



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

“Entre trabas y aciertos; Estudio sobre la intervención  
psicosocial realizada por las profesionales de un Programa de  
Intervención Especializada en la comuna de San Ramón con  
usuarias y usuarios migrantes haitianos”

Estudiantes: Cisternas Mora Piera Amarilis

Gaete Ossandón Francia Nicole

Profesor Guía: Zarzuri Cortés Raúl Eduardo

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO

DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Santiago 2023

## ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>5</b>
<b>Marco de Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>Antecedentes de la intervención.....</b>	<b>.....</b>
<b>Marco normativo que rige y supervisa el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.....</b>	<b>8</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>Pregunta de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>Capitulo II .....</b>	<b>20</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo III.....</b>	<b>36</b>
<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>36</b>
<b>Introducción al Marco Metodológico.....</b>	<b>37</b>
<b>Diseño Metodológico.....</b>	<b>38</b>
<b>Alcance de la investigación.....</b>	<b>39</b>
<b>Diseño Muestral .....</b>	<b>40</b>
<b>Acceso a las unidades de análisis .....</b>	<b>45</b>
<b>Fundamentación y descripción de técnicas e instrumentos.....</b>	<b>45</b>
<b>Técnicas de análisis de datos a utilizar.....</b>	<b>46</b>
<b>Análisis y resultados .....</b>	<b>47</b>
<b>Conclusiones y Hallazgos .....</b>	<b>77</b>
<b>Aportes al Trabajo Social.....</b>	<b>84</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>86</b>

## **Introducción**

Actualmente en Chile, mantener conciencia sobre los derechos de la infancia ha generado una multiplicidad de investigaciones que, a pesar de la búsqueda de nuevas estrategias y de abordar las temáticas asociadas a la vulneración de derechos, no han logrado una propuesta sólida, que permita contar con un sistema que proteja y prevenga los problemas que se presentan en la niñez, aún más cuando hablamos de niños, niñas y adolescentes migrantes haitianos y sus familias.

Las razones que motivaron en realizar este proceso de investigación, tiene que ver con las intervenciones psicosociales, que realizan las profesionales del área social, con usuarios y usuarias migrantes haitianas, asociadas a los lineamientos técnicos que se presentan desde el servicio Mejor Niñez, y objetivos transversales desde el programa PIE 24 Horas San Ramón.

Nuestra línea de investigación, tiende a dar respuesta a cómo perciben las profesionales, sus intervenciones con usuarias y usuarios migrantes haitianos, si es posible llevar a cabo un proceso de restitución de los derechos vulnerados de este tipo de población.

La siguiente investigación asume este desafío, poniendo especial atención en el enfoque de derechos, donde la disciplina del Trabajo Social logre contribuir a los procesos de desarrollos humanos y dar cumplimiento de estos mismos, el cual está basado en la formación profesional, ética y académica de la disciplina.

En este sentido, la discusión se enmarca en exponer brevemente aspectos de las políticas públicas de infancia, base fundamental de la política social y su rol de Estado como garante de los derechos del niño, niña y adolescentes, y que, además influye de manera directa en la oferta programática del servicio Mejor Niñez, perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Por otra parte, se busca observar cómo se lleva a cabo el rol y quehacer profesional en temáticas de intervención, relacionada a la vulneración de derechos con población migrante haitiana y, a su vez, comprender las percepciones que mantienen las profesionales del área social, en relación a la integración de población migrante haitiana en el proceso interventivo. Esta necesidad surge debido a dentro de las bases técnicas del Programa de Protección Especializada (PIE 24 horas), no se establece un marco normativo de cómo integrar la categoría migrante, puesto que, pese a que se menciona la interculturalidad como un objetivo transversal, no existen orientaciones concretas de cómo intervenir considerando los factores específicos que posee esta población en particular, por lo que, este objetivo queda solamente en un plano discursivo.

# **Capítulo I**

## **Marco de Antecedentes**

## ANTECEDENTES DE LA INTERVENCIÓN

El programa PIE 24 Horas, perteneciente -en este caso- a la comuna de San Ramón, es un programa de intervención especializada, cuyo objetivo principal es contribuir a la interrupción y resignificación de vulneraciones de derechos y/o prácticas transgresoras presentes en niños, niñas y adolescentes provenientes preferentemente del listado PSI 24 Horas (“Programa de Seguridad Integrada para niños, niñas y adolescentes”, que permite focalizar e identificar situaciones de vulneraciones y/o transgresiones por medio de las unidades policiales de Carabineros de Chile). (Menores, 2019, pág. 13)

A través de estos listados, niños, niñas y adolescentes, son derivados al programa, con el fin de interrumpir las vulneraciones de derechos y resignificar la experiencia de vulneración, además de desarrollar procesos de intervención que contribuyan a la disminución de factores de riesgo, asociado a las conductas transgresoras de los niños, niñas y adolescentes.

Por otro lado, es importante mencionar que el programa PIE 24 Horas debe intervenir con la familia, adultos responsables o terceros significativos que estén a cargo de los NNA, con el fin de fortalecer competencias y/o habilidades parentales que se encuentren disminuidas. En esta misma línea, se debe realizar un proceso de coordinación y colaboración permanente con dispositivos de intervención del circuito 24 Horas (PDC: programa de consumo de drogas – PDE: programa de reinserción educativa). En el caso de encontrarse en los tres programas, se busca realizar una co-construcción del plan de intervención que se llevará a cabo con el NNA y su familia para no sobre intervenir al niño, niña o adolescente.

El sujeto de atención participante del programa de intervención especializada de la modalidad PIE, está dirigida a niños, niñas y adolescentes, preferentemente entre los 10 y 17 años de edad, derivados desde: Los organismos comunales encargados de la administración de los listados del Programa de Seguridad Integrada 24 Horas y/o Carabineros de Chile, la Oficina

de Protección de Derechos (OPD), programa EDT (equipo de detección temprana 24 Horas, perteneciente a los programas Lazos, encargado de despeje de casos en el territorio) y la red en general de salud, educación, Tribunales de Familia, demanda espontánea.

Como se menciona anteriormente, el punto de vista general que presenta el programa Pie 24 Horas, a través de sus lineamientos técnicos para el abordaje de ciertas temáticas, abarca una multiplicidad de factores, no obstante, es de suma importancia problematizar la inserción de población migrante haitiana al programa de intervención especializada, cómo se realiza la inclusión del enfoque de interculturalidad y la base que se presenta en relación a los derechos humanos.

“La interculturalidad es un concepto que abre posibilidades de intervención en base al reconocimiento del otro y su comprensión desde su propio contexto. Considerando lo anterior este concepto implica una comunicación comprensiva entre las distintas culturas que conviven en un mismo espacio, siendo a través de estas donde se produce el enriquecimiento mutuo y, por consiguiente, el reconocimiento y la valoración de cada una de las culturas en un marco de igualdad” (Hernández, 2005, pág. 78)

La interculturalidad como concepto teórico posee distintas definiciones que, en general, apuntan a lo señalado en la cita expuesta, teniendo algunas variables como, por ejemplo, un posicionamiento político sobre las instituciones y su propia transformación en pos de generar una relación intercultural. Sin embargo, en el caso del Programa de Intervención Especializada, no se profundiza en esta teoría, y, por tanto, queda en un lugar meramente declarativo.

“Es por ello que se requiere que las intervenciones se desarrollen desde una mirada de pertinencia cultural, considerada como la acción social diferenciada y adecuadas a las necesidades propias de cada cultura, debiendo ser construidas en conjunto para que dicha

acción tenga sentido y permita así al reconocimiento de sus particularidades como pueblo”

(Menores, 2019, pág. 32)

## **MARCO NORMATIVO QUE RIGE Y SUPERVISA EL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

A partir de la propuesta de investigación en un programa Pie 24 Horas San Ramón, es relevante exponer de manera breve, el marco legal que rige a estas instituciones, con el propósito de explicitar de manera clara bajo qué ley se promulga y los artículos más importantes que la componen, para el desarrollo de ésta misma.

La ley N° 21.302 se promulga bajo la creación del Servicio Nacional de protección Especializada de la Niñez y Adolescencia promulgada el 22 de diciembre del año 2000:

1. Ley N° 21.302 “Créase el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio", como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El Servicio estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad a lo dispuesto en esta ley, y formará parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. (Chile, 2020, pág. 1)

Cuyos objetivos están plasmados en los siguientes artículos:

2. “Artículo 1.- Objeto de la ley. Esta ley tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en especial, de los derechos humanos que les son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes.” (Chile, 2020, pág. 1)

3. “Organismo del Estado que tiene por objetivo garantizarla protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos... Restitución de derechos y reparación del daño producido” (Carmona, 2022, pág. 1)
4. “Para los efectos de esta ley, se entenderá por niño o niña a todo ser humano hasta los 14 años de edad, y por adolescente a los mayores de 14 y menores de 18 años de edad. En caso de que exista duda sobre si un niño, niña o adolescente es o no menor de 18 años de edad se presumirá que lo es, siempre que vaya en beneficio de sus derechos.” (Chile, 2020, pág.1)

## JUSTIFICACIÓN

Ahora bien, para contextualizar el tema de nuestra propuesta de investigación, es necesario saber qué sucede con la población migrante en sí y las especificidades de las y los migrantes haitianos en Chile. En este contexto, resulta importante mencionar que:

El fenómeno de la migración internacional se entiende como “el desplazamiento de personas de un país a otro para ejercer su residencia. Sobre el tiempo de estadía no existe un acuerdo, aunque algunas entidades como el Banco Mundial fijan como fecha mínima de residencia un año”. (Gómez, 2010, pág. 3)

Chile tiene una vasta trayectoria de oleadas migratorias desde el comienzo de su conformación como República, e inclusive, muchas de ellas colaboraron con la conformación de la misma. En el contexto más reciente, es importante destacar que la migración en Chile tuvo un auge importante desde la década de 1990 en adelante -entendiendo también el cambio a nivel político en el país, pues en 1990 asume la presidencia Patricio Aylwin y con ello finalizan los 17 años de dictadura cívico-militar-, pero según una mirada más macro, en el año 2001 se marca un hito debido al complejo panorama internacional (mayor seguridad en Estados Unidos por el atentado a las torres gemelas y la crisis económica y política que vive Argentina, el cual era el principal destino migratorio de la región) lo que posiciona a Chile como uno de los países más estables en el contexto Latinoamericano. (Rojas, 2016)

Desde allí, ha habido otras oleadas migratorias, provenientes desde Sudamérica - también denominada como migración sur-sur-, como también de parte de países Centroamericanos, desde donde provienen los migrantes haitianos, los cuales, en un principio, contaron con un status especial debido al complejo panorama ocasionado por catástrofes ambientales y

naturales. (Canales, 2019)

De igual manera, es necesario comprender a los distintos flujos migratorios como parte de un grupo heterogéneo, que responde a dinámicas particulares de sus países de origen como así también lo son las causas por las cuales deciden migrar como, por ejemplo, por razones socioeconómicas, políticas, psicológicas, culturales y propias de la condición humana. (Rojas, 2016)

En el caso de las personas haitianas que se encuentran en Chile, se puede mencionar que, según el estudio de Estimación de Población Extranjera, con resultados en diciembre de 2021, del Instituto Nacional de Estadísticas, la población haitiana en Chile corresponde al 12,2% de la población migrante total, la cual se estima que corresponda a un universo total de migrantes de 1.482.390 personas (INE, 2022)

Cabe destacar también que, según este mismo estudio del Instituto Nacional de Estadísticas, durante la pandemia se produjo una disminución de los flujos migratorios, contrario a la percepción social que se tiene sobre este fenómeno durante la crisis sanitaria.

Ahora bien, resulta relevante mencionar ciertos aspectos característicos de la población migrante haitiana para efectos de comprender ciertas barreras específicas que tiene este grupo en particular a diferencia de grupos migrantes provenientes de otros países. En este sentido, un punto importante a considerar es el tema racial, pues pese a que en otros países de la región también existe población afrodescendiente, en el caso de Haití corresponde a un rasgo del total de la población, a diferencia de otros países donde también existe población con otros rasgos físicos.

Este punto toma suma relevancia debido a los prejuicios sociales que existen en torno a la población racializada, asumiendo que poseen ciertas formas de relacionarse y expresarse culturalmente debido precisamente a su fenotipo racial. Este fenómeno lo podemos enmarcar en lo que se denomina racismo, el cual es definido por Balibar como:

“Verdadero “fenómeno social total”, se inscribe en prácticas (formas de violencia, de desprecio, de intolerancia, de humillación, de explotación), de discursos y representaciones que son otros tantos desarrollos intelectuales del fantasma de profilaxis o de segregación (necesidad de purificar el cuerpo social, de preservar la identidad del “yo”, del “nosotros”, ante cualquier perspectiva de promiscuidad, de mestizaje, de invasión), y que se articulan en torno a estigmas de la alteridad (apellido, color de la piel, prácticas religiosas)” (Balibar, 1988, pág. 32)

Y así mismo, el psiquiatra martiniqués Frantz Fanon en su libro “Piel Negra, Máscaras Blancas” retrata la implicancia del racismo en la interacción social planteando que:

“Me encuentro con un alemán o un ruso que hablan mal el francés- Intento darles, gesticulando, la información que me piden, pero sin olvidar que uno u otro tienen su propia lengua, un país y que, quizá, sean abogados o ingenieros en su cultura. En todo caso, son extraños a mi grupo, y sus normas son seguramente diferentes.

Nada semejante ocurre con el negro. No tiene cultura; ni civilización. Carece de ese “largo pasado histórico”. (Fanon, 1973, pág. 28)

Esta percepción de ver a las y los migrantes haitianos como carentes de cultura propia

traspasa los imaginarios sociales y se instala también en las políticas públicas, donde, por ejemplo, existen trabas para la convalidación de títulos educativos, lo cual provoca que inclusive se deban volver a cursar estudios escolares por parte de la población haitiana residente en Chile. (Rojas, 2017)

Otro punto importante a considerar es la barrera idiomática. En Haití existen dos idiomas oficiales, el francés y el creole. El primero se liga principalmente a la aristocracia del país y se practica entre la población que ha accedido a la educación formal, por tanto, que una persona haitiana hable francés, le da un status diferente dentro de la isla, en especial a nivel de clase social. Por otra parte, el creole es el idioma criollo, que tiene sus raíces en el proceso independentista y antiesclavista que vivió Haití, siendo éste el primer país del continente en lograr su total independencia política, por tanto, el creole se asocia a las clases populares de dicho país. (Rojas, 2017)

Al comienzo de una de las obras más importantes de Frantz Fanon, este escritor plantea que: *“Damos por supuesto que hablar es existir absolutamente para el otro”* (Fanon, 1973, pág. 14)

Esta frase la utiliza para realizar su introducción al capítulo “El Negro y el Lenguaje”, en donde profundiza sobre la relación que se tiene con el lenguaje en un país donde existen dos idiomas oficiales con características totalmente diferentes (al igual que en el caso de Haití, siendo en Martinica el patois y el francés). Y cuando se llega a un país donde se habla un idioma totalmente distinto, cobra sentido la frase anteriormente citada, en donde al parecer, se debe buscar existir para ese otro, es decir, para que se otorgue reconocimiento. Sin embargo, es necesario agregar un planteamiento más que ayudará a comprender de forma más concreta, el porqué es importante la diferencia de idioma en el caso de la población migrante haitiana en Chile, puesto que el mismo autor plantea que:

“Todo pueblo colonizado -es decir, todo pueblo cuyo seno haya nacido un complejo de inferioridad a consecuencia del enterramiento de la originalidad cultural local - se sitúa siempre, se encara, en relación con la lengua de la nación civilizadora, es decir, de la cultura metropolitana.” (Fanon, 1973, pág. 15)

En este sentido, resulta relevante analizar por qué al momento en que interaccionan dos países con un pasado colonial compartido, la relación se vuelve desigual. Y la respuesta tiene relación con todo lo expuesto anteriormente; la calidad de “migrante” por parte de la población haitiana, el posicionamiento de Chile como uno de los países más sólidos de la región y también el racismo internalizado. Por todo esto, es que se entiende que la barrera idiomática responde a algo mucho más profundo que, para efectos de este caso, sea aprender español, sino que en el seno de ese aprendizaje se encuentra una relación desigual de poder.

Sumado a esto, también la experiencia de profesionales en distintos programas, dan cuenta de la complejidad de la barrera idiomática porque, por un lado, se destaca que existan profesionales que quieran aprender creole, sin embargo -y, aun así-, es necesario un mediador cultural para poder comprender patrones sociales y culturales para lograr realizar una intervención de forma más integral. Por otro lado, “también se encuentra el problema de limitar la autonomía de, en este caso, la población haitiana y su propia relación con el lenguaje, lo cual podría acrecentar la asimetría del poder” (Rojas, Migración Haitiana Hacia El Sur De Andino, 2017, pág. 178)

En cualquiera de los casos, el tema del idioma resulta ser complejo y, por tanto, sus soluciones deben ser pensadas de manera integral e interculturalmente.

Como se expuso anteriormente, existen factores específicos y determinantes que ponen a la población migrante haitiana en una posición particular respecto del fenómeno migratorio general. Por eso es importante analizar el fenómeno desde una mirada interseccional, puesto que se produce un cruce de opresiones que no se pueden leer por sí mismas por separado y en donde además hay que considerar las variables de género, clase, entre otras.

Por tanto, considerando que los programas PIE 24 horas trabajan con infancia, es necesario destacar lo que plantea la “Guía de recomendaciones. Políticas públicas e intervención psicosocial con infancia migrante” sobre el balance que realizan sobre niñez migrante. Aquí se plantea que:

“Varios estudios cualitativos realizados en nuestro país (...) han constatado que la población infantil migrante padece una serie de vulneraciones a sus derechos, como vivir en condiciones de precariedad, exclusión de algunos servicios del Estado, discriminación y racismo, lo que podríamos interpretar como distintas formas de violencia en el nivel micro y macrosocial.” (Pavez, 2020, pág. 16)

Todo esto es el escenario contextual en el cual se sitúa nuestro proyecto de investigación.

Ahora bien, respecto a las producciones teóricas que han abordado las temáticas aquí presentes, podemos mencionar los aportes de la doctora en Sociología Iskra Pavez-Soto, quien se ha especializado en infancias migrantes desde distintas perspectivas, como por ejemplo políticas públicas, dinámicas sociales, interseccionalidad, entre otras. En la “Guía de recomendaciones Políticas públicas e intervención psicosocial en Chile” (2020) de Iskra Pavez-Soto, Catherine Galaz Valderrama y Daniela Poblete Godoy, la cual nace en el marco

del proyecto de Investigación FONDECYT Regular titulado “Múltiples violencias que afectan a las niñas y los niños migrantes en Chile: derechos, intervenciones sociales y políticas públicas”. En dicha investigación, se postulan varias líneas generales importantes a considerar al momento de trabajar con infancia migrante. Dentro de esta misma línea, cabe destacar las investigaciones realizadas por el equipo interdisciplinario “Infancia Migrante”, donde se pueden encontrar publicaciones tales como; “Investigación con infancia migrante en Chile: enfoques, métodos y ética” (2016), “Integración sociocultural y derecho de las niñas y los niños migrantes en el contexto local. El caso de Recoleta” (2017), “Hijas e hijos de migrantes en Chile: derechos desde una perspectiva de inclusión social” (2018), “Violencias contra la infancia migrante en Santiago de Chile: Resistencias, agencia y actores” (2018), entre otros. Todos ellos aportan información importante sobre la infancia migrante en Chile, teniendo como horizonte la restitución de derechos.

También se encuentra el trabajo realizado por Nicolás Rojas Pedemonte y José Koechlin titulado “Migración Haitiana hacia el Sur Andino”, el cual contribuye a caracterizar parte importante del proceso migratorio haitiano en general. Además, Nicolás Rojas cuenta con un trabajo titulado “Racismo y matrices de “inclusión” de la migración haitiana en Chile: elementos conceptuales y contextuales para la discusión”, en el cual realiza un análisis sobre las representaciones y experiencias de racismo y exclusión que la población migrante haitiana en Chile identificó como posibilidad de inserción social.

Respecto a los aportes teóricos desde una postura más macro, resulta relevante destacar los trabajos de la socióloga María Emilia Tijoux respecto al racismo, entre los cuales destacan “Racismo en Chile: colonialismo, nacionalismo, capitalismo” del año 2015, en el cual realiza

un recorrido histórico desde el proceso de colonización para llegar a entender las manifestaciones del racismo en el siglo XXI y “Racismo en Chile: La piel como marca de inmigración” del año 2016 en donde aborda el tema del racismo entendiéndolo como una práctica contra aquellas personas que son consideradas “inferiores”, es decir, hacia un “otro” inferior.

Con todo lo expuesto anteriormente, es que se puede plantear que la investigación se hace necesaria debido a que el fenómeno de la migración es un fenómeno característico del siglo XXI para esta región y, por lo tanto, debemos aceptar esa realidad y buscar herramientas que ayuden a la integración con miras a un irrestricto respeto a los derechos humanos. En esa misma línea, se puede destacar que pese a que hoy en día existen muchas organizaciones pensando y trabajando -entre y con- población migrante, y que gracias a ello han podido sistematizar su experiencia y obtener resultados para poder trabajar desde enfoques interculturales, la realidad es que esas políticas no se aplican en otros programas que no sean especializados en este tema y, por tanto, existe una carencia importante que debe ser solucionada.

Como se mencionó, el fenómeno migratorio ya es parte de las características de este siglo, por lo tanto, es necesario poseer una mirada institucional intercultural en todas las esferas en las que la institucionalidad funciona, ya sea en el área de la educación, salud, vivienda, etc.

En ese sentido, y hablando específicamente de los programas PIE 24 horas, es necesario entender cómo ponen en práctica la intervención profesional hacia NNA haitianos/as, sin una directriz técnica clara sobre esta materia. Y a su vez, entender esta dificultad desde las y los mismos profesionales, quienes son los que tienen que trabajar directamente con NNA y sus respectivas familias.

Sin duda, existen una serie de investigaciones que trabajan las temáticas que aquí se exponen, especialmente relacionados al ámbito de la educación, sin embargo, resulta necesario comprender cómo se está trabajando con la niñez migrante haitiana en programas que no se encuentran especializados en esas materias. Y, además, comprender la mirada que tiene la o él profesional sobre la intervención misma con estos usuarios.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Por tanto, y en relación a todo lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación que guíe este estudio y la cual buscará responderse en el desarrollo de este trabajo:

**¿Cuáles son los elementos que facilitan u obstaculizan la intervención psicosocial por parte de las profesionales con población migrante haitiana, en el programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón?**

### **Objetivo general**

- Analizar los elementos facilitadores y obstaculizadores que posee el programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón desde la perspectiva de las profesionales del programa respecto a la intervención psicosocial con usuarios y usuarias haitianas.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las percepciones de las profesionales del programa PIE 24 horas sobre la intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos.
2. Examinar los procesos de intervención realizados por las profesionales con usuarias y usuarios migrantes haitianos en función de sus propias experiencias.

3. Distinguir los elementos facilitadores que posee el programa PIE 24 horas al momento de realizar intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos.
4. Distinguir los elementos obstaculizadores que posee el programa PIE 24 horas al momento de realizar intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos.

**Capítulo II**  
**Marco Teórico**

El concepto de Intervención Psicosocial es definido por (Bolaños, 2003, pág. 2) como “un conjunto de actividades por parte de un interventor encaminadas a producir cambios en la conducta de individuos o grupos o en alguna característica de su entorno. El interventor puede ser una persona o grupo multidisciplinario”.

Esta definición suele ser parte del imaginario colectivo que se tiene sobre lo que es la intervención social, sin embargo, antes de adentrarnos en la discusión propiamente tal, es necesario comprender que, como todo concepto, éste contiene un inicio y un contexto histórico determinado, desde donde puede leerse y entenderse en perspectiva.

Continuando con los planteamientos de (Bolaños, 2003), se puede afirmar que, pese a que el concepto como tal posee una raíz más contemporánea, como práctica social se remonta a la época feudal -hablando del mundo europeo-, en la cual, la intervención estaba asociada a la solidaridad personal o familiar para poder cumplir con las labores cotidianas, por lo tanto, se producía un fenómeno de ayuda mutua. En este sentido, se puede entender que esta ayuda se encuentra enmarcada en las dinámicas sociales ya existentes, como, por ejemplo, el vasallaje, el cual responde a un régimen político y económico desigual, empero, dentro de éste se reconoce la necesidad de la interdependencia como principio fundamental, lo que va en la misma línea de esta idea de ayuda mutua.

Ya a finales de la época feudal (siglos XIV y XV de la Edad Media), comienza a operar la visión de la intervención asociada a la caridad y prevención, en donde la Iglesia Católica cumple con rol fundamental, financiada especialmente a través de las “limosnas”.

A comienzos de la época moderna, continúa esta visión caritativa y se organiza la ayuda por medio de ayuntamientos, los cuales buscaban aplacar la pobreza y la situación de mendicidad.

La época contemporánea posee en sí misma un cambio de paradigma respecto a la organización del Estado-Nación como tal, incluyendo en esta idea del “Estado Moderno”, el deber de hacerse cargo de las problemáticas sociales. En ese sentido, pese a que existe un avance en materia de derechos sociales, se hace desde una postura benéfica-asistencial, viendo el o los problemas de manera aislada, y sin pretender transformar estructuras mayores que tienen directa relación con los problemas sociales en general. Sin embargo, en la segunda mitad del siglo XIX se producen dos fenómenos en paralelo; por una parte, la denominada “filantropía-asistencial”, la cual eran acciones sociales realizadas por la burguesía, como por ejemplo la creación de escuelas, comedores sociales, entre otros; y, por otro lado, se comienzan a dar ciertas dinámicas sociales que propician la previsión social. El movimiento obrero comienza a tomar fuerza articuladora y, por tanto, se levantan las demandas sobre seguridad social en el contexto de riesgo de paros, enfermedad, invalidez y desempleo. Esto es lo que propicia las demandas y la posterior implementación de un sistema de previsión social, el cual ya para finales del siglo XIX, se implementará buscando una seguridad social para todas las personas.

Por último, ya en el siglo XX se puede hablar de intervención como una práctica que se desarrolla en el marco de un Estado de Derecho, el cual debe velar para que dichos derechos se cumplan.

Este panorama general sobre la intervención contempla un recorrido histórico que responde a lo ocurrido en Europa, que es lo que trabaja en profundidad el autor. Sin embargo, también plantean ciertas ideas interesantes sobre lo ocurrido en algunas civilizaciones americanas. Se

afirma que en “las culturas mesoamericanas, la intervención social en su forma de asistencia social formaba parte de un sistema social global, en donde la producción estaba orientada a preservar la vida de la comunidad, de tal modo que era una función intrínseca a la misma, que tendía a satisfacer las necesidades colectivas” (Bolaños, 2003, pág. 7).

En resumen, y con palabras del mismo autor, se puede plantear que “la intervención social desde esta perspectiva, implica una visión en la cual, la intervención pareciera germinar de acciones que en un primer momento parecieran ser individuales, pertenecer y ser constitutiva de lo humano y que poco a poco se van estructurando en instituciones que promueven, organizan, orientan y ejecutan acciones para el cambio, es decir, realizan la intervención social como producto de un “progreso social”, “desarrollo social”, “evolución social”, avances y logros de la humanidad, etc.” (Bolaños, 2003, pág. 4)

Como último punto, resulta importante explicitar que, en la obra del autor, y en particular al momento de analizar su recorrido histórico, utiliza los conceptos de intervención, intervención social e intervención psicosocial como sinónimos sin profundizar en sus diferencias.

Respecto al uso de intervención psicosocial durante el siglo XX, se puede afirmar que también ha tenido cambios y distintas visiones sobre su praxis, en particular, considerando que este concepto proviene de la Psicología Social, y, por tanto, existen variantes al momento de utilizarlo en el campo del Trabajo Social.

Según (Rodríguez, 2021, pág. 2), “en su comienzo, la intervención psicosocial estuvo ligada a la psicología clínica, el psicoanálisis, la psicología cognitiva y la modificación de la conducta, pero se ha ido desplazando el interés de individuo a contextos sociales más amplios

como lo es la familia, la escuela, la vecindad, las organizaciones, las instituciones, las estructuras sociales, la economía y la política”.

En el caso de la Psicología Social, se puede plantear que el concepto de intervención se reconfiguró cuando se produce un avance en el análisis y forma de comprender las necesidades y problemáticas -sociales y humanas-, superando una visión parcializada que implicaba realizar una intervención de manera más asistencial o meramente económica. (Alvis, 2009)

En ese sentido, se puede plantear que “cuando hacemos referencia a la intervención, estamos hablando de una actividad dirigida a la solución de un problema práctico que abordamos con la ayuda imprescindible de una estructura conceptual” (Rodríguez B. , 2007, pág. 7)

## **INTERVENCIÓN SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL**

En el caso de la disciplina de Trabajo Social, se debe hacer la distinción del concepto de intervención considerando los modelos de práctica profesional, que son en esencia, modelos de intervención. Estos modelos son: Modelo Psicodinámico, Modelo de Intervención en Crisis, Modelo Centrado en la Tarea, Modelo Conductual Cognitivo, Modelo Humanista y Existencial, Modelo Crítico/Radical, Modelo de Gestión de Casos, Modelo Sistémico y Modelo Ecológico. Pese a que algunos de estos modelos no son utilizados actualmente, es relevante tener en consideración que el modelo a utilizar va a determinar la naturaleza de la intervención, y que por aquello es necesario tenerlo en consideración. Ahora bien, en ese mismo sentido, hay quienes plantean que la intervención psicosocial necesita de un modelo racional, basado en el análisis de los factores físicos, culturales, económicos y políticos que condicionan la estructuración de las redes sociales, y cómo éstas a su vez, condicionan la estructura individual (San Juan, 1996, En: Rodríguez, 2021, pág. 2).

Por otra parte, también es necesario mencionar que desde el proceso de Reconceptualización en el Trabajo Social, surgen con fuerza las nuevas miradas sobre los enfoques y conceptos utilizados en la disciplina, en donde se encuentra la Intervención Psicosocial y la Investigación Acción Participativa (IAP), la cual se caracteriza en que:

“Los participantes aprenden a desarrollar una conciencia crítica que les permite identificar las causas de sus problemas (...) e identificar posibles soluciones. El propósito es enseñar a la gente a descubrir su propio potencial para actuar, liberándoles de estados de dependencia y pasividad previos, (...) comprender que la solución está en el esfuerzo que ellos mismos puedan tomar para cambiar el estado de cosas.” (Balcazar, 2003, pág. 68)

Resulta relevante hacer esta definición de la Investigación Acción Participativa (IAP) porque se desarrolla en paralelo a los nuevos planteamientos sobre intervención, y es por ello que tienen en su base principios similares.

Toda esta contextualización sobre el concepto de intervención psicosocial sirve para poder entrar en la discusión sobre el concepto en sí mismo, en el cual actualmente se presentan varios consensos, empero, aun así, se producen ciertas diferencias que son necesarias de abordar en este trabajo.

Por una parte, resulta importante considerar con una mayor profundidad los planteamientos sobre Intervención Psicosocial desde la Psicología. En ese sentido, podemos comenzar mencionando que, para (Rodríguez, 2021, pág. 1) “La intervención psicosocial actúa sobre las redes sociales (familia, amigos, asociaciones, etc.) y su objetivo inmediato es conseguir una mejor combinación entre la dirección y participación de los individuos en dichas redes sociales, favoreciendo el cambio cognitivo, social y afectivo del grupo”. Por tanto, en esta concepción, se pone énfasis en las redes sociales, reconociéndolas como actores importantes que pueden facilitar el proceso de intervención.

Dentro de esta misma línea, (Rodríguez. B, 2007) comienza planteando que es imposible hablar de intervención sin considerar a las personas implicadas en ella como beneficiarios. Y a su vez, este planteamiento contiene en sí mismo que ese protagonismo de los “beneficiarios” no les deja en el lugar de meros receptores de lo dictado por “expertos” o como sólo participantes de ciertas actividades, sino por el contrario, pide a ellos posicionarse como “actores” durante todo el proceso, lo que implica participar del diseño, la ejecución y posteriormente, en la evaluación del programa en el cual fueron partícipes.

Por tanto, para estos autores “intervenir es, planificar con los participantes acciones para prevenir o reducir el impacto de algo que entendemos perjudicial para su bienestar; intervenir es buscar el impacto de un determinado programa sobre personas, grupos o comunidades; intervenir es buscar el compromiso activo y convencido de las personas; intervenir es alterar un determinado orden de cosas a fin de que ocurra aquello que pretendemos; intervenir es modificar el curso de un acontecimiento para reconducirlo en una determinada dirección” (Rodríguez B. , 2007, pág. 28). Los autores continúan en la página 29 de su texto, planteando que “en la intervención se dan cita la relevancia social, el interés por el conocimiento, la aplicación de las teorías, y el decidido intento por mediar e interceder a fin de que las cosas sean distintas de lo que son (el compromiso con el cambio)”. Y también plantean, o más bien reiteran, que cuando se habla de intervención se apela a una actividad que busca solucionar una problemática que se aborda con una estructura conceptual clara.

Esa perspectiva aplicada implica una concepción especial sobre la intervención, la cual contempla que; busca promover procesos de intervención social comunitarios y, por tanto, busca romper con lógicas asistencialistas; también, se considera a la intervención como una acción mediadora entre los usuarios y la institucionalidad desde la cual se opera; se busca la participación activa de parte de los usuarios; tiene un carácter contextual; se enmarca en el respeto irrestricto de los derechos humanos y sociales de los ciudadanos; y por último, se

trabaja desde una perspectiva que busca y promueve el desarrollo de capacidades y potencialidades en los seres humanos, con el horizonte de que el cambio social es posible (Alvis, 2009). Ahora bien, para centrarnos en la Intervención Psicosocial como tal, es necesario sumarle algunos elementos a lo que se planteó como Intervención.

Para el caso de la Intervención Psicosocial, es necesario agregar que responde a un proceso integral permanente en pos de incrementar la capacidad de desarrollo humano, tanto en el plano individual como social. También, se encuentra en constante diálogo bidireccional entre el plano psicológico y el plano social, contemplando también la interdependencia de lo individual con lo comunitario, basado esto a su vez, con una visión multidisciplinaria proveniente de lo cultural, lo social y lo económico. Por último, la Intervención Psicosocial propicia que los sujetos sean agentes activos en su ambiente individual y social, lo que permite afrontar y solucionar ciertos obstáculos, en pos de lograr un cambio significativo en el entorno social. (Alvis, 2009)

Estas perspectivas sobre la intervención tienen en su base ideas que se vienen pensando y reformulando desde la década de los 80's. Uno de sus precursores es Edward Seidman, quien desde la Psicología Comunitaria impulsó varios principios de la Intervención en general, como por ejemplo la preocupación del cuidado por la naturaleza y el medio, la necesidad de satisfacer las necesidades básicas humanas para así poder centrar la atención en mejorar el bienestar humano y social. Para esto, se busca realizar una intervención planificada cuyo objetivo implique un resultado distinto a lo que existe, y dicha intervención debe ser realizada por personas que se encuentren en una situación de poder e influencia, para así hacer que el efecto de dicha intervención sea el cambio social (Seidman, 1983).

Todo lo expuesto, responde a una mirada actual y compartida sobre lo que es la intervención, y en particular, la Intervención Psicosocial, en donde se destaca la agencia de los usuarios o

beneficiarios, y también el horizonte de cambio social como fin de la intervención propiamente tal.

Esta visión sobre la intervención se puede contrastar con miradas que nacen del Trabajo Social propiamente tal, y desde donde se busca cuestionar la raíz misma del concepto de intervención.

Pablo Suárez (2019), desde una visión del Trabajo Social Crítico, plantea que la intervención como proceso en sí mismo, puede llegar a perpetuar las injusticias sociales existentes debido a que son las políticas públicas las encargadas de regular el espacio social en sí mismo. Sin embargo, existe un punto anterior sobre la intervención, que tiene relación con la matriz colonial de dicho concepto.

Realizando una analogía con la intervención divina (cristiana y occidental), el autor plantea que se considera al proceso interventivo como un proceso de creación, es decir, que la plena existencia del otro/a a intervenir, comienza cuando se le interviene, así como el ser humano existe en la medida en que es creado. A su vez, esta figura del interventor/dios posee una esencia globalizadora, en la cual no se permite diversidad y promueve sólo una forma de acción.

Desde allí, se puede entender el sentido colonial de la intervención según Suárez, pues en la analogía que realiza, también reconoce a la intervención como el dominio y usurpación realizado por Europa hacia el continente americano, y desde donde se justifica esta acción de “intervenir” porque el otro/a no vive de la forma “correcta” según la concepción cristiana y occidental.

En ese mismo sentido, el autor plantea que, en los procesos de intervención, él o la profesional toma en una postura mesiánica, viéndose a sí mismo/a como el salvador/a de

aquella persona que se encuentra en una situación de adversidad, lo cual genera además una distancia entre él/la profesional que tiene el conocimiento y el usuario/a que carece de esto.

Por todo lo expuesto anteriormente, Suárez afirma que “la intervención social como categoría fundamental del Trabajo Social plantea una serie de cuestionamientos contradictorios y cuestionables en la promoción del cambio y la transformación que es necesario tener presente a la hora de la acción” (Suárez, 2019, pág. 32).

En resumen, se plantean varias posturas sobre la intervención como concepto en general, y también sobre lo puntual que es la Intervención Psicosocial. Pese a que las expuestas responden a buscar una mirada más bien crítica del proceso interventivo, se puede dilucidar cuáles son sus diferencias y dónde se distancian sus visiones.

## **INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL Y PROGRAMA PIE 24 HORAS**

Para efectos de este trabajo, y según las líneas del Programa PIE 24 horas, se considerará a la Intervención Psicosocial como “una actividad dirigida a la solución de problemáticas sociales, que privilegia la participación de los intervenidos con los interventores en la construcción de cambio social y emancipación” (Alvis, 2009, pág. 4). Sin embargo, debido al carácter de esta investigación, también se considerarán las formas de realizar intervención - siendo en este caso con población migrante haitiana-, y si responde o no a lo expuesto por Pablo Suárez, es decir, que responden a una matriz con rasgos coloniales.

Ahora bien, luego de todo lo expuesto, se realizará una descripción breve del modelo de trabajo y acción del programa PIE 24 Horas (en este caso, particularmente el programa ubicado en la comuna de San Ramón) con el fin de comprender la intervención psicosocial que realizan las profesionales del equipo.

En primera instancia es relevante mencionar que el programa realiza un trabajo psicosocial con niños, niñas y adolescentes desde los 10 a los 18 años, y sus familias o adultos responsables, los cuales deben pertenecer a la comuna de San Ramón.

El programa está integrado por tres triadas de profesionales, contando con Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Técnicas en Trabajo Social. Cabe destacar que el grupo de profesionales está compuesto en un cien por ciento por género femenino.

Los aspectos fundamentales de la metodología de trabajo del Programa PIE 24 horas son los siguientes:

1.- La focalización: el programa se encuentra inserto en la comuna de San Ramón, donde su propósito es realizar intervenciones contextualizadas a la realidad de los sujetos participantes y facilitar el acceso de la población atendida (atiende usuarios sólo de la comuna mencionada).

2.- Gestión territorial: Se realiza un proceso planificado de acciones y acompañamiento en el área técnica a equipos de trabajos. Donde se coordina con la red comunal -que atiende al grupo familiar-, con el fin de ser un elemento facilitador y articulador de la información (Escuelas, COSAM, Hospital, CESFAM, Red 24 horas, Municipio, Programas Comunales, etc.)

3.- Complementariedad: este programa cuenta con dos programas complementarios al proteccionista, que es el dispositivo de drogas (PDC) y educativo (PDE). Se espera realizar intervenciones asociadas a la elaboración de un plan de intervención unificado (PIU) con el fin de no sobre intervenir al NNA y su familia, abordando los lineamientos que cada proyecto presenta y, a su vez, coordinar de manera articulada la información, siempre con el propósito

del bien superior del niño, niña o adolescente. Eso quiere decir, tomar acuerdos en conjunto, trabajar de manera cohesionada y constructiva.

El programa de intervención especializada del Servicio Mejor Niñez, mantiene como objetivo principal contribuir a la intervención psicosocial y re significación de situaciones de vulneración de derechos y/o prácticas transgresoras de niños, niñas y adolescentes. Se llama Programa de Intervención Especializada, puesto que trabaja distintos tipos de vulneraciones (bullying, abandono parental, socialización callejera, consumo de drogas, exclusión educacional, maltrato físico y psicológico, negligencia moderada a grave, infractores de ley que no tengan sanción penal, patologías de salud mental leve, entre otras). Esto significa un mundo diverso de vulneraciones que deben ser intervenidas de manera especial en cada caso, procurando tener un plan de intervención específico para cada vulneración. Es por este motivo que es especializada y de alta complejidad.

El modelo del programa PIE desde sus inicios se define como un modelo de gestión territorial intersectorial, lo que ha implicado una serie de desafíos que convoca a su vez a distintos actores en el desarrollo del programa.

La propuesta de desarrollo es establecer un trabajo integral y complementario entre las dimensiones biopsicosociales, que permitan relevar el modo en que éstas se disponen y realizar intervenciones integrales, interdisciplinarias y en red.

El programa de intervención especializada mantiene un esquema que debe contribuir al proceso de Intervención Psicosocial, en el cual, mantiene una fuerte focalización a nivel familiar, en donde apunta a fortalecer habilidades y competencias parentales que se han visto disminuidas o que no se presentan. La idea principal es que las familias o adultos responsables ejerzan un rol de cuidado y protección adecuado a la etapa del desarrollo de los

niños, niñas y adolescentes, como también que asuman un rol normativo/afectivo, basado en una parentalidad y marentalidad desde el buen trato.

Todo esto se presenta con una intervención terapéutica, debiendo ser coherente con los enfoques transversales: como el enfoque de derechos, que se basa en los derechos fundamentales como la dignidad humana, la libertad en todas sus expresiones (..), el derecho a la seguridad social, a un nivel de vida adecuado, asociados al bienestar físico y mental (...), a la educación, libertad cultural, entre otros (Sename, 2020, pág. 5), y a su vez, siendo complementario con el enfoque de derechos de la niñez y adolescencia, que busca y considera a los niños, niñas y adolescentes, como sujetos de protección y sujetos plenos de derecho (Contreras, 2007, En: Sename, 2020, pág. 7), esto hace considerarlos como personas con capacidades, con posibilidades de comprender su contexto, de ser parte activa de la sociedad, interviniendo, aportando y demandando. Es por este motivo que la Convención de los Derechos del Niño juega un rol fundamental, demandando un carácter integral de protección de los derechos del niño, niña, adolescentes y al interés superior de los referidos.

Otro punto importante para este estudio es el enfoque de interculturalidad con población migrante y de pueblos indígenas. Aquí es donde encontramos el reconocimiento a la diversidad cultural, otorgando legitimidad a las representaciones, concepciones y prácticas culturalmente distintas (Sename, 2020, pág. 16).

Ese concepto de interculturalidad, según nuestra visión, está más asociado a la multiculturalidad, que aporta a la Intervención Social como una necesidad de reconocimiento de la pertinencia cultural de la otredad, en el cual se espera adaptación a la realidad cultural, donde se facilite el proceso de intervención. Los niños, niñas y adolescentes migrantes se encuentran en una doble vulnerabilidad, pues, la combinación entre edad y condición

migratoria demanda una protección específica y adecuada a sus derechos por parte de los Estados de origen, transitorio y de destino.

Por otra parte, también el programa trabaja con modelos de intervención del Trabajo Social, en primera instancia y como marco general hablamos de la teoría de sistema de Von Bertalanffy, quien define el concepto de “sistema” como un conjunto de elementos que se encuentran en una interacción dinámica, y que están organizados en función de una finalidad concreta. Este sistema se organiza en torno a las relaciones, que lo definen como unidad y, a su vez, determinan su dinámica. Lo que define al sistema no sólo son los elementos que lo configuran, sino también las funciones que el mismo sistema desempeña, su estructura, los circuitos de retroalimentación (feedback) y las relaciones de interdependencia. Si se aplica esta teoría a la familia, se observa que sigue el mismo esquema descrito: el sistema familiar debe entenderse como un organismo con una estructura determinada e interdependiente, que tiene unas pautas de interacción (comunicación) propias, a través de las cuales se regulan las relaciones. A partir de esta teoría, es posible adoptar una perspectiva en la que las distinciones conceptuales se centran en una relación entre el sistema y sus elementos, el todo y sus partes [Arnold Cathalifaud y Osorio, 1998] (Vásquez, 2020, pág. 5)

En este sentido y en palabras simples, el modelo sistémico centra su intervención en el sistema, no en el individuo aislado, siendo su base conceptual el sistema familiar, (...) ello supone entender la familia como un todo organizado en el que cada miembro solo es uno de sus componentes (Troya, 2016, pág. 223), es por este motivo que el trabajo psicosocial debe ser integral, buscando y observando las variables que den cuenta del funcionamiento de la dinámica familiar, con el fin de indagar posibles soluciones a las problemáticas o necesidades del sistema familiar - individual.

En cuanto al modelo ecológico “el modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner enfatiza especialmente a la importancia del contexto social en diferentes ámbitos del desarrollo humano y con real importancia en las relaciones familiares” (Troya, 2016, pág. 222), en este caso el problema se le denomina como un desbalance ecológico. Se busca esta armonía entre el ambiente social y de la familia, donde la reflexión tiene que ser mucho más amplia, relacionado al territorio, cultura donde se inserta la familia etc. Es multidimensional, entendiéndose desde la necesidad que presentan los sujetos, en los espacios que necesitan supervivencia.

Cuando hablamos del modelo ecológico, nos referimos a una continuidad del modelo sistémico, con un carácter estructuralista y funcionalista, asociado a distintos elementos, como por ejemplo el microsistema; que aborda un conjunto de vínculos y relaciones e interacciones que deben ser significativas para el sujeto (familia- escuela-trabajo); el mesosistema que está relacionado con el ambiente en el que el sujeto está inserto o con otro ambiente o espacio social donde el sujeto tiene relaciones e interacciones con esos distintos espacios; el exosistema, es posible de dos o más ambientes que se relacionen entre sí, pero que el individuo no tenga relación directa en ella, pero que afecta de igual manera su dinámica. Y finalmente el macrosistema, donde se desenvuelve la sociedad en situaciones comunes, asociadas a creencias religiosas, culturas dominantes, ideologías, formas de organizaciones sociales, etc. En el modelo ecológico, se entiende finalmente, que tiene incidencia y relación entre el ambiente y el sujeto y en la misma línea, Gracia y Musitu (2000) indican que (...) la capacidad de las familias para cuidar, educar y brindar protección a sus hijos depende en gran parte: del contexto social en que la familia está inserta (Troya, 2016, pág. 222).

En base a esta manera de trabajo, se espera brindar un contexto de protección, apuntando a la interrupción, restitución y re significación de los derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes pertenecientes al programa PIE 24 horas San Ramón.

## **POBLACIÓN MIGRANTE Y RACISMO**

Para efectos de obtener una mayor comprensión sobre este trabajo, es importante definir algunos conceptos claves que serán transversales en toda la investigación.

En primer lugar, destacar que cuando hablamos de población migrante, no nos referimos a cualquier persona extranjera al país (que en este caso es Chile), sino a aquellas personas que abandonan sus países de origen en pos de buscar oportunidades laborales, generalmente debido al empobrecimiento de su lugar natal. Esta situación pone a esta población en un contexto de vulnerabilidad, puesto que se produce un fenómeno de explotación debido al contexto de globalización y mundialización, lo cual trae consigo el sometimiento a todo tipo de violencias (Tijoux, 2015).

En el caso de racismo, entenderemos este fenómeno como “un verdadero “fenómeno social total”, que se inscribe en prácticas (formas de violencia, de desprecio, de intolerancia, de humillación, de explotación), discursos y representaciones que son otros tantos desarrollos intelectuales del fantasma de profilaxis o de segregación (necesidad de purificar el cuerpo social, de preservar la identidad del “yo”, del “nosotros”, ante cualquier perspectiva de promiscuidad, de mestizaje, de invasión), y que se articulan en torno a estigmas de la alteridad (apellido, color de la piel, prácticas religiosas)”. (Balibar, 1991, pág. 32).

Estos dos conceptos son fundamentales para comprender la mirada teórica que se tiene frente a la problemática expuesta, y junto con lo expuesto anteriormente, conforman el sustento y lenguaje en común que se verá desarrollado a lo largo de toda la investigación

# **Capítulo III**

## **Marco Metodológico**

## INTRODUCCIÓN AL MARCO METODOLÓGICO

En la elaboración de nuestro proyecto de investigación, expondremos la metodología utilizada, la cual será definida para una mayor comprensión de la información, asociada en la búsqueda de respuestas, al planteamiento de nuestro objeto de investigación.

En este apartado, incorporaremos la fundamentación y descripción del enfoque metodológico a utilizar, el nivel de investigación de la población que se desea investigar, el diseño muestral categorizado en el universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra, acceso a las unidades de análisis, la fundamentación y descripción de técnicas e instrumentos, finalizando con las técnicas de datos a utilizar.

El enfoque metodológico cualitativo, tiene por objetivo descubrir el significado de un fenómeno para varias personas. (...) Explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común, asociado a sus experiencias, Edmund Husserl 1859-1938, en (Fuster, 2019, pág. pl). En Sampieri (2014) pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, etc. Donde se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente. Basándose en un análisis discursivo y buscando posibles significados, donde el investigador observa y analiza las estructuras temáticas, para así lograr comprender a 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).” (Sampieri, 2014).

## DISEÑO METODOLÓGICO

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 (Sampieri, 2014). De esta manera, como lo plantean algunos autores, las investigaciones de tipo cualitativas se basan en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones (...) su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Baptista, 2003).

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri, 2014, pág. 7). Por esta razón, es que se decide optar por dicho enfoque, puesto que, al ser esta investigación una primera aproximación al tema de estudio, resulta coherente abordar este enfoque que permite analizar la forma en que las y los sujetos perciben los fenómenos que los rodean.

## **ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel de estudio de esta investigación es descriptivo, y exploratorio, ya que, se busca “mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (Sampieri, 2014, pág. 92), a su vez, los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Sampieri, 2014). Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular, se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios e implican una mayor receptividad por parte del investigador, buscando descubrir y analizar el fenómeno.

Por lo tanto, en este tipo de investigación, se indaga en abstraer información, de forma independiente o conjunta, sobre los conceptos que se estudian, asociado a las percepciones de las profesionales, considerando el fenómeno estudiado y sus componentes, logrando definir y visualizar desde donde se recolectarán los datos. Motivo por el cual, se obtendrá la interpretación en relación a cada profesional, situación y experiencia individual, centrados en una problemática en específico, dentro de un contexto laboral particular, en el que, el estudio se limita a comprender las experiencias, facilitadores y obstáculos de la intervención psicosocial con familias migrantes haitianas.

## DISEÑO MUESTRAL

**Universo:** “*El universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.*” (Sampieri, 2014, pág. 174), las cuales están asociadas a la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Donde determinamos que población, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008, En: Sampieri 2014:174).

Por ende, el universo de nuestra investigación, comprende a todas aquellas profesionales Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Técnicas en Trabajo Social, del programa PIE 24 Horas, comuna de San Ramón, que se desempeñan en el área de intervención psicosocial, asociada a vulneraciones de derecho en niñez y adolescencia.

**Tipo de Muestreo:** la muestra en la investigación cualitativa está relacionada a 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. Principalmente de casos que son de interés para la investigación y dónde pueden ser encontrados. (Sampieri, 2014, pág. 384).

Por lo tanto, el tipo de muestra está contemplada en las profesionales del programa PIE, que realizan intervención psicosocial con usuarios migrantes haitianos, los cuales han sido vulnerados en sus derechos. El estudio busca explorar las percepciones de las profesionales, en relación a la intervención propiamente tal, a analizar sus experiencias, distinguir elementos que son facilitadores y obstaculizadores, para el proceso de intervención.

En relación al concepto usuarios, se deriva del latín *usuarius*, que se relaciona con el uso de algo, es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio que siente que es beneficioso para él o ella, manteniendo un resultado esperado por parte de este individuo” (Peiró, 2021)

**Tamaño de la muestra:** muestra no probabilística o dirigida. Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Sampieri, 2014, pág. 176).

La muestra son seis profesionales del área social, del programa PIE 24 Horas San Ramón. Se elige realizar esta investigación y muestreo, en relación a la intervención psicosocial de las profesionales, con familias migrantes haitianas, debido a que, los enfoques y lineamientos técnicos del programa, están dirigidos para accionarse de manera transversal a la población territorial de San Ramón, independiente de su nacionalidad.

La muestra seleccionada es no probabilística, ya que la elección no depende de aleatoriedad, sino, de decisión de las investigadoras, pero “los elegidos” deben responder a requerimientos de los objetivos del estudio y homogeneidad. En este sentido, las profesionales Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Técnicas sociales seleccionadas, hayan vivido el proceso de intervención psicosocial, dirigido hacia familias, niños, niñas y adolescentes migrantes haitianos.

Las entrevistas hacia las profesionales del área social, serán de carácter individual. Las personas que participaran en las entrevistas, mantienen un factor común que es el género femenino, un rango etario dentro de los 20 a 40 años y además sus años de experiencia en la intervención psicosocial, directamente en el programa anteriormente individualizado.

Estos criterios centrales que resultan relevantes para caracterizar al grupo de estudio están referidos a los siguientes elementos: Años de experiencia en programa PIE, edad y cargo profesional. Los cuáles serán definidos de la siguiente manera:

**Experiencia laboral:** Sobre la base de Meyer y Schwager (2007), podríamos definir una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas (...) interactuando con las expectativas de los trabajadores respecto a su

organización y su puesto, contribuyen a generar los pensamientos, emociones y estados mentales que forman la experiencia laboral global y que afectan profundamente el comportamiento en el trabajo. Por lo tanto, la experiencia laboral, define el cómo se trabaja, cuáles son los criterios profesionales y éticos al momento de intervenir con usuarios y usuarias migrantes haitianas, pudiendo potenciar o disminuir factores asociados a la permanencia en el programa, que den cuenta de un trabajo sistemático en base a los años y conocimiento de intervención realizada o a las nuevas estrategias, relacionadas en un conocimiento más actualizado en caso de profesionales que se están insertando en el mundo laboral.

**Edad:** En cuanto a categoría social o cultural, la edad ha constituido, desde el punto de vista de la antropología, junto con el sexo, uno de los principios en los que se fundamenta la organización social; en la literatura sociológica, una variable interviniente en la realidad social que marca diferencias; en el estudio de las poblaciones, una variable central en su perspectiva analítica (Gutiérrez, 2006, pág. 13) . En este sentido, podemos definir que la edad es una variable transgeneracional, que puede influir de manera directa los procesos de intervención, asociado a los nuevos paradigmas sociales, como por ejemplo los procesos migratorios de familias haitianas que pertenecen al programa de intervención especializada.

**Cargo profesional:** un perfil profesional, establece las contribuciones que realiza cada profesional, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y de su equipo, y cómo puede lograrlo. A través de un perfil se describe la dependencia de cada cargo dentro de la organización, su contenido y los requisitos necesarios para el desempeño esperado. Los perfiles se construirán siguiendo el enfoque de gestión por objetivos y competencias laborales, lo que permite sintonizar el desarrollo del programa con las personas que trabajan en ella. (Chile, 2022).

Por lo tanto, hablamos en la muestra de profesionales del área social, Trabajadoras Sociales,

Psicólogas y Técnicas sociales, que contribuyen a la realización del cumplimiento de objetivos del programa, los cuales están basados en la interrupción, resignificación y restitución de vulneraciones de derechos en niños, niñas y adolescentes, del programa PIE 24 Horas, San Ramón.

**Cuadro 1:** En el siguiente cuadro se grafican los criterios generales y las categorías que se han definido para la selección de la muestra de entrevistas individuales.

<b>Criterios</b>	<b>Categorías</b>
Edad	20 a 30 años 30 a 40 años
Años de experiencia en programa PIE	0 a 2 años 2 a 4 años
Cargo profesional	Trabajadoras Sociales Psicólogas Técnicas en Trabajo Social

**Cuadro 2:** En el siguiente cuadro se grafican los criterios generales y variables que se han definido para la selección de la muestra de entrevistas individuales.

**Los números en círculo corresponde a las profesionales donde se ha aplicado el criterio sobre la existencia de racismo en el proceso de intervención (criterio periférico)**

Dicho lo anterior y en relación a lo anteriormente expuesto, el tamaño de la muestra corresponde a seis profesionales del área social del programa PIE 24 Horas, que cuente con las siguientes características:

Años de permanencia laboral en PIE 24 Horas	Edad	Género Femenino					
		Trabajadoras Sociales		Psicólogas Técnicas en Trabajo Social			
		TS1	TS2	PS1	PS2	TEC1	TEC2
0 a 2 años	20 a 30 años	1		1		1	
2 a 4 años	30 a 40 años		1		1		1
Total		1	1	1	1	1	1

**Cuadro 3:** Distribución total de entrevistadas, según los años de permanencia laboral, edad y cargo profesional

1. (TS1 Malú Salazar): Profesional Trabajadora Social, en rango etario de 20 a 30 años, con 0 a 2 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas.
2. (TS2 Olga Bustos): Profesional Trabajadora Social, en rango etario de 30 a 40 años, con 2 a 4 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas, que considere si existe racismo en el proceso de intervención.
3. (PS1 Constanza Otto): Profesional Psicóloga, en rango etario de 20 a 30 años, con 0 a 2 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas, que considere si existe racismo en el proceso de intervención.
4. (PS2 Francia Aguilera): Profesional Psicóloga, en rango etario de 30 a 40 años, con 2 a 4 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas.
5. (TEC1 Leticia Araneda): Profesional Técnica en trabajo social, en rango etario de 20 a 30 años, con 0 a 2 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas, que considere si existe racismo en el proceso de intervención.
6. (TEC2 Karen Epuyao): Profesional Técnica en trabajo social, en rango etario de 30 a 40 años, con 2 a 4 años de experiencia en el programa PIE 24 Horas.

## **ACCESO A LAS UNIDADES DE ANÁLISIS**

En cuanto al acceso a las entrevistas que se realizará a las profesionales del programa PIE, se pueden llevar a cabo, debido al vínculo profesional y de compartir espacio laboral con las investigadoras, además de la solicitud de firmar un consentimiento informado, en relación a la propuesta de investigación que se llevará a cabo.

Por otro lado, cabe mencionar, que en relación a la aplicación de entrevistas a familias migrantes haitianas y NNA del programa, es de difícil acceso, pues se necesita en primera instancia, solicitar los permisos correspondientes a la dirección tanto de la fundación en cuestión y desde el mismo programa, y a su vez, el consentimiento de los adultos responsables, lo cual, generaría un retraso y entorpecimiento de la investigación, dado los tiempos acotados para la entrega de este documento. Además, la investigación está netamente orientada a las profesionales que realizan la intervención psicosocial, siendo de gran interés poder incluir a los intervenidos, no obstante, existiría otra variable de cruces comparativos, manteniendo otro tipo de hallazgos en la investigación, teniendo que modificar objetivos y reformular la pregunta de investigación.

## **FUNDAMENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

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.” (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.” (Sampieri, 2014, pág. 403)

Este tipo de técnica analiza los niveles de incidencia en torno al proceso de intervención llevado a cabo por profesionales del programa PIE 24 Horas, con familias migrantes haitianas, en razón a un enfoque y modelo de intervención psicosocial dirigido de manera transversal. La entrevista se plantea como la técnica para obtener datos sobre la subjetividad presente acerca de la intervención psicosocial que entregan las profesionales del programa de intervención especializada, los métodos utilizados en las sesiones, para llevar a cabo dicha acción. “La entrevista presupone, pues la existencia de dos personas y la posibilidad de interacción verbal” (Rodríguez, 1999, pág. 167). La entrevista se realizará de forma semiestructurada, porque existirá un guion previo de preguntas, pero a su vez, el investigador podrá hacer preguntas extras para precisar algún concepto utilizado por las entrevistadas o ahondar en algún área en particular. Esta entrevista será realizada a las actoras claves dentro del programa PIE 24 Horas, San Ramón (profesionales del área social), donde se entrevistará a dos Trabajadoras sociales, dos Psicólogas y dos Técnicas en trabajo social, lo cual abarca una muestra total de seis entrevistas.

## **TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS UTILIZADOS**

Nuestro plan de análisis de contenido se enfocará directamente en el discurso de las profesionales, en donde se realizará una interpretación de los textos obtenidos en los procesos de aplicación de instrumentos y las técnicas de recopilación de información. Esta forma de análisis de la información nos permite albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la

vida social (Andréau, 1990). La información no debe ser leída de una manera común, sino, tiene que ser sistemática, objetiva, replicable y válida. Lo característico del análisis de contenido y que le distingue de otras técnicas de investigación sociológica, es que se trata de una técnica que combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos, y la interpretación o análisis de los datos (Andréau, 1990). Además, nos permite analizar y cuantificar lo que entrega la comunicación de las personas (profesionales del área social).

Por ende, el plan de análisis sigue una estructura lógica, que se resume de la siguiente forma: Primero, se comenzará por identificar las unidades de análisis diferenciándolas por un número según el orden en que se realizarán las entrevistas. Luego de eso, se continuará con la generación de las categorías, temas y patrones presentes en las descripciones y narrativas de las participantes; Se distinguirá la conexión entre las experiencias de las participantes en relación con el fenómeno, es decir, que pueden existir vínculos entre las categorías y problema de investigación; Donde se va determinando, construyendo y comparando, el fenómeno desde el análisis de la experiencia; Por lo tanto, se realizará un cierre con los resultados recopilados y conclusiones en virtud de nuestro planteamiento de objetivos y pregunta de investigación.

## **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

El presente análisis busca analizar los elementos facilitadores y obstaculizadores que posee el programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón desde las perceptivas de las profesionales del programa respecto a la intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas. Para ello, se realizó una codificación que permitió categorizar ciertos

temas y elementos que van en concordancia con los objetivos propuestos en esta investigación.

Por tanto, a continuación, se exponen los principales resultados obtenidos del análisis de las 6 entrevistas semiestructuradas que se realizaron a trabajadoras sociales, psicólogas y técnicas sociales pertenecientes al programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón.

El análisis se llevará a cabo por medio de las siguientes categorías: Percepción de las profesionales, procesos de intervención psicosocial, facilitadores del programa PIE 24 horas y obstaculizadores del mismo.

### **Percepción de las profesionales sobre usuarios y usuarias migrantes haitianas:**

Esta categoría tiene relación con las percepciones profesionales e individuales que poseen las trabajadoras del programa PIE 24 horas. Dentro de ella, se pueden destacar la percepción que tienen sobre el fenómeno migratorio actual en Chile, los procesos de intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes y, por último, su percepción sobre la existencia o no de racismo en los procesos de intervención.

#### 1) Percepción del fenómeno migratorio:

Respecto a esta primera subcategoría, es importante mencionar que para las profesionales existe una mirada general en torno al aporte que puede significar la llegada de migrantes al país. Se destacan, por ejemplo, el aporte cultural y las formas de relación entre estas distintas culturas:

*“Yo creo que igual es bien impopular mi opinión, pero yo lo encuentro súper positivo, encuentro que es muy enriquecedor para la población, más que hablar de una nación, sino que para la gente que vivimos aquí, tener acceso a conocer otras culturas, otras personas, sociabilizar con ellos, movernos con ellos, porque ellos están en todos*

*lados, ósea, uno se topa migrantes en el transporte, en diferentes cargos, para mí es algo positivo, sé que para el resto de la población quizás no, pero a mí me gusta de que haya harta gente de hartos países y que sea una sociedad más inclusiva y tolerante” (PS 1)*

*“A ver, considero que es positivo en cuanto al ámbito de la interculturalidad, ya que nos permite conocer otras culturas y eso enriquece a la población chilena” (TEC 1)*

Sobre estas dos percepciones positivas en torno al fenómeno migratorio, se hace necesario destacar que en ambas existe una noción desde lo propio, es decir, cómo este fenómeno aporta a Chile en este caso, en vez de verlo como fenómeno horizontal que implica el diálogo entre dos culturas distintas, lo cual es uno de los postulados fundamentales del concepto de interculturalidad, que implica esta interacción entre ambas partes, no sólo de la que puede beneficiarse de la otra.

*“A mí me pasa que siento que la interculturalidad nutre, todo el rato nutre a las naciones. Claramente Chile está muy dividido con ese tema. Hay gente que sigue creyendo que los migrantes vienen como a robarles los empleos, casi a los maridos. No sé, como que dan desde una mirada muy a la defensiva y muy negativa. Y bueno, no estoy de acuerdo yo con eso. Siento que es positivo, siento que tenemos que ser solidarios con los hermanos migrantes. No estamos... nadie está libre de no ser, como el día de mañana, un migrante. Y tener que llegar a una nación con lo puesto, debe ser bastante complejo. Asíque... yo estoy de acuerdo” (TS 1)*

*“Yo la mayoría de los migrantes que conozco, son personas que realmente vienen a aportar al país, y también siento súper injusto que se culpe sólo a los extranjeros de las situaciones malas que pasan en el país o en la actualidad, siendo que siempre hubo delincuencia en el país...no es algo nuevo” (TS 2)*

Sobre estas últimas dos opiniones, se puede decir que contemplan y desmienten algunos prejuicios en torno a la población migrante que viene a establecerse en Chile. Sin embargo, pese a que todas las profesionales entrevistadas mencionaron que el fenómeno migratorio es un aporte para el país, también comentaron que existe un factor que es problemático para algunas de ellas: la migración irregular.

*“Ya mira, en relación con el fenómeno de migración que actualmente está sucediendo en Chile, que es bien alto, en base a mi percepción, siento que migrar no está mal, sin embargo, siento que Chile no está preparado para recibir a este choclón de migrantes (...) siento que se está saliendo un poquito de las manos, y está siendo tanto negativa y perjudicial, como para los migrantes como también para la población chilena” (TEC 2)*

*“Pero también considero que, en cierto punto, no es tan bueno respecto que (...) hay mucha población migrante que no ingresa por las vías regulares, mucha población migrante que ingresa de mala forma a Chile. Entonces, en este sentido, creo que igual hace falta un filtro, porque se ha visto mucho últimamente en las noticias... no sé, por ejemplo, qué asaltos, qué robos, qué esto, qué esto otro. Y no es por estigmatizar, pero se ve mucho eso de la parte extranjera (...) entonces, el fenómeno en sí viene como a aportar, pero que se haga de una forma regular” (TEC 1)*

Además, como se puede observar, relacionan la migración por pasos no habilitados con delitos por parte de personas migrantes, desconociendo, por ejemplo, otros temas que pueden estar ligados con la llegada de migrantes por pasos no habilitados, como por ejemplo y desde una mirada de las ciencias sociales, no poder saber la cantidad de migrantes que ingresan al país y conocer sus condiciones económicas y de salud, las condiciones de ingreso de NNA, entre otros temas.

Por otra parte, dentro de las opiniones que ven con reticencia la llegada de migrantes por pasos no habilitados, también mencionan otro factor ligado a las condiciones de Chile como Estado propiamente tal, sin embargo, no profundizan en qué tipo de políticas podrían aplicarse y además, se observa un desconocimiento del concepto de “interculturalidad” puesto que se utiliza de forma superflua y sin comprender factores estructurales que están íntimamente ligados con los movimientos migratorios en Latinoamérica principalmente.

*“Chile no tiene políticas que están enfocadas como en la interculturalidad, ya, como políticas integradoras. Y desde ahí también se tiende a confundir un poquito como la migración con la delincuencia... donde no está siendo regulada tampoco” (TEC 2)*

*“Emm, según lo que yo creo, es que al ser... no es como políticas que permitan a las personas como venir a trabajar y hacerlo de manera legal, lo que hace que se descontrola obviamente el fenómeno migratorio porque se viene y pasan por estos pasos que no son habilitados, lo que igual es peligroso, también por las personas que ingresa. Entonces es algo que está súper ahí latente (...) Bueno, como te decía, de la manera en que algunas personas lo hacen, es negativo, tanto para las personas que vienen llegando, como para las personas del país, entonces creo que igual hay como una dualidad entre lo positivo y lo negativo” (PS 2)*

Con todo lo expuesto, se puede afirmar que, para las profesionales del programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón, la percepción que existe sobre el fenómeno migratorio es diversa, siendo para algunas un fenómeno positivo que viene a “aportar” al país, lo cual también tiene una lectura respecto a la verticalidad de la relación entre culturas, pero que aun así, se percibe positivamente por las profesionales y ellas intentan, a su vez, derribar mitos o prejuicios sobre la población migrante. Por otra parte, otras profesionales, señalan que es algo positivo respecto a lo cultural, pero poniendo énfasis en la migración irregular,

asociando ésta con delitos y, además, añadiendo que el país no está preparado para la llegada masiva de migrantes y que no cuenta con políticas adecuadas, sin embargo, no se profundiza respecto a propuestas o reflexiones respecto a este último punto. Sumado a esto, también es relevante volver al concepto de interculturalidad que se planteó en el marco de antecedentes, el cual tiene dentro de sus componentes el reconocimiento del otro y su comprensión desde su propio contexto y la comunicación comprensiva entre las distintas culturas que conviven en un mismo espacio puesto que es a través de ésta donde se produce el enriquecimiento mutuo y, por tanto, el reconocimiento y la valoración de cada una de las culturas dentro de un marco de igualdad (Hernández, 2005).

## 2) Intervención con migrantes hispanohablantes:

Sobre esta segunda subcategoría, resulta relevante mencionar que las profesionales, tanto en su experiencia en PIE 24 horas como en otros lugares de trabajo, han realizado intervención con migrantes de distintas nacionalidades como, por ejemplo, argentina, haitiana, paraguaya, peruana, uruguaya y venezolana. Por tanto, pese a que el foco de esta investigación tiene relación con migrantes de nacionalidad haitiana, las profesionales comentaron su experiencia con migrantes hispanohablantes haciendo una comparación con migrantes que no manejan el idioma español, como es el caso de las y los usuarios haitianos.

*“Felipe<sup>1</sup> es peruano, sí, pero igual como hablamos el mismo idioma, no difiere tanto, sí en cuanto a la cultura (...) pero con respecto al idioma, súper favorece, también la intervención con los chiquillos, y la percepción que tiene también del programa, no así, como con los otros que no se puede trabajar mucho porque no hablan el idioma (...) Te ponía como ejemplo al Felipe, ahí sí hablábamos el mismo idioma, entonces ahí se puede co-construir, se pueden evaluar objetivos que tengamos en nuestros*

---

<sup>1</sup> Nombre ficticio para referirse a un niño menor de edad.

*planes... sí, como existe una gran diferencia dentro de las familias que hablan español y las familias que hablan en otro idioma, en este caso el creolé” (PS 2).*

*“A lo mejor los colombianos, venezolanos, peruanos, bolivianos y toda la gente que llega a Chile, otros migrantes que hablan español, es mucho más fácil, porque uno puede conversar y preguntar o hasta encontrar la forma adecuada como para llegar a la información cachai” (TS 2).*

Por otra parte, también es relevante mencionar que una de las profesionales comentó el tema de la diferencia cultural y cómo abordarla en los procesos de intervención:

*“Entonces, creo que es importante tener como el conocimiento real de cómo es su cultura, y no solamente cultura en cuanto a vestimenta, en cuanto a comidas, sino que su cultura en cuanto al trato, cómo es su trato, el tono de voz (...) buscar otras formas en las que las personas que intervienen con esta población puedan saber realmente cómo es su forma de comunicación para no malinterpretarlas” (TEC 1).*

Sin embargo, en la entrevista a otra profesional se pudo observar que existe un prejuicio respecto a la cultura y dinámicas de ciertas poblaciones, lo cual implica un sesgo en los procesos de intervención que se llevan a cabo en el programa PIE.

*“Los peruanos, porque la mamá era como súper cerrada y como con sus sesgos de violencia muy arraigados en ella, y era como súper negativa y no visualizaba en realidad que tuviera las problemáticas” (TS 2)*

*“Uno culturalmente igual sabe que los peruanos, a lo mejor son un poco más violentos como para trabajar, son más machistas cachai’, los venezolanos y los colombianos lo mismo” (TS 2)*

Como se puede apreciar, pese a que tal vez la profesional haya formado su opinión en base a la intervención y el trabajo con esta población en particular, este prejuicio puede afectar en las formas de intervenir con estos usuarios y crear un sesgo que impactará en los objetivos a trabajar.

3) Intervención con usuarios y usuarias migrantes haitianas:

Respecto a esta intervención en particular, también se mencionaron elementos similares sobre los factores culturales.

*“Claro, yo creo que como te digo, creo que lo principal es conocer su cultura, saber conocer cómo es la comunicación que ellos tienen, cómo es el trato, porque como te mencionaba, puede que ellos tengan una forma de comunicación más fuerte que la que tienen los chilenos, ya, entonces puede que yo vaya a una casa de haitianos y ellos estén acostumbrados a gritar supongamos, y para mí eso, yo voy decir, noo... es que ellos no logran tener una comunicación efectiva, y realmente no es que no tengan una comunicación efectiva porque la dinámica familiar se da muy bien y su comunicación es efectiva para mí, por no conocer su cultura” (TEC 1)*

*“Creo que, desde ahí, de tratar de que se sientan lo más acogidos posible, de explicarles las normativas chilenas, porque lo más seguro, y si llegan a los programas, una familia haitiana no va a llegar por demanda espontánea, va a llegar porque el tribunal de familias los mandó” (TS 1)*

*“Cómo es la crianza en Haití... cómo es el desarrollo biopsicosocial de los niños allá, cuáles son como las expectativas que los papás tienen de la formación de los niños en Haití, cosa de poder conocerlos” (TS 2)*

*“Mira, yo creo que primero, entendiendo su cultura, ya... porque para lo que nosotros puede resultar como una vulneración de derechos o una situación grave,*

*para ellos es normal porque es parte de su cultura, entonces tal vez desde ahí, desde ese entendimiento, ir generando como un proceso también de socioeducación, tanto para la familia como para nosotros. A lo mejor generar un taller en base a eso, como de comidas típicas, de su cultura y desde ahí poder también ir generando una vinculación con ellos... ellos igual se muestran como muy reticentes a las intervenciones, y es por lo mismo, porque su actuar de ellos para nosotros de repente puede ser que están vulnerando” (TEC 2)*

*“Compleja... por el tema del idioma y también compleja por la cultura que tienen. Ellos tienen una cultura muy distinta a nosotros entonces se hace complejo poder explicarle a un niño, que quizás, manteniendo y respetando su cultura pueden enseñarle cosas de la cultura nuestra, sin pasar a llevar lo que ellos ya tienen, que es la idea de la interculturalidad” (PS 2)*

Con todo lo expuesto, se puede mencionar que las profesionales mantienen un desconocimiento de la cultura haitiana, empero, intentan buscar estrategias para llevar a cabo los procesos de intervención considerando esta diferencia cultural.

Continuando con el tema de la cultura, las profesionales pusieron énfasis en la diferencia idiomática al momento de poder realizar una intervención psicosocial:

*“Tuvimos el año pasado unos hermanos, una chica y un chico de nacionalidad haitiana, estos hermanitos, los papás no manejaban nada el idioma, igual era difícil el contacto con la participación más que nada, de los papás en la intervención. Igual el chico más grande, que tenía 16, tampoco manejaba el idioma, sí la más pequeñita Wood<sup>2</sup> que tenía 11 o 12, no lo recuerdo... ella manejaba el idioma, ella era como*

---

<sup>2</sup> Nombre ficticio para niña menor de edad.

*aquí la responsable que no debió haber sido, de traspasar la información con los papás y con los hermanos también, porque no tenemos tampoco un traductor” (PS 2)*

*“Es que siento que el tema del idioma es el gran tema acá, sobre todo como uno se va a acercar a las familias cachai’, si no te entienden y tú tampoco a ellos, entonces se crea una barrera enorme. Y ahí creo que no sé cómo se podría llevar a cabo una intervención psicosocial, si no existe el cómo llevarla. Como tener todo ahí en blanco... no se sabe. Es difícil” (PS 2)*

Respecto a esta subcategoría sobre intervención con usuarios y usuarias migrantes haitianas, resulta relevante volver a mencionar que los elementos que aparecieron en las entrevistas que tienen relación con la diferencia cultural y con la diferencia idiomática, se presentan como un desafío para el proceso de intervención y se entrecruzan también con la percepción que tienen de la misma forma de intervenir, lo cual marca la pauta para las intervenciones en un futuro.

#### 4) Expresión de racismo

La última subcategoría tiene relación con la percepción sobre la existencia de racismo durante los procesos de intervención psicosocial. La mayoría de las profesionales señaló que no han visto alguna expresión de racismo –ni individual ni estructural- en los procesos de intervención con usuarios y usuarias migrantes haitianas:

*“No, yo no he visto racismo. No, no, aparte que, pucha, depende también del lugar, depende tanto de las profesionales. Hay profesionales que pucha na’, pueden salir de la mejor universidad, pueden tener chorrocientos años de experiencia laboral, y la calidad humana, eh, no te la da un título, eh, entonces eh, por lo menos el PIE está conformado por buenas personas, por buena calidad de personas y de profesionales, y creo que la jefatura, y espero no equivocarme con esto, creo que la jefatura tampoco lo permitiría” (TS 1)*

*“Mira, aquí en el programa siento que no. Ya... Por lo menos con nuestros casos que sí tuvimos, siento que supimos abordar y acotamos todos nuestros recursos personales y profesionales como para intentar llevar a cabo una intervención que favorezca tanto al bienestar de los niños como de su grupo familiar, pero siento que lo abordamos desde el respeto, también entendiendo su propia cultura” (TEC 2)*

*“No, no creo que haya existido algún tipo de racismo, al menos acá dentro del equipo no se ha tratado... de hecho tampoco hacer este racismo como a la inversa de tratarlos como si fueran personas poco capaces, yo creo que al igual que con todos, se trató de hacer la intervención lo mejor posible” (PS 2)*

Sin embargo, una de las profesionales comenta parte de una situación que vivió con una familia haitiana y menciona que sí hubo expresiones de racismo estructural por parte del programa:

*Respecto a la causa: “Yo creo que la abrimos más rápido que en otros casos que a lo mejor había más indicios de violencia en ellos, porque no sabíamos lo que ellos nos querían decir (...) Nosotros de igual u otra forma discriminamos porque como no lo entendemos y no conocemos su cultura, tratamos de que ellos se adapten a la nuestra y no al revés, tratar de comprenderlos cachai’... entonces eso dificulta aún más porque ellos también se sienten discriminados (...) Yo creo que además existe una cultura en la que te dicen “bueno si vení a Chile aprende a hablar en español po” cachai’, adáptate tú” (TS 2)*

*“Es un sentido de crianza y comunidad que nosotros no manejamos acá, por lo tanto, muchas veces juzgamos o evaluamos estas familias, desde nuestro contexto, desde nuestra historia, y estamos haciendo una alienación cultural en vez de ser*

*interculturales, como se supone que aparece en las líneas programáticas del servicio” (TS 2)*

*“Su cultura es parte de su identidad. Y cuando llegan a Chile se la estai’ cortando, porque estai’ esperando que el niño se adapte a la cultura chilena, no estai’ adaptando la cultura a ellos, porque independiente que vengan a Chile y que obviamente tengan que adecuarse a lo que pasa en Chile, también tiene derecho a guardar su raíz, su historia y un poco como que se pretende borrar para que ellos sean como nosotros esperamos que sean” (TS 2)*

*“Tú me preguntai’ a mí, la vulneración no estaba en el grupo familiar... la vulneración la hicimos nosotros” (TS 2)*

Respecto a estas declaraciones, resulta fundamental destacar que, para la profesional, existió racismo estructural hacia una familia haitiana que fue derivada al programa PIE 24 horas, y que eso conllevó, como bien lo menciona, en que al final fuese el programa y las otras instituciones involucradas, las que terminaron vulnerando el derecho del niño y su familia. Por tanto, pese a que la mayoría de las profesionales mencionaron que no han visto una expresión de racismo, sí existió un caso en el cual se produjo una situación de racismo a nivel estructural que involucró, desde la institución que derivó el caso, hasta tribunales de familia que terminó por cerrar la causa.

### **Procesos de Intervención psicosocial**

Esta categoría tiene relación con la forma en la cual las profesionales entienden los procesos de intervención psicosocial en el programa desde su disciplina y también ligándolo con los lineamientos técnicos del programa PIE 24 horas. Por tanto, las subcategorías presentes son: Formación profesional, Intervención psicosocial y Lineamientos técnicos.

- 1) Formación profesional

El perfil profesional de las 6 entrevistas para este trabajo se distribuye en 3 profesiones: 2 psicólogas, 2 trabajadoras sociales y 2 técnicas sociales. Sin embargo, también se les consultó si tenían alguna formación especializada para trabajar con población migrante. En este sentido, 2 de las entrevistas respondieron positivamente y contaron su experiencia:

*“Sí, bueno tengo, sí, se me había olvidado en realidad, cuando me preguntaste si tenía alguna formación, sí, hice un diplomado en Política indígena e interculturalidad en la Universidad del Desarrollo, hace mucho tiempo” (TEC 1)*

*“Sí, en el... pero no en el pregrado, no sacando trabajo social en sí. Fue en un postítulo de estudios de las familias en la Universidad Católica, y ahí en el área de salud mental se abordó la terapia familiar puntualmente, y la afectación de la población migrante cuando llegaba a otro país, esto de no tener redes de apoyo, todo lo que pasaba con las profesiones, las crisis familiares, eso” (TS 1)*

Estas son las dos experiencias de formación especializada entre las profesionales que participaron de esta investigación, y al ser consultada sobre si creían que era importante poseer esta formación, afirmaron que:

*“Te planteo el hecho de que considero que sí debería haber una formación, no solamente en un PIE, sino que en cualquier programa donde se trabaje con población migrante. Debería haber un curso, alguna capacitación, algo que te habilite, te enseñe un poco respecto de la cultura de estas personas, porque son muy distintas y de repente nosotros como chilenos, por ejemplo, podemos tomar mal algo o alguna*

*práctica que ellos realicen, para nosotros puede ser muy na' ver, como en desmedro de alguien y quizás para ellos es algo completamente normal, o viceversa” (TEC 1)*

*“Sí, yo creo que es relevante porque no... no está equiparada la cancha para chileno, igual que para un migrante. Entonces, ahí hay que verlo desde otro enfoque también de la intervención. No es lo mismo” (TS 1)*

Otro punto relevante es que, para aquellas profesionales que han estudiado en la Universidad cuando ya existía de forma masiva esta última oleada migratoria, pudieron recibir una formación en sus cursos de pregrado que aborda esta problemática.

*“Sí, mira yo actualmente estoy terminando el trabajo social de la universidad y estoy en un ramo de interculturalidad y migración. Ya... Entonces estamos enfocados fuertemente en el tema de la interculturalidad, como el ramo lo señala, y claro, es el proceso, es el proceso como de interacción que se da entre las culturas, ya...donde una de sus características principales es la horizontalidad y como te decía anteriormente como que niuna cultura está sobre la otra, ya... y desde ahí también entender y que se den estos procesos de comunicación e integración, también de integrar a la otra cultura. Y siempre basada en el respeto también” (TEC 2)*

*“Si cuando estaba en la U, hicimos un pre censo en la comuna de independencia, que ahí teníamos como que hacerle las mismas preguntas, que salen en el censo, a las personas. Y ahí, por ejemplo, si estuvimos cerca de familias haitianas también y dominicanas, que vivían como muchos... me recuerdo que vivían muchos en un*

*departamento muy chiquitito y en condiciones bastante precarias, ¿ese fue como el gran acercamiento que tuvimos como a algo... multicultural quizás?” (PS 2)*

Por tanto, según lo expresado por las profesionales, se puede afirmar que algunas poseen una formación profesional que las habilita para trabajar con usuarios y usuarias migrantes, sin embargo, comentan que de todas formas es necesario una formación desde el programa mismo, lo cual será analizado en los obstaculizadores que ellas mencionaron.

## 2) Intervención Psicosocial

Esta categoría tiene relación con la comprensión que tienen las profesionales sobre la intervención psicosocial. En la categoría anterior ya se profundizó sobre la forma de intervenir con población migrante y, en particular, de nacionalidad haitiana. Sin embargo, algunas profesionales comentaron otros elementos que son importantes a considerar sobre cómo ellas realizan la intervención y cómo la perciben.

Como ya se mencionó anteriormente, Bolaño (2003) plantea que los elementos fundamentales de la intervención psicosocial tienen relación con las actividades que realiza él o la interventora con el fin de provocar un cambio en un individuo y/o colectivo. En este sentido, resulta interesante ver qué elementos mencionan las profesionales sobre esta intervención, si logra o no su fin y, además, qué elementos también son parte de este proceso. Por ejemplo, para la profesional PS 1 es fundamental el vínculo que se puede generar en los procesos de intervención:

*“También dentro de mis intervenciones yo me preocupo mucho de generar un vínculo y conocer a la persona, entonces eso igual me enriquece y me da lineamientos*

*propios para yo poder ir siguiendo el proceso terapéutico en consideración de la historia, de sus particularidades y de sus costumbres” (PS 1)*

Respecto a la intervención con NNA migrantes, menciona que:

*“Yo particularmente trabajo con los adolescentes, con los niños, entonces se me ocurren muchas ideas como para integrarlos y hacer intervenciones con ellos, por ejemplo, escuelas de fútbol, talleres de... como de gusto que sean, más por la edad que por la diferencia de nacionalidades. Se me ocurren como ese tipo de cosas para hacer intervenciones psicosociales con los chiquis” (PS 1)*

Por otra parte, también aparece un elemento que tiene relación con la dificultad de trabajar con usuarios y usuarias migrantes haitianas cuando no se tienen los recursos y herramientas necesarias. Y este caso, la profesional hace alusión a un caso en el cual sólo la hija menor, de una familia de cuatro integrantes, manejaba el idioma español.

*“Porque el mismo hecho de no comprender o de no tener un intermediario, porque obviamente esta chiquitita, no podíamos tenerla cada vez que quisiéramos tomar contacto con la familia, entonces esto hace que el proceso se vea interferido, que se alargue, que a veces no sabían cómo llegar al programa, la dirección... también había dificultades ahí” (PS 2)*

Por último, es importante señalar una opinión respecto al proceso de intervención y su finalidad misma:

*“Pero yo siento que todo es manejable, es manejable y lamentablemente manipulable, aunque suene feo, pero también es sumamente manipulable el tema de los objetivos. O sea si tú querí’ que salgan todos los casos con 100% favorable, oye lo podí hacer lo más relajao’ del mundo y poner puros objetivos pequeñitos. El tema es que esos objetivos por muy pequeñitos que sean, tienen que ir siempre conversados con la familia, porque osino no les van a hacer sentido y no vai’ a poder avanzar y hacer un cambio real en la familia” (TS 1)*

En este sentido, resulta muy importante la percepción de esta profesional, debido a que toma dos elementos fundamentales; por una parte, plantea que los objetivos que se plantean para la intervención, los cuales tienen que ir en la misma línea que los objetivos transversales que posee el programa, pueden ser manejados respecto a cómo éstos se plantean; y, por otra parte, también muestra la relación que existe entre el programa y sus intervenciones, con el organismo fiscalizador, que en este caso es Mejor Niñez. Este punto es fundamental, puesto que, según lo relatado, el cumplimiento del objetivo de la intervención está íntimamente ligado a cómo lo plantee la profesional, y en ese sentido, si sólo buscará cumplirlo para lograr los objetivos transversales de dicha intervención, o si es para lograr un impacto en el grupo familiar.

### 3) Lineamientos Técnicos

Esta subcategoría tiene relación con cómo se relacionan los lineamientos técnicos del programa PIE 24 horas con la intervención psicosocial que se realiza, y en particular, con el trabajo con usuarios y usuarias migrantes haitianas.

Desde las percepciones de las profesionales sobre los lineamientos técnicos, resulta interesante analizar que aparecen al momento de ser consultadas por lineamientos claros al momento de intervenir con población migrante y, dentro de sus respuestas, primero aparecen los objetivos transversales y desde allí se ligan con los lineamientos técnicos del programa y de Mejor Niñez, y en particular, en cómo se aborda desde allí la interculturalidad y el trabajo con usuarios y usuarias migrantes haitianas.

*“Por ejemplo, nosotros trabajamos con objetivos transversales, creo que ahí pueden estar los lineamientos más claros y los objetivos transversales, si bien se aplican para todos los niños, hay un objetivo transversal que incluye la interculturalidad y el respeto hacia las culturas diferentes de cada familia” (PS 1)*

*“Así como bien definidos, definidos, por ejemplo, hay objetivos transversales que se tienen que trabajar y ahí está considerada la interculturalidad y se habla específicamente de ella (...) Claro, sí, se plantean por ejemplo algunos modelos de objetivos y te dan como un diseño de cómo podrías ir trabajando en este caso, ya, según lo que yo tengo entendido porque no me ha tocado a mí implementarlo. Pero sí sé que hay objetivos transversales que hacen referencia a la interculturalidad, a la diversidad de género, etcétera” (TEC 1)*

*“No hay un protocolo como entidad, como desde el PIE 24 horas. No. Lo que sí se ve desde la base son los lineamientos de Mejor Niñez. Entonces, Mejor Niñez, cuando uno hace un plan de intervención para un niño, bueno, para la familia completa, esos planes de intervención tienen que ir siempre cruzados por los enfoques transversales, ya, que hay unos que son bases, ponle no sé, el enfoque de derechos tiene que ser*

*base para toda la familia. El enfoque intersectorial también es base para toda la familia porque está el tema de redes ¿cierto? El enfoque de género también tiene que ser transversal, porque la mayoría son situaciones de malos tratos, pero si una familia que es migrante o por ejemplo tenemos un chico que tiende a generar bullying a compañeros que son migrantes, como de la otra cara de la moneda, también tiene que estar en el enfoque de la interculturalidad. Entonces, no está como el protocolo, no sé, desde la fundación DEM o desde el PIE 24 horas, pero existen las bases técnicas, lo que sustenta el programa” (TS 1)*

Sin embargo, cuando las profesionales han tenido que trabajar con usuarios y usuarias migrantes haitianas, estos objetivos transversales no han sido tan orientadores debido a su amplitud.

*“Ya empezando porque no hay un traductor intercultural ya, creo que, para empezar, este fenómeno de la migración se viene dando, se ha dado desde siempre, hace muchos años y, por lo tanto, como si tuviéramos políticas y lineamientos basados en la interculturalidad, creo que sería, debería empezar primero por enseñarnos como... la base de cómo abordar sobre toda la población haitiana, ya” (TEC 2)*

*“Emm, no. Mira nosotras cuando tuvimos a estos chiquillos, que no hablan el español, no sabíamos cómo hacerlo, porque no había la verdad lineamientos claros, yo por lo menos lo desconozco y en ese momento mi triada también. Porque no sabíamos cómo intervenir con ellos, porque nunca hemos tenido una capacitación acá” (PS 2)*

*“No, no, porque no logramos entender lo que ellos nos querían transmitir y viceversa, ya... porque era una familia de que teníamos... antecedentes que no manejaba el idioma español entonces desde ahí no se pudo llevar ningún objetivo planteado ni poder trabajar con ellos” (TEC 2)*

Si se analizan las dos últimas citas, las profesionales están hablando sobre si se pudo realizar efectivamente el proceso de intervención, y como se aprecia, no existieron los lineamientos claros para poder intervenir de manera correcta y efectiva. Además, para otras profesionales, esta dificultad no se debe netamente a la falta de claridad sobre estos objetivos transversales, sino que, además, se suma un problema teórico que al parecer está a la base de esta dificultad, y es la forma en la cual se concibe el concepto de interculturalidad:

*“Haciendo como ese comparativo uno tiende a no abstraer ciertas culturas que ahora siempre hay mucha migración en este periodo, entonces igual nuestros enfoques o los enfoques de este programa están relacionados con la multiculturalidad, más que con la interculturalidad” (TS 2)*

*“Claro, porque igual se tiende por ejemplo como en estos programas los enfoques que son transversales hablan como de este modelo de multiculturalidad más que de interculturalidad porque la intervención igual está enfocada como... en un trabajo transversal y no de incluir como estas otredades, en otras culturas” (TEC 2)*

Como se puede apreciar, para estas dos profesionales, el enfoque que se exige desde el programa y desde Mejor Niñez tiene más relación con lo multicultural, es decir, con el mero reconocimiento de otra cultura, pero sin generar un cambio desde el programa mismo para

trabajar con esta población. Es por eso que, por ejemplo, señalan el tema de la falta de un/a traductor/a intercultural, puesto que reconocen que existen barreras para poder realizar una intervención efectiva.

Por último, también es importante señalar otra opinión relevante sobre la intervención y cómo se construyen los objetivos de la misma:

*“Como te digo, no sé si hay lineamientos para todas las tríadas, pero sé que, al menos, si te puedo asegurar que una parte sí cae en nosotras de cómo llevamos a cabo esos objetivos y no sólo de nosotras porque también trabajamos con otros dispositivos que es el PDC y el PDE y los objetivos también son unificados entre los tres circuitos, entonces también recae en ellos que ese objetivo que creamos entre los diferentes dispositivos también recae en ellos, que es también llevarlos a cabo de una manera íntegra y ética y respetuosa” (PS 1)*

En este sentido, resulta importante destacar la forma en cómo se trabaja en base a los objetivos transversales, puesto que como ya se expresó, al ser muy amplios no entregan las directrices necesarias, pero, por otra parte, como lo plantea la última profesional, esa amplitud también hace que cada profesional aborde la intervención de la manera en que más le acomode, siempre y cuando sea de forma “íntegra, ética y respetuosa”.

### **Facilitadores del programa**

Esta categoría tiene relación con el análisis de elementos facilitadores que están presentes en los procesos de intervención en el programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón con

usuarios y usuarias migrantes haitianas. Se encontraron 2 subcategorías para poder analizar el tipo de facilitadores: facilitadores individuales y facilitadores estructurales.

1) Facilitadores a nivel individual:

Hubo 3 profesionales que respondieron a favor de esta subcategoría, y todas mencionaron el mismo elemento facilitador: la calidad humana y profesional de las personas que trabajan en el programa PIE 24 horas.

*“Yo creo que, como equipo, además, y como el objetivo principal de estos programas es que... es como cortar la vulneración que se comete con algún niño o joven, se buscaría algún tipo de recurso, creo que no habría alguna barrera que me dijera no, entonces no puedes trabajar con él y quedas fuera, yo creo que se buscaría quizás en ese momento la herramienta oportuna, ya sea la educación, el ir, no sé si a algún traductor, o quizás buscar la forma en la cual podamos comunicarnos. Pero siento que se buscarían las herramientas si es que no están dispuestas en este momento, como te digo, yo no manejo si realmente están dispuestas o no, quizás sí están dispuestas, porque sí sé que hay objetivos transversales que hacen referencia al trabajo con esta población, pero no sé mayormente si es que hay como, por ejemplo, ya en caso de enfrentarte a esta situación tienes que accionar de esta forma, ya, entonces en ese sentido no, ahí no lo manejo” (TEC 1)*

*"Por eso yo hablo de la calidad humana de las personas que, aunque a lo mejor no tengan, suponiendo que no tengan herramientas, como igual la calidad humana va a moverse a crearlas. O pedir las o acoger a las personas con las herramientas que*

*tengan de la mejor forma posible. Entonces mi experiencia ha sido súper linda ahí y espero que siga así el tiempo, que siga adelante también" (PS 1)*

*"Entonces, desde el recurso humano, yo estoy segura de que mis compañeras se van a movilizar y van a hacer lo humanamente posible para que las intervenciones salgan igual y salgan igual de la manera más respetuosa posible con las familias" (TS 1)*

Como se puede apreciar, para las profesionales existen una serie de obstaculizadores que analizaremos en la próxima categoría, sin embargo, destacan como facilitadores la calidad humana y profesional que existe en el programa, debido a que gracias a eso se puede lograr intervenir inclusive en aquellos casos donde no existe el conocimiento específico o faltan recursos puntuales.

## 2) Facilitadores a nivel estructural:

Esta subcategoría, según lo expresado por las profesionales, tiene relación con la articulación con otros organismos públicos que han facilitado el proceso de intervención con usuarios y usuarias migrantes haitianas.

La profesional narra una situación en la cual ambos progenitores de nacionalidad haitiana no tenían conocimiento del por qué ingresaron al programa, a raíz de eso, presentaban una escasa adherencia por lo cual, se apertura una medida de protección en el Tribunal de Familia:

*“Fue el tema de que nosotros hicimos una apertura de medida de protección (...) la apertura que dieron los papás, fue que el momento de la audiencia preparatoria había un traductor y ese traductor les explicó a ellos lo que nosotras queríamos trabajar en el programa” (TS 2)*

En este sentido, el traductor fue fundamental para que los padres entendieran la razón de por qué habían ingresado al programa, lo cual provocó que sí mostraran adherencia al proceso y, a su vez, se pudo indagar en los motivos que dieron lugar al ingreso al programa. Por tanto, este traductor, perteneciente a Tribunales de Familia, fue fundamental para poder trabajar en este caso en particular.

Por otra parte, otra profesional señala la implementación de nuevos programas que, sin duda, aportan a los procesos de intervención con usuarias y usuarios migrantes.

*“Igual ahora tenemos la Oficina de Migración que está en la comuna, asique va a ser más fácil también, y sobre todo ahí va a estar nuestro desafío para las tutoras, sobre todo que trabajamos ahí en red, hacer un trabajo colaborativo” (TEC 2).*

Con esto, se puede constatar que existen facilitadores a nivel estructural que están apoyando los procesos de intervención psicosocial, en este caso particular, con población migrante haitiana.

### **Obstaculizadores del programa:**

Esta última categoría tiene relación con los factores que obstaculizan los procesos de intervención psicosocial, en este caso, con usuarios y usuarias migrantes haitianas. A

diferencia de los facilitadores, esta última categoría contiene dentro de sí a 3 subcategorías: obstaculizadores a nivel individual, estructural y relacionados con el Servicio Mejor Niñez.

1) Obstaculizadores a nivel individual:

Esta subcategoría tiene relación con aquellos factores individuales que obstaculizan el proceso de intervención psicosocial, en este caso, son usuarios y usuarias migrantes haitianas. Pese a que las profesionales no señalaron que existieran obstaculizadores a nivel individual como tal, sí es importante mencionar lo que se planteó en la primera categoría analizada sobre las percepciones de las profesionales. En este sentido, y como ya se planteó, resulta interesante recalcar que la percepción negativa de algunas sobre el fenómeno migratorio sí es un obstaculizador al momento de realizar una intervención psicosocial con población migrante y, a su vez, los prejuicios sobre una población o nacionalidad en particular también obstaculizan el proceso mismo, puesto que se parte desde un sesgo en particular.

2) Obstaculizadores a nivel estructural:

Esta subcategoría está relacionada con aquellos factores estructurales que dificultan el proceso de intervención psicosocial, y que son en un nivel más macro, desde el programa mismo, otros organismos que trabajan en el circuito 24 horas, etc. Respecto a esto, las profesionales señalaron lo siguiente:

*“Si a mí me llegara a tocar una persona que es extranjera, la iniciativa propia yo creo que es imprescindible, pero también es muy importante que el programa en sí te*

*brinde las herramientas o te ayude a la búsqueda de estrategias para poder dar la atención correspondiente” (TEC 1)*

*“Los programas de la línea 24 horas, sino que todos los programas de Mejor Niñez, hablan de interculturalidad. Yo creo que también tendrían que hacerse responsables, no sé si el ministerio o el mismo Servicio Mejor Niñez, de que los profesionales tuvieran por lo menos una mínima capacitación en la que conocieran cuál es la cultura y cuál es la forma de crianza que hay de los niños, porque yo creo que hay mucho desconocimiento” (TS 2)*

En ambos casos, las profesionales señalan la necesidad de capacitaciones respecto al tema de la interculturalidad y el trabajo con usuarios y usuarias migrantes. Por tanto, la inexistencia de dichas instancias es un factor obstaculizador a nivel estructural.

Por otra parte, las profesionales también señalan otro elemento importante para poder realizar este proceso de una forma más adecuada: el factor económico.

*“Creo que el tema de lucas se obstaculiza, yo creo que sí. Porque igual contratar a una persona como decía delante de la planta, de tener un traductor y todo esto... o hacer algún curso quizás para que nosotras podamos aprender, para que por lo menos haya una conversación o algo, yo creo que sí, como un tema más económico. No sé si la fundación está dispuesta, hasta el momento no (...) Pero sí creo que influye mucho, si ellos no tienen un capital como para nosotros contratar a estas personas o nosotros capacitarnos en este tema idiomático o en temas multiculturales y todo... teniendo recursos, se pueden hacer muchas cosas. Creo que es un factor súper importante y decisivo” (PS 2)*

*“Debe haber juegos terapéuticos perfectamente quizá en español y en otro idioma, demás que hay, el tema es que las fundaciones o Mejor Niñez son quien debiera costearlo, es más, debieran exigirlos en las supervisiones técnicas,” oye por qué no está esto” (...) Y desde ahí también el cada quien se informa como hasta donde quiere po’, como nadie se hace cargo y al no haber nadie haciéndose cargo, queda muy a libre criterio” (TS 1)*

Otro tema que salió en las entrevistas con las profesionales fue el factor idiomático, y particularmente, la ausencia de un traductor o mediador intercultural. Este último punto fue transversal y al parecer, es algo que las profesionales tienen muy presente como uno de los obstaculizadores más potentes al momento de realizar intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas.

*“Entonces, desde ahí, claro que debieran haber protocolos, sobre todo con los haitianos (...) si tienen problemas con el idioma, intérprete, con toda la familia en conjunto, si para ellos, por ejemplo, no sé, por lo vecina de al lado que entienda a medias el idioma, y es alguien significativo, incorporar a la vecina. Lo importante es que se sientan lo más cómodo’ para poder ir abordando las situaciones que lo llevaron al programa” (TS 1)*

*“Mira, desde la experiencia que vivimos con estos dos hermanos, porque eran hermanos haitianos, mi opinión, no recibimos mucho apoyo del servicio. En varias ocasiones lo planteamos esto de un traductor, pero todo se delegó acá al programa.*

*Así como “búsquenlo, vean como... vean prácticamente cómo lo hacen ustedes” (TEC 2)*

Como último factor obstaculizador a nivel estructural, una profesional señaló la importancia de que todos los programas e instituciones tengan conocimiento de cómo es la cultura de las poblaciones migrantes, puesto que de esta forma se pueden identificar si existen o no vulneraciones:

*“No sé si está como aprobado o no, pero mi hipótesis es que los actores sociales que hacen las derivaciones al PIE, no sé si detectan tantas problemáticas en esta situación migrante. ¿Se entiende? O sea, no sé si en un colegio tienen como las antenitas para captar las señales de alguna vulneración de una persona migrantes o en un CESFAM, no sé, o sea, creo que tendría que ser algo muy muy grave como para que llegara a... porque además también, y esto quizás puede ser un prejuicio mío... yo considero la población haitiana como bien hermética igual”*

Como se pudo apreciar, en el caso de los obstaculizadores estructurales, existen una serie de factores que influyen y entorpecen los procesos de intervención psicosocial. La falta de capacitaciones y de recursos se van cruzando con otro tipo de factores tales como la barrera idiomática, y el escaso conocimiento de la cultura haitiana, lo cual provoca un desconocimiento general en torno a la llegada de estos casos al programa PIE 24 horas y luego, en cómo proceder con los procesos diagnósticos y de intervención psicosocial.

### 3) Obstaculizadores desde Mejor Niñez

Esta última subcategoría está separada de los obstaculizadores estructurales, puesto que consideramos que tiene elementos propios que son necesarios analizar de forma separada. En este sentido, las profesionales vuelven a hablar del factor económico, sin embargo, lo ligan directamente con el Servicio Mejor Niñez:

*“El tema es que los obstaculizadores que sí existen pasan netamente por temas administrativos, literalmente burocráticos, asique no pasan por la misma jefatura (...) siento yo que Mejor Niñez y las fundaciones mismas eh, de repente son bien, eh, cómo decirlo pa’ que no suene feo, pero son, son barzas, son barzas con los profesionales, porque los profesionales son las que se toman el tiempo después de la pega para preparar los materiales para las sesiones, los que se compran sus cosas, yo misma en todo caso, yo me he comprado ene libros para intervenir, juegos terapéuticos porque son cosas que no están en el programa (...) Y desde ahí, yo por lo menos no he visto facilitadores, pero no creo que pase por las no voluntades, yo creo que pasa por los no recursos, porque no están los recursos, porque la necesidad se ve, osea, está, la necesidad está, pero claro, como ha habido pocos casos ingresados de haitianos, como que se hace la vista gorda. Es como cuando el problema sea real y cuando se haga la necesidad como más grande, yo creo que recién se van a tomar acciones. Porque Mejor Niñez debería tener la plata asegurada a todos los programas para pagar intérprete, para quien sea. Sí, pero no es tan fácil” (TS 1)*

*“Desde Mejor Niñez siento que deberían dar más plata, yo creo que todo va con respecto a lo económico, porque si no hay cómo y la fundación no tiene como para contratar a alguien y Mejor Niñez tampoco, yo creo que sí lo han visualizado como*

*una necesidad, pero todavía quizás no ponen en marcha algunos proyectos que tengan” (PS 2)*

Ahora bien, otro tema que mencionan las profesionales y que tiene relación con el Servicio Mejor Niñez, tiene relación con qué espera el servicio de la intervención psicosocial misma:

*“Claro, pero en la intervención en sí, siento que no se han hecho muy presentes (...) Osea yo pienso que es deficiente po’ cachai, porque finalmente el servicio, que es el que nos mandata a nosotros, nos está pidiendo algo que nosotros hagamos, pero que en realidad nosotros no tenemos las condiciones de hacerlo” (TS 2)*

*“Instrumentalizan en el fondo el trabajo. Está focalizado más al tema de poder sacar carnet, de poder regularizar la situación, pero en el fondo, como los objetivos de lineamiento del trabajo no existen para el Servicio Mejor Niñez” (TEC 2)*

En este sentido, como se puede apreciar en las palabras de las profesionales, los procesos de intervención psicosocial se ven limitados por lo que espera el Servicio Mejor Niñez, puesto que su foco está más relacionado con temas prácticos, más que en buscar facilitadores para el proceso de la intervención misma. Además, como se pudo apreciar también en la subcategoría de Lineamientos técnicos, directrices entregadas por el mismo servicio, no responden a las necesidades de los usuarios y usuarias migrantes haitianas, y su vez, no facilitan que las profesionales del programa PIE puedan realizar una intervención coherente y eficaz con dicha población.

## CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

Este trabajo de investigación se centró en abordar los procesos de intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas desde la perspectiva de las profesionales del programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón, a través del análisis de las respuestas entregadas por medio de entrevistas semiestructuradas realizadas a las mismas profesionales.

En este sentido, y con el propósito de explicar de forma clara los resultados obtenidos, es que es necesario volver a mencionar el objetivo general de esta investigación, el cual corresponde a: “Analizar los elementos facilitadores y obstaculizadores que posee el programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón, desde la perspectiva de las profesionales del programa respecto a la intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas”. Por tanto, para poder cumplir con el objetivo general de la investigación, es necesario volver también a los objetivos específicos planteados.

El primer objetivo específico tiene relación con “identificar las percepciones de las profesionales del programa PIE 24 horas respecto a la intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos”. Sobre esto, resulta relevante mencionar que dichas percepciones son diversas, y que, por tanto, la forma de realizar dicha intervención psicosocial también lo es.

Para entrar en ello, es relevante mencionar que al momento de trabajar con usuarios y usuarias migrantes haitianas (o población migrante en general) se cruzan las percepciones previas que se tienen de las y los sujetos y, en este caso, se liga con los fenómenos migratorios que ha vivido el país durante los últimos años. En ese sentido, la totalidad de las profesionales mencionaron que están de acuerdo con la migración, puesto que ven en ella una

oportunidad para nutrir culturalmente a Chile, sin embargo, algunas de ellas plantearon que no estaban de acuerdo con una migración no regulada o por pasos no habilitados, puesto que lo relacionaban con la delincuencia y, además, con la falta de condiciones y políticas en Chile para acoger a esta población. En este sentido, no realizaban una reflexión de fondo sobre el fenómeno migratorio en Latinoamérica, había un desconocimiento sobre la profundidad del concepto de “interculturalidad” y, además, no abordaban el tema desde una perspectiva profesional.

Respecto a la percepción sobre la intervención psicosocial con migrantes de nacionalidad haitiana, es relevante mencionar que se pudo apreciar algunos sesgos discriminatorios respecto a ciertas poblaciones migrantes, lo cual influye en el proceso mismo de intervención psicosocial, puesto que afecta en la forma en cómo se direccionan dichos procesos. Además, se pudo evidenciar que existe un desconocimiento sobre la cultura haitiana, lo cual también puede interferir en la forma de intervención, debido a que se pueden obviar o bien exacerbar dinámicas propias de dicha población. Sin embargo, las profesionales intentan buscar estrategias para poder llevar a cabo dichos procesos de forma respetuosa y coherente con su cultura. Por último, también resulta relevante mencionar que, según la percepción de la mayoría de las profesionales, no ha existido alguna expresión de racismo –ni individual ni estructural- dentro del programa, sin embargo, según una de ellas, sí hubo una expresión de racismo estructural al momento de abordar una intervención con una familia de nacionalidad haitiana.

Por tanto, se puede decir que las percepciones de las profesionales del programa PIE 24 horas respecto al proceso de intervención con usuarios y usuarias migrantes haitianas no responden a su rol profesional, sino más bien a las concepciones que tienen sobre la migración, las

dificultades particulares que se presentan con poblaciones diversas, el desconocimiento sobre algunas materias en específico, entre otros temas. Perciben la intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas como un desafío, desde el cual se puede pensar en distintas formas de intervención, pero para lo cual, también es necesario tener más herramientas estructurales para poder realizarla de forma adecuada.

El segundo objetivo específico es “examinar los procesos de intervención psicosocial realizados por las profesionales del programa PIE 24 horas con usuarias y usuarios migrantes haitianos en función de las propias experiencias de las profesionales”. En este sentido, es fundamental mencionar que existe heterogeneidad respecto a la formación especializada sobre interculturalidad y migración entre las profesionales del equipo PIE 24 horas. Una profesional se encuentra estudiando en la universidad mientras que otra egresó hace pocos años, lo cual implica que, académicamente, recibieron una formación que contemplaba estas temáticas, por tanto, señalan tener claridad teórica y herramientas para trabajar con esta población. Por otra parte, dos profesionales más poseen estudios especializados (diplomados) que también abordan los procesos de intervención con población migrante. En el caso de las otras tres profesionales, señalaron la importancia de contar con capacitaciones constantes respecto a esta materia, y plantean que es el programa quien debiese facilitar estas instancias formativas.

Respecto al proceso de intervención misma, las profesionales señalan la importancia de generar vínculos con las y los usuarios, en particular con NNA, y desde allí también, pensar en estrategias que sean transversales y que puedan incluir a todo un grupo, por más diverso que sea. Sin embargo, se debe mencionar también la afirmación de una de las profesionales, quien realiza una crítica a la forma en la cual se trazan los objetivos de trabajo, dejando el espacio para que dichos objetivos se adapten según lo que él/la profesional estime

conveniente, ya sea para cumplir con un fin en la intervención, o para cumplir lo que exige el organismo fiscalizador, que en este caso es el Servicio Mejor Niñez. Como último punto a mencionar sobre este objetivo, es necesario destacar los lineamientos técnicos que, a través de los objetivos transversales, marcan las directrices de los procesos de intervención psicosocial. En este sentido, las profesionales plantean que la amplitud de estos objetivos dificulta el proceso de trabajo, puesto que no entrega una línea clara de cómo realizar la intervención, en este caso, con población migrante y, además, se menciona que la base del problema tiene relación con una confusión respecto a los conceptos teóricos desde lo cual se alzan los objetivos transversales, puntualmente, una confusión entre multiculturalidad e interculturalidad, declarando que se trabaja bajo la segunda premisa, cuando en la práctica se puede apreciar que se responde más al primer concepto teórico.

Por tanto, luego de todo lo expuesto, se puede afirmar que los procesos de intervención psicosocial que realizan las profesionales del programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón según las experiencias de las propias profesionales son complejos, puesto que se entrecruzan con la falta de capacitaciones específicas en la materia y con las pocas claridades en los lineamientos técnicos del programa. A su vez, se pudo apreciar que, pese a que sí existen profesionales que tienen las herramientas académicas y teóricas para trabajar con población migrante, en la práctica no se utilizan nuevas dinámicas o formas de trabajo, en algunos casos debido a la falta de iniciativa individual, y en otros, debido a los limitados recursos económicos del programa. Por estas razones es que, al igual que en el caso de las percepciones de las profesionales, la forma de intervenir psicosocialmente es diversa y es abordada de distintas formas por las profesionales del equipo, sin embargo, también es relevante destacar que, pese a las limitaciones ya mencionadas, existe la voluntad de algunas profesionales en autoformarse y poder acompañar adecuadamente a las familias migrantes haitianas que llegan al programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón.

El tercer objetivo específico planteado en esta investigación tiene relación con “distinguir los elementos facilitadores que posee el programa PIE 24 horas al momento de realizar intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos”. En este sentido, resulta relevante destacar que, para las profesionales, un facilitador existente en el programa es la calidad humana de las mismas quienes, pese a no tener los recursos ni herramientas específicas para el trabajo, intentan llevar a cabo las intervenciones psicosociales de la mejor forma posible, buscando generar un cambio positivo en las familias y procurando entregar las herramientas para que ellas puedan egresar del programa. Además, siguiendo con los facilitadores a nivel individual, también resulta interesante volver a un punto mencionado por las profesionales, que tiene relación con el desconocimiento de la cultura haitiana y sus dinámicas sociales, puesto que, aunque parezca paradójico, este desconocimiento es reconocido por las profesionales, por tanto, ellas manifiestan que son más cautelosas en los procesos de intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas debido a que pueden existir dinámicas familiares distintas a las ya conocidas en el contexto nacional. Por tanto, este reconocimiento de la diferencia cultural también implica un cambio en las formas de intervención psicosocial, el cual, pese a tal vez no tener todas las herramientas necesarias, busca adaptarse y ser respetuoso con esta otra cultura.

Por otra parte, otro facilitador, pero esta vez a nivel estructural, tiene relación con el trabajo en red que se realiza desde el programa con otras instituciones y organismos del estado.

Según el testimonio de las profesionales, existió una colaboración por parte de los tribunales de familia y de la Oficina de Migración de la comuna de San Ramón, facilitando un traductor e información relevante sobre regularización migratoria.

Por tanto, se puede afirmar que sí existen elementos facilitadores que aportan al proceso de intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas. Sin embargo,

lamentablemente estos facilitadores no provienen del programa como tal, sino más bien de elementos individuales y de trabajo en red con otros organismos ligados al programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón.

El último de los objetivos específicos planteados en esta investigación se refiere a “distinguir los elementos obstaculizadores que posee el programa PIE 24 horas al momento de realizar intervención psicosocial con usuarias y usuarios migrantes haitianos”. Respecto a un obstaculizador a nivel individual, se deben destacar las percepciones negativas de algunas profesionales sobre el proceso migratorio acontecido en Chile los últimos años, puesto a que esto interfiere en el trabajo a realizar. En el caso de los obstaculizadores a nivel estructural, resulta importante destacar en primer lugar el factor económico, puesto que se denuncia que no están los recursos económicos para poder realizar correctamente las intervenciones psicosociales, y esto influye en la falta de capacitaciones sobre la temática migrante y en la falta de un traductor/a o mediador/a intercultural. Este último punto tiene relación con otro factor obstaculizador a nivel estructural, que es la diferencia de idioma con la población haitiana. Además de esto, también existe un desconocimiento general sobre la cultura haitiana, sus dinámicas familiares, sociales, económicas, políticas, entre otras.

Ahora bien, también se presentaron elementos obstaculizadores relacionados con el Servicio Mejor Niñez como, por ejemplo, lo planteado por las profesionales respecto a los objetivos transversales, puesto que no dialogan con la realidad de las familias migrantes, en este caso haitianas y, además, no entregan directrices claras para los procesos de intervención psicosocial. Además, al pensar en esta dimensión, es necesario volver a plantear lo que manifestó una profesional sobre los objetivos de intervención y cómo éstos se pueden manipular, lo cual, tiene relación y se comprende desde esta amplitud que plantean también las otras profesionales respecto a los objetivos transversales y los lineamientos técnicos.

Debido a todo lo expuesto, y a modo de conclusión general, resulta importante destacar que, efectivamente, hay trabas en los procesos de intervención psicosocial con usuarios y usuarias migrantes haitianas, las cuales se vieron reflejadas en los obstaculizadores individuales, estructurales y relacionados al Servicio Mejor Niñez. Pero, a su vez, también se reconocen aciertos, que tienen relación con la calidad humana de las profesionales, lo cual hace posible que, contra todo pronóstico, se puedan realizar dichas intervenciones de una forma profesional y lo más resolutiva dentro de lo posible. Además, la propia consciencia de que se debe trabajar de forma específica con esta población en particular también implica un paso más allá en la reflexión respecto a las formas de intervención psicosocial.

Respecto a los hallazgos de la investigación, además de todo lo ya expuesto sobre lo que se pudo recabar en esta investigación, es necesario enfatizar en que sí hubo situaciones de racismo, no sólo de forma estructural, sino también individual.

Como lo plantea Balibar (1988), el racismo también tiene relación con las representaciones sociales de un otro u otra, puesto que refiere a un fenómeno social total. Y, en ese sentido, se pudo percatar desde algunas opiniones de las profesionales respecto al fenómeno migratorio y en base a percepciones de la conducta de ciertas poblaciones, que sí existió un obstaculizador a nivel individual para los procesos de intervención psicosocial, y que ese obstaculizador es racismo. Puesto que, como se señaló anteriormente con un sustento teórico, la relación desigual entre la población migrante haitiana y las y los chilenos, no responde sólo a una diferencia idiomática, sino que también a una relación desigual de poder, lo cual se expresa en las percepciones existentes sobre su cultura, sociedad, dinámicas familiares, entre otras cosas.

Con todo lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que se dio cumplimiento a los objetivos definidos para esta investigación, y que, en base a las entrevistas realizadas a las profesionales del programa PIE 24 horas de la comuna de San Ramón, se pudo constatar que efectivamente existen trabas y aciertos al momento de intervenir psicosocialmente con usuarios y usuarias migrantes haitianas. Sin embargo, son muchos más los elementos obstaculizadores que aquellos que facilitan los procesos de intervención. Por tanto, el desafío tiene relación con poder ser un sustento para levantar mejoras desde del programa mismo, y así poder realizar una intervención con dichos usuarios y usuarias de una forma eficiente, respetuosa y efectiva.

## **APORTES AL TRABAJO SOCIAL**

Tras culminar la presente investigación, resulta relevante mencionar aquellos aspectos que constituyen un aporte a la disciplina del Trabajo Social.

Como se pudo apreciar, esta investigación develó aquellos elementos facilitadores y obstaculizadores presentes en un programa donde trabajan trabajadoras sociales y, en ese sentido, resulta relevante considerar algunos aspectos.

En primer lugar, resulta relevante mencionar que, desde sus comienzos, el Trabajo Social ha estado enfocado en buscar solucionar y/o aportar en la resolución de las distintas problemáticas sociales existentes. Por tanto, el factor transformador y/o de cambio social es fundamental para la disciplina, y desde allí también, se espera aportar en la transformación de la sociedad en general.

Para aquello, es fundamental volver a mirar los conocimientos teóricos elaborados desde la disciplina del Trabajo Social, puesto que es necesario generar una reflexión constante sobre

las problemáticas emergentes. Como bien se pudo apreciar en la investigación, pese a que existen una serie de sustentos teóricos que pueden orientar en la forma de trabajar con población migrante desde un enfoque intercultural, la realidad es que esa formación teórica no se ve traspasada a la praxis, llegando a reproducir dinámicas excluyentes y/o vulneratorias por parte de las mismas instituciones que buscan remediar esta situación. Por tanto, resulta relevante entender la teoría desde el Trabajo Social, pero, además, buscando estrategias y herramientas concretas que puedan ser utilizadas al momento de intervenir o acompañar a estas poblaciones diversas. Y, a su vez, repensar también los conceptos teóricos trabajados desde la disciplina, para reflexionar qué tan atingentes son en la realidad social actual.

En segundo lugar, también resulta relevante entender el rol que tienen las y los trabajadores sociales en los cambios que se esperan en la sociedad. Para aquello, es fundamental que desde nuestro rol profesional seamos capaces de identificar las problemáticas sociales, de levantar necesidades y de abogar por la mejora de éstas a los organismos correspondientes. Esta parte práctica tiene directa relación con la teoría y la motivación misma de la disciplina, la cual busca ser un sujeto o sujeta activa en los procesos de cambio de la sociedad, siempre buscando el bien común y la superación de las inequidades sociales en general.

En tercer lugar, resulta relevante comprender la relación existente entre las y los trabajadores sociales, y los organismos gubernamentales, quienes son los que dictan los lineamientos para el trabajo con las y los usuarios. En este sentido, y volviendo al punto anterior, es relevante que desde la disciplina se asuma la responsabilidad de levantar las necesidades que se palpan en los procesos de intervención directa, para que así, los organismos gubernamentales pueden actualizar sus lineamientos, lo cual, afectará de manera positiva en los procesos de intervención psicosocial.

Por todo lo expuesto, es que resulta importante comprender cómo se lleva a la práctica los lineamientos técnicos exigidos, en este caso, por el Servicio Mejor Niñez, para así poder reflexionar sobre las formas mediante las cuales se realizan los procesos de intervención psicosocial teniendo como base la interculturalidad y la comprensión de aquellas dinámicas particulares, como lo es, por ejemplo, las vividas por la población no hispanohablante y racializada. Por tanto, pese a que la disciplina del Trabajo Social ha sido una de las que ha innovado y ha intentado hacerse cargo de esta problemática, resulta necesario volver a mirar las teorías y prácticas que estamos levantando como disciplina, para así poder realizar un cambio significativo en aquellas dinámicas que tienen en su base la exclusión y/o vulneración con el fin de crear una sociedad más igualitaria e inclusiva.

## REFERENCIAS

- Alvis, A. (2009). *Aproximación teórica a la intervención psicosocial*. Revista Electrónica de Psicología Social Poiésis, número 17. <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/189/178>
- Andréau, J. (1990). *Las técnicas de análisis de contenido*. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Arnold, M y Osorio, F (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Cinta de Moebio, número 3. <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Balcazar, F. (2003). *investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación*. Fundamentos en Humanidades, vol. IV, núm. 7-8, pp. 59-77. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18400804.pdf>
- Balibar, E. W, I (1991). *Raza, Nación y Clase*. Iepala Editorial.

- Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Bolaños, C. (2003). *La intervención psicosocial: ¿un factor de cambio o un instrumento de dominación?*. Revista Electrónica de Psicología Social Poiésis, número 25.  
<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/640/612>
- Canales, A. (2019). *La Inmigración Contemporánea En Chile. Entre La Diferenciación Étnico Nacional y La Desigualdad De Clase*. 25(100).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-74252019000200053](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252019000200053)
- Carmona, J. (2022). Lineamientos de Supervisión Técnica 2022 Del Servicio Nacional De Protección De La Niñez y Adolescencia. [https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-002\\_2022-Lineamientos-Superv-Tec.pdf](https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-002_2022-Lineamientos-Superv-Tec.pdf)
- Chile, B. D. (22 de diciembre de 2020). (L. Chile, Ed.)  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Chile, U. d. (2022). <https://uchile.cl/presentacion/vicerrectoria-de-asuntos-economicos-y-gestion-institucional/direccion-de-gestion-y-desarrollo-de-personas/proyecto-perfiles-de-cargo/que-es-un-perfil-de-cargo>
- Fanon, F. (1973). *Piel Negra, Máscaras Blancas*. Editorial Abraxas.
- Gómez, J. (2010). *La Migración Internacional: Teorías y Enfoques, Una Mirada Actual*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462010000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462010000100005)
- Gutiérrez, E. (2006). *Envejecimiento y campo de la edad: Elementos sobre la pertinencia del conocimiento cronológico*. Departamento de Estudios Regionales INESER.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v14n25/art02.pdf>

- Hernández, V. (2005). *Cultura, Multiculturalidad, Interculturalidad y Transculturalidad: Evolución De Un Término*. [https://aularedim.net/wp-content/uploads/cultura\\_multiculturalidad.pdf](https://aularedim.net/wp-content/uploads/cultura_multiculturalidad.pdf)
- Imen, P et al (2014). *I Encuentro hacia una pedagogía emancipatoria en nuestra América*. <https://docplayer.es/18769409-I-encuentro-hacia-una-pedagogia.html>
- INE. (2022). Población Extranjera Residente En Chile Llegó a 1.482.390 personas en 2021, un 1,5% más que en 2020. *Prensa INE*. <https://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2022/10/12/poblaci%C3%B3n-extranjera-residente-en-chile-lleg%C3%B3-a-1.482.390-personas-en-2021-un-1-5-m%C3%A1s-que-en-2020>
- Menores, S. N. (2019). Orientaciones Técnicas Para Concurso de Proyectos Programa De Intervención Especializada (PIE). Chile. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-PIE-24-horas.pdf>
- Pavez, I. (2016). Los textos del equipo interdisciplinario “Infancia Migrante”. *Investigación con infancia migrante en Chile: enfoques, métodos y ética*, Revista Conocimiento para el Desarrollo. [http://infanciamigrante.cl/1\\_3\\_publicaciones.html](http://infanciamigrante.cl/1_3_publicaciones.html)
- Pavez, I. (2017). *Integración Sociocultural De Derechos De Las Niñas y Los Niños Migrantes En El Contexto Local. El Caso De Recoleta*. Chungara, revista de Antropología Chilena, vol. 49. Pp 613-622. <http://www.chungara.cl/Vols/2017/49-4/08-PAVEZ-SOTO.pdf>
- Pavez, I. (2018). *Hijas e Hijos Migrantes En Chile: Derechos Desde Una Perspectiva De Inclusión Social*. Diálogo Andino, vol. 57. Pp 69-82. <http://dialogoandino.cl/wp-content/uploads/2018/12/06-PAVEZ-Y-GALAZ-RDA57.pdf>
- Pavez, I. (2018). *Violencias contra la infancia migrante en Santiago de Chile: Resistencias, agencia y actores*. Revista Migraciones Internacionales, vol. 9. <http://dx.doi.org/10.17428/rmi.v9i35.423>

<https://migracionesinternacionales.colef.mx/index.php/migracionesinternacionales/articulo/view/423>

Pavez, I. (2020). *Guía De Recomendaciones. Políticas Públicas e Intervención Psicosocial Con Infancia Migrante En Chile*. Proyecto de Investigación FONDECYT REGULAR N° 1170947, “Múltiples violencias que afectan a las niñas y los niños migrantes en Chile: derechos, intervenciones sociales y políticas públicas”, llevado a cabo desde abril 2017 a marzo 2020

Peiró (2021) Definición del concepto usuarios  
<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html> 1 mayo 21

Rodríguez, B. (2007). *Capítulo 1: Los fundamentos de la intervención psicosocial*.  
[https://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=619-los-fundamentos-de-la-intervencion-psicosocial&category\\_slug=modelos-de-trabajo&Itemid=100225](https://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=619-los-fundamentos-de-la-intervencion-psicosocial&category_slug=modelos-de-trabajo&Itemid=100225)

Rodríguez, G et al (1999). *Metodología de la investigación Cualitativa*. Aljibe Ediciones.

Rodríguez, R. (2021). *La intervención psicosocial ¿qué es? ¿cuál es su origen?*. Psiquion.  
<https://www.psiquion.com/blog/intervencion-psicosocial-que-es-cual-es-origen>

Rojas, N. (2015). *Racismo y matrices de “inclusión” de la migración haitiana en Chile: elementos conceptuales y contextuales para la discusión*. Polis, Revista Latinoamericana, vol. 14, pp. 217-245.  
[https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n42/art\\_11.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n42/art_11.pdf)

Rojas, N. (2016). *La Migración En Chile: Breve Reporte y Caracterización* (Observatorio Iberoamericano Sobre Movilidad Humana, Migraciones y Desarrollo ed.). (N. G.-C. Estrada, Ed.)  
[https://www.comillas.edu/images/OBIMID/boletines\\_e\\_informes/informe\\_julio\\_agosto\\_2016.pdf](https://www.comillas.edu/images/OBIMID/boletines_e_informes/informe_julio_agosto_2016.pdf)

Rojas, N. (2017). *Migración Haitiana Hacia El Sur De Andino* (Vol. 3). (N. R.-J. Koechlin, Ed.)

<https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2117/Migraci%C3%B3n%20haitiana%20hacia%20el%20Sur%20andino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampieri, R et al (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a. UCA.

Seidman, E (1983). En Sánchez Vidal, *Psicología Comunitaria*. Editorial PPU.

Sename. (2020). *ENFOQUES TRANSVERSALES*. <https://www.sename.cl/wsename/p5-07-09-2020/Anexo-14-Enfoques-Transversales.pdf>

Sshwager, A et al. (2007). *Comprendiendo la experiencia del cliente*. Harvard Business Review, vol. 85, pp. 89-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>

Suarez, P (2019). *Intervención social: ensayo crítico descolonizador y radical*. Espacio Editorial.

Tijoux, M et al (2015). *Racismo en Chile: colonialismo, nacionalismo, capitalismo*. Polis, Revista Latinoamericana, vol. 14, pp. 7-13. [https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n42/art\\_01.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n42/art_01.pdf)

Tijoux, M. (2016). *Racismo En Chile. La Piel Como Marca De La Inmigración*. Editorial Universitaria.

Troya. (2016). *Intervención psicosocial con menores, adolescentes y sus familias. Desarrollo del programa CaixaProinfancia desde la fundación radio ECCA*. Revista Apuntes de Psicología, vol. 34, número 2-3, pp. 221-230. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85155/613-1382-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>