisamente porque eso permitirá reconocer las buenas prácticas y resignificar aquellas que aún puedan estar orientadas por enfoques anteriores o que pueden ser asistencialistas. Esto es importante, debido a que últimamente se ha cuestionado intensamente la forma de intervenir con los NNA. Al reconocer las buenas prácticas guiadas por el enfoque de derechos, se otorga la posibilidad de generar políticas eficaces a favor de la infancia, que permitan generar acciones concretas y también faciliten al cambio cultural del trato hacia la infancia en nuestro país. Y para esto, es de vital relevancia lo que tienen los y las trabajadores sociales para decir ya que son éstos los que viven día a día

con las complejidades y adversidades que se producen al intervenir con NNA, las carencias no sólo de recursos económicos sino humanos, la realidad que escapa al papel en cuanto a lo estipulado en las bases técnicas que sostienen un proyecto, lo que hace falta y lo que sobra. En otras palabras, son los encargados de ejecutar lo que otros proyectan que debiese hacerse, pero son los y las trabajadores sociales quienes realmente tienen dominio de cómo y en qué medida las escasas políticas de infancia que existen hoy en el país son replicadas y si, efectivamente, tienen un impacto real en la población objetivo.

Dicho esto, todos aquellos conocimientos que se generan durante la intervención deben ser llevados a las aulas de formación de los trabajadores sociales. Es fundamental que en términos de formación que las universidades sean capaces de educar respecto a las prácticas y metodologías que implican la operacionalización del enfoque de derechos.

Finalmente, es importante tomar en cuenta la posición de la disciplina en cuanto a las condiciones laborales y la generación de nuevos enfoques para la intervención. En esto, el rol de los gremios y organizaciones de los trabajadores es fundamental, ya que es allí donde se discuten estos temas. Son estos espacios los que debieran estar abiertos al diálogo, que debieran otorgar la posibilidad de que todos los trabajadores sociales tengan un espacio donde poder plantear sus ideas, inquietudes y opiniones sobre lo que sucede con ellos en sus espacios laborales y formativos. Es este diálogo productivo el que permite trabajar en ciertas temáticas como, en este caso, las de infancia, el que puede promover los acuerdos que pueden, finalmente, concretarse como políticas sociales.

Conclusiones

Cuando se habla de promoción de derechos en la infancia, es importante considerar la complejidad de esta tarea. En primer lugar, se aspira a que la “promoción” como tal, sea la valoración, visualización y ejercicio pleno de derechos, es decir, que exista promoción quiere decir que se debe educar a la población para que efectivamente se consideren los derechos de la infancia en igualdad a los mismos derechos que poseen todas las personas y que además estos derechos puedan hacerse efectivos, tal y como lo deberían hacer los adultos. Esto implica la existencia de una estructura de garantías donde el Estado tiene un rol fundamental en conjunto con la sociedad civil.

En segundo lugar, se debe tener en cuenta a quienes realizan la promoción, como actores fundamentales para que el enfoque sea efectivo. Deben ser agentes capacitados, que conozcan y sean capaces de insertarse en la comunidad y generar los espacios adecuados para la promoción. Éstos deben poseer la disponibilidad y las herramientas necesarias para realizar la intervención y generar un puente entre los garantes de los derechos y la población, en este caso, los NNA.

En tercer lugar, la infancia, debe ser considerada, entendida y resignificada, debido a que es necesario que sean ellos, los NNA, protagonistas de la promoción. Son ellos quienes deben ser los principales actores y por esta misma razón, debe existir una nueva forma de mirar la infancia. Este cambio cultural debe otorgar parámetros con los que cada entidad, ya sea del gobierno o externo, que trabaje en conjunto con el Estado, realice las intervenciones necesarias, que garantice los derechos para todos los NNA de la misma forma.

Es por ello por lo que es posible afirmar la importancia de considerar los siguientes elementos:

El rol del trabajador social debe ser un rol activo, que pueda debatir la política pública nacional, que orienta la promoción, la cual debe tener objetivos concretos y universales para poder actuar con la infancia. También es fundamental el rol de las

Escuelas de trabajo social en términos de aportar a la discusión por el enfoque de derechos y las problemáticas asociadas a la infancia latinoamericana. En términos laborales debe existir un equipo que entregue apoyo, contención al profesional, que se puedan relacionar e interactuar de forma que todos sean un aporte a la acción concreta.

Es necesario también, que se actualicen las formas de acción, se generen nuevos espacios en donde el trabajador social pueda realizar su trabajo de promoción de forma efectiva y no solo por cumplir metas impuestas por los proyectos asociados que no logran ser significativos para la población. Que se replanteen aquellos programas y que se dé espacio para nuevas formas de intervención efectiva, en donde se genere un vínculo entre los profesionales que intervienen y la población.

Desde el punto de vista de la profesión, como se explica anteriormente, la crítica apunta hacia la innovación en la profesionalización, la búsqueda de una estructura que sostenga el quehacer profesional en el área de la promoción de derechos, para los trabajadores sociales que desean desempeñarse en esta área y para todos aquellos que deseen trabajar con infancia.

Desde este punto de vista, es importante que se tome en cuenta qué piensan los profesionales que ya actúan en esta área, debido a que son ellos quienes reconocen e interactúan con esa realidad. El trabajo social, como profesión, se destaca por su accionar, por el método, por la búsqueda que se enfoca hacia satisfacción de las necesidades de las personas. Por tanto, en el proceso que significa la promoción de derechos, el trabajo social es esencial al momento de generar nuevas propuestas de acción en cuanto a este tema, debe estar actualizado y debe hacer frente al sistema burocrático al que se enfrentan los profesionales hoy en día, desde la percepción misma que poseen quienes trabajan en esta área.

De la misma forma, debería ser tema de interés la participación de los trabajadores sociales en la proposición de proyectos, programas y políticas sociales que tengan que ver con la infancia. También, el tomar en cuenta la capacidad crítica que poseen los profesionales, tal vez no solo trabajadores sociales, sino que todos los profesionales que trabajen en el área de infancia. En esto el trabajo interdisciplinario

es clave. Esto debido a que, gracias a esta investigación se puede observar que si bien, los trabajadores sociales que trabajan en infancia se sienten plenamente comprometidos con la búsqueda de la reivindicación de la infancia en el país, de la visibilización de esta temática, existe aún un límite, un margen que expone al Estado como el único responsable del vacío que existe en materia de políticas de infancia, por tanto ellos se sienten perdidos al momento de tomar acciones, y se ven atrapados por lo exigido y lo que quieren hacer.

Este límite, impuesto y aceptado, crea un espacio de comodidad en los profesionales, ya que se alejan de la responsabilidad total y culpabilizan únicamente al sistema. Pero tampoco han tomado la iniciativa para exigir algo diferente, ninguno de los entrevistados mencionó haber participado en reuniones, conversatorios o foros de trabajadores sociales que intervengan en infancia que proporcionara un espacio de organización y les diera la oportunidad de exigir el involucramiento de la profesión en temas políticas sociales que tengan que ver con infancia.

Finalmente, parece necesario destacar que existen puntos que esta investigación no tenía como foco, pero deberían ser de importancia para otras investigaciones. Puntos tales como:

- La participación efectiva desde la mirada de los NNA en los programas y o proyectos que tienen como centro la promoción de los derechos
- Cuáles son las principales carencias del sistema al momento de proponer el ejercicio efectivo de la promoción y protección de los derechos de la infancia
- Cómo se relacionan las familias y la comunidad con las organizaciones gubernamentales o no gubernamentales que tratan temas de infancia
- Cómo son caracterizados por la población los profesionales que trabajan en pro de la infancia.

Estos temas, que no fueron foco de esta investigación, si son relevantes para los profesionales que fueron entrevistados durante este proceso, ya que, desde esos mismos cuestionamientos, los trabajadores sociales que participaron fueron construyendo sus relatos al momento de hablar sobre su experiencia personal y particular.

Anexos

Anexo 1: Formato registro de entrevistas/cuaderno de campo

	Descripción	Interpretación
Día: Hora: Situación:		

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos/ Entrevista Semi-estructurada

Guion de entrevista semi-estructurada

Presentación: “Buenos días/tardes (dependiendo del horario que se escoja para la entrevista), mi nombre es Paula Catalán, estudiante de quinto año de trabajo social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Estoy realizando esta entrevista en marco de mi formación académica y formulación de mi tesis de investigación, que habla sobre la percepción del trabajador social sobre su rol en la promoción de derechos de la infancia en Chile. Quiero reiterar que estás en conocimiento de que esta información es completamente confidencial, se te ha hecho entrega del consentimiento informado, el cuál ha sido leído y aceptado mediante tu firma.”

Objetivo de la entrevista: Conocer la percepción que tienen los profesionales, específicamente trabajadores sociales, sobre su rol en la promoción de los derechos de la infancia en nuestro país.

Dirigido a: Trabajadores sociales que desempeñen acciones en oficinas de protección de derechos y organizaciones no gubernamentales que trabajen con la temática de promoción de derechos de la infancia.

Tiempo aproximado de la entrevista: 30 a 40 minutos

Recursos: Guion de la entrevista, registro de audio, formato de registro escrito tipo cuaderno de campo, consentimiento informado.

Fecha de entrevista: (se espera que) entre la última semana de agosto y primera de septiembre.

Guión:

1. ¿Cuál es tu función actual dentro de la institución?
2. ¿Qué diferencia a un trabajador social, del área de promoción de derechos de la infancia, de otras áreas o tareas?
3. ¿Qué crees que piensan otros profesionales de esta institución sobre tus funciones dentro de la institución?
4. Según el programa/proyecto en el que trabajas actualmente ¿De qué forma crees tú que es posible promover los derechos de la infancia? ¿Cuáles son los obstaculizadores?
5. En una situación ideal y desde tu punto de vista ¿Cómo crees tú que se podría trabajar la temática de la promoción de derechos?
6. ¿Qué características debe tener un trabajador social que se desempeñe en esta área?
7. ¿Qué influencia tiene la institución dentro del trabajo que realizas en la temática de promoción de derechos?
8. ¿De qué forma crees que tu formación académica influye sobre tu forma de trabajo en cuanto a la promoción de derechos de la infancia?
9. ¿Qué tipo de conflicto ético profesional has tenido que enfrentar dentro de la promoción de derechos de la infancia?
10. Desde tu punto de vista como profesional, ¿Cuán satisfactorio es el trabajo que realizas en cuanto a la promoción de los derechos de la infancia?

Anexo 3: Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, trabajador(a) social de la institución _____, accedo de forma voluntaria a participar de este proceso con fines académicos, en dónde toda información que sea entregada será completamente confidencial, razón por la cual mi identidad no será divulgada y se me asignará un número o letra que me distinga de otros entrevistados.

Esta tesis lleva por título **“Percepción del trabajador social sobre su rol en la promoción de derechos de la infancia en Chile”** y está a cargo de la estudiante Paula Andrea Catalán Chamorro, RUT: 18.535.173-4, correo: pau.acatalán@gmail.com, teléfono: +56 9 62249020.

A través del presente documento he sido informado sobre mis derechos como participante, pudiendo detener el procedimiento si existe alguna pregunta, acción o comportamiento que no me parezca pertinente y me afecte directa o indirecta. De esta misma forma, si es necesario y así lo deseo, puedo pedir una copia de la entrevista y del documento de investigación completo una vez que se encuentre disponible.

Santiago, 2017.

Firma del participante

**Firma Paula Catalán
Chamorro**

Rut: 18.535.173-4

Bibliografía

- Andrade , C., & Arancibia , S. (2010). Chile: interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infanci. *REVISTA CEPAL 101*.
- Becchetti, L., Bruni , L., & Zama, S. (2015). Los Valores Humanos, La economía Civil Y El Bienestar Subjetivo. 154.
- Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A., & García-Fernández, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista psicología del deporte*, 104-109.
- Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz , E. (2008). FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA. *Revista Universum Nº 23 Vol. 1*, 116-133.
- Núñez, P. T. (2003). ¿QUÉ ES UN NIÑO? UNA VISIÓN DESDE EL DERECHO INTERNACIONAL PÚBLICO. *Revista Española de Educación Comparada*, 13-47.
- Abramovich, V. (2004). Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo de América Latina. . *“Derechos y desarrollo en América Latina: una reunión de trabajo”*. Santiago.
- Aira, M. R. (2016). LAS INSTITUCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 99-111.
- Alayón, N. (2000). Política social en el campo de la infancia. *Revista de Ciencias Sociales Vol. VI, No. 1*, 159-166 .
- Alayón, N. (2004). Los derechos de la niñez y la formación profesional en Trabajo Social. En M. L. Molina, *La cuestión social y la formación profesional en trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana*. Espacio Editorial.
- Alayón, N. (2010). Política social y trabajo social. *Textos & Contextos (Porto Alegre)*, vol. 9, 277-285.
- Alayón, N. (2010). Políticas Sociales y Trabajo Social. *Textos & Contextos (Porto Alegre)*, 282.
- Ander Egg, E. (1981). *Diccionario de Trabajo Social*.
- Arnold Cathalifaud, M. (2003). *CAMBIO DE CULTURA Y FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid, España: Acal S.A.
- Beloff, M. (2013). Un modelo para armar –y otro para desarmar!: protección integral de derechos vs. derechos en situación irregular.
- Biblioteca Nacional de Chile, Memoria Chilena. (2017). *La crisis educacional*. Obtenido de Disponible en Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile: <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-9372.html>

- Bustelo, E. (1988). Política social en un contexto de crisis: ¿será que se puede? *Síntesis de la reunión y documentos de las presentaciones; versión preliminar-Santiago*, 323-358.
- Campos Aldana. (2008). Una aproximación al concepto de “lo social” desde trabajo social. *Tendencias y Retos*.
- Campos Aldana, A. L. (2008). Una aproximación al concepto. *Revista Tendencias & Retos*, 55-70.
- Cifuentes, R. M. (2004). Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social. . *Revista Colombiana de Trabajo Social*, 19.
- Conde Vietez, J. A. (2003). El rol del trabajador social: consideraciones psicosociales para la innovación de rol. *Cuadernos de Trabajo Social*.
- Consejo Nacional de la Infancia. (2016). *Estudio Establecimiento de línea base de la situación de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Chile*. Santiago.
- Consejo Nacional de la Infancia, G. d. (2015). *POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA SISTEMA INTEGRAL DE GARANTÍAS DE DERECHOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. Santiago.
- Cruz, Fuentes, López, Zuadiaz, W., & Zucherino. (2014). Incumbencias y Rol Profesional: Dos nociones a problematizar. En M. P. Fuentes, & V. Cruz, *Lo Metodológico en Trabajo Social*. Edulp.
- Dávila, M., & Soto Soutullo , X. (2011). ¿De qué se habla cuándo se habla de políticas públicas? Estado de la discusión y actores en el Chile del bicentenario. *Revista Chilena de Administración Pública* .
- Dávila, M., & Soto Soutullo, X. (2011). ¿De qué se habla cuándo se habla de políticas públicas? Estado de la discusión y actores en el Chile del bicentenario. *Revista Chilena de Administración Pública*, 5.
- De La Red Vega , N., & Barranco Expósito, C. (2014). Trabajo Social y participación en las políticas sociales. *Arzabe*.
- De Robertis, C. (2006). *Modelos de Intervención en Trabajo Social*. Lumen Hvmanitas.
- De Robertis, C. (2013). Función y Profesionalidad del Trabajo social. *Palabra*.
- Fernández, A., & Rozas, M. (1992). *Políticas Sociales y Trabajo Social*. Buenos Aires: HVMANITAS.
- Franco, R. (1996). a) Responsabilidad estatal o pluralidad de sectores La política social tradicional consiste en los programas que realiza el Estado, el que financia, diseña, implementa, supervisa y, esporádicamente, evalúa. Vale decir, todas las funciones están unificadas. *Revista de la CEPAL*, 9.
- Gaitán Muñoz, L. (2006). El bienestar social de la infancia y los derechos de los niños. *Política y Sociedad Vol. 43*, 63-80.
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico, Volumen 9, No. 17*, 57-68.

- Gómez, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología. *Revista de Ciencias Humanas*.
- Guendel González, L. (2002). Políticas Públicas y Derechos Humanos. *Ciencias Sociales* , 106.
- Guendel González, L. (2002). POLÍTICAS PÚBLICAS Y DERECHOS HUMANOS. *Ciencias Sociales* 97, 105-125.
- Haz, A., Bilbao, M., & Canales, L. (2012). Gestión de los Equipos. En T. Matus, *DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROGRAMAS SOCIALES*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
- Idareta-Goldaracena , F., & Ballesterro-Izquierdo, A. (2013). Ética, Paternalismo y Burocracia en Trabajo Social . *Cuadernos de Trabajo Social* , 27-25.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social: Una introducción desde el construccionismo*. Sites/Lumen.
- Lenta, M. M., Peirano, R., & Zaldúa, G. (2010). INFANCIA Y COMUNICACIÓN. PROMOCIÓN DE DERECHOS EN CONTEXTOS DE VULNERABILIDAD PSICOSOCIAL. *Anuario de Investigaciones*, vol. XVII, 231-240 .
- León, J. S. (2008). EL ENFOQUE DE DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA EN COSTA RICA Y EL PAPEL DEL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA. *Rev. Ciencias Sociales*.
- Llobet, V. (2011). Las políticas para la infancia y el enfoque de derechos en América Latina: algunas reflexiones sobre su abordaje teórico. *Fractal: Revista de Psicología*, 23(3), 447-460.
- Mañas Rodríguez, M. Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, vol. 19, núm. 3, 395-400.
- Miranda Aranda, M. (2012). Remontarse a las fuentes. Vindicación de las pioneras. En J. Fombuena Valero, *El trabajo social y sus instrumentos Elementos para una interpretación a piacere*.
- Morales Aguilera. (2015). Ética en Trabajo Social: Propuesta de indicadores. *Cuaderno de Trabajo Social*.
- Morales Aguilera. (2015). Trabajo Social en Chile (1925-2015). *REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTA*.
- OPD, O. d. (2013). Bases Teóricas .
- Paredes Camargo, J. (2015). *Análisis comparativo del proceso de intervención del trabajador social en la atención a niños, niñas y adolescente*. Mariana.
- Paredes Martín , M. d. (2012). PERCEPCIÓN Y ATENCIÓN. UNA APROXIMACIÓN FENOMENOLÓGICA. *BIBLID*, 79-92.
- Paredes Martín. (2011). Percepción y Atención. *Revista filos*.

- Raineri B, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, vol. 14, Nº 2, 1-42 .
- Ramos, N. C., & Esteban, J. E. (2016). Claves éticas para el Trabajo Social, la dependencia, el cuidado. *Cuadernos de Trabajo Social*, 67-75.
- Roa, K. (2012). Los Modelos de Gestión de Calida: Bases para un sistema de gestion de calidad para programas sociales. En T. Matus, *DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROGRAMAS SOCIALES* (pág. 98). Santiago : Editorial Librosdementira Ltda.
- Rodríguez Alcazar, J. (2017). Por la reflexión moral, contra los códigos de ética en el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social* .
- Rodríguez M., A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (mayo-agosto de 2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. *Salud & Sociedad*, vol. 2, núm. 2, 219-234.
- Roth Deubei, A.-N. (2012). *Políticas Públicas: Formulación, Implementación y Evaluación*. Ediciones Aurora.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*.
- Sandoval Díaz, J. (2014). APROXIMACIONES DE LA SUBJETIVIDAD EN EL ENFOQUE DEL DESARROLLO: CALIDAD DE VIDA, BIENESTAR SUBJETIVO Y CAPACIDADES. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 4.
- Segura Massó, A. A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 107-113.
- Solís Umaña, S. (2003). *EL ENFOQUE DE DERECHOS: ASPECTOS TEORICOS Y CONCEPTUALES*.
- Valverde Mosquera, F. (2004). *Apuntes Sobre el Enfoque de Derechos*. Santiago, Chile: ACHNU.
- Valverde Mosquera, F. (2004). *Apuntes Sobre el Enfoque de Derechos*. Santiago, Chile: ACHNU.
- Valverde Mosquera, F. (2008). Intervención Social con la Niñez: operacionalizando el enfoque de derechos. *Revista Mad*.
- Vargas Malgarejo. (1994). Sobre el concepto de percepción . *Alteridades* .
- Velasco Vázquez, M. K. (2012). Siete puertas para abrírnos a otro Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social* 25(2), 471-476.
- Verde-Diego, C., & Cebolla Bueno, Ó. (2017). Deontología profesional: la ética denostada. *Cuadernos de Trabajo Social*.
- Viscarret Garro, J. J. (2014). Modelos de intervención en Trabajo Social. En J. J. Viscarret Garro, *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza editorial.

