

**UNIVERSIDAD DE MAGALLANES**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES**  
**Departamento de Ciencias Sociales**



**¿CUALES SON LOS APRENDIZAJES, SABERES, NUDOS Y  
TENSIONES DE LAS VIVENCIAS DE LOS FACILITADORES  
Y PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN EL  
PROGRAMA DE PREVENCIÓN FOCALIZADO (PPF) “JUAN  
WESLEY”?**

**TRABAJO DE TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN TRABAJO  
SOCIAL**

**Nombre: Katiana Vargas Sánchez**

**Profesor Guía: Cristina Montiel Ojeda**

**Punta Arenas, Chile**

*Dedicatorias*

*A mi familia, en especial a mi madre, padre y hermano  
por acompañarme y darme el apoyo para  
completar esta etapa.*

*Agradecer a los profesionales del Programa de  
Prevención Focalizado “Juan Wesley” en  
darme la motivación necesaria para  
seguir aprendiendo.*

# Índice

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>I. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes generales y contexto del problema .....	7
1.2 Formulación del problema.....	9
1.3 Justificación del problema .....	10
1.4 Hipótesis o preguntas de investigación.....	11
1.5 Objetivos de Investigación .....	11
1.5.1 <i>Objetivo General</i> .....	11
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	11
<b>II. CAPITULO II: MARCO TEORICO Y DISCUSION BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Profesional en el ámbito de la infancia y adolescencia .....	12
2.2 Vivencias y experiencias .....	13
2.3 Nudo crítico y tensiones .....	13
2.4 Etapas de intervención de un Programa de prevención Focalizado (PPF) .....	15
2.5 Innovación en intervención con Niños, Niñas y Adolescentes .....	16
<b>III. CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Enfoque de la investigación .....	17
3.2 Tipo de investigación .....	18
3.3 Técnica de investigación .....	18
3.4 Validación del instrumento.....	19
3.5 Tipo de muestreo .....	21
3.5 Criterios .....	21
3.5.1 <i>Criterios de inclusión</i> .....	22
3.5.2 <i>Criterios de exclusión</i> .....	22
3.5.3 <i>Criterios éticos</i> .....	22

3.6 Estrategia de análisis de la información.....	22
3.7 Trabajo de campo.....	23
<b>IV. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Profesionales y facilitadores .....</b>	<b>25</b>
Profesión .....	25
Años trabajados .....	26
<b>4.2 Vivencias y experiencias.....</b>	<b>26</b>
Saberes proceso de intervención con niños, niñas y adolescentes .....	27
Saberes proceso de intervención con familia.....	29
Saberes proceso de intervención con trabajo intersectorial .....	31
<b>4.3 Nudos críticos y tensiones .....</b>	<b>34</b>
Etapas de intervención con niños, niñas y adolescentes .....	34
Etapas de intervención con familia .....	36
Trabajo Intersectorial .....	40
<b>4.4 Innovación en intervención con niños, niñas y adolescentes .....</b>	<b>42</b>
Fortalezas .....	42
Debilidades .....	44
Propuesta .....	45
<b>V. CAPITULO V: CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>54</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
Consentimiento informado.....	56
Guion de preguntas .....	57
Transcripción de entrevista.....	58

## RESUMEN

En la actualidad no existen estudios previos sobre las vivencias y experiencias que tienen los profesionales y facilitadores de los programas preventivos, como lo es el Programa de Prevención Focalizado “Juan Wesley, no hay evidencias donde quede estipulado los saberes, nudos críticos y tensiones que se desarrollan en los procesos de intervención a nivel individual y familiar. En consecuencia, es que surge la necesidad de analizar cuáles son los aprendizajes, saberes nudo y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales que intervienen en el programa de prevención focalizado (PPF) “Juan Wesley”, realizando una investigación que quede en evidencia dichas vivencias, así mismo pudiendo innovar metodologías que utilizan los profesionales y facilitadores en las intervenciones y proponer mejoras en el quehacer profesional en el trabajo social.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca estudiar los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales que intervienen en el programa de Prevención Focalizado (PPF) “Juan Wesley”. Involucrando un proceso que comienza con el interés propio de la investigadora por identificar, primeramente, conocer las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que intervienen en el proceso de intervención del PPF, determinar cuáles son los elementos, nudos críticos y tensiones de los facilitadores y profesionales durante las etapas de acogida y finalmente analizar aspectos innovadores que permitan implementar mejoras en el proceso de intervención, abordando la problemática existente, el cual no existen investigaciones previas sobre las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención.

Es por esta razón que como investigadora se decide abordar el tema descrito, llevando a cabo mediante la metodología con bases en el enfoque cualitativo con el fin de obtener de manera acabada el contexto situacional del colectivo de estudio, cuya información es posible adquirir por medio de la aplicación de entrevistas en profundidad abocados al logro de los objetivos propuestos. Es importante mencionar que al momento de poner en práctica los sustentos metodológicos y teóricos, es esencial considerar criterios de selección para determinar el objeto de estudio que posteriormente es analizado por la investigadora del presente estudio, desarrollando distintas estrategias para cumplir con el fin principal que responde a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales que intervienen en el proceso de intervención Programa de Prevención focalizado “Juan Wesley”?

## I. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Antecedentes generales y contexto del problema

La Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025 de Chile, la cual es la creación del Consejo Nacional de la Infancia en 2014, busca abordar de manera integral la realidad de los niños y niñas, haciendo que todos los ministerios y servicios públicos actúen coordinadamente, bajo la rectoría de una autoridad de niñez. También asegurará la calidad de los programas, servicios y prestaciones de las políticas sociales y especializadas, enfatizando el enfoque de derechos y el trabajo intersectorial. (Chile, 2016)

Es por ello que se trabaja con distintos enfoques, tales como:

- o Enfoques de Derechos: Reconocer que todos los niños, niñas y adolescentes tienen el mismo derecho a crecer y desarrollarse en condiciones de igualdad, a expandir sus potencialidades y a contribuir al desarrollo de la sociedad y reconocer que los niños, niñas y adolescentes son seres integrales y, como personas demandan acciones de parte del Estado y organizaciones de la sociedad civil en materia de políticas y programas.
- o Enfoque de Desarrollo Humano: propone evaluar las instituciones, las políticas públicas o el cambio social en función de la expansión de “capacidades”, entendidas como libertades para alcanzar estados del ser y el hacer que las personas valoran, y de la agencia humana como la capacidad de las personas al actuar perseguir los fines que consideran valiosos.
- o Enfoque de curso de vida: considera la trayectoria de desarrollo de niños, niñas y adolescentes desde su gestación hasta los 18 años, disponiendo de garantías y prestaciones flexibles pertinente, oportunas y basadas en evidencia, con el objetivo de facilitar el despliegue potencial de cada niño, niña o adolescentes.

o Enfoque intercultural: alude al reconocimiento de la diversidad cultural, otorgando legitimidad a las representaciones, concepciones y prácticas culturalmente distintas. Se tiene presente las desigualdades sociales, económicas y políticas generadas en la sociedad, de las cuales pueden traer consecuencias de discriminación y exclusión, agudizadas por falta de reconocimiento y valoración de las diferencias culturales.

o Enfoque de Género: apunta al conjunto de prácticas, símbolos, estereotipos, creencias, normas y valores sociales que se construyen a partir de la diferencia sexual, la que define y prescribe modos y posibilidades de ser y hacer diferenciados para hombres y mujeres desde la primera infancia, y a lo largo del curso de vida. (Infancia, 2015).

El Comité de Derechos del Niño, en su informe del año 2007, en su recomendación n° 43, indica al Estado de Chile que “ofrezca más apoyo a las familias con objeto de impedir que se vean separadas de sus hijos, por ejemplo, en forma de servicios de apoyo psicológico y orientación para la crianza de los hijos y prestaciones financieras”.

En cuanto a la oferta programática SENAME, cuenta con una modalidad en que uno de sus componentes es el trabajo intersectorial, estas son las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), los cuales se instalan en micro-territorios con la finalidad de prevenir las vulneraciones de derechos en conjunto con los niños/as, adolescentes, las familias y los distintos actores de la comunidad; también cuenta con los Programas de Intervención Integral Especializada (PIE), cuyo objetivo general es “Contribuir a la reparación del daño vincular y psicosocial producido en niños, niñas y adolescentes por vulneraciones de derechos graves y crónicas”, Además, el Servicio cuenta con los Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), que tienen como propósito “Contribuir al proceso reparatorio del niño, niñas o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito y/o agresión

sexual infantil”. De esta manera, el Servicio aborda lo promocional/preventivo y lo reparatorio, requiriendo, en el ámbito de la protección especial, una oferta que intervenga desde lo restituido evitando la cronificación de vulneraciones de derechos. (SENAME, 2019)

Es por ello que se crean los Programas de Prevención Focalizada con el fin de “Fortalecer las capacidades de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituir derechos vulnerados asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación”. (SENAME, 2019)

Investigaciones de años anteriores dentro del programa de prevención focalizada Juan Wesley, se recopila información la cual hace referencia a que van destinadas dichos proyectos de investigación, se basa en el estudio de experiencia de cada padre, madre o familiar que pudo ser partícipe de intervenciones que les entregan diferente información sobre técnicas para potenciar una relación sana entre el núcleo familiar y una comunicación adecuada que permitan la resolución de los problemas. Cada uno de estos recuerdos o vivencias son importante dentro de la vida de las personas que han sido parte de esto, desde una mirada más subjetiva ya que se trata de los sentimientos, vivencias, experiencias personales de cada uno/a. es por ello que se investigara las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que intervienen directamente con familia en el programa de prevención “Juan Wesley”.

## **1.2 Formulación del problema**

Actualmente no existen investigaciones referidas a las vivencias de los profesionales y facilitadores que intervienen directamente con familia en los programas de prevención focalizado. En el caso del Programa de prevención Focalizado Juan Wesley no hay registros ni

antecedentes de carácter cualitativo, que recoja información sobre vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores. Es decir, no hay un documento formal que acredite la información, que aporte a la gestión y producción de conocimiento.

### **1.3 Justificación del problema**

Al realizar dicha investigación sobre las vivencias, experiencias, nudos y tensiones de los profesionales y facilitadores en el proceso de intervención en el Programa de Prevención Focalizado “Juan Wesley”, busca mejorar aspectos de intervención y resaltar elementos institucionales para la innovación del trabajo de los profesionales y facilitadores rescatando los aprendizajes, dentro del proceso de intervención que realizan en el Programa de Prevención Focalizado “Juan Wesley”. Obteniendo antecedentes, elementos que puedan permitir tener información correspondiente a la investigación para así tener un documento formal que aporte a la gestión y producción de conocimiento.

Los saberes que se generan, no solo vienen de la teoría sino del trabajo práctico que realizan los profesionales y facilitadores, no es solo de la mirada de lo que se puede hacer, sino de lo que se puede mejorar en un proceso de mejora continua. Mejorar diferentes aspectos que puedan influir al momento de ejecutar la intervención, para obtener innovaciones en el trabajo al momento del proceso de intervención.

Además, aportando innovaciones y buenas prácticas en el trabajo social al momento de desarrollar las intervenciones en sus diferentes etapas de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso. La cual retroalimenta las intervenciones futuras, reconoce las buenas prácticas, para futuros profesionales, facilitadores y estudiantes en práctica que puedan contar con un estudio de carácter exploratorio para comprender de una mejor manera descriptiva, ya

que tendrán una mirada no solo del usuario y sus familias sino también del ejecutor de la intervención. Es relevante que las personas puedan aprender, conocer elementos facilitadores para comprender los desaciertos y aciertos que en intervenciones futuras se puedan mejorar al momento de ejecutar la intervención.

#### **1.4 Hipótesis o preguntas de investigación**

¿Cuáles son los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales que intervienen en el proceso de intervención Programa de Prevención focalizado “Juan Wesley”?

#### **1.5 Objetivos de Investigación**

##### *1.5.1 Objetivo General*

Identificar los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley” con el propósito de contribuir en la gestión y producción del conocimiento.

##### *1.5.2 Objetivos Específicos*

- Conocer las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que intervienen en el proceso de intervención del PPF
- Determinar cuáles son los elementos, nudos críticos y tensiones de los facilitadores y profesionales durante las etapas de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso.
- Analizar aspectos innovadores que permitan implementar mejoras en el proceso de intervención

## **II. CAPITULO II: MARCO TEORICO Y DISCUSION BIBLIOGRAFICA**

De acuerdo al marco teórico, se definirán los principales conceptos teóricos que guiarán la investigación, primeramente, se desarrollara el concepto de vivencias y experiencias, nudos y tensiones, niveles de intervención para conocer cómo se divide el trabajo al momento de intervenir, y por último el contexto institucional que engloba diversos factores que pueden influenciar las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que puedan tener en el proceso de intervención. Esta conceptualización tiene como fin entender el proceso de la investigación que se realizara en base a los profesionales y facilitadores.

### **2.1 Profesional en el ámbito de la infancia y adolescencia**

El equipo de trabajo de un programa debe estar conformado por un director/a, que deberá contar con título profesional del área de las Ciencias Sociales con jornada completa para este proyecto, con experiencia en conducción de equipos y gestión intersectorial. Como también, formación y un año de experiencia laboral, como mínimo, en trabajo con niñez y adolescencia e intervención familiar. Profesionales Psicólogo/as con formación y experiencias de trabajo con enfoque de derechos de la niñez y adolescencia, intervención familiar y/o intervención clínica. Profesionales Trabajadores Sociales con formación y experiencias de trabajo con enfoque de derechos de la niñez y adolescencia e intervención familiar y/o en articulación y trabajo en redes. Educador con formación técnica en el área social, titulados o egresados de carreras reconocidas por establecimientos educacionales a nivel nacional. Se requiere experiencia en al menos uno de los siguientes ámbitos: intervención familiar, trabajo en redes, animación sociocultural y/o metodología participativa individual/grupal. (SENAME, 2019)

Al menos el 80% de los profesionales deberá cumplir con los requisitos de experiencia establecidos para poder trabajar dentro de un programa.

## **2.2 Vivencias y experiencias**

La vivencia es la experiencia viva y humana cuyo contenido está formado por la actuación de la totalidad de las fuerzas psíquicas. Las ciencias comprensivas están fundadas en el nexo entre experiencia, vivencia y comprensión. Pero la vivencia se distingue de la experiencia, pues constituye el criterio individual responsable de la caracterización de lo real. Es accionada por la resistencia ejercida por un mundo exterior sobre los movimientos de nuestro cuerpo y sobre el impulso de nuestra voluntad y nuestras emociones, respondiendo de este modo al surgimiento de los hechos de la conciencia. Estos, a su vez, se encuentran sometidos a las condiciones históricas, lo que hace de las vivencias una experiencia individual cargada de sentido colectivo. El autor destaca el término vivencia para hablar de aquello que es aprendido y vivido por el individuo y por el grupo y se expresa en el sentido común. Para este autor, la vivencia constituye una objetivación de la experiencia en forma de realidad pensada. O sea, la vivencia se diferencia de la experiencia porque constituye la elaboración del individuo sobre todo lo que experimenta. (Minayo, 2010)

Los autores hacen referencia a que la vivencia es lo subjetivo, es decir la experiencia se pueden compartir con un mismo grupo de personas, pero las vivencias son netamente según la personalidad y perspectiva que pueda tener el individuo de la situación.

## **2.3 Nudo crítico y tensiones**

Nudo crítico se entiende toda aquella situación o elemento que perjudica el desarrollo eficiente de una organización en el logro de sus objetivos y metas, traducéndose en que sean

poco eficientes. Son causas claves que afectan positivamente el problema que se ha identificado. Un sistema de producción es aquel que toma un insumo y lo transforma en una salida o producto con valor inherente; se mide la salida del proceso actual y se compara con la meta, cualquier desviación retroalimenta al proceso o su entrada. Pero es necesario conocer los nudos críticos presentes en dicho proceso para poder cumplir con las metas y medir las desviaciones con decisiones acertadas. (Metropolitano, 2020)

Tensión Social es el resultado del conflicto social originario y que se manifestará como problemas, como cuestiones. La Tensión Social es la acción social que deviene de la aparición de un conflicto social. En otras palabras, la Tensión Social es la tendencia a acumular poder en algún polo de la relación social. Es decir, habrá Tensión Social cuando uno de los sujetos de la relación social establecida pretenda imponerse sobre el otro sujeto portador del otro polo de la relación social. (Merton)

De acuerdo con el primer autor hace referencia que los nudos críticos son a nivel global, es decir, los nudos se forman cuando existe una problemática y estos impiden que se puedan lograr los objetivos, como lo es en el caso de un proceso de intervención entre profesional y sujeto de intervención, el cual en este caso sería el niño, niña o adolescente y su familia, los cuales ingresan al programa de prevención focalizado con una problemática abordar, se pueden presentar ciertos nudos en este proceso el cual dificulte los objetivos que se establece en la intervención.

A diferencia de los nudos críticos, el segundo autor refiere que las tensiones son problemas que se manifiestan cuando dentro de una relación uno de los sujetos se intenta imponer sobre el otro, como se puede formar en el caso del vínculo entre profesional y la familia

intervenida al no estar de acuerdo con ciertas circunstancias que se pueden presentar en el proceso de intervención, generando cierta problemática entre ambas partes.

#### **2.4 Etapas de intervención de un Programa de prevención Focalizado (PPF)**

Primeramente, se encuentra la etapa de Acogida, Ingreso y Encuadre, la cual tiene como duración dos semanas, con el propósito de despejar que la causal de ingreso sea perfil de atención del programa y, en caso de que la causal de ingreso no se ajuste al perfil, proponer y derivar el programa pertinente, con el objeto de garantizar la atención necesaria al niño/a o adolescente. Establecer un vínculo de ayuda en que la familia y el niño/a o adolescente, en consideración a su etapa del desarrollo, tengan claridad respecto de lo que el programa les puede aportar y los aspectos generales del proceso de intervención. Y por último motivar al proceso de cambio.

Como segunda etapa está el Análisis de la Situación del Niño/a o adolescente, la familia y el entorno, la cual tiene como duración hasta dos meses y medio, aun así es variable dependiendo del caso. Como propósito tiene Realizar un diagnóstico de la vulneración de derechos, efectuar una evaluación parental/marental del o los adultos a cargo del cuidado de los niños/as o adolescentes y por ultimo co-construir un motivo de consulta consensuado con la familia.

Como tercera etapa esta la Co-construcción y Co-ejecución del Plan de Intervención de cada niño, niña o adolescente, tiene como duración de 6 a 10 meses dependiendo del caso el cual normalmente se renueva a los 6 meses del plan de intervención. Tiene como propósito co-construir un plan de intervención con objetivos y resultados esperados en el ámbito personal, familiar y socio-comunitario, considerando la etapa del desarrollo del niño, niña o adolescente y

co-Ejecutar el plan de intervención, involucrando al niño, niña o adolescente, su familia y los co-garantes del entorno familiar y/o socio-comunitario.

Como cuarta y última etapa Evaluación de Proceso o intermedia a los seis meses de ejecución del plan para ver si el caso es egresado o no la cual tiene una duración de no más de dos semanas, y si es así se evalúa para el término de la ejecución del plan, Monitoreo y Rito de Egreso Evaluar con el niño/a o adolescente, su familia y los co-garantes los objetivos y resultados esperados propuestos al término de la ejecución del plan de intervención, evaluar con el conjunto del equipo del programa los avances y dificultades para el logro de los objetivos y resultados propuestos al término de la ejecución del plan de intervención, monitorear la sustentabilidad de los cambios en conjunto con el niño/a o adolescente, su familia y los co-garantes, y efectuar rito de egreso con el niño/a o adolescente, su familia y los co-garantes. (SENAME, 2019)

## **2.5 Innovación en intervención con Niños, Niñas y Adolescentes**

La red estatal presenta dificultades considerables de coordinación con otros servicios públicos y grandes disparidades en la sistematización y manejo de información acerca de los niños y niñas que atiende (Muñoz y Abarca, 2015; Siles, 2017). Sánchez y Villarroel (2017), en su estudio de caso de una ONG interventora social en protección de infancia, analizan tensiones importantes que sufren los propios interventores en su quehacer. Dichas tensiones se producen por presiones desde las exigencias del SENAME como indicadores cuantitativos estándar y la obligatoriedad de competir por los fondos para los servicios en el caso de ONG y fundaciones. Estos factores determinan la orientación de la intervención, generando un alto grado de

frustración en los profesionales y limitando la innovación adscrita al Enfoque de Derechos. (Ortega-Senet, 2020)

El autor hace referencia que, dentro de los programas, como lo son los programas de prevención focalizado, existen diferentes factores que son perjudiciales al momento de la intervención, es por ello que es relevante realizar estudios sobre las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores de dichos programas, para una mayor innovación en la intervención.

### **III. CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

En base a la metodología de la investigación se abordará, los enfoques, las técnicas de recolección de la información, además de los criterios establecidos para trabajar con el sujeto de estudio y el trabajo de campo que se realizará.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

En la presente investigación se llevará a cabo un estudio con enfoque cualitativo, que permite obtener por medio de la investigación diversos datos por medio del sujeto de estudio, según su perspectiva. La finalidad de esta investigación es analizar la información recabada por los sujetos de estudios, en este caso serían los profesionales y facilitadores del Programa de prevención focalizado Juan Wesley, al momento de la intervención realizada en el proceso de intervención. Es por ello que se desarrolla esta investigación de manera estructural y situacional, según las técnicas de recolección de información que se tendrán posteriormente, por medio de las entrevistas que otorgarán datos para el análisis de ellos, teniendo como foco central el objetivo establecido en la investigación mencionado al principio del presente informe, con el fin de cumplirlo a través de los criterios y técnicas de investigación.

### 3.2 Tipo de investigación

De acuerdo al tipo de investigación se decide abordar la problemática del estudio por medio de la investigación exploratorio, ya que no existen estudios formales de lo que se quiere estudiar en este ámbito.

*"Este tipo de investigaciones se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que, precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo".*

(Sabino, 1992)

Según el autor hace referencia que la investigación exploratoria se basa en una pregunta que surge en base al tema y un contexto en específico, y que no hay un estudio previo de ello. Al ser exploratorio, también se genera conocimiento respecto a un nuevo campo de acción profesional, en el plano local, contribuyendo al conocimiento del trabajo social en el ámbito de infancia y adolescencia de los programas preventivos focalizados.

### 3.3 Técnica de investigación

De acuerdo a la técnica de producción de datos se utilizará la entrevista en profundidad, la cual es la más adecuada para lograr el objetivo de la investigación, para obtener los datos suficientes para la investigación, para posteriormente se pueda realizar el análisis de la información.

*"La entrevista en profundidad se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en él se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, por lo que*

*previo a la sesión se deben preparar los temas que se discutirán, con el fin de controlar los tiempos, distinguir los temas por importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado.” (INAH, 2011)*

De acuerdo a la definición que hace el autor de la entrevista en profundidad, es lo que se pretende lograr como investigador, es por ello que primeramente se establecerá un perfil del sujeto de estudio, aspectos básicos de este para seleccionar a los entrevistados, luego se realizará seguimiento por medio de un guion de entrevista, para que el dialogo entre entrevistador y sujeto de estudio, se pueda lograr un mejor entendimiento, estableciendo las preguntas y los temas abordar previamente.

### **3.4 Validación del instrumento**

Se formuló un guion de preguntas, en base a los objetivos de la investigación, que se presenta a continuación.

#### Guion de preguntas

Genero:

Edad:

Profesión:

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el programa de prevención focalizado Juan Wesley?
2. ¿Cuáles han sido tus vivencias más significativas dentro del programa? Podría mencionar dos momentos
3. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo con niños, niñas y adolescentes?

4. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo con familia?
5. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo intersectorial?
6. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención (acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso) asociada al trabajo niños, niñas y adolescentes?
7. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención (acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso) asociada al trabajo con familia?
8. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en el proceso de intervención asociada al trabajo intersectorial?
9. ¿Cómo ha sido tu experiencia como facilitador o profesional en las intervenciones? Que cosas destaca como fortalezas y que visualiza como debilidades que se puedan mejorar
10. Según su perspectiva ¿Que necesita fortalecer el programa para generar un mayor impacto? ¿Si tuvieras que incorporar una propuesta de innovación que elementos te gustaría destacar?

Luego de ello se coordinó sesión con un facilitador del Programa de Prevención focalizado “Juan Wesley” para aplicar el instrumento y visualizar si las preguntas establecidas dan respuesta a los objetivos de la investigación.

Previamente se solicita al entrevistado la autorización para la grabación de la entrevista y se establece que la información recabada será utilizada para fines académicos, por medio de un consentimiento informado

Posterior a ello, se realiza la sesión en el lugar y hora acordada con el entrevistado, comienza la grabación y se lee el consentimiento informado, donde se especifica los fines de la investigación. Consentimiento que es firmado por el entrevistado y de esa forma se aplica el instrumento.

Realizada la entrevista en profundidad, las preguntas establecidas si dan respuesta a los objetivos planteados en la investigación, es decir dan los datos adecuados para su posterior análisis. Siendo de esta manera validado el instrumento de levantamiento de datos.

### **3.5 Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo es no probabilístico ya que se busca un sujeto de estudio según lo establecido no de manera al azar, es por ello que busca una generalidad, que tengan elementos en comunes.

- Unidad de análisis:

En el caso de esta investigación serán los discursos en base a aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley”.

- Unidad de observación:

Estará formado por los profesionales y facilitadores del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley”

### **3.5 Criterios**

Durante el proceso investigativo se seleccionarán los casos a estudiar según 3 tipos de criterios, el primero es de inclusión relacionado a los sujetos de estudio, el segundo criterios de exclusión y por ultimo criterios éticos.

### 3.5.1 Criterios de inclusión

- Profesionales y facilitadores del Programa de prevención focalizado Juan Wesley
- Sexo masculino o femenino
- Disposición de contribuir de forma voluntaria en la investigación

### 3.5.2 Criterios de exclusión

- Que no ejerza en el programa de Prevención focalizado “Juan Wesley”
- Que no participen voluntariamente del proceso investigativo a desarrollar

### 3.5.3 Criterios éticos

- Se explica la naturaleza, objetivos y técnica de recolección de información
- Se explica los temas a tratar en la entrevista, que pueden ser temas de índole personal
- Se solicita la autorización para la grabación de la entrevista y se establece que las informaciones recabadas serán utilizadas para fines académicos, por medio de un consentimiento informado

## 3.6 Estrategia de análisis de la información

Los datos recolectados en el presente proceso investigativo, deberán ser “procesados” para un posterior análisis, que generará el conocimiento científico atinente al tema, lo que, a través de la creación de categorías, se podrá dar respuesta a los objetivos del proceso investigativo. Es por ello que la información será empleada por análisis de contenido, la cual se abordarán a los sujetos según los criterios establecidos por medio de entrevista en profundidad para su posterior análisis de la información, codificación de los datos y finalmente concluir.

Según el análisis de contenido consta primeramente de una recolección de datos, en donde es importante definir las preguntas de investigación, los casos y el instrumento que se

utilizara. Luego viene reducción y presentación de los datos y finalmente una etapa de conclusiones y verificación de los datos.

Esto se realiza por medio de la creación de categorías y subcategorías para la síntesis de la información, reduciendo los datos obtenidos, para luego dar paso a la elaboración y verificación de las conclusiones luego del análisis de la información que serán comparados según los propósitos de la investigación.

<b>Objetivo específicos</b>	<b>Categorías</b>
Conocer las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que intervienen en el proceso de intervención del PPF	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profesionales y facilitadores</li> <li>○ Vivencias y experiencias</li> </ul>
Determinar cuáles son los elementos, nudos críticos y tensiones de los facilitadores y profesionales durante las etapas de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nudos y tensiones</li> </ul>
Analizar aspectos innovadores que permitan implementar mejoras en el proceso de intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Innovación en intervención con Niños, Niñas y Adolescentes</li> </ul>

### **3.7 Trabajo de campo**

Para la elaboración del proceso que se ha realizado para el levantamiento de información, se ha debido seguir ciertos lineamientos y pasos, los cuáles se mencionan a continuación.

- Durante las primeras semanas de octubre se llevan a cabo las entrevistas acordadas a 4 profesionales y facilitadores del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley”, según los criterios establecidos en la investigación.

- Se dejará de aplicar el instrumento una vez que los discursos de los participantes comiencen a repetirse, que se conoce como saturación de la información.
- Posterior se realiza la transcripción textual de las entrevistas en profundidad
- Los datos recabados según criterios son los que se presentan a continuación

Entrevistado	Género	Edad	Profesión	Fecha
E1	Masculino	53	Técnico social	10-10-2023
E2	Masculino	55	Trabajador social	10-10-2023
E3	Femenino	26	Psicóloga	13-10-2023
E4	Femenino	50	Asistente social	26-10-2023

Todos estos elementos mencionados están contenidos en el consentimiento informado que están aceptados y firmados por los participantes antes de la aplicación del instrumento.

#### IV. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La tabla que se presenta a continuación describe detalladamente cada subcategoría por categoría identificadas de acuerdo a los discursos entregados por los profesionales y facilitadores del Programa de Prevención focalizado “Juan Wesley”

Categorías	Subcategorías
<b>Profesionales y facilitadores</b>	• <b>Profesión</b>
	• <b>Años trabajados</b>
<b>Vivencias y experiencias</b>	• <b>Saberes proceso de intervención niños</b>
	• <b>Saberes proceso de intervención Familia</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saberes proceso de intervención trabajo intersectorial</b></li> </ul>
<b>Nudos críticos y tensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapas de intervención con niños, niñas y adolescentes</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapas de intervención con familia</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trabajo intersectorial</b></li> </ul>
<b>Innovación en intervención con niños, niñas y adolescentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fortalezas</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Debilidades</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propuesta</b></li> </ul>

A continuación, se profundizará en cada una de las subcategorías anteriormente señalada identificada desde los discursos de los profesionales y facilitadores entrevistados.

#### **4.1 Profesionales y facilitadores**

Se refiere a la experiencia de los profesionales y facilitadores que intervienen en el Programa de prevención focalizado “Juan Wesley” en base a su profesión y la cantidad de años que llevan trabajando en el programa.

##### **Profesión**

Refiere que cada profesional o facilitador que interviene en el Programa de prevención focalizado Juan Wesley, deben tener ciertas competencias técnicas para trabajar con niños niñas y adolescentes y sus familias.

*E1; P2: “(...) yo soy técnico social, esa es mi función”.*

*E2; P2: “(...) de profesión trabajador social”.*

*E3; P2: “(...) profesión psicóloga”.*

*E4; P2: “(...) asistente social”*

### **Años trabajados**

Corresponde a la adquisición de experiencia a través de los años que llevan trabajando los profesionales y facilitadores en el programa, de acuerdo al área de trabajo.

*E1; P4: “En el programa llevó alrededor de ocho años, esto en los procesos de postulación”.*

*E2; P4: “En el programa de prevención desde el 2016, 7 años hasta la fecha”.*

*E3; P4: “(...) llevo trabajando desde octubre del 2021 cuando terminé mi práctica, pero en primera instancia estuve contratada como técnico social y como psicóloga estoy contratada desde marzo de este año 2023”.*

*E4; P4: “llevó trabajando 4 años”.*

Tal y como se mencionó en el marco teórico los profesionales y facilitadores que intervienen en los procesos de intervención de los programas preventivos focalizados deben cumplir con los requisitos previamente establecidos en el trabajo con niñez y adolescencia e intervención familiar, es decir deben ser profesionales tales como, psicólogos, trabajadores sociales, educadores con formación en área social o con experiencia en el área.

### **4.2 Vivencias y experiencias**

Se refiere a las vivencias de las experiencias de los profesionales y facilitadores en cuanto a sus aprendizajes y saberes en los procesos de intervención con niños, familia y trabajo intersectorial del programa de prevención focalizado “Juan Wesley”.

## **Saberes proceso de intervención con niños, niñas y adolescentes**

Esta subcategoría refiere a los conocimientos de acuerdo a sus vivencias y experiencias en base a la intervención que se realiza en el programa “Juan Wesley” con los niños, niñas y adolescentes.

**E1; P24:** *“(…) los niños, niñas, jóvenes que han sido afectados de alguna manera, que quizás uno no lo puede ver estudiando o funcionando, están viviendo con su familias y todo, pero si hay una afectación, la agresividad, la fuerza, el poder, todas de alguna manera afecta a los chicos y chicas, y volvimos a la vieja escuela que tiene que ver con los talleres, en donde nosotros sabemos el tema grupal y con los pares en algunos talleres, dependiendo de qué sea ellos logran avanzar un poquito más, decidimos de alguna forma y vamos descubriendo qué no íbamos a trabajar sobre la vulneración, si no que íbamos a trabajar sobre los recursos de cada uno de cada uno, entonces esos aprendizajes lo hicimos en ese tiempo (…)”*

**E2; P6:** *“(…) invitamos a participar a una niña a un taller, ya y porque lo menciono, porque eso generó un impacto importante en lo personal, cuando invitamos a participar a un niño al taller de zancos a participar de una actividad de un carnaval ella señala que “ya no se iba sentir más sombra” y eso para mí fue muy potente para estos programas, alguna manera invisibilizados y cuando uno les pregunta es porque nunca nadie los ha, “ nunca nadie me ha elegido para nada”, entonces son cosas como fuertes que uno también ven tema de los niños, y me hace mucho sentido con el tema de los objetivos que tienen que ver con fortalecer recursos personales y habilidades sociales en la modalidad (…)”*

**E3; P8:** *“con los niños niñas y adolescentes, como el aprendizaje más, no se, grande con el trabajo con los chicos, es el no hacer una interrogatorio, el jugar, el interesarte por sus cosas el*

*saber que a este niño de 12 años le gustan los autos y y a éste otro niño de 12 años le gusta la música y a este otro niño no se de 12 años le gusta el deporte y no se a las chicas le gusta puede ser como el maquillaje los talleres de zancos o o les gusta la batucada y a pesar de qué tienen edades similares sus intereses son distintos y claro qué generar el vínculo, que siento que es lo más importante en el proceso de intervención y de acompañamiento, tienes que demostrarle a los chicos que es lo que ellos te cuentan y y los intereses que ellos te mencionan para ti también son importantes (...) las emociones de los chicos o las chicas, también permite que ellos confían en ti puedan avanzar en sus procesos, sea cual sea el motivo por el cual ingresan, el generar vínculo, el mostrarte interesado en el mundo en su mundo validar y el validar lo que ellos piensen, sientan o pidan quizás a sus papás, quizás alguna institución, el poder ayudarlos en ese sentido, creo que han sido de los aprendizajes más importantes que he venido forjando porque, yo creo que cuando empecé, esto no lo tenía claro y lo he ido como desarrollando en lo que llevo de experiencia”.*

**E4; P10:** *“(...) lo que piensan los niños, despejar o reconocer cuando ellos te refieren situaciones que los han marcado de manera, muchas veces de manera positiva y negativa, es bien fuerte esa situación po, porque uno se prepara como para solucionar las situaciones, generar la estrategia que sean mayormente adecuada, pero muchas veces sorprende la capacidad de los niños cuando se refieren situaciones ya sea negativa o positiva, son las que más te impactan, pero eso en base a los niños, lograr llegar a ellos que se sientan confiados o que se sientan en confianza y te expresan lo que sienten (...)”*

Se puede deducir en base a los discursos de los profesionales y facilitadores que como vivencias significativas en cuanto a sus saberes en la intervención con niños, niñas y

adolescentes, es el momento en el cual logran poder expresar sus emociones y sentir, en cuanto a la situación que se viven con sus familias o respectó alguna situación puntual en la que se encuentran, es algo fundamental para el vínculo entre profesional y niño, niña o adolescente, así mismo generando un espacio seguro y de confianza para ellos.

Lo anterior se complementa con lo descrito por SENAME en el marco teórico, en donde las vivencias son las experiencias en este caso de los profesionales y facilitadores, los saberes expuestos en sus discursos son en base a dichas vivencias lo cual van aprendiendo con el paso del tiempo en las intervenciones con niños, niñas y adolescentes.

### **Saberes proceso de intervención con familia**

Esta subcategoría refiere a los conocimientos de acuerdo a sus vivencias y experiencias en base a la intervención que se realiza en el programa “Juan Wesley” con las familias de los niños, como lo son progenitoras y progenitores o algún familiar que esté a cargo del niño.

***E1; P28:** “yo lo que he aprendido en el proceso, es que todos tienen sus recursos, que cada vez que vienen se sienten muy complicados, se sienten como yo te decía en un principio muy cuestionado y mucho de eso también viene con una queja entremedio y con ellos también he tenido que aprender a recibir esa queja, acoger esa queja, y no sólo a mí sino a todo lo qué pasó (...)”*

***E3; P10:** “(...) he aprendido que ellos también, la forma en la que ellos ejerzan su rol, son con los recursos que cuentan para ejercer el rol y eso puede estar asociado a su propia historia con sus papás a sus historias incluso con sus abuelos o o al estar insertos en ciertas dinámicas de repente de violencia y sé qué si hay dinámicas que se repiten, están dadas por experiencias y yo creo que son... creo que los adultos ejercen su rol lo intentan hacer lo mejor que pueden con los*

*recursos que tienen y que si se dan pautas inadecuadas de crianza, no es porque lo quieran hacer así (...)*”

**E4; P14:** *“(...) al conocer a la familia indagar de su historia de vida, entonces antes de fortalecer, que es el objetivo que tenemos, primero los hay que reparar, entonces ahí empieza la terapia y lograr el vínculo con los progenitores, para facilitar el proceso, es la empatía con ellos indagar sobre su propia experiencia como niños, su infancia (...) desafortunadamente por la historia que conocen el venir acá es “me van a quitar los niños”, “me van a cuestionar”, entonces si uno no logra empatizar con las personas, poner en práctica todas sus habilidades blandas pero a lo máximo no se logra el vínculo, porque muchas veces nos encontramos con gente resistente, desconfiada y cuestionadora y resistente, tenemos que pensar que de cierta manera invadimos su vida, llegamos hasta los pensamientos más profundos, y si se genera un vínculo adecuado podemos lograr, y eso se va notando porque las sesiones se van alargando cada vez más”.*

Según las citas anteriores los profesionales y facilitadores refieren que según sus experiencias del trabajo con las familias de los niños, niñas y adolescentes, al ingresar al programa los progenitores se muestran desconfiados y cuando se logra indagar más en la situación por la cual se encuentran en el programa, los profesionales apuntan a que actúan con sus hijos en base a sus experiencias de su infancia, que existen dinámicas negligentes que se repiten en el tiempo, y actúan en base a sus propios recursos personales que les brindaron en su desarrollo, así mismo muchas veces por situaciones familiares pasadas ingresan al programas de prevención.

Dicho lo anterior y en base al autor Minayo descrito en el marco teórico, refiere que las vivencias de los profesionales y facilitadores en cuanto a las familias de los niños, es según su criterio propio, es decir lo que mencionan en sus discursos en cuanto a las familias es dicho por sus vivencias adquiridas a través del trabajo con ellas, las situaciones expuestas, el decir que los padres actúan en base a lo vivido, es lo que perciben de acuerdo a sus experiencias trabajando en el programa de prevención focalizado.

### **Saberes proceso de intervención con trabajo intersectorial**

Esta subcategoría refiere a los conocimientos de acuerdo a sus vivencias y experiencias en base a la intervención que se realiza en el programa “Juan Wesley” con el trabajo con instituciones externas al programa.

***E1; P32:** “esos talleres comunitarios son abiertos, obviamente son para los niños del programa, niños, niñas y jóvenes, y también para el resto de la población que quisiera participar (...) Y lo otro es que como Red, y con algunos ex funcionarios del centro corporación metodista, se hizo una agrupación, que se llama “amigos de Juan Wesley” que han sacado proyectos, justamente en esta línea preventiva y entonces vienen otros chicos”.*

***E2; P6:** “(...) nos visitó un juez de familia con una consejera técnica y nos preguntaba en que nos diferenciamos nosotros de los otros programas entonces nosotros dijimos que teníamos un enfoque socio comunitario, “entonces ustedes son más recreativos” entonces de ahí quedó la pregunta dando vuelta en el equipo, porque nosotros sentíamos que no éramos más recreativos, sino que el juego es parte fundamental de nuestro trabajo como estrategia de intervención de los niños que han recibido, víctimas de estos traumas complejo, de situaciones de negligencia permanente por parte de la familia”.*

Estas dos citas de los profesionales y facilitadores entrevistados, hacen mención a los talleres comunitarios, las cual refieren que invitan instituciones externas a participar de dichos talleres los cuales son abiertos a la comunidad, en donde como objetivo es mucho más que solo talleres recreativos, sino que es un método de trabajo que han ido construyendo con el tiempo.

**E2; P14:** *“(...) el trabajo intersectorial la clave o la máxima es “qué nadie se la puede sólo” la citamos del intersector para trabajar y también identificamos tener claramente cuáles son las redes de apoyo, tanto como para el trabajo de intervención con familia y el trabajo con los niños y también identificar el trabajo con la intervención cierto, con la institución que vamos a trabajar de forma más colaborativa que vamos informando, mesas de trabajo en ese sentido”.*

**E3; P12:** *“(...) es importante mantener el trabajo intersectorial súper activo y por ejemplo realmente en las familias que les cuesta por temas a veces de desconocimiento a a acompañarlos y mostrarles cuáles son las redes con las que pueden acudir cuando necesiten algo o derecha mente poder ayudarles a gestionar una hora al CESFAM por que muchas veces están meses esperando atención, y de institución institución existe una mínima probabilidad de que pueda apurarse un trámite de una hora médica por ejemplo, o incluso saber cómo, cuál es el rol que juega el colegio en la vida de la familias, hay veces en las que los colegios tampoco tienen muy claro la situación económica de sus estudiantes, y en eso a veces podemos ayudar mucho a que el colegio pueda brindarles cierto apoyo, que se pueda gestionar ayudas como canastas familiares, porque llegan usuarios que necesitan canastas familiares porque su preocupación es que voy “a comer este mes” o llegan usuarios que no tienen, pasas por altos y quizás también se liga un poco con la pregunta anterior, en el hecho de que muchas veces llegan familias que ni siquiera tienen sus necesidades básicas cubiertas, y en ese sentido siento que también como*

*profesional tenemos el deber de poder ayudarles dentro de nuestras posibilidades a cubrir esas necesidades y luego iniciar un proceso de intervención enfocado en fortalecimiento de competencias parentales. Porque yo no puedo esperar que una mamá venga tener una sesión y decirle “tiene que mejorar en esto” vamos a trabajar en las competencias vinculares y la mamá no sabe qué va a tener colación, o si su hija va a tener ropa, entonces en ese sentido el trabajo intersectorial es relevante no sólo para los trabajadores sociales sino también para los psicólogos o todas las personas que estamos en este tipo de programa”.*

**E4; P20:** *“(…) vincular las redes lo más importante y lograr que esas redes sean un vínculo con la conexión de las redes a fin de trabajar colaborativamente, como trabajamos mucho con colegios, entonces generar un vínculo importante y adecuado que vaya generando una sinergia con el establecimiento educacional, eso es como lo principal para avanzar, uno interviene se enfoca en esto, particularmente lo principal es conocer a en el caso del establecimiento educacional, la dupla, los profesores, cosa que se genere un trabajo colaborativo y eso genera avances importantes en el proceso, no siempre se logra, pero la idea es trabajar en eso y una vez enfocado en las habilidades blandas”.*

De acuerdo a las citas anteriores el trabajo intersectorial que se realiza con instituciones externas al programa “Juan Wesley” es un trabajo en conjunto, el cual en los procesos de intervención es fundamental para las familias que ingresan al programa. Al momento que existe una situación en la cual una familia no cuenta con recursos básicos, tales como agua, alimento, etc, se debe realizar una derivación, es por ello que es importante el conocer instituciones para brindar la ayuda correspondiente. Otros entrevistados hablan sobre el trabajo intersectorial como lo comunitarios, y refieren a los talleres que se realizan en el programa, en donde evidencia la

participación de los usuarios y también la participación externa, ya que realizan la invitación abierta a las demás instituciones a participar de ellas.

Tal como se plantea en el marco teórico las vivencias de los profesionales y facilitadores en cuanto al trabajo Inter sectorial y dicho en los discursos se basa en el saber, en el conocimiento de las instituciones externas, así mismo teniendo una adecuada intervención en el caso que se necesite del trabajo con alguna otra institución.

### **4.3 Nudos críticos y tensiones**

Se refiere a los nudos críticos y tensiones que identifiquen los profesionales y facilitadores en las etapas de ingreso, diagnóstico, plan de intervención y egreso en el programa de prevención focalizado “Juan Wesley”, en base a niños, familia y trabajo intersectorial.

#### **Etapas de intervención con niños, niñas y adolescentes**

Esta subcategoría refiere los nudos críticos y tensiones que se puedan presentar en las distintas etapas de intervención con niños, niñas o adolescentes, como lo son en la etapa de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso. Es decir, todos los nudos y tensiones que puedan haber tenido los profesionales y facilitadores en base a su experiencia desde el momento que ingresa un niño, niña o adolescente, hasta el momento que egresa del programa de prevención focalizado “Juan Wesley”.

*E2; P16: “(...) los niños vienen acá al programa y muchas veces no saben porque llegaron al programa, el problema de los papás, hay situaciones de negligencia y los papás tienen que venir al programa y nosotros acá preguntamos el tema de los niños vamos leyendo el acta y nos vamos enterando un poco cuando estamos haciendo la ficha de ingreso, y vamos conociendo los*

*niños, los niños cree muchas veces que están acá por culpa de ellos (...) la poca participación de repente que tienen los niños, entonces tenemos que hacer un buen encuadre de entrevista con los niños, que vayan entendiendo cuál es el proceso”.*

**E2; P18:** *“(...) el inicio los niños no tienen claridad de lo qué, del por qué vienen acá, y quizás en el proceso si los niños vienen también pasa mucho por la disposición de la familia, quizás el centro es lejos y participen poco de la actividades o no vengán solamente a la entrevista, pero va a depender más que nada del nivel de vinculación que se llegue a lograr en la etapa inicial con el niño y con la familia para que el proceso intervención se vaya dando de manera más satisfactoria, eh si y el nivel de participación que el niño en este proceso haya participado tanto en el diagnóstico como en su plan de intervención y vaya teniendo claridad de eso”.*

**E3; P16:** *“las emociones, uno se encariña con los niños y no quiere que se vayan, pero sí como de procesos siento qué hasta el momento no he tenido como a alguien que no quiera conversar conmigo o que no quiera venir a una sesión o que no tenga ganas de conversar conmigo o jugar conmigo, hasta el momento no he recibido o no he tenido la experiencia de sentir que hay alguien que no quiere venir al PFF o a sesión con los adolescentes con los niños y con las niñas”.*

**E4; P22:** *“un nudo, hay como varias etapas que son hitos, entonces tú pasas ese hito y puedes avanzar, es lograr la vinculación para eso se realiza la entrevista de encuadre, o es tanta la ansiedad y el miedo que lo que tú expliques la segunda vez no se van acordar o no lo va entender, entonces profundizar eso hasta que se logre, cuando se logra entender en que nos enfocamos te es más fácil la segunda fase, no se logró el vínculo la segunda fase, o la sintonía que se logra con el usuario (...)”*

Las presentes citas según discursos de profesionales y facilitadores hacen mención que se genera un nudo crítico al momento de ingresar el niño al programa el cual es el desconocimiento del proceso de intervención, para ello es primordial la etapa de encuadre con el niño, es por ellos que los nudos producidos en las etapas de intervención entre el niño y el profesional se debe a los vínculos establecidos previamente a continuar con el proceso interventivo.

Las emociones son un nudo crítico en el trabajo con niños, el cual está presente en los profesionales, el cual así mismo el sentir genera un vínculo más sólido facilitando el proceso de intervención.

Como se plantea el Metropolitano en el marco teórico los nudos críticos y tensiones que se forman cuando ingresa el usuario, en este caso el niño, niña o adolescente, es importante tener el conocimiento de ello para que el proceso de intervención y el vínculo que se debe establecer previamente, tenga resultados positivos al momento de las etapas de intervención, el buen encuadre al momento del ingreso es primordial, para finalmente en la etapa de egreso tener resultados positivos.

### **Etapas de intervención con familia**

Está subcategoría refiere a los nudos críticos y tensiones que se puedan presentar en las distintas etapas de intervención con las familias de los niños que ingresan al programa “Juan Wesley”. Es decir, todos los nudos y tensiones que puedan haber tenido los profesionales y facilitadores en base a su experiencia con las familias en las etapas de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso.

***E1; P40:** “(...) es un mundo en cada familia, en cada niño, en cada padre, no terminaríamos nunca de intervenir, pero tenemos que acotar bien y tener bien claro nuestro objetivo como*

*programa y que nuestras familias máximo van a estar acá un año cuatro meses, por lo general están nueve meses y ya, están como para egreso. Nudos críticos hay una carga administrativa grande que nos reduce un poquito las horas de intervención buscar algunos modelos o alguna forma de trabajar con cada familia, imagínate son 23 casos, casos por Dupla es bastante, entonces tenemos que ir acotando, armando un plan de intervención y proyectándonos y siendo bien concretos con lo que vamos a trabajar y la familia también lo tiene que tener claro, para que en algún momento sientan que avanzaron, desde que ingresan (...)*

La presente cita el entrevistado refiere que como nudo crítico existe una carga laboral, la cual genera que exista una intervención acoplada con las familias, es decir se reduce las sesiones de intervención perjudicando el trabajo del profesional, debido a que tienen que armar un plan de intervención concreto en cuanto a lo que se debe establecer para trabajar con las familias del usuario.

Tal como se menciona en el marco teórico por SENAME en 2019, en las etapas de intervención se establece un tiempo reducido por cada etapa en donde se genera el nudo crítico de la sobrecarga laboral debido al que deben cumplir como profesional o facilitador en el tiempo estimado por las orientaciones técnicas del programa.

**E1; P42:** *“(...) tener en cuenta en el ingreso, no vas a ver buenas caras en algunos momentos, la mayoría, en otros momentos la familia viene muy a la defensiva y con mucho temor, porque piensan que los niños van a ser retirados de su núcleo familiar, el temor esta, nos ha pasado algunas progenitoras, algunas mamás que vienen con un nivel de estrés impresionante, entonces vienen condicionadas quizás a trabajar con nosotros (...)”*

**E2; P20:** “(...) trabajando con familias que alguna manera están expresadas por algún tipo o distintas situaciones, o familias que han sido muy dañada muy golpeadas también muchas de violencia trans generacional, entonces eso va a depender de la medida que nosotros podamos tener claridad respecto al diagnóstico y podamos ir despejando también ese tema, nudos y tensiones, hay familias que han pasado por distintos programas de la Red, estoy hablando tanto de la red SENAME o han estado institucionalizados, entonces no quieren venir a estos proyectos en que no los podemos apoyar, muy poco, o a veces vienen pero es tal el nivel de complejidad de relaciones interpersonales, tanto si el papá o esa mamá están en un nivel deteriorada a tal nivel que cuesta mucho trabajar con ellos dos en conjunto, tratar los temas y abordarlos de manera conjunta en una oficina es complejo, y al final eso también repercute en los niños, tenemos papás que hablan muy mal de la mamá que habla muy mal de Papa delante de los niños, jóvenes, poniéndolos, triangulando alguna manera con ellos problemas, o los niños o adolescentes tratando de qué tomen favor ya sea por la madre, o por el padre, entonces eso es como complejo igual”.

**E3; P18:** “con los adultos es más, generalmente siempre hay más nudos críticos o más tensiones porque como son derivaciones de tribunal de familia, llegan súper molestos, llegan enojados porque sienten que en las audiencias no fueron escuchados o que el juez no tomó la mejor decisión, y también está este mal rumor que les vamos a quitar a los niños, y que cuando llegan acá casi están punto de quitarles a los niños y que son malos padres y en ese sentido de repente llegan familias preocupadas, a veces llegan familias enojadas y ahí uno tiene que tratar de explicarles de la mejor forma cuáles son las formas de trabajo (...) Otra de las cosas que de repente igual suelen pasar es como los canales inadecuados entre los papás, los progenitores y es difícil manejar eso de repente porque los papás creen que una forma alianzas, y que uno está

*del lado de uno y el otro del otro y cuando la dinámica familiar está en ese nivel, tú dijiste tú fuiste a decir esto, y qué dijiste, y que no dijiste, hay que siempre traer la conversación hacia los niños (...)*”

**E4; P28:** *“cuando son derivados de tribunales, es el miedo por desconocimiento, entonces ahí nosotros como guidores se le explica una larga explicación, casi de la UNICEF hasta la situación de ahora, porque vienen con ese predisposición de “me van a quitar mi hijo”, me van a cuestionar, todo lo negativo, la situación de pasar por audiencia, tribunales es muy dura para ellos entonces es muy complicada, donde te cuestionan como persona, hay mamás que son, claro faltan habilidades parentales hay una cierta negligencia, entonces la toman como que soy mala o papás que se sienten, es el trabajo de tribunales enjuiciar, entonces llegan de otro lado ya vienen resistentes a “yo no quiero nada, yo es que esto “, ese es un nudo la resistencia y por el miedo (...) Y ahora como otro nudo crítico es como la falta de reconocimiento de los adultos de sus propias emociones, porque si bien nosotros trabajamos con niños, en el reconocimiento, la expresión a, la modulación de sus emociones, particularmente me he dado cuenta que en los adultos eso no se visibilidad, entonces es importante trabajar con ellos, porque va generando un cambio en ellos”.*

Un claro nudo crítico que refieren los profesionales y facilitadores es en la etapa de ingreso de la familia, principalmente cuando son derivados de tribunal, entran “castigados” de alguna manera, en donde genera un entorno primeramente de desconfianza, temor y desmotivación a colaborar en el proceso de intervención, en donde el sesgo principal es el que los separen de los niños al llegar al programa, así mismo ingresando con el miedo a ello. Otro nudo que refieren los profesionales y facilitadores al momento de las intervenciones son los

canales inadecuados de comunicación entre los padres, afectando la intervención, tanto para la familia como para el niño, niña o adolescente.

Tal como menciona el Metropolitano y SENAME en el marco teórico, los nudos críticos apuntan a situaciones que perjudican en este caso, los conflictos familiares que se presentan en la etapa de ingreso afectan de alguna manera el cumplir con los objetivos establecidos en el proceso de intervención.

### **Trabajo Intersectorial**

Corresponde a los nudos críticos y tensiones que se puedan presentar los profesionales y facilitadores del programa “Juan Wesley” en el proceso de intervención asociado al trabajo con instituciones externas al programa.

*E1; P46: en base a este trabajo intersectorial, yo creo que los nudos críticos o quizás alguna problemática, es que no pudieran estar todos los factores de infancia, esa es una, no todas las instituciones participan de la mesa de infancia, entonces hay que articularla, y si vamos hacer alguna actividad o lo otro es que hacemos actividades o armamos programitas y son muy aislados algunos momentos deberíamos ser más permanentes en el tiempo no, es bueno articular la red conocernos o no saber lo que este programa, o no saber lo que hace el otro programa, a veces nos llegan ingresos que no son perfiles nuestros y hay que volver a explicar a la misma Red”.*

*E2; P22: “(...) poca participación de los integrantes de la mesa y queremos hacer con la mesa, una reunión que está pautada, y vamos a hacer tal cosa y vamos a seguir haciendo esto, entonces el que ya no hay convocatoria de SERNAMEG, pero si ellos no están en la mesa se cae, no sé si captas la idea, son ellos los que dicen vamos a trabajar en este margen y en este tiempo*

*y en este espacio, la mesa que es poco sostenible en el tiempo, por ejemplo ahora estamos trabajando, en la mesa de infancia estamos con OPD, la OPD termina en diciembre, mi pregunta es ¿seguiremos con la mesa o se cae OPD?, y se cae la mesa, entonces no hay un soporte de base o dónde están los pilares de la mesa si uno crea una mesa de trabajo no puede estar en quien convoca y quien establece la pauta, esa responsabilidad tiene que ser socialmente actualizada y compartida por las mismas instituciones (...) el nudo y la tensión que se produce es cuando uno quiere hacer todas, y quiere hacer el trabajo en Red con muy poca vocación de trabajo en Red, y cuando el trabajo del intersector depende o se focaliza es la institución que convoca, y establece la agenda”.*

**E3; P20:** *“(...) como dificultades por ejemplo para coordinar una reunión con un colegio, ya sea con el profesor o con la dupla, a nivel de salud a veces es un poco más complejo, pero por un tema de qué hasta el momento los casos no todos son judicializados y en realidad uno sólo tiene acceso de salud cuando, a los antecedentes de salud cuando tribunal te lo autoriza, entonces cuando no son judicializados no tienes esa información. Pero respecto a solicitar horas o agendar o solicitar apoyo por ejemplo para las familias, de qué puedan abrir un cupo para salud mental de una niña o para la progenitora, siento que están las instancias para que se desarrollen de manera igual rápida, no es que tengamos qué esperar mucho tiempo para gestionar una hora”.*

**E4; P22:** *“(...)el conflicto se genera cuando nos frenan otras instituciones, ponte tú una familia presenta una situación de conflicto, orientar, apoyar que se yo, pero ya te frena una institución o el protocolo de una institución, entonces eso va generar, hay que explicar muy bien al usuario de que no depende de uno, uno realiza todas las gestiones hasta donde más puede, pero muchas*

*veces el sistema te pone obstáculos que muchas veces no dependen de ti, un ejemplo de eso, la regularización migratoria, la gente no cuenta con el dinero, con la situación económica del padre, para generar y conseguir la documentación que ellos necesitan (...) entonces hay que explicarle al usuario los protocolos existentes, ya no depende de mí, nosotros vamos monitoreando cuidando hasta un cierto punto, ya esa regularización migratoria que puede acceder a beneficios y todos esa situación, ya no depende de nosotros”.*

De acuerdo a las citas anteriormente referidas por los nudos críticos y tensiones que mencionan los profesionales y facilitadores del programa en el trabajo intersectorial, la cual hacen mención que es un trabajo en conjunto el cual, si existe una mesa de trabajo debes ser colaborativa y teniendo conocimientos de ellos, dicho esto en ocasiones este mismo trabajo frena de alguna manera el alcance que tienen los profesionales al momento de intervenir, como lo es el tribunal de familia, establece límites de trabajo con los usuarios y sus familias.

Tal como se plantea en el marco teórico los nudos son situaciones que perjudican de alguna manera el proceso, en este caso el trabajo de intervención de los profesionales y facilitadores, el nudo que se produce en el trabajo con instituciones externas al programa frenan y atrasan de alguna manera el proceso de intervención del usuario y sus familias.

#### **4.4 Innovación en intervención con niños, niñas y adolescentes**

Se refiere a las propuestas de innovación en las intervenciones que propongan los profesionales y facilitadores del programa de prevención focalizado “Juan Wesley”, así mismo identificando fortalezas y debilidades que se puedan mejorar.

#### **Fortalezas**

Corresponde a las fortalezas que identifiquen los profesionales y facilitadores dentro del programa de prevención “Juan Wesley” y las labores que desempeñan en él.

**E1; P58:** *“una clara fortaleza es el estilo de coordinación, porque cada coordinador, cada persona que lleva adelante el programa tiene su propio estilo, su propio método de trabajo, entonces el estilo del coordinador, les comprime bastante, al momento de qué tiene conocimiento de qué estamos con una carga alta administrativa, entonces el descomprime de alguna manera, y espera que nosotros hagamos la labor (...)”*

**E2; P26:** *“yo creo que una fortaleza clara, el enfoque socio comunitario, la implementación de talleres, yo creo que eso es una fortaleza para el equipo, lo vimos en licitaciones, lo que nos invita también a seguir avanzando no podemos quedarnos siempre en lo mismo (...)”*

**E3;P22:** *“(...) como fortaleza creo que el trabajar con adolescentes, con los niños y las niñas se ha dado de manera súper espontánea y natural, no sé por qué, quizás porque soy joven aún y quizás para ellos, sienten más confianza con alguien que ven más cercano, y lo otro también es qué igual he tomado muchos cursos, he tenido como formación lo que es terapia de juego, entonces las intervenciones que tengo siempre busco la forma de incorporar un juego, ya sea nivel individual, cuando trabajó sólo con el adolescente, pero cuando trabajo como sesiones vinculares también buscó incorporar el juego en las sesiones (...)”*

**E4; P32:** *“en general, el desconocimiento, eso en fortalecimiento, la vinculación que se logra que se va enfocada en que se sienten confiados, porque todos tienen en la actualidad después de pandemia ese síndrome postraumático que género la pandemia, la gente está desconfiada pero cuando se siente en confianza expresan mucho lo que dicen, eso es positivo porque nos ayuda a intervenir entonces pasando ese nudo crítico, que es una fortaleza o lo positivo de qué eso hay*

*que tratar de aprovechar que la gente confiable y hable para poder avanzar, esa es como la fortaleza.”*

De acuerdo a los discursos de profesionales y facilitadores mencionados anteriormente, hacen mención a distintas fortalezas que se visibilizan en el programa, tales como, los diversos métodos de trabajo de cada profesional, entre ellos una entrevistada destaca la diversidad de cursos que ha experimentado para su continua formación como profesional facilitando la interacción y el vínculo con los niños. Otra entrevistada hace referencia como fortalecimiento al vínculo, cuando se logra este es mucho más positivo para el avance de la intervención.

En un discurso mencionan el enfoque socio comunitario como una clara fortaleza del programa, para el trabajo con los niños y familia los talleres comunitarios que se realizan es un método de trabajo efectivo para el proceso de intervención, pudiendo visualizar de alguna manera otras conductas e interacciones en el desarrollo de estos.

En el marco teórico el autor Ortega en el 2020, hace referencia que es primordial identificar las fortalezas para visibilizar las innovaciones que se pueden proponer para las intervenciones futuras.

## **Debilidades**

Corresponde a las debilidades que identifiquen los profesionales y facilitadores dentro del programa de prevención “Juan Wesley” y las labores que desempeñan en él.

***E1; P54:** “debilidades un tiempo, ha habido un buen tiempo que si bien es cierto tiene ciertas capacidades, pero también tienes que ir aprendiendo dependiendo de la época en la que estás viviendo, otro tipo de información, otro tipo de capacitación eso no está implementado (...)”*

*E2; P26: “(...) una debilidad que está asociada a la forma directa e indirecta tiene que ver la rotación de los equipos, cuando el equipo no tiene permanencia y la familia ha logrado un nivel de adherencia con una familia en un proceso muy breve tiene que cambiar de profesional, y siempre es un continuo el volver a comenzar es “hablar de una historia que yo ya conté” entonces eso yo creo también que dificulta el trabajo también para el que llega y también dificulta el trabajo para la familia en términos de vinculación y en términos de construir confianza, y es clave para el trabajo (...)”*

*E3; P22: “yo creo que mi debilidad es como mi propio prejuicio o mi propia resistencia a trabajar con los adultos y tengo que estar constantemente diciéndome qué obviamente las pautas que ellos tienen, un origen y probablemente también tuvieron infancias maltratadas y siento que el hecho de estar constantemente diciéndome eso igual lleva mucha energía, entonces siento que eso podría ser una debilidad (...)”*

Según las citas mencionadas anteriormente los profesionales y facilitadores hacen referencia a que existen debilidades en el programa de prevención, tales como la falta de capacitación continua de los profesionales y la rotación de equipos.

Tal como se menciona en el marco teórico es importante mencionar las debilidades, ya sea del programa o de los profesionales y facilitadores, para posterior tener conocimiento de ello y ver que se puede mejorar en el ámbito de intervención con los niños y sus familias, e incluso en el trabajo intersectorial.

### **Propuesta**

En esta subcategoría los profesionales y facilitadores refieren propuestas de innovación que les gustaría incorporar en el programa de prevención focalizado “Juan Wesley” en los procesos de intervención con niños y sus familias.

**E1; P66:** “(...) hace tiempo había propuesto esta intervención, esta terapia de intervención breve, que iba justamente, se ha modelaba al estilo de, o a la metodología de trabajo que teníamos que hacer en el programa (...) en primera infancia puedes hacer talleres, no te digo continúen el tiempo sino qué una vez al mes, ver cómo interactuar Papa con el hijo o hija, o la mamá, un taller solo con padres sería muy interesante de probar (...) Lo otro de las actividades que tienen que ver con el área musical, artístico, tenemos muchos niños niñas y jóvenes que tocan algún instrumento, por ejemplo, la musicoterapia, tenemos un colega estudió musicoterapia y pudiésemos ya partir con este nuevo, con una nueva actividad”

**E2; P28:** “(...) la idea es que, por ejemplo, desde la dirección, los cuidadores son el equipo, entonces mi pregunta es ¿cómo yo cuido a los que cuidan? Y cómo la gente también se auto cuida, entonces estamos hablando sobre el cuidado de los equipos, esto implica pagarles por ejemplo buenas remuneraciones, compensación horaria, que se sientan a gusto o pagar lo que la máxima o el proyecto me permita, es decir eso es la primera responsabilidad.”

**E3; P26:** “(...) trabajar los recursos personales a través de los talleres o la sociabilización a través de los talleres, siento que esos es un recurso súper positivo y deberíamos darle otra importancia, realmente darle seriedad a lo lúdico y que realmente comprendamos el hecho de jugar o de tener talleres no es simplemente recreación (...)”

**E4; P42:** “(...) todo se puede mejorar de alguna manera, no es que esté malo, pero si se puede mejorar la dinámica de trabajar se puede mejorar, las relaciones profesionales se pueden manejar, la dirección también puede mejorar, la organización, todo puede mejorar”

De acuerdo a las citas anteriores los profesionales y facilitadores refieren que como propuesta de innovación es incorporar talleres nuevos principalmente en primera infancia, el cual tiene como objetivo que no sean vistos de manera recreativa, sino que abarque más allá de eso, que sea un método de trabajo, así mismo incorporar remuneraciones adecuadas para los profesionales y facilitadores que realizan la intervención.

Tal como se plantea en el marco teórico por Ortega, es primordial tener conocimiento de dichas propuestas por parte de los profesionales y facilitadores, ya que finalmente ellos son los encargados de realizar las intervenciones y obtener resultados positivos en ellas para los usuarios y sus familias.

## V. CAPITULO V: CONCLUSIONES

A continuación, se darán a conocer las conclusiones de la presente investigación, las cuales se desarrollarán en base a los objetivos específicos planteados al inicio de esta, junto al análisis de subcategorías y elementos centrales del marco teórico, la cual dieron sustento al estudio.

Objetivo 1: Conocer las vivencias y experiencias de los profesionales y facilitadores que intervienen en el proceso de intervención del PPF

Si nos orientamos por los elementos expuestos y descritos en el marco teórico, el significado de profesionales y facilitadores que trabajan en el área con niños y familias, deben tener una formación profesional para ingresar a trabajar a programas de prevención, en lo que respecta deben cumplir con los requisitos establecidos, pueden trabajar psicólogos, trabajadores sociales, educadores que tengan experiencia en el área. En cuanto a las vivencias son las experiencias de dichos profesionales que intervienen en el programa, sus aprendizajes en donde pueden estar involucradas emociones y sentimientos, dichas vivencias son en base a la perspectiva propia de cada profesional y cada facilitador que participa de los procesos de intervención.

Por ello, se considera pertinente dar a conocer a través del análisis a raíz de los discursos expuestos por profesionales y facilitadores del Programa de Prevención focalizado “Juan Wesley”, sus vivencias y experiencias en el proceso de intervención a nivel individual con niños, con familias y trabajo intersectorial.

En el proceso de intervención que se realiza con niños, niñas y adolescentes por medio de los saberes en cuanto a las vivencias de los profesionales que lo primordial es el vínculo entre

profesional y usuario, es decir entre el niño y el profesional, teniendo avances positivos en el proceso de intervención, debido a que los niños logran expresar sus emociones y sentimientos de una mejor manera, así mismo facilitando el trabajo para los profesionales y facilitadores al momento de la intervención. La cual existen distintas vivencias la cual marcan como profesional o facilitador en las intervenciones, sobre todo en sus discursos lo que más mencionan en sus momentos más significativos en intervención con niños, es al momento en el que se logra generar el espacio de seguridad para el niño.

A nivel familiar se puede concluir que existen situaciones que viven los progenitores que afectan en la crianza de los niños, llegando al punto en el cual se vulnera un derecho de estos, ingresando al programa de prevención focalizado, en donde profesionales y facilitadores refieren que en cuanto a sus vivencias las familias actúan en base a sus recursos personales, así mismo dentro de la intervención poder trabajar en sus competencias de manera adecuada a raíz de la vulneración por la cual ingresan, así mismo generando un espacio seguro y de confianza para los padres y que ellos puedan expresar de manera adecuada el porqué de dichas situaciones y podrá trabajar en ello por medio de la intervención que se realiza, generando espacios adecuados, se obtienen resultados positivos al finalizar el proceso de intervención.

Con el trabajo Intersectorial se concluye que, en base a los discursos y su posterior análisis de ello, las vivencias que mencionan los profesionales y facilitadores hacen referencia principalmente el trabajo con demás instituciones se realiza en conjunto, es primordial tener conocimiento de ellas para poder realizar al momento una derivación correspondiente de un usuario, dicho esto las conexiones que se generan externas al programa mejoran el trabajo de los profesionales y facilitadores en el proceso de intervención

Objetivo 2: Determinar cuáles son los elementos, nudos críticos y tensiones de los facilitadores y profesionales durante las etapas de acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso.

En lo que respecta el segundo objetivo específico de la investigación, debemos entender que los nudos críticos y las tensiones son en base a las vivencias y experiencias de los facilitadores y profesionales, las cuales a través de los discursos se pudo evidenciar los diferentes nudos que se han formado a nivel individual del trabajo con el niño, familiar y en el trabajo intersectorial, en las distintas etapas del proceso de intervención, al momento del ingreso, hasta finalmente el egreso del niño, niña o adolescente.

A nivel individual del trabajo con niños, niñas y adolescentes, los profesionales y facilitadores del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley”, hacen mención que uno de los principales nudos críticos que se forma es en la etapa de ingreso, en donde es el desconocimiento del programa, el no saber por qué se encuentran ahí, en donde el vínculo es lo primordial en cuanto a las experiencias de los profesionales para evitar que ese nudo crítico se cronifique. Se puede concluir que el establecer un buen vínculo entre profesional y niño, niña o adolescente, es crucial para el proceso de intervención para que se pueda seguir avanzando en las etapas posteriores al ingreso del niño al programa.

A nivel familiar de la labor que se realiza por parte de los profesionales y facilitadores que intervienen en el programa, apuntan a un nudo crítico en común el cual son, las derivaciones por parte de tribunal y como ingresan las familias al programa, en donde primeramente se muestran con desconfianza y temor de que puedan arrebatarse a los niños, es un sesgo antiguo que aún perdura en el tiempo por parte de las familias. Para concluir, tiene que haber todo un trabajo por parte de los profesionales en la etapa de encuadre al momento de la intervención,

debido a que las familias de los niños puedan sentirse en un espacio seguro y de confianza y puedan ver el ingreso al programa como una oportunidad de mejorar su relación familiar, así mismo los profesionales y facilitadores obteniendo un proceso de intervención adecuado.

El trabajo intersectorial, si bien, como mencionan los profesionales y facilitadores es un trabajo en conjunto que se sostiene en el tiempo por ello entre distintas instituciones con diferentes objetivos de trabajo y protocolos, en donde como nudo crítico establece que esos mismos objetivos y protocolos son los que frenan a los profesionales de las demás instituciones al realizar su labor en las intervenciones, establece límites. A modo de conclusión los límites que establecen las instituciones externas al programa, tienen un lado negativo para los profesionales lo cual lo ven como un impedimento al momento de avanzar en las intervenciones, en el caso que se necesite algún tipo de documento o cubrir algún tipo de necesidad básica para la familia, si el trabajo intersectorial no es acorde, presentan dificultades para obtener resultados óptimos al final de la intervención.

Objetivo 3: Analizar aspectos innovadores que permitan implementar mejoras en el proceso de intervención.

Se identifican fortalezas y debilidades por parte de los profesionales las cuales apuntan a la falta de capacitación continua y la rotación de personal dentro del programa, lo cual muchas veces tiene relación con la oferta de trabajo que propone mejor niñez.

Es por ello que a modo de conclusión es importante que se logre evidenciar las debilidades y fortalezas que puedan identificar como profesionales y facilitadores en el programa de prevención focalizado “Juan Wesley”, debido a que esto puede llevar a que nazcan nuevas

propuestas metodológicas de trabajo para los procesos de intervención, así mismo mejorando el que hacer de los profesionales y facilitadores los cuales realizan estas intervenciones.

¿Cuáles son los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales que intervienen en el proceso de intervención en el Programa de Prevención Focalizado “Juan Wesley”?

A modo de conclusión general es importante tener conocimiento de los aprendizajes, nudos y tensiones de las vivencias de los profesionales y facilitadores que intervienen en el programa de prevención. Focalizado “Juan Wesley”, para su posterior análisis de ellos, así mismo obteniendo un estudio sobre ellos, para obtener información en cuanto a lo que ellos evidencian en las intervenciones que va más allá de lo técnico. Para que así mismo se pueda dar a conocer dichas vivencias y poder dar nuevas propuestas de metodologías en el trabajo con niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Desde la mirada del trabajo social, es un aporte para ello, en donde al generar nuevas propuestas que innoven el quehacer profesional al momento de las intervenciones, nuevas propuestas de trabajo, nuevas metodologías que se puedan implementar en un futuro, para mejorar aspectos de intervención y resaltar elementos institucionales para la innovación del trabajo de los profesionales y facilitadores, así mismo aportando a la gestión y producción del conocimiento en el trabajo social. Además, aportando en las buenas prácticas al momento de desarrollar las intervenciones futuras en sus diferentes etapas.

Del mismo modo retroalimentando las intervenciones futuras, reconoce las buenas prácticas, para futuros profesionales, facilitadores y estudiantes en práctica que pueden contar con un estudio de carácter exploratorio para comprender de una mejor manera descriptiva, ya

que tendrán una mirada no solo del usuario y sus familias sino también del ejecutor de la intervención. Es relevante que las personas puedan aprender, conocer elementos facilitadores para comprender los desaciertos y aciertos que en intervenciones futuras se puedan mejorar al momento de ejecutar la intervención.

## VI. BIBLIOGRAFIA

CEA, and Juan Carlos Nava. “Vista de Nudos críticos de procesos gerenciales en unidades productivas de banano, Milagro, Ecuador | Revista CEA.” Portal de Revistas ITM, 2020, <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1554/1831>.

Dr. Jaime Andréu Abela. “Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.” mastor.cl, <https://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>.

Gobierno de Chile. “Política Nacional de Niñez y Adolescencia. Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia, 2016-2025 - Red de Desarrollo Social de América Latina y el Caribe (ReDeSoc).” Observatorio de Desarrollo Social en América Latina y el Caribe, 2016, <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=4303>.

“La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico.” SciELO México, 2011, [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16592011000300004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004).

María Belén Ortega-Senet. “Análisis del Enfoque de Derechos de un proyecto piloto de intervención con niños, niñas y adolescentes en el contexto de crisis nacional de la red de protección de derechos de la niñez en Chile.” 2020,

Mejor Niñez. “POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.” Fundación Educarse, 2015, <https://educarse.cl/wp-content/uploads/2017/12/Politica-Nin%CC%83ez-y-Adolescencia-2015-2025.pdf>.

SENAME. “Programa de Prevención Focalizada para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos (PPF).” Sename.cl, 2019, <https://www.sename.cl/web/wp->

content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-PPF.pdf.

“tipos de investigación.” 2006, <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>.

## VII. ANEXOS

### Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante.

Katiana Vargas Sánchez como estudiante en formación de la carrera de trabajo social perteneciente a la universidad de Magallanes. El objetivo principal de la investigación es “Identificar los aprendizajes, saberes, nudos y tenciones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del Programa de prevención focalizado “Juan Wesley” con el propósito de contribuir en la gestión y producción del conocimiento.”. por lo que se les solicita ser partícipes en la entrevista en profundidad que se le aplicara de carácter anónima.

Toda la información recabada en la investigación será utilizada para fines académicos por lo que únicamente la investigadora a cargo del estudio podrá analizar su contenido.

La entrevista a realizar tendrá como duración máxima de 30 a 40 minutos, mientras el lugar de ejecución se acordará entre las partes involucradas, velando por la comodidad del entrevistado. Recalcando que su colaboración es totalmente voluntaria y puede negarse en cualquier momento sin entregar explicaciones, de la misma manera se le solicita la autorización para que la entrevista sea grabada por medio de audios para su posterior transcripción y análisis.

Yo \_\_\_\_\_ Rut: \_\_\_\_\_, con  
fecha \_\_\_\_\_ acepto participar voluntaria y anónimamente en la  
investigación “Aprendizajes, saberes, nudos y tenciones de las vivencias de los facilitadores y  
profesionales que intervienen en el Programa de Prevención Focalizado (PPF) “Juan Wesley”.  
Declaro haber sido informado del procedimiento que se llevará a cabo indicando los objetivos

principales de la investigación, teniendo en consideración que mi participación en el presente estudio no perjudica mi salud física y mental, que es de carácter voluntario y puedo negarme a ser partícipe en cualquier momento sin entregar explicación alguna.

Por último, declaro que la información recabada será confidencial y anónima resguardando mi identidad en todo momento, entendiendo que una vez finalizada la entrevista esta será analizada por los investigadores encargados del estudio y será utilizada netamente para fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

\_\_\_\_\_  
Nombre, rut y firma del participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, rut y firma del investigador

### **Guion de preguntas**

Género:

Edad:

Profesión:

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el programa de prevención focalizado Juan Wesley?
2. ¿Cuáles han sido tus vivencias más significativas dentro del programa? Podría mencionar dos momentos

3. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo con niños, niñas y adolescentes?
4. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo con familia?
5. ¿Cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociada al trabajo intersectorial?
6. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención (acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso) asociada al trabajo niños, niñas y adolescentes?
7. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención (acogida, diagnóstico, plan de intervención y egreso) asociada al trabajo con familia?
8. ¿Cuáles han sido sus nudos y tensiones en el proceso de intervención asociada al trabajo intersectorial?
9. ¿Cómo ha sido tu experiencia como facilitador o profesional en las intervenciones? Que cosas destaca como fortalezas y que visualiza como debilidades que se puedan mejorar
10. Según su perspectiva ¿Que necesita fortalecer el programa para generar un mayor impacto? ¿Si tuvieras que incorporar una propuesta de innovación que elementos te gustaría destacar?

## **Transcripción de entrevista**

### **Entrevista 1**

**P1; K.V.S:** Bueno buenas tardes me presento soy katiana Vargas y soy estudiante en práctica de la universidad de Magallanes, a continuación, voy a leer el consentimiento informado el cual tengo en mis manos y está firmado por ambas partes, por el participante y la investigadora que en

este caso soy yo katiana Vargas. Estimados participantes, katiana Vargas como estudiante en formación de la carrera de trabajo social perteneciente a la universidad de Magallanes el objetivo principal de la investigación es identificar aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del programa de prevención focalizada Juan Wesley, con el propósito de contribuir a la gestión y producción del conocimiento, por lo que se le solicita participe de la entrevista en profundidad que se le aplicará y es de carácter anónimo. Toda la información que sea recabada en la investigación será utilizada para fines académicos, por lo que únicamente la investigadora a cargo del estudio podrá analizar su contenido. La entrevista realizar tendrá una duración, máxima de 30 a 40 minutos, mientras que el lugar de ejecución se acordará entre ambas partes involucradas, velando por la comunidad del entrevistado, recalando que es voluntario y puede negarse en cualquier momento sin entregar explicaciones. la misma manera se le solicita la autorización para que la entrevista sea grabada posterior análisis. Bueno a continuación voy a proceder con las preguntas de la entrevista. Primero me podría decir género, edad y profesión.

**P2; E1:** mi género masculino, de edad tengo 53 años y yo soy técnico social, esa es mi función

**P3; K.V.S:** primera pregunta ¿cuánto tiempo lleva trabajando en el programa de prevención focalizada Juan Wesley

**P4; E1:** En el programa llevo alrededor de ocho años, esto en los procesos de postulación

**P5; K.V.S:** y dentro del programa ¿cuáles han sido sus vivencias más significativas? Podría mencionar al menos dos momentos

**P6; E1:** ¿Vivencias significativas con la familia?

**P7; K.V.S:** en general

**P8; E1:** bueno yo vengo de una escuela de formación que tiene, que tiene que ver en un principio con jóvenes infractores de ley y me cambia esta línea que es más de protección, yo creo que lo que me marcó o lo que me ha marcado en este tiempo ha sido el procedimiento de la familia que es distinta, es un recibimiento distinto, una acogida distinta que la familia da, igual que los niños niñas jóvenes que participaron, perdón, que viene en el programa, yo creo que eso marcó una diferencia desde trabajar con una línea más dura o de trabajar con los padres que realmente cerraban las puertas en la cara a a una familia que viene con una oportunidad cuando uno les plantea bien la situación, está para acompañar no para jugar, y también con los niños digamos, otro el perfil de niños, niñas y jóvenes. Y momentos pueden ser importantes, no te voy a mencionar nombres, pero con algunas familias ha sido durísimo algunos episodios, sobre todo cuando ingresan por una causa y luego se tienen que derivar a otro programa, porque hay otra causa de fondo que tú descubres qué hay situaciones más graves. Después familias quizás con muchos problemas que tú no, que en un principio crees que está todo bien, pero vas un poquito más profundizando a la familia o vas teniendo más contacto con la familia y vas descubriendo otras situaciones más complejas, pero yo creo que eso marca la diferencia y me llama la atención en este periodo

**P9; K.V.S:** Y en base a lo que usted me menciona, por ejemplo, en cuanto a sus vivencias más significativas, un momento grato que haya tenido dentro del programa, ¿que haya significado algo más allá?

**P10; E1:** mira siempre hay momentos bien gratos, en ese sentido de cuando las familias, eh son familias que no quieren estar en estos programas, que vienen desde tribunal en donde han sido cuestionados en su rol como padres, perseguido muchas veces. Siempre grato que te digan “oiga don Alexis, gracias” o siempre grato cuando vamos a los talleres que los niños se te acerquen, y

vayan a saludar con toda su espontaneidad que tienen ellos, que se alegran de verte, algo que para mí puede ser algo sencillo pero significativo, que hay una buena acogida de parte de los padres y de los niños. Eh con los padres generalmente al final del proceso, en el medio del proceso cuando uno está apoyando más el área asistencial, porque tenemos 80 familias tienes que buscar de alguna forma que el niño o niña tenga algo para comer a fin de mes, entonces eso es súper importante, básico para mi, como profesional, como persona, entonces eso me gratifica mucho lograr encontrar una canasta familiar, que están complicado hoy en día y o algo que necesite esa familia, gracias si no, el decir “ si lo encontré, pude resolver” digamos, el poder resolver esas cosas es gratificante para mí

**P11; K.V.S:** y en base, dentro del proceso de intervención asociado al trabajo con niños, niñas y adolescentes

**P12; E1:** si si, la pregunta es a qué te refieres con

**P13; K.V.S:** los saberes

**P14; E1:** los saberes, de saber

**P15; K.V.S:** si en base a sus años de experiencia lo que usted sabe en cuanto al proceso de intervención asociado al trabajo con niños, niñas y adolescentes

**P16; E1:** la pregunta es

**P17; K.V.S:** cuáles han sido sus saberes

**P18; E1:** profundízame más, no estoy entendiendo

**P19; K.V.S:** por ejemplo, con saberes me refiero, sus conocimientos del proceso de intervención, ¿cuál ha sido su mayor saber en el proceso de intervención con niños, niñas y adolescentes?

**P20; E1:** algo que haya descubierto

**P21; K.V.S:** claro netamente que sea de usted

**P22; E1:** que me haya servido a mí para el trabajo

**P23; K.V.S:** si

**P24; E1:** mira yo la verdad que sí hay bastantes situaciones complejas dentro de este proyecto, pero como ya vengo de una línea más dura, quizás mi nivel de tolerancia es mucho más alto, eso tiene sus pros y sus contras. Quizás uno es más insensible a ciertas cosas, pero he aprendido con el tiempo a observar mejor, digamos, bueno los cursos que hemos tenido, algunos cursos de capacitación que hemos tenido porque recién se está retomando y se está fortaleciendo eso. He logrado aprender observar a cada uno de los integrantes de la familia y por ahí crear una hipótesis de la situación que están pasando y luego si confirmarlas con diagnóstico y lo que llevamos adelante nosotros, no es fácil digamos a primera vista visualizar algunas situaciones más graves o la dinámica familiar, que uno va aprendiendo en el día a día lo vas descubriendo. Yo creo que claramente, no fue empezar de cero pero si con familias distintas distintos perfiles, distintas dinámicas y el tema de la violencia intrafamiliar que es lo que más tenemos en cuanto vulneración, es un tema complejo, sobre todo para los niños, niñas, jóvenes, que ha tenido que capacitarse, afinar mejor la intervención, bueno trabajando con Alfredo que es el coordinador nos pareció valiosísimo el tema de los talleres y ahí tuvimos que darnos cuenta que dentro de la misma intervención, bueno si atendemos a la familia orientamos a los padres, como que ese es el foco, programa de prevención focalizada familiar, y los niños, niñas, jóvenes que han sido afectados de alguna manera, que quizás uno no lo puede ver estudiando o funcionando, están viviendo con su familias y todo, pero si hay una afectación, la agresividad, la fuerza, el poder, todas de alguna manera afecta a los chicos y chicas, y volvimos a la vieja escuela que tiene que ver con los talleres, en donde nosotros sabemos el tema grupal y con los pares en algunos

talleres, dependiendo de qué sea ellos logran avanzar un poquito más, decidimos de alguna forma y vamos descubriendo qué no íbamos a trabajar sobre la vulneración, si no que íbamos a trabajar sobre los recursos de cada uno de cada uno, entonces esos aprendizajes lo hicimos en ese tiempo

**P25; K.V.S:** Claro, en base, usted menciona que el trabajo en conjunto con la familia, y por ejemplo en base a la familia del niño en este caso niño, niña o adolescente, su saber, Bueno dentro de todo este proceso que usted, pero sólo con la familia

**P26; E1:** que he aprendido sobre las familias

**P27; K.V.S:** claro su saber

**P28; E1:** yo lo que he aprendido en el proceso, es que todos tienen sus recursos, que cada vez que vienen se sienten muy complicados, se sienten como yo te decía en un principio muy cuestionado y mucho de eso también viene con una queja entremedio y con ellos también he tenido que aprender a recibir esa queja, acoger esa queja, y no sólo a mí sino a todo lo que pasó, y que muchas veces no tiene ni idea de lo que es este programa tienen por qué tenerlo, simplemente vienen y me ha pasado en ocasiones que han venido a pedir ayuda o apoyo y acompañamiento digamos, para sus dos hijas, entonces a veces, bueno tuve que explicarle de qué se trata el proyecto y todo

**P29; K.V.S:** Claro como el objetivo del programa

**P30; E1:** El objetivo del programa, que perfil de niño, niña trabajamos, y si pasó que si estaba dentro del perfil porque hubo violencia intrafamiliar con su ex pareja y todo, y ahora también está con algunos conflictos, entonces son cosas que uno va con la familia descubriendo, va descubriendo que, que como adultos en algún punto, nos bloqueamos de qué solamente, no logramos ver más allá, y a veces lamentablemente nos vemos a nuestros hijos también que han sido afectados, pero uno aprende qué visualizando a los hijos, junto con los padres ahí también

hay un cambio, y la mayoría de nuestras familias que han salido del programa podemos decir que avanzaron, son muy pocos los casos que han seguido en el sistema, lamentablemente han escalado en el tema de la vulneración de la violencia, son muy pocos los casos, no te voy a decir que no los hay, si el 80% de las familias no vuelven al sistema. entonces eso a mí me deja como vivencia, me deja claro que los programas, que este tipo de programas pudiese funcionar en lo preventivo, si lo enfocamos desde ahí

**P31; K.V.S:** y en base igual ¿cuáles han sido sus saberes dentro de este proceso de intervención asociada al trabajo intersectorial? También mencionaba que el programa se basa en realizar talleres comunitarios

**P32; E1:** esos talleres comunitarios son abiertos, obviamente son para los niños del programa, niños, niñas y jóvenes, y también para el resto de la población que quisiera participar, nosotros por lo general invitamos a los que están ingresados acá en el programa, pero también extendemos la invitación a un amigo de ellos a primo, pariente que quiere venir, y así se han ido enganchando, de hecho, muchos de ellos han egresado y continúan participando en los talleres. Y lo otro es que, como Red, y con algunos ex funcionarios del centro corporación metodista, se hizo una agrupación, que se llama “amigos de Juan Wesley” que han sacado proyectos, justamente en esta línea preventiva y entonces vienen otros chicos

**P33; K.V.S:** El proyecto ha ido en aumento

**P34; E1:** Cada cierto tiempo aumenta, por ejemplo, nosotros tenemos la experiencia en el parque Bulnes, en el parque Don Bosco perdón, donde tú has participado también, hemos hecho talleres y van pasando chicos y chicas, se colocan los zancos, luego quedan enganchados y siguen con nosotros, que nos ha pasado, se mantienen en el programa, y andan con los zancos. Bueno la importancia de invitar a los colegios que están alrededor del centro Juan Wesley, igual vienen, o

el otro día pasó un niño de 11 años, tocó la puerta y preguntó “porque había ruido de tambores“ de batucada y preguntó, y está súper enganchado con los talleres trajo dos amigos más, entonces sí ha sido una linda experiencia para mí también ese, el taller es una excusa digamos, no es un taller como en sí para lograr un objetivo más propio no, sino es para crear estas redes para crear este tema preventivo, como dinámica, bueno tú hiciste el trabajo

**P35; K.V.S:** si

**P36; E1:** bueno ahí podemos descubrir un montón de cosas que salen de ahí, bien planificado con claridad para dónde van los objetivos vamos bien con los talleres, y los talleres como yo te decía con las redes ha sido buenísimo, invitamos a los otros proyectos, por ejemplo, pero también tiene que estar la voluntad

**P37; K.V.S:** el querer

**P38; E1:** el querer participar del resto no, tenemos con una residencia 3 o 4 jóvenes que querían ir, pero por su condición y por el estar dentro de un programa de internado no sé lograban coordinar para poder llegar, pero a pesar de eso se hizo un buen vínculo con ellos con estos jóvenes, y de vez en cuando los encontrábamos y nos saludan y siempre están con esas ganas de volver. Lo otro que yo descubro, y me confirma también, que si tú partes con una actividad que tiene que ser un taller abierto, tiene que mantenerse en el tiempo, es la única posibilidad que puedas descubrir algunos cambios, que puedas crecer como grupal, y tú sabes que la dinámica grupal tiene grandes entendidos, no sé si estoy en lo correcto, pero por lo que me informaron de un grupo al año ya debería sufrir un quiebre para que se divida y vayan a formar otros grupos, un grupo que ha tenido una dinámica y un crecimiento, entonces menos de un año nosotros no podemos trabajar, deberíamos, o apuntar siempre, si vamos hacer todos los miércoles taller, estar todos los miércoles en el taller no fallar, de no eliminar ese taller, no importa que vengan 2 o 3

espero estar ahí, es parte de los aprendizajes digamos. Y con la Red también po, ellos saben que nosotros están los talleres, aunque siempre nos están preguntando

**P39; K.V.S:** y ahora ¿cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención con el trabajo con los niños?, en este caso me refiero, como a sido los nudos y tensiones que usted ha podido evidenciar cuando recién ingresan, claro en todo este transcurso de intervención y cuando egresan

**P40; E1:** si bueno es un mundo en cada familia, en cada niño, en cada padre, no terminaríamos nunca de intervenir, pero tenemos que acotar bien y tener bien claro nuestro objetivo como programa y que nuestras familias máximo van a estar acá un año cuatro meses, por lo general están nueve meses y ya, están como para egreso. Nudos críticos hay una carga administrativa grande que nos reduce un poquito las horas de intervención buscar algunos modelos o alguna forma de trabajar con cada familia, imagínate son 23 casos, casos por Dupla es bastante, entonces tenemos que ir acotando, armando un plan de intervención y proyectándonos y siendo bien concretos con lo que vamos a trabajar y la familia también lo tiene que tener claro, para que en algún momento sientan que avanzaron, desde que ingresan, bueno, sabemos y te comentaba en delante ellos vienen de manera voluntaria, voluntaria vienen algunos que por ejemplo, nosotros tenemos demanda espontánea no de tribunal, del tribunal vienen obligadamente para acá, pero por ejemplo, los colegios lo ven con el orientador o director, no sé, y le ofrecen la posibilidad de ser acompañados y muchos de ellos vienen de manera voluntaria, ahí pudiésemos decir que vienen de distinta manera, se presenta en, es otro perfil de persona, otros, bueno los que vienen del tribunal que son la mayoría, vienen con la queja, vienen a quejarse del sistema o de la ex pareja

**P41; K.V.S:** Pero la queja netamente es por parte de la familia o también ha recibido quejas por parte de los niños que ingresan acá

**P42; E1:** No, por parte de la familia, tiene que ver una queja con los adultos, no sé si eso no lo crítico pero si es algo que tiene que tener en cuenta en el ingreso, no vas a ver buenas caras en algunos momentos, la mayoría, en otros momentos la familia viene muy a la defensiva y con mucho temor, porque piensan que los niños van a ser retirados de su núcleo familiar, el temor esta, nos ha pasado algunas progenitoras, algunas mamás que vienen con un nivel de estrés impresionante, entonces vienen condicionadas quizás a trabajar con nosotros, ya están condicionadas en ese aspecto, y ahí nosotros también tenemos que hacer un trabajo con ellos, y si bien es cierto “usted viene obligadamente” pero también nosotros estamos obligados acompañar en este proceso, entonces no se siente amenazada, es fácil decirlo, pero hay que hacer ese trabajo.

**P43; K.V.S:** Claro es como un proceso

**P44; E1:** tienen que tener un proceso bien armado y bien clara los tiempos lo que nos pide el tribunal y el proceso como viene, eso hay que tenerlo con mucha claridad en eso. Mira nudos críticos para seguir, yo creo que el tiempo de los procesos eran muy cortos, hoy día ya estamos cambiando otro tipo de proyecto, en el PPF es un tema, la carga administrativa es otro tema, en algún momento después de la pandemia se desarticuló las redes y venimos trabajando a Full con Red, como que quedamos totalmente separados, ahora hemos vuelto a Red de infancia que la convoca

**P45; K.V.S:** y en base a eso lo que me menciona en cuanto a la Red que es el trabajo intersectorial, ha podido evidenciar nudos y tensiones en el proceso de intervención en base a este trabajo intersectorial

**P46; E1:** en base a este trabajo intersectorial, yo creo que los nudos críticos o quizás alguna problemática, es que no pudieran estar todos los factores de infancia, esa es una, no todas las instituciones participan de la mesa de infancia, entonces hay que articularla, y si vamos hacer alguna actividad o lo otro es que hacemos actividades o armamos programitas y son muy aislados algunos momentos deberíamos ser más permanentes en el tiempo no, es bueno articular la red conocernos o no saber lo que este programa, o no saber lo que hace el otro programa, a veces nos llegan ingresos que no son perfiles nuestros y hay que volver a explicar a la misma Red, no mire aquí tengo el folleto que ya lo habíamos compartido antes, claro entonces en el tiempo tú estás metido tanto en tu proyecto no sabes que hace otro programa, y nos pasa nosotros también, que tenemos que investigar, y por último llamar, decir “ oye qué tipo de jóvenes atiende o que actividades tiene o buscar, pero ahí, hay que golpear puertas. Si se articula como lo hicimos muchos años atrás, funciona bastante bien y tenemos conocimiento y podemos ayudarnos entre nosotros

**P47; K.V.S:** claro para hacer la derivación correspondiente

**P48; E1:** claro para hacerla como corresponde digamos, entonces esos son nudos que siempre se presentan, y lo otro es que por ejemplo, es que si hablamos de mesa infancia no hay niños, niñas jóvenes participando, no tenemos, hace muchos años atrás cuando tuvimos un programa preventivo comunitario pero para niños, no para la familia ellos tenían su propia mesa, ellos eran los que armaban las actividades y proponían todo, eso era algo preventivo me parecía una buena forma, creo que mejor niñez estar mando algo así tiene una mesa a nivel nacional, debería haber una mesa de infancia a nivel local, para poder recoger todas estas variedad de ideas que tienen chicos, chicas y jóvenes, y tiene su propia visión digamos, es necesario, ahí me estoy yendo ya para el otro lado

**P49; K.V.S:** Pero en base a todo

**P50; E1:** Fuera de la intervención

**P51; K.V.S:** en base a esto que usted me comenta en base a los nudos y tensiones, sus saberes como trabajador, las vivencias que ha vivido acá, ¿como asido en general su experiencia como facilitador o profesional en las intervenciones?, qué cosas destaca como fortaleza, que visualiza, debilidades

**P52; E1:** empecemos con las debilidades para terminar con las fortalezas, para terminar en positivo

**P53; K.V.S:** Bueno

**P54; E1:** debilidades un tiempo, ha habido un buen tiempo que si bien es cierto tiene ciertas capacidades, pero también tienes que ir aprendiendo dependiendo de la época en la que estás viviendo, otro tipo de información, otro tipo de capacitación eso no está implementado, hoy en día así hay un servicio nuevo que te está implementando y me parece muy interesante, y van a tener una escuela de formación, se retomó horario, no sé cómo viene, está la opción de seguirse capacitando, yo creo que la capacitación de ir de la mano con tu trabajo siempre, quizás no se ha descubierto la pólvora para todo esto, yo creo que uno se tiene que ir actualizando, la continua capacitación yo creo que es muy bueno, te ayuda mucho también y ayuda a la familia también, yo creo que no han habido muchas capacitaciones. y lo otro es qué, que es una debilidad es ver que te capaciten en tu área, en tu programa, las capacitaciones son muy genéricas, son muy generales, pero somos varios proyectos de la misma línea y no logramos juntarnos para una capacitación conjunta no, yo creo que está cada una, cada uno lo suyo, ahora como programa yo creo que el tema de estos años que hemos estado trabajando, lo acotado que dura un proyecto que uno no logra crear experiencias, si bien son dos años de ejecución y después son dos años más, 4

años no son mucho, la acotación de equipo es impresionante, el tema y lamentablemente es los recursos, nosotros tenemos que postular a más proyectos para tener más recursos con los chicos, chicas y jóvenes, es difícil, complicado estar muy acotado con el tema de los recursos, en cuanto a los sueldos, en cuanto ejecución del programa, en cuanto actividades, talleres, eso siempre ha sido a la larga no es solamente de ahora. Tú quieres desarrollar, hay muchas ideas y tú no puedes, no puedes porque no está la plata, entonces eso es una debilidad clara y concreta del programa que también es externo al programa, la anotación del equipo tiene que ver con eso, los sueldos no van a subir y obviamente los profesionales, nosotros recibimos ofertas más tentadora y vamos cambiando de equipo, y eso rompe la madurez del equipo, vas cambiando cada cierto tiempo con otro colega nuevo, enseñar de nuevo, tienes qué, parte de cero, y cada programa tiene su estilo, su forma, su método de trabajo, su registro, un mundo de cosas, tú lo has experimentado, y y nos quedamos cortos a veces de tanta documentación que tenemos que llevar adelante para cada caso, claramente eso es una debilidad. Y y que otras debilidades podemos ver, el tema de, no sé, el tema formativo, el tema de recurso.

**P55; K.V.S:** Si puede identificar una, está bien, en base a la fortaleza del programa

**P56; E1:** no ahí no hay nada jajajaja

**P57; K.V.S:** jajajaja

**P58; E1:** yo creo que una clara fortaleza es el estilo de coordinación, porque cada coordinador, cada persona que lleva adelante el programa tiene su propio estilo, su propio método de trabajo, entonces el estilo del coordinador, les comprime bastante, al momento de qué tiene conocimiento de qué estamos con una carga alta administrativa, entonces el descomprime de alguna manera, y espera que nosotros hagamos la labor, entonces me gusta esa forma ese estilo de coordinación, para mí en lo personal ha significado un buen trabajo, venir a trabajar de una manera más, es más

agradable el trabajo en el fondo, te encuentras con distintas problemáticas, entonces eso obviamente te va desgastando y estresando, entonces que te vengán a presionar más, entonces es una clara fortaleza el estilo

**P59; K.V.S:** según su perspectiva, el programa ¿qué necesita fortalecer para generar un mayor impacto?

**P60; E1:** no se

**P61; K.V.S:** O si tuviera que incluir alguna propuesta de innovación que le gustaría destacar Buenos son programas que la verdad, no sé si las familias quisieran ser expuestas y de **P62; E1:** decir a la luz pública estoy en un programa, porque son familias que obviamente que han sido cuestionadas en su crianza, en su estilo de crianza, y por alguna razón no se pueden poner de acuerdo entre adultos, así que los enviaron para acá. Yo creo que en ese punto, no se ahí me queda en blanco

**P63; K.V.S:** pero alguna propuesta que le gustaría incorporar al programa de su índole personal, como algún por ejemplo otro taller

**P64; E1:** sisi

**P65; K.V.S:** o algún tipo de metodología de trabajo

**P66; E1:** si yo la verdad, hace tiempo había propuesto esta intervención, esta terapia de intervención breve, que iba justamente, se ha modelaba al estilo de, o a la metodología de trabajo que teníamos que hacer en el programa porque ahora va a cambiar, pero esa era un método de trabajo, para mí estaba muy bueno pero no engancharon acá con eso, pero si para mí los talleres que no sean muchos, para mí los talleres un Super importantes y valiosos y un tremendo aporte para los chicos, trabajar desde ahí, desde esa perspectiva yo descubro más cosas y puedo trabajar otros recursos con ellos, si yo no sé si quieres que te mencioné que talleres haría. Nosotros en

algún punto tenemos distintos rango etario, entonces no hemos podido motivar a la primera infancia porque no tenemos recursos para trabajar con ellos, el tema psicomotriz, el tema de con los padres, por ejemplo en primera infancia puedes hacer talleres, no te digo continúen el tiempo sino qué una vez al mes, ver cómo interactuar Papa con el hijo o hija, o la mamá, un taller solo con padres sería muy interesante de probar, psicomotriz tenemos profesionales que trabajan en esa línea, algunas veces tuvimos talleres de pintura, pero era pintura también con una mamá o un papá al lado, eran fácil 10 familias, también fue una linda experiencia, yo creo que toda esa experiencia se puede aplicar. No sé qué otros talleres, tuvimos talleres de, para una intermedia, el taller de radio dio muy buenos resultados, un trabajo muy interesante para trabajar el tema de la autoestima, la confianza, la tolerancia, porque para grabar algo se necesita un buen tiempo y dio resultado, con distintas edades no solamente con jóvenes, tuvimos niños desde los siete años hasta los 17 años de edad, así que hacíamos dos grupos, esa experiencia estuvo buena. Lo otro de las actividades que tienen que ver con el área musical, artístico, tenemos muchos niños niñas y jóvenes que tocan algún instrumento, por ejemplo, la musicoterapia, tenemos un colega estudio musicoterapia y pudiésemos ya partir con este nuevo, con una nueva actividad en esa línea, entonces si hay muchas ideas, hay muchas ideas que se pueden replicar y armar talleres y mejorar un poquito eso.

**P67; K.V.S:** Claro en realidad es incorporar nuevas propuestas de taller

**P68; E1:** si tiene que ver con eso y tiene que ver con los recursos si no no estaríamos, no podríamos armarlo, lo que tenemos lo hacemos desde los programas externos de buscar opciones y ahí logramos armar algo, pero en esta oportunidad queremos ver si se logra hacer con recursos propios, eso significaría mantenernos en el tiempo, si vas un concurso adjudicas a una cantidad de tiempo y eso es muy agotado

**P69; K.V.S:** bueno doy por finalizada la entrevista, muchas gracias por participar

**P70; E1:** de nada gracias.

## **Entrevista 2**

**P1; K.V.S:** Bueno, buenas tardes mi nombre es katiana Vargas y a continuación voy a leer el consentimiento informado, bueno como estudiante en formación de la carrera de trabajo social perteneciente a la universidad de Magallanes, el objetivo principal de la investigación es “identificar aprendizajes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del programa de prevención focalizado Juan Wesley, con el fin de contribuir en la gestión y producción del conocimiento, por lo que se le solicita ser partícipe en la entrevista en profundidad de carácter anónimo, toda la información recabada en la investigación será utilizada para fines académicos por lo que únicamente la investigadora a cargo del estudio podrá analizar su contenido. La entrevista a realizar tendrá como duración máxima de 30 a 40 minutos, mientras el lugar de ejecución se acordará entre ambas partes involucradas, velando por la comodidad del entrevistado recalando que su colaboración es totalmente voluntaria y puede negarse en cualquier momento sin entregar explicaciones, de la misma manera se le solicita la autorización para que la entrevista sea grabada por medio de audios para su posterior transcripción y análisis. Bueno tengo el consentimiento informado firmado por ambas partes del participante y la investigadora. Voy a proceder con las preguntas. Primero me podría indicar su género, edad y profesión.

**P2; E2:** mi género masculino, 55 años de profesión trabajador social

**P3; K.V.S:** Bueno primera pregunta ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el programa de prevención focalizado Juan Wesley?

**P4; E2:** en el programa de prevención desde el 2016, 7 años hasta la fecha

**P5; K.V.S:** Y dentro de todos esos años que lleva trabajando dentro del programa ¿cuáles han sido sus vivencias más significativas dentro del programa? Podrías mencionar al menos dos momentos

**P6; E2:** dos momentos, estoy pensando estoy nublado, yo creo que vivencias significativas si tuviera que recordar algún momento importante, creo que fue cuando invitamos a participar a una niña a un taller, ya y porque lo menciono, porque eso género un impacto importante en lo personal, cuando invitamos a participar a un niño al taller de zancos a participar de una actividad de un carnaval ella señala que “ya no se iba sentir más sombra” y eso para mí fue muy potente para estos programas, alguna manera invisibilizados y cuando uno les pregunta es porque nunca nadie los ha, “ nunca nadie me ha elegido para nada”, entonces son cosas como fuertes que uno también ven tema de los niños, y me hace mucho sentido con el tema de los objetivos que tienen que ver con fortalecer recursos personales y habilidades sociales en la modalidad, de alguna manera también en ese momento sentí qué el trabajo nuestro estaba bien encaminado, pero sobretodo destaco que eso no me lo contó un educadora, no me lo contó un trabajador social, yo era director del proyecto y yo estaba en ese tiempo y en ese espacio para escuchar lo que dijo esa niña. Y por lo general los directores nos vamos a estas actividades, y quizás algún profesional a acompañar el tema, entonces eso a mí me, si tuviera que destacar alguna vivencia yo destaco esa. Y posterior vivencia que se me vienen ahora hay muchas más, sobre todo con una, ahí tengo dos chuta, pero también está la sociedad directamente, a ver cuándo nos visitó un juez de familia con una consejera técnica y nos preguntaba en que nos diferenciábamos nosotros de los otros programas entonces nosotros dijimos que teníamos un enfoque socio comunitario, “entonces ustedes son más recreativos” entonces de ahí quedó la pregunta dando vuelta en el equipo, porque nosotros sentíamos qué no éramos más recreativos, sino que el juego es parte

fundamental de nuestro trabajo como estrategia de intervención de los niños que han recibido, víctimas de estos traumas complejo, de situaciones de negligencia permanente por parte de la familia. Entonces yo creo que esa pregunta o ese interrogante de alguna manera también nos movilizo, en sentido que “esto no está tan empoderado” no se reconoce mucho el enfoque más socio comunitario y nosotros sentíamos que habíamos hecho muy poco como equipo para hablar de esto, entonces eso de alguna manera nos lleva a escribir y y sistematizar, y darle un cambio de escala, es decir, ya no podemos quedarnos solo con qué hacemos talleres, si no empezar porque estos talleres se hacen y cuál es el impacto en la vida personal y familiar de los niños, eso.

**P7; K.V.S:** claro, ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociado con el trabajo con niños, niñas y adolescentes?

**P8; E2:** yo creo que cuando hablamos de saberes, uno tendría que hablarlo como de, a ver un saber fundamental y la clave de este trabajo tiene que ver con la conformación de equipos de trabajo, es decir eso es clave como formamos equipos, estoy pensando y reflexionando. Pero un saber tiene que ver con el tema del personal, yo siempre he dicho que si tú quieres trabajar en este proyecto, de una vez puse un aviso que decía “ se busca profesional que quieran trabajar conmigo, que quieran trabajar en esta institución” es decir, muy bien un perfil de cargo y cuáles son las funciones que van a cumplir en el proyecto, y ahí uno se tiene que apoyar de otras disciplinas, en este caso psicólogo, pruebas psico laborales, con un nivel de Mayor, porque no todos sirven para este trabajo, hay gente que, tampoco toda la gente se puede acomodar al estilo de liderazgo que tenga uno como director, a lo mejor yo puedo, tengo una comunicación más horizontal o promuevo mucho la autogestión del profesionales, sin embargo seleccionamos un profesional que tenga un liderazgo mucho más vertical y más estructurado, y con esta libertad se termina perdiendo igual. Entonces cuando yo digo qué cuando necesito trabajadores que quieran

trabajar con nosotros, que sean respetuosos, arquitectura social, arquitectura de la institución, cuando hablo de la arquitectura social habla un poco de la estructura organizacional, es decir la manera en que necesitamos profesionales que tengan la capacidad de autocrítica ya, que el problema no sólo lo vean en los demás en los niños, en la familia, sino también que estoy haciendo yo como profesional, “y que me pasa a mí con eso”, que tenga necesidad autocrítica, que sepa dar, recibir, pedir ayuda, que como profesional emitan los prejuicios y que sobre todo la capacidad, entusiasmo y energía de seguirse cultivando en el plano formativo, formación continua, es decir en la medida que nos vayamos formando continuamente vamos a mejorar en lo personal y también en lo profesional, eso

**P9; K.V.S:** claro eso es algo como a nivel global, pero si fundamentamos de cuál sería su saber solo con la familia de en este caso de los niños

**P10; E2:** ah por ejemplo cuáles son los saberes y las cosas que uno debiera saber respecto a los niños

**P11; K.V.S:** Claro en base a los niños, netamente en los niños, niñas y adolescentes

**P12; E2:** que si uno va a trabajar con los niños tiene que tener, bueno acá entra todo lo que tiene que tener con psicología evolutiva, psicología del desarrollo cierto, que tengan muy clara las etapas del ciclo vital respecto al tema de los niños, ese es un elemento clave, después también conocer otros modelos y enfoques el trabajo de intervención, por ejemplo el enfoque sistémico con el modelo ecológico, son como modelo es mucho más integrados, donde uno por ejemplo ve que el niño no lo evalúa así mismo si no a su grupo familiar y en relación a una Red más grande que su entorno socio comunitario, donde entra a la escuela a la familia, etc, y otras instituciones más, eso pero muy muy general lo que te estoy diciendo en términos de saberes, uno también tiene que tener y conocer cómo realizar una entrevista, ya, cómo realizar una entrevista que sobre

todo tenga un enfoque de parentabilidad, por ejemplo modelos de trabajo con intervención con familia, técnicas de entrevista, saber observar sobre todo bien la situación, y eso

**P13; K.V.S:** y los ¿saberes dentro del proceso de intervención, pero asociado al trabajo intersectorial?

**P14; E2:** con el trabajo intersectorial, los saberes, bueno primero saber qué es lo que estamos entendiendo por trabajo intersectorial y tener clara que el trabajo intersectorial se realiza dos tipos de instituciones básicamente, que son de carácter público como también la de carácter privado, dentro de las de carácter privado tenemos las ONG, y en otra escala también las organizaciones institucional y territoriales, como la junta de vecino, grupo Puntarenas, asociaciones, ahora el trabajo intersectorial la clave o la máxima es “ qué nadie se la puede sólo” la citamos del intersector para trabajar y también identificamos tener claramente cuáles son las redes de apoyo, tanto como para el trabajo de intervención con familia y el trabajo con los niños y también identificar el trabajo con la intervención cierto, con la institución que vamos a trabajar de forma más colaborativa que vamos informando, mesas de trabajo en ese sentido

**P15; K.V.S:** okay y en base a los nudos y tensiones en cuanto a sus años de experiencia como trabajador y como director también del programa, dentro de las etapas del proceso de intervención como lo son cuando ingresa un caso en todo este proceso y cuando egresa, como sería en el trabajo con niños, niñas y adolescentes, como los nudos intención es el momento de ingresar en todo este transcurso y después al egreso

**P16; E2:** al inicio, en el proceso, y al egreso, cómo cuáles son las tensiones, es que los niños vienen acá al programa y muchas veces no saben porque llegaron al programa, el problema de los papás, hay situaciones de negligencia y los papás tienen que venir al programa y nosotros acá preguntamos el tema de los niños vamos leyendo el acta y nos vamos enterando un poco cuando

estamos haciendo la ficha de ingreso, y vamos conociendo los niños, los niños creen muchas veces que están acá por culpa de ellos ya, ahí hay un tema de responsabilidad básicamente de los papás, porque no se han sabido poner de acuerdo y nos han desarrollado aquellas competencias que no permitan vulnerar algún derecho de sus hijos, yo creo que tiene que ver como tema principal el tema de la incertidumbre, la poca participación de repente que tienen los niños, entonces tenemos que hacer un buen encuadre de entrevista con los niños, que vayan entendiendo cuál es el proceso también de generar

**P17; K.V.S:** de generar un vínculo

**P18; E2:** claro esa es la idea ir generando un vínculo, entonces el vínculo tampoco es como gratuito, es decir el chico viene a una entrevista y no participa de otras actividades, va a hacer todo ese proceso quizás como mucho más lento, yo por lo menos he visto que cuando uno se logra vincular con los niños, es cuando uno ocupa más allá de la estrategia de una entrevista, sobre todo lo que hacemos nosotros los niños participan de talleres ya, o en las sesiones cuando utilizamos mucho más lúdicas para conversar y para trabajar, para abordar la problemática, yo creo que eso es como el inicio los niños no tienen claridad de lo qué, del por qué vienen acá, y quizás en el proceso si los niños vienen también pasa mucho por la disposición de la familia, quizás el centro es lejos y participan poco de las actividades o no vengán solamente a la entrevista, pero va a depender más que nada del nivel de vinculación que se llegue a lograr en la etapa inicial con el niño y con la familia para que el proceso de intervención se vaya dando de manera más satisfactoria, eh si y el nivel de participación que el niño en este proceso haya participado tanto en el diagnóstico como en su plan de intervención y vaya teniendo claridad de eso

**P19; K.V.S:** claro, pero en base a lo que me menciona de los nudos y tensiones en cuanto al niño, el trabajo con familia ¿también genera otro tipo de nudos y tensiones?

**P20; E2:** por supuesto, es decir trabajando con familias que alguna manera están expresadas por algún tipo o distintas situaciones, o familias que han sido muy dañada muy golpeadas también muchas de violencia trans generacional, entonces eso va a depender de la medida que nosotros podamos tener claridad respecto al diagnóstico y podamos ir despejando también ese tema, nudos y tensiones, hay familias que han pasado por distintos programas de la Red, estoy hablando tanto de la red SENAME o han estado institucionalizados, entonces no quieren venir a estos proyectos en que no los podemos apoyar, muy poco, o a veces vienen pero es tal el nivel de complejidad de relaciones interpersonales, tanto si el papá o esa mamá están en un nivel deteriorada a tal nivel que cuesta mucho trabajar con ellos dos en conjunto, tratar los temas y abordarlos de manera conjunta en una oficina es complejo, y al final eso también repercute en los niños, tenemos papás que hablan muy mal de la mamá que habla muy mal de Papa delante de los niños, jóvenes, poniéndolos, triangulando alguna manera con ellos problemas, o los niños o adolescentes tratando de qué tomen favor ya sea por la madre, o por el padre, entonces eso es como complejo igual

**P21; K.V.S:** claro, ¿cuáles han sido sus nudos y tensiones en el proceso de intervención asociado al trabajo intersectorial?

**P22; E2:** nudos y tensiones en el trabajo intersectorial, si, por ejemplo cuando nos invitan a trabajar a una mesa de trabajo pero no tanto como nudos y tensiones yo lo veo más como una dificultad, es decir si una invita a SERNAMEG, lo que uno era antes y uno invitaba a una mesa de trabajo, sobretodo instituciones que trabajan con tema de violencia, muchas veces esa mesa era llamada por SERNAMEG, por ejemplo ellos tenían dentro de sus metas establecer o crear

una mesas de trabajo y quizás era por la poca participación de los integrantes de la mesa y queremos hacer con la mesa, una reunión que está pauta, y vamos a hacer tal cosa y vamos a seguir haciendo esto, entonces el que ya no hay convocatoria de SERNAMEG, pero si ellos no están en la mesa se cae, no sé si captas la idea, son ellos los que dicen vamos a trabajar en este margen y en este tiempo y en este espacio, la mesa que es poco sostenible en el tiempo, por ejemplo ahora estamos trabajando, en la mesa de infancia estamos con OPD, la OPD termina en diciembre, mi pregunta es ¿seguiremos con la mesa o se cae OPD?, y se cae la mesa, entonces no hay un soporte de base o dónde están los pilares de la mesa si uno crea una mesa de trabajo no puede estar en quien convoca y quien establece la pauta, esa responsabilidad tiene que ser socialmente actualizada y compartida por las mismas instituciones, si no no le da sostenibilidad en el tiempo a la mesa, entonces si se cae uno, da lo mismo que se caiga. Por ejemplo una vez hicieron esa famosa dinámica de la telaraña con la lana, se hace una Red y empiezan a tensar, y yo digo ya que suelte la OPD, la OPD suelta y la Red se mantiene, si suelta fundación Esperanza la Red se mantiene, es como algo gráfico de cómo se va construyendo la Red, es como una organización social, yo creo que quizás el nudo y la tensión que se produce es cuando uno quiere hacer todas, y quiere hacer el trabajo en Red con muy poca vocación de trabajo en Red, y cuando el trabajo del intersector depende o se focaliza es la institución que convoca, y establece la agenda, yo creo que eso

**P23; K.V.S:** claro, en base a su experiencia como profesional en intervenciones qué cosas destaca como debilidades y fortalezas que se puedan mejorar

**P24; E2:** las intervenciones con quien niños, niñas, sus familias

**P25; K.V.S:** en general

**P26; E2:** yo creo que una fortaleza clara, el enfoque socio comunitario, la implementación de talleres, yo creo que eso es una fortaleza para el equipo, lo vimos en licitaciones, lo que nos invita también a seguir avanzando no podemos quedarnos siempre en lo mismo, o podemos hacer lo mismo, pero de qué manera. Y quizás debilidades de las intervenciones, estoy pensando, le puedes poner pausa me duele la cabeza.

estoy pensando en debilidades de la intervención, una debilidad que está asociada a la forma directa e indirecta tiene que ver la rotación de los equipos, cuando el equipo no tiene permanencia y la familia ha logrado un nivel de adherencia con una familia en un proceso muy breve tiene que cambiar de profesional, y siempre es un continuo el volver a comenzar es “hablar de una historia que yo ya conté” entonces eso yo creo también que dificulta el trabajo también para el que llega y también dificulta el trabajo para la familia en términos de vinculación y en términos de construir confianza, y es clave para el trabajo

**P27; K.V.S:** claro, y en cuanto su perspectiva que necesita fortalecer el programa para generar un mayor impacto o si tuviera que incorporar alguna propuesta de innovación que le gustaría destacar

**P28; E2:** yo creo que uno siempre para fortalecer y generar un impacto, yo creo que hay que fortalecer lo interno, yo creo que un programa tiene que tener por ejemplo tenemos que mantener buenas relaciones interpersonales y tenemos que construir un buen equipo de trabajo, entonces la idea es que, por ejemplo, desde la dirección, los cuidadores son el equipo, entonces mi pregunta es ¿cómo yo cuido a los que cuidan? Y cómo la gente también se auto cuida, entonces estamos hablando sobre el cuidado de los equipos, esto implica pagarles por ejemplo buenas remuneraciones, compensación horaria, que se sientan a gusto o pagar lo que la máxima o el proyecto me permita, es decir eso es la primera responsabilidad. Ahora con el equipo, el equipo

tiene que saber cuáles son las dimensiones de trabajo de un programa de autocuidado y tiene que saber generar sus estrategias de autocuidado personal, yo te pongo un ejemplo si yo estoy Chato hoy y me voy y siempre le cuento a mi pareja los problemas del trabajo, entonces de alguna manera también término contaminando mi espacio familiar, o tenemos una 11 y yo llego a contar los problemas del trabajo entonces estoy contaminando, entonces esa persona que está quemada empieza a contaminar sus redes familiares más cercana como la familia, después la familia igual anda mal, el Trabajo también anda mal, pero uno como director también tiene que generar estos espacios, si una persona se va muy frustrada muy enojada la idea es poder tener una entrevista con esa persona, ir revisando ese tema ver situaciones de mucha negligencia, poner mucha rabia e ir las conversando con alguien del equipo, y eso

**P29; K.V.S:** bueno, doy por finalizada la entrevista muchas gracias por participar

### **Entrevista 3**

**P1; K.V.S:** Bueno buenas tardes me presento soy katiana vargas y soy estudiante en formación de la carrera de trabajo social perteneciente a la universidad de Magallanes a continuación voy a leer el consentimiento informado, el cual el objetivo principal de la investigación es identificar los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del programa de prevención focalizado Juan Wesley, con el propósito de contribuir en la gestión y producción del conocimiento por lo que se le solicita ser partícipes en las entrevistas en profundidad que se le aplicará de carácter anónima, toda la información recabada en la investigación será utilizada para fines académicos por lo que únicamente la investigadora a cargo del estudio podrá revisar su contenido. La entrevista a realizar tendrá una duración máxima de 30 a 40 minutos mientras el lugar de ejecución se

acordará entre las partes involucradas velando por la comodidad del entrevistado recalcando que su colaboración es totalmente voluntaria y puede negarse en cualquier momento sin entregar explicaciones. De la misma manera se le solicita la autorización para que la entrevista sea grabada por medio de audios para su posterior transcripción y análisis. Ya tengo el consentimiento informado por ambas partes, por el participante y el investigador. Voy a proceder con las preguntas. Primero necesito que me indiques género, edad y profesión

**P2; E3:** Femenino 26 y profesión psicóloga

**P3; K.V.S:** Bueno, cuánto tiempo lleva trabajando en el programa de prevención prevención focalizada Juan Wesley

**P4; E3:** Es una larga historia Porque llevo trabajando Desde octubre Del 2021 cuando termine mi práctica pero en primera instancia estuve contratada como técnico social y como psicóloga estoy contratada desde marzo de este año 2023

**P5; K.V.S:** ¿Cuáles han sido sus vivencias más significativas Dentro del programa? si pudiera mencionar al menos dos momentos

**P6; E3:** Emm una vivencia muy significativa fue una sesión con un adolescente, un adolescente que estaba muy contenida, ehh qué le costaba demasiado expresar sus emociones, era muy indignante y en una de las conversaciones de las sesiones que tuvimos que igual fue distinta porque tomamos once, fuimos a comprar galletitas y jugo y empezamos hablar de la tristeza y hubo una pregunta que le hice a la adolescente que fue que, “ si le hubiera gustado que se dieran cuenta de su tristeza” y en ese momento ella se desborda en llanto y me empieza decir que sí y después comienza a explayarse diciendo que le gustaría que sus papás también se dieran cuenta de qué es lo que ella siente y fue súper significativo súper importante también en ese momento porque como te mencionaba era una niña muy muy para dentro cómo se dice cordialmente y

llegar a tocar esa fibra de qué ella se desborde emocionalmente fue un momento importante y sensible. Es una experiencia que me ha marcado mucho, porque de alguna forma tampoco me esperaba que ella se pusiera a llorar en esa sesión. Y otro momento significativo fue Trabajo con un preadolescente que es más pequeño que también se puso a llorar en una sesión y la conversación era respecto a sus cuidadores, su hermano mayor se estaba haciendo cargo de este preadolescente y tuvieron una actividad en donde el hermano tenía que escribir a él que era lo que sentía por él, y dentro de la conversación que estábamos teniendo, ese desborda en llanto, porque dice que en la carta lo que le dice su hermano nunca se lo había dicho y se pone a llorar como un mar de lágrimas, lloraba mucho porque en esa carta él le expresaba como estaba orgulloso de él y que lo quería mucho y eran cosas que su hermano nunca le decía en palabra, porque también le costaba decir esas cosas y se lo dijo a través de una carta. Y ver a los pequeños, a los niños o a los adolescentes llorar son como momentos que igual te marcan como ser humano y como profesional.

**P7; K.V.S:** ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociado al trabajo con niños, niñas y adolescentes?

**P8; E3:** con los niños niñas y adolescentes, como el aprendizaje más, no sé, grande con el trabajo con los chicos, es el no hacer un interrogatorio, el jugar, el interesarte por sus cosas el saber que a este niño de 12 años le gustan los autos y a éste otro niño de 12 años le gusta la música y a este otro niño no se de 12 años le gusta el deporte y no se a las chicas le gusta puede ser como el maquillaje los talleres de zancos o o les gusta la batucada y a pesar de qué tienen edades similares sus intereses son distintos y claro qué generar el vínculo, que siento que es lo más importante en el proceso de intervención y de acompañamiento, tienes que demostrarle a los chicos que es lo que ellos te cuentan y los intereses que ellos te mencionan para ti también son

importantes y demostrarles interés de qué quieres saber más de lo que ellos hacen, de lo que ellos juegan, de lo que ellos escuchan, lo ellos leen, de lo que piensan, lo que ven en redes sociales en TikTok, en YouTube, siento que ese trabajo con los adolescentes es mucho más importante que tener una entrevista dentro de un box, el cual el adulto le pregunta al niño cómo se siente o le pregunta cómo estuvo tu día, siento que el abordar, el conversar con los chicos a través de las cosas que le gustan genera un vínculo distinto y realmente ellos al notar que tú te interesas por su mundo, que en una sociedad tan adulta, tan adultocentrista es algo que está súper desvalorizado o le damos poca importancia, creemos que los adolescentes o esta mirada que tiene la sociedad hacia los adolescentes que son como fastidiosos, que quieren llamar la atención o que tienen como todo arreglado es una visión súper adulto centrista, eh y realmente hace que tú no adhieres a ese ser humano, que tiene pensamientos, que tiene sentimientos y que por más ridículo que los adultos se encuentren en el sufrimiento de un adolescente, es el sufrimiento de un adolescente o un niño y la está pasando mal por eso y siento que validar bien las emociones de los chicos o las chicas, también permite que ellos confían en ti puedan avanzar en sus procesos, sea cual sea el motivo por el cual ingresan, el generar vínculo, el mostrarte interesado en el mundo en su mundo validar y el validar lo que ellos piensen, sientan o pidan quizás a sus papás, quizás alguna institución, el poder ayudarlos en ese sentido, creo que han sido de los aprendizajes más importantes que he venido forjando porque, yo creo que cuando empecé, esto no lo tenía claro y lo he ido como desarrollando en lo que llevo de experiencia

**P9; K.V.S:** ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención, pero asociado al trabajo con familia?

**P10; E3:** chuta, ahí es bastante complejo también, en el sentido que yo sé que me cuesta trabajar con los adultos, pero por un tema desde que empecé, como que tenía este temor de que me

dijeran, “y usted que me va a venir a enseñar si usted no es mamá o no es Papa”, o qué me cuestionen cómo por el hecho de ser joven y de no ser mamá, porque pasa, pero dentro de mi formación he ido comprendiendo qué mucho de los papás, de las mamás o de los cuidadores que no siempre son los papás ni las mamás que se hacen cargo de los niños. Em he aprendido que ellos también, la forma en la que ellos ejerzan su rol, son con los recursos que cuentan para ejercer el rol y eso puede estar asociado a su propia historia con sus papás a sus historias incluso con sus abuelos o al estar insertos en ciertas dinámicas de repente de violencia y sé que si hay dinámicas que se repiten, están dadas por experiencias y yo creo que son... creo que los adultos ejercen su rol lo intentan hacer lo mejor que pueden con los recursos que tienen y que si se dan pautas inadecuadas de crianza, no es porque lo quieran hacer así o porque quieran hacerle un daño a sus hijos o a los niños que cuidan, si no que es lo mejor que pueden hacer entonces bajo esa comprensión lo que debiésemos hacer, en primera instancia no retarlos, primero brindar bien esta comprensión hacia el adulto de qué sabemos que lo está haciendo lo mejor que puede y luego de también manifestar esa comprensión ir trabajando con aspectos súper importantes para, para el ejercicio del rol parental o para la parentabilidad reflexiva

**P11; K.V.S:** y ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención en el trabajo intersectorial?

**P12; E3:** bueno eso es súper importante porque todos estamos insertos en un contexto y el comprender también que las familias que llegan a este programa no siempre tienen las mismas condiciones económicas, acceso a salud mental o no siempre tienen acceso a por ejemplo computador muchas veces, es importante mantener el trabajo intersectorial súper activo y por ejemplo realmente en las familias que les cuesta por temas a veces de desconocimiento a acompañarlos y mostrarles cuáles son las redes con las que pueden acudir cuando necesiten algo

o derecha mente poder ayudarles a gestionar una hora al CESFAM por qué muchas veces están meses esperando atención, y de institución existe una mínima probabilidad de que pueda apurarse un trámite de una hora médica por ejemplo, o incluso saber cómo, cuál es el rol que juega el colegio en la vida de la familias, hay veces en las que los colegios tampoco tienen muy claro la situación económica de sus estudiantes, y en eso a veces podemos ayudar mucho a que el colegio pueda brindarles cierto apoyo, que se pueda gestionar ayudas como canastas familiares, porque llegan usuarios que necesitan canastas familiares porque su preocupación es que voy “a comer este mes” o llegan usuarios que no tienen, pasas por altos y quizás también se liga un poco con la pregunta anterior, en el hecho de que muchas veces llegan familias que ni siquiera tienen sus necesidades básicas cubiertas, y en ese sentido siento que también como profesional tenemos el deber de poder ayudarles dentro de nuestras posibilidades a cubrir esas necesidades y luego iniciar un proceso de intervención enfocado en fortalecimiento de competencias parentales. Porque yo no puedo esperar que una mamá venga tener una sesión y decirle “tiene que mejorar en esto” vamos a trabajar en las competencias vinculares y la mamá no sabe qué va a tener colación, o si su hija va a tener ropa, entonces en ese sentido el trabajo intersectorial es relevante no sólo para los trabajadores sociales sino también para los psicólogos o todas las personas que estamos en este tipo de programa

**P13; K.V.S:** claro, ¿cuáles han sido sus nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención asociado al trabajo sólo con niños? Por ejemplo, al momento de que ellos ingresan o en todo ese proceso o al momento de egresar

**P14; E3:** como los nudos críticos

**P15; K.V.S:** si

**P16; E3:** las emociones, uno se encariña con los niños y no quiere que se vayan, pero sí como de procesos siento qué hasta el momento no he tenido como a alguien que no quiera conversar conmigo o que no quiera venir a una sesión o que no tenga ganas de conversar conmigo o jugar conmigo, hasta el momento no he recibido o no he tenido la experiencia de sentir que hay alguien que no quiere venir al PFF o a sesión con los adolescentes con los niños y con las niñas. Generalmente a los chicos les gusta venir porque el lugar también es amigable, creo que también es distinto a otros PPF por qué hay instrumentos, hay tambores, hay fotografías pegadas de los talleres, entonces eso es más cercano al mundo de ellos y como te decía respecto a los nudos críticos, quizás el hecho de que de repente encariñarte mucho con un caso y que después te da penita egresarnos o sacarlos, pero es parte del proceso que ellos avanzan y que tú ya les entregaste los recursos suficientes para que ellos puedan continuar con sus vidas

**P17; K.V.S:** y y por ejemplo en el caso de las familias como los nudos y tensiones que se pueden formar cuando ellos ingresan, vienen con alguna otra perspectiva

**P18; E3:** con los adultos es más, generalmente siempre hay más nudos críticos o más tensiones porque como son derivaciones de tribunal de familia, llegan súper molestos, llegan enojados porque sienten que en las audiencias no fueron escuchados o que el juez no tomó la mejor decisión, y también está este mal rumor que les vamos a quitar a los niños, y que cuando llegan acá casi están punto de quitarles a los niños y que son malos padres y en ese sentido de repente llegan familias preocupadas, a veces llegan familias enojadas y ahí uno tiene que tratar de explicarles de la mejor forma cuáles son las formas de trabajo de aquí, obviamente se explica que nosotros no quitamos a los niños, que para llegar a eso existen muchas cosas que tienen que pasar y que en realidad esta es como la primera línea para evitar que pasen ciertas vulneraciones se cronifiquen en el tiempo. Otra de las cosas que de repente igual suelen pasar es como los

canales inadecuados entre los papás, los progenitores y es difícil manejar eso de repente porque los papás creen que una forma alianzas, y que uno está del lado de uno y el otro del otro y cuando la dinámica familiar está en ese nivel, tú dijiste tú fuiste a decir esto, y qué dijiste, y que no dijiste, hay que siempre traer la conversación hacia los niños, que en realidad siempre todo lo que pase a nivel de los adultos, la mala relación que puedan tener los adultos repercuten en los niños, entonces es creo que hay bastantes nudos críticos de los adultos en el trabajo con adultos, de alguna forma también vienen con pautas súper arraigadas, es su forma de ser, por temas familiares, muchas veces temas religiosos de por medio, que uno no va a cambiar derechamente, pero sí puede mostrarle otras formas de ejercer un rol parental más respetuoso y no tan adultocentrista

**P19; K.V.S:** y por ejemplo ¿cuáles han sido sus nudos y tensiones en el trabajo intersectorial?

**P20; E3:** en general siento que el interceptor funciona bien a nivel de vocación y de salud y principalmente no he tenido, como dificultades por ejemplo para coordinar una reunión con un colegio, ya sea con el profesor o con la dupla, a nivel de salud a veces es un poco más complejo pero por un tema de qué hasta el momento los casos no todos son judicializados y en realidad uno sólo tiene acceso de salud cuando, a los antecedentes de salud cuando tribunal te lo autoriza, entonces cuando no son judicializados no tienes esa información. Pero respecto a solicitar horas o agendar o solicitar apoyo por ejemplo para las familias, de qué puedan abrir un cupo para salud mental de una niña o para la progenitora, siento que están las instancias para que se desarrollen de manera igual rápida, no es que tengamos que esperar mucho tiempo para gestionar una hora

**P21; K.V.S:** claro, y ¿cómo ha sido tu experiencia como facilitador o en este caso como profesional en las intervenciones? Y qué cosas destacas como fortalezas o puedes mencionar algunas debilidades

**P22; E3:** yo creo que mi debilidad es como mi propio prejuicio o mi propia resistencia a trabajar con los adultos y tengo que estar constantemente diciéndome qué obviamente las pautas que ellos tienen, un origen y probablemente también tuvieron infancias maltratadas y siento que el hecho de estar constantemente diciéndome eso igual lleva mucha energía, entonces siento que eso podría ser una debilidad, eso de mí resistencia, prejuicio no sé cómo llamarlo a realizar el trabajo con los adultos, como fortaleza creo que el trabajar con adolescentes, con los niños y las niñas se ha dado de manera súper espontánea y natural, no sé porque, quizás porque soy joven aún y quizás para ellos, sienten más confianza con alguien que ven más cercano, y lo otro también es que igual he tomado muchos cursos, he tenido como formación lo que es terapia de juego, entonces las intervenciones que tengo siempre busco la forma de incorporar un juego, ya sea nivel individual, cuando trabajo sólo con el adolescente, pero cuando trabajo como sesiones vinculares también busco incorporar el juego en las sesiones con los chicos y sus papás porque siento que es una forma súper necesaria e importante por qué los adultos no se dan muchas veces el tiempo de jugar con sus hijos, y me ha pasado que hay papás me han dicho que no saben cómo jugar, entonces creo que el tener formación en terapia de juego o estrategias de juego es una fortaleza

**P23; K.V.S:** y según su perspectiva ¿que necesitaría fortalecer el programa como para generar un mayor impacto o el hecho de incorporar una propuesta nueva para el programa?

**P24; E3:** esa está más difícil puedes repetírmela

**P25; K.V.S:** que necesita fortalecer el programa para generar un mayor impacto o si tuviera que incorporar una propuesta de innovación que le gustaría incorporar

**P26; E3:** quizás, siento que hay muchas actividades que realiza el PPF, específicamente este PPF que me gustan, que tiene que ver con el trabajar los recursos personales a través de los talleres o

la sociabilización a través de los talleres, siento que esos es un recurso súper positivo y deberíamos darle otra importancia, realmente darle seriedad a lo lúdico y que realmente comprendamos el hecho de jugar o de tener talleres no es simplemente recreación y se pueden fortalecer muchos recursos personales en los niños o en muchas veces competencias vinculares en los adultos al jugar con los niños acá y el incorporarse también en su mundo, creo que eso es mucho más efectivo que que por ejemplo ya te mencioné una entrevista en una oficina porque lo estás desarrollando incito no estás desarrollando, como “ quizás sería bueno que usted pueda acompañarlo y que lo ayude” por qué puede darse espontáneo en un taller por ejemplo, y si no se da espontáneo puedes propiciar la instancia y siento que eso es una fortaleza que tiene el Wesley que debiésemos valorar de otra forma y respecto a cómo alguna propuesta. Yo siento que lo que hay que fortalecer por ejemplo en el PPF Juan Wesley es promover más que estos talleres no sean sólo recreativos sino que puedan haber objetivos terapéuticos y que esto pueda utilizarlo la comunidad y que puede incorporar siento que se puede incorporarse otro tipo de talleres, como talleres de Música o talleres de pintura o de arte o de deporte incluso, me acuerdo un tiempo que hacían fútbol calle y se necesitaba una pelota y se iban a una cancha cuando estaba bonito y era un taller de fútbol. Entonces son cosas que no requieren mucho recurso humano ni recurso material para realizarlo y son alcanzables. Quizás también sería importante la formación como para los equipos, institución pueda brindar capacitación en base alineamientos, aló comunitario, a los talleres, al juego, pero eso siento que sería necesario

**P27; K.V.S:** bueno doy por finalizada la entrevista gracias por participar

#### Entrevista 4

**P1; K.V.S:** Bueno buenas tardes mi nombre es katiana vargas y voy a leer el consentimiento informado. Como estudiante en formación de la carrera de trabajo social perteneciente a la universidad de Magallanes a continuación voy a leer el consentimiento informado, el cual el objetivo principal de la investigación es identificar los aprendizajes, saberes, nudos y tensiones de las vivencias de los facilitadores y profesionales en el proceso de intervención del programa de prevención focalizado Juan Wesley, con el propósito de contribuir en la gestión y producción del conocimiento por lo que se le solicita ser partícipes en las entrevistas en profundidad que se le aplicará de carácter anónima, toda la información recabada en la investigación será utilizada para fines académicos por lo que únicamente la investigadora a cargo del estudio podrá revisar su contenido. La entrevista a realizar tendrá una duración máxima de 30 a 40 minutos mientras el lugar de ejecución se acordará entre las partes involucradas velando por la comodidad del entrevistado recalcando que su colaboración es totalmente voluntaria y puede negarse en cualquier momento sin entregar explicaciones. De la misma manera se le solicita la autorización para que la entrevista sea grabada por medio de audios para su posterior transcripción y análisis. Teniendo formado el consentimiento por ambas partes, doy inicio a las preguntas. Primero me podría indicar género, edad y profesión

**P2; E4:** mi nombre es Karen Lizana Rojas, tengo 50 años soy del sexo femenino y asistente social

**P3; K.V.S:** Primera pregunta ¿cuánto tiempo lleva trabajando en el programa de prevención focalizado Juan Wesley?

**P4; E4:** llevé trabajando 4 años

**P5; K.V.S:** y cuáles han sido en esos 4 años sus vivencias más significativas dentro del programa podría mencionar dos momentos

**P6; E4:** dos momentos importantes ha sido, el rompimiento de un vínculo por parte de una usuaria y recibir ataques y malos tratos verbales, esa situación no marcó, pero es algo que uno espera muchas veces pensando en virtud que uno estaba tratando de cumplir el objetivo, entonces muchas veces el cambio de pensar de las personas, de las actitudes, el interés, de progenitores que no visualizan el bienestar de los niños, eso es complicado, eso hizo ruido. Otra situación, siempre hay como una positiva y una negativa que te marca, es darte cuenta en casos que son completamente, o se ven muy difícil que lograste resolver o encontrar estrategias que cambiaron la situación, es como auto reconocimiento o autovaloración, que la cual eso se produce por lo que se refieren los usuarios, o sentir que lo que tú hiciste o lo que tú sugeriste o las estrategias que tú realizaste enfocadas en cumplir los objetivos, marcaron a una persona de manera tan positiva, eso es como un logro más importante.

**P7; K.V.S:** eso sería como una vivencia más significativa para usted

**P8; E4:** si una positiva y una negativa porque de las dos se va aprendiendo

**P9; K.V.S:** claro, y de acuerdo a eso ¿sus saberes dentro del proceso de intervención asociado sólo con el trabajo con niños, niñas y adolescentes?

**P10;E4:** si, con los niños, niñas y adolescentes, darte cuenta que pese a que uno tiene todas las intenciones, tiene su objetivo claro lo que piensan los niños, despejar o reconocer cuando ellos te refieren situaciones que los han marcado de manera, muchas veces de manera positiva y negativa, es bien fuerte esa situación po, porque uno se prepara como para solucionar las situaciones, generar la estrategia que sean mayormente adecuada, pero muchas veces sorprende la capacidad de los niños cuando se refieren situaciones ya sea negativa o positiva, son las que

más te impactan, pero eso en base a los niños, lograr llegar a ellos que se sientan confiados o que se sientan en confianza y te expresan lo que sienten, o es visibilizado por los progenitores

**P11; K.V.S:** ese acercamiento lo hace a través de que

**P12; E4:** bueno debo reconocer que para mí es un poquito complicado porque, por mi contextura física, soy grande, soy alta, soy de rostro como de expresión dura, eh tenido que trabajar mucho en esa situación en general, generar estrategias para que los niños, si ya los padres vienen con temor, eso se traspa a los niños, entonces lo más importante es llegar a los niños y generar ese vínculo, que pueda favorecer el proceso de intervención como estrategia. Primera instancia que hago saludar a los niños, no que el niño no acompañe a la mamá, sino que el niño darle la bienvenida, sonreír más, y en primera instancia eso observar al niño antes que, al progenitor, si he notado la diferencia

**P13; K.V.S:** claro y ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención, pero asociado con la familia del niño?

**P14; E4:** mis saberes, una cosa que he descubierto particularmente y lo aplico mucho al conocer a la familia indagar de su historia de vida, entonces antes de fortalecer, que es el objetivo que tenemos, primero los hay que reparar, entonces ahí empieza la terapia y lograr el vínculo con los progenitores, para facilitar el proceso, es la empatía con ellos indagar sobre su propia experiencia como niños, su infancia como fue, que sintieron y subsanar esa situación de alguna manera es como la parte más compleja de un proceso, llegar al usuario, llegar al adulto, volver a sus recuerdos de niño, tratar de sanar esa situación, significar su historia de vida, para poder recién desde ahí, empezar a fortalecer, para que se sienta, porque todos los usuarios llegan acá con ese temor de ser cuestionados, entonces en primera instancia, lo más importante es generar un vínculo adecuado y para eso lo primordial son las habilidades blandas, fomentar las habilidades

blandas en cada proceso y utilizarlas en algunas personas es necesario que sean más desarrolladas que con otras, porque ya vienen las vigentes resistentes, desafortunadamente por la historia que conocen el venir acá es “me van a quitar los niños”, “me van a cuestionar”, entonces si uno no logra empatizar con las personas, poner en práctica todas sus habilidades blandas pero a lo máximo no se logra el vínculo, porque muchas veces nos encontramos con gente resistente, desconfiada y cuestionadora y resistente, tenemos que pensar que de cierta manera invadimos su vida, llegamos hasta los pensamientos más profundos, y si se genera un vínculo adecuado podemos lograr, y eso se va notando porque las sesiones se van alargando cada vez más, por mucho que tú las determines ”voy a abordar este tema me voy a enfocar en esto”, particularmente me siento que no hice mi trabajo si ya son 20 minutos y corto la sesión, ósea cuando la persona se alargan las sesiones es porque la persona te quieren entregar, porque necesitan expresar lo que sienten

**P15; K.V.S:** necesitan ser escuchados

**P16; E4:** ser escuchados, muchas veces en las primeras sesiones uno es la que habla, pero ya cuando se logra un vínculo te das cuenta que tienes un vínculo, cuando ellos dirigen la intervención, uno va con un objetivo a trabajar, pero esto se alarga se alarga y se sienten con la tranquilidad de que son escuchados y no cuestionados. Justamente ayer estaba con un adolescente que me decía “yo no entendía a qué venía y no sabía qué decir, pero ahora me encanta venir y puedo decir todo lo que yo quiero, porque no me van a cuestionar, me siento cómoda” y llegar a una adolescente cuesta un poquito son como más cerrados

**P17; K.V.S:** claro los adolescentes normalmente si

**P18; E4:** entonces eso son cositas, bueno uno busca estrategias de cómo llegar a ellos o con un usuario para quebrar la tensión con un café, entonces ellos piensan que “chuta me va servir un

café” o refieren otro caballero me decía “usted me hace hablar de más” yo le digo porque demás “ no porque yo estoy tan cómodo que yo hablo, hablo, hablo y me siento bien” entonces siempre está esa desconfianza que uno todo lo que diga va ser usado en tu contra, y muchas personas han referido que se han sentido así o personas les han dicho “ten cuidado con lo que dices”, pero ya cuando te dicen “ le cuento algo? Yo tenía miedo por esto, yo tenía miedo de decirle esto”, pero aquí la clave es lograr ese vínculo que se sientan bien que no se sientan cuestionados, y al no sentirse cuestionado ya llegan un momento que ellos ya sí pueden sentirse cómodos para expresar lo que sienten, abrirse y sentirse como que gracias, y es grato ahí es cuando uno empieza hacer las sugerencias y se van dando los procesos

**P19; K.V.S:** claro y ¿cuáles han sido sus saberes dentro del proceso de intervención asociado al trabajo intersectorial?

**P20; E4:** mmm Bueno lo principal dentro del trabajo es vincular las redes, vincular las redes lo más importante y lograr que esas redes sean un vínculo con la conexión de las redes a fin de trabajar colaborativamente, como trabajamos mucho con colegios, entonces generar un vínculo importante y adecuado que vaya generando una sinergia con el establecimiento educacional, eso es como lo principal para avanzar, uno interviene se enfoca en esto, particularmente lo principal es conocer a en el caso del establecimiento educacional, la dupla, los profesores, cosa que se genere un trabajo colaborativo y eso genera avances importantes en el proceso, no siempre se logra, pero la idea es trabajar en eso y una vez enfocado en las habilidades blandas

**P21; K.V.S:** y ¿cuáles han sido su nudos y tensiones en las etapas del proceso de intervención asociada a los niños, niñas y adolescentes? Por ejemplo, cuál podría ser un nudo o alguna tensión que visibiliza cuando ingresa o en todo este proceso de diagnóstico o cuando egresa

**P22; E4:** un nudo, hay como varias etapas que son hitos, entonces tú pasas ese hito y puedes avanzar, es lograr la vinculación para eso se realiza la entrevista de encuadre, o es tanta la ansiedad y el miedo que lo que tú expliques la segunda vez no se van acordar o no lo va entender, entonces profundizar eso hasta que se logre, cuando se logra entender en que nos enfocamos te es más fácil la segunda fase, no se logró el vínculo la segunda fase, o la sintonía que se logra con el usuario y ahí el conflicto se genera cuando nos frenan otras instituciones, ponte tú una familia presenta una situación de conflicto, orientar, apoyar que se yo, pero ya te frena una institución o el protocolo de una institución, entonces eso va generar, hay que explicar muy bien al usuario de que no depende de uno, uno realiza todas las gestiones hasta donde más puede, pero muchas veces el sistema te pone obstáculos que muchas veces no dependen de ti, un ejemplo de eso, la regularización migratoria, la gente no cuenta con el dinero, con la situación económica del padre, para generar y conseguir la documentación que ellos necesitan. Que he visualizado yo en el proceso que el inmigrante viene buscando lo mejor, pero no se interioriza de las leyes de otros lugares, la indo cultura en ese sentido es, juega un papel fundamental, viene una cultura que ingresa a otra cultura, bueno yo le hito a mi hijo pero en eso en mi país no se ve, pero acá nuestras políticas públicas son importantes y se enfocan en eso, eso les cuesta entender, entonces necesitamos la documentación para regularizar la situación, para la protección de los niños, entonces no no tengo, no cuentan con la documentación, entonces tenemos que apresurar esos procesos, ya sea con la salud, con la educación, para ir despejando los posibles tráficos de personas, por ejemplo si llega un niño y no trae carnet de identidad, ni pasaporte, ni nada la mayoría llega por pase inhabilitado, también hay otra parte que se enfoca en despejar que no exista una trata de personas, entonces ahí es donde nosotros tenemos que enfocarnos en eso para despejar la situación y se presiona al usuario, pero no, llegamos a un momento en que me dicen

“no tengo el apostillamiento de documentos, seque no cuento con los medios económicos” entonces justamente hoy me paso en un caso que me dice “ sabe que no es que no” se produce ansiedad en las personas, pensando que nosotros tenemos que solucionar, entonces hay que explicarle al usuario los protocolos existentes, ya no depende de mí, nosotros vamos monitoreando cuidando hasta un cierto punto, ya esa regularización migratoria que puede acceder a beneficios y todos esa situación, ya no depende de nosotros

**P23; K.V.S:** entonces sería más como nudo o tensión del trabajo intersectorial

**P24; E4:** del trabajo intersectorial

**P25; K.V.S:** que también influye en el tema del proceso de intervención con los niños

**P26; E4:** claro la falta de información de migrantes. Ya con los otros casos ya dijéramos a nivel nacional, eso como que hasta el momento me conflictúa, la resistencia de algunas progenitoras alarga los procesos, si hay un nudo pero eso es lo importante, calmar la ansiedad, ver si una persona viene muy ansiosa, en mi caso siempre lo vinculó con salud mental es un apoyo, porque al bajar la ansiedad, soy trabajadora social tengo conocimiento de psicología pero sería como irresponsable realizar tareas o terapia si no tengo las herramientas necesarias, pero debo ir apoyando, pero en ese sentido para mi principalmente es un trabajo colaborativamente con COSAM o con CESFAM por ejemplo, cosa que se vaya bajando la ansiedad del usuario porque si no al final es conflicto. Para poder empezar a fortalecer, y empezar más que bien, “es que odio al papá de mi hijo, quiero hacerlo desaparecer de la vida” no podemos hacerlo

**P27; K.V.S:** ese sería más como un nudo que presenta trabajar con la familia, y ¿ha logrado visibilizar un nudo o tensión al momento que ingresa una familia o al momento que ingresa o egresa ha notado el cambio en este proceso?

**P28; E4:** cuando son derivados de tribunales, es el miedo por desconocimiento, entonces ahí nosotros como guías se le explica una larga explicación, casi de la UNICEF hasta la situación de ahora, porque vienen con esa predisposición de “me van a quitar mi hijo”, me van a cuestionar, todo lo negativo, la situación de pasar por audiencia, tribunales es muy dura para ellos entonces es muy complicada, donde te cuestionan como persona, hay mamás que son, claro faltan habilidades parentales hay una cierta negligencia, entonces la toman como que soy mala o papás que se sienten, es el trabajo de tribunales enjuiciar, entonces llegan de otro lado ya vienen resistentes a “yo no quiero nada, yo es que esto “, ese es un nudo la resistencia y por el miedo. Tengo un caso que la progenitora “ yo no tengo nada que hacer acá, si yo lo único que quiero es que el papá se aleje”, entonces lograr interiorizar, que los padres lo interioricen, lo importante que es la imagen del padre y de la madre en el niño, para su futuro desarrollo es el primer nudo crítico, entonces ahí es donde hay que trabajar y tratar de que no se quiebre el vínculo, entonces ahí tenemos que generar la estrategia de que la persona se sienta, generar la empatía, lo primero es la empatía. “Me decretan esto, que estamos en tribunales” ya que estamos aquí veamos qué puedo hacer por usted que le conflictúa, que le hace sentir mal, entonces la empatía, escuchar al usuario, sus miedos, su resistencia, como te decía anteriormente uno ingresa a la vida de las personas, llegan a lo máximo al sentir a la parte emocional. Y ahora como otro nudo crítico es como la falta de reconocimiento de los adultos de sus propias emociones, porque si bien nosotros trabajamos con niños, en el reconocimiento, la expresión a, la modulación de sus emociones, particularmente me he dado cuenta que en los adultos eso no se ve, entonces es importante trabajar con ellos, porque va generando un cambio en ellos, una capacidad de “no me había dado cuenta de esto” entonces pensé que esto era importante una señora me decía, cuando estábamos abordando los temas yo le digo “la rabia” ah no se dijo, pero que le sienta en el

cuerpo, no reconocen sentir que el cuerpo también habla, siente, expresa, después ella me dice “sabe que el otro día me estaba acordando de usted y estaba enojada y empezó a pensar donde siento el enojo, como me siento cuando me enojo y cuando me doy cuenta se me había pasado el enojo” entonces el hecho de que los papás se vayan dando cuenta de eso ya es un avance, pero que cuesta la emocionalidad, “yo busco la perfección en mi hijo”, ¿pero la parte emocional?, Netamente estos conflictos, o la mayoría de estos casos que están acá están enfocados netamente en la emocionalidad, las personas están cerradas, la falta de comunicación, la empatía, no entender el punto de vista de uno y del otro, yo creo que no, la mamá es eso y el papá dice yo creo que es eso, la mamá está realizando interferencia, no existe la comunicación, cuando los canales de comunicación están complicados es lo más difícil, pero hoy en unido con la resistencia que tiene la progenitor de ingresar el proceso, no visualiza “yo no necesito, no sé para que me mandaron para acá, aquí vengo” entonces cuando se logra con el vínculo calamar, estamos aquí pero, primero no le quitamos a los hijos al contrario lo primordial es que los niños estén con tus papás, entonces qué hacemos, empezamos a indagar al igual que con los niños, los gustos, los intereses, cómo se siente, qué opina de la causa, el origen de la causa, problema, entonces ahí cuando uno siente encendido, va a llegar una persona que le va a preguntar todo y va a indagar en situaciones que son incómodas, entonces la comunicación es la transparencia con ellos, de que tenemos que hacer esto, informarles que va pasar eso les calma la ansiedad, entonces me dicen ah ya entonces no me va quitar al niño, no, vamos a tratar que este conflicto si bien no se elimina, si se vaya disminuyendo y enfocado todo en el bienestar superior del niño, entonces como que, “no pero los niños no se dan cuenta de lo que pasa”, si los niños se dan cuenta inconscientemente si se dan cuenta de lo que pasa tienen la memoria. Ayer estaba en una sesión que los papás son separados, y el niño presenta conductas disruptivas y se despejó que era

por necesidad de que su padre lo visualizará, no se llevan mal pero él quiere mayor, y le encanta el campo ponte tú, entonces yo le consultaba ¿ustedes juntos vivieron en el campo?, si, ¿qué edad tenía el niño?, no estaba chiquitito 3 años no se acuerda, entonces yo le decía al niño le encanta el campo cierto, si, el hecho de estar en el campo, andar a caballo, el niño si se acuerda, el inconsciente mantiene esa imagen mamá/papá juntos en el campo, por eso es el campo tan importante para el, y el papá vive en el campo, entonces no es que los padres se logren dar cuenta, o entender que eso sí es verdad los niños se dan cuenta, los niños escuchan, eso es importante, que los papás visibilizan a los niños y que sepan lo que sienten, “no pero él está bien así porque no alega”, los niños se guardan el miedo. Otro caso ponte tú por violencia, y el padre estuvo en juicio, al niño le dio tanto miedo, de que el papá pudiera estar preso porque que él dijo algo, entonces también hay que trabajar en eso, “no es que me da miedo”, se empiezan a portar súper bien “no mi hijo se porta bien ahora”, pero es el miedo que ellos tienen a expresar lo que sienten porque puede provocar los conflictos o “porque yo hablé” o “por mi culpa mi familia está en este conflicto”, entonces esa situaciones también es súper importante y dejarle en claro a los progenitores y no que se sientan acusados ni cuestionados, básicamente eso bajarle la ansiedad a los progenitores, de que esto no es un castigo sino que es un apoyo y ahí se logra bajar ese, desenrollando el nudo crítico que te complejiza

**P29; K.V.S:** claro, y en base a su experiencia como facilitador o profesional en las intervenciones ¿qué cosas como fortaleza y qué cosas visualiza como debilidades?

**P30; E4:** ¿en mí?

**P31; K.V.S:** en general

**P32; E4:** en general, el desconocimiento, eso en fortalecimiento, la vinculación que se logra que se va enfocada en que se sienten confiados, porque todos tienen en la actualidad después de

pandemia ese síndrome postraumático qué género la pandemia, la gente está desconfiada pero cuando se siente en confianza expresan mucho lo que dicen, eso es positivo porque nos ayuda a intervenir entonces pasando ese nudo crítico, que es una fortaleza o lo positivo de qué eso hay que tratar de aprovechar que la gente confiable y hable para poder avanzar, esa es como la fortaleza. Y la debilidad es lo que te comentaba la falta de autoconocimiento de reconocer mis emociones, los progenitores, todos nos caemos en algún momento en esa, priorizan el rol de proveedor antes de esa comunicación, conexión con los niños, “no sí no le falta nada mi hijo”, los niños no se quedan grabados con la marca del juguete, son las situaciones tan simples como ir a jugar el parque a la pelota, con eso se van quedando entonces cuesta un poquito visibilizar o que los progenitores visibilicen esa situación, “ya su hijo qué piensa, usted qué piensa al respecto”, pero a lo mejor el niño no, se sorprende muchas veces cuando le decimos en sesiones “mire el niño refiere esto”, y es como que te das cuenta, mi hijo siente, piensa, pero yo no lo conozco, yo creo que entregarle todo lo que quiere estoy diciendo bien corrijo, eso es lo otro lo corrijo, ya pero que fomentemos la reflexión en el niño, ayer me decía otro papá “yo no tengo que ser amigo de mi hijo porque hay una horizontalidad ahí no puedo ser amigo de mi hijo si le voy a poner normas”, y llegamos a un acuerdo tampoco se puede ser tan autoritario porque no voy a generar la confianza con mi hijo para que en el momento en que esté en conflicto nos podamos comunicar y entender, llegamos un consenso sería el término de amabilidad no amistad, analicemos amistad que es para usted y que es para mí, entonces hay que lograr la amabilidad en el trato con los hijos y así se lo vamos transmitiendo ellos porque si no se van a repetir esos patrones de conducta y eso es lo que se visualiza increíblemente que se repite inconscientemente todos los patrones de conducta o progenitores que llegan acá y dicen “a mí me pegaban pero no tengo ningún problema yo estoy bien”, hubo un caballero que entró

justamente por eso un día se descontroló y le pegó al niño imagínate un niño de este porte con alguien más alto que yo, entonces como qué bajo el perfil y visibilizó todo eso, ya cuando vengo por mi hijo para salir con él de vacaciones, entonces dijo “ a mí me pegaban cuando chico pero yo no tengo ningún problema” entonces yo le digo “ y si no hubiera problemas porque estamos sentados aquí” sabes que ese Papa fue uno de mis primeros casos después de haber sido casi el problema pasó a ser el apoyo co garante, solución del grupo familiar, el presentaba una conducta así de consumo, de irritabilidad, falta de control, no trabajamos hasta que, estuvimos hartos tiempo, hasta que un día dice “ me voy a poner el pellet, mire me puse el pellet con eso tengo que tener cuidado” fue justo en el proceso que empezó la pandemia y sabes que fue uno de los grandes apoyos de la progenitora de su hijo, falleció la mamá, entonces ese cambio y esa evolución fue maravilloso, logró entender, se comienza vincular de otra manera terminaron separados pero co garante, co parentabilidad total, entonces ese cambio fue como Súper importante, ese caso fue como wow que logró triunfadora

**P33; K.V.S:** y según su perspectiva ¿qué necesita fortalecer el programa para generar un mayor impacto?

**P34; E4:** bueno todo tiene opción de mejora, generar impacto una de las cosas que serían importantes es que nosotros mejoráramos

**P35; K.P.V:** ¿ustedes como profesionales?

**P36; E4:** capacitaciones, el ambiente está utiliza el programa, tenemos en la entrada un taka taka, no tenemos una oficina, en otros programas en otras instituciones son como duras, entonces los niños también me han comentado en llegar acá “ oh un taka taka” pero jugamos ya va disminuyendo la ansiedad y eso fue casi fortuito, pero como yo creo que sería una mayor capacitación, bueno la nueva alineamiento, los programas está enfocado en eso que faltaba, en la

parte comunitaria los talleres enfocados en eso, junto con la terapia y que bueno que haya gente encargada de personas, encargadas una de otras, porque no genere estrés en el profesional, de forma colaborativa, que es un nudo crítico en el programa es la rotación de personal, Es un nudo bien importante, porque ya no depende de nosotros, tenemos que pensar que todo genera tensión en la vinculación con el usuario, me dice una señora “ ya van 3 profesionales qué pasan”, entonces derrepente es mejor no vincular tu técnico o una persona, un caso manejarlo solo para no incomodar al usuario, pero el usuario también se da cuenta, entonces esa rotación de personal va enfocado en bajar la calidad de intervención y el que queda interviniendo solo manteniendo el vínculo, también tiene que trabajar el doble, entonces eso es lo complicado y eso ya no depende de nosotros, depende de las instituciones que entreguen mayor garantía, un sueldo, generalmente migran los profesionales jóvenes, su primero o segundo trabajo, igual hay como un trampolín, se toma la experiencia, se va fortaleciendo los conocimientos, se va fortaleciendo él autoestima, se siente más grande, crecen y eso los mismos profesionales se sienten como “ya puedo” nuevo desafío y se van, los que más rotan son los psicólogos jóvenes, porque claro buscan nuevos horizontes y está bien por ellos se entiende, pero creo que debería ser como, todo trabajamos por dinero, si bien amamos nuestra carrera pero el personal joven viene con otras intenciones de surgir, surgir y ganar dinero, entonces es válido que esté eso dentro de sus interés y pienso si que lo mejor si tuvieran un mejor salario no existiría tanta rotación, Imagínate yo llevo 4 años y he visto pasar muchas personas por acá, muchos equipos, somos muy pocos los que quedamos más antiguos, entonces hemos visto qué pasa son generaciones de que todos se van, llegan nuevos equipos, pero siempre hay una constante rotación, han pasado pero me han tocado visto muchos profesionales de diferentes perfiles, entonces eso es como un nudo crítico pero los que vamos quedando tenemos que tratar de hacer

lo mejor posible soy la única asistente social que lleva 4 años acá, psicólogos de 4 años no tenemos, aparte del coordinador, técnico tallerista que es Alexis y yo somos los más antiguos, entonces eso genera cierto conflicto porque hay que saber enfrentarlo nomas po, ya vas ganando la experiencia de cómo manejar esto y esto otro, si pero cuando uno ama su carrera se larga, se maneja el estrés, se maneja esto otro, pero uno va aprendiendo también, va entregando conocimiento a las nuevas generaciones, se van logrando mejoras, cada grupo que ingresan genera cambio en el programa no es que sea una institución, ya esto son los parámetros y hay que continuar, todas las opciones de mejora se toman, ya sea mejorar un instrumento, realizar talleres nuevos

**P37; K.V.S:** y por ejemplo hablando de mejora si tuviera que incorporar una propuesta de innovación ¿qué le gustaría incorporar en el programa?

**P38; E4:** propuesta de innovación yo creo que derrepente frena un poquito la estructura

**P39; K.V.S:** la estructura de

**P40; E4:** del programa

**P41; K.V.S:** en base a los profesionales

**P42; E4:** de los espacios, claro acá no podemos mejorar mucho porque es una institución que no se puede cambiar la distribución, que todo se puede mejorar de alguna manera, no es que esté malo pero si se puede mejorar la dinámica de trabajar se puede mejorar, las relaciones profesionales se pueden manejar, la dirección también puede mejorar, la organización, todo puede mejorar, ahora estamos en mejoramiento de infraestructura, que genera mayor tranquilidad también, pero todo puede mejorar, no me siento como que, personalmente no me siento como que esto hay cambiarlo, vamos viendo en el momento, estoy enfocada en lo que está ahora, estoy en un proceso que me han cambiado duplas en menos de un año, eso va generando, hay una

vinculación con los usuarios, los niños, los adultos con los técnicos, entonces van subiendo de los técnicos de la evolución, pero me quedo yo para calamar, ya que venga otro para apoyar cachai, entonces para que no se desequilibre la cosa porque, al llegar personas nuevas hay que no enseñarles pero hay que prepáralos, guiarlos, esto esto otro, tiene los conocimientos tiene las herramientas, la metodología, la estrategia, el flujo de la información, las conexiones qué hay, particularmente en mí es como ir aguantando el abordaje de todo. Con la gente que va llegando, como te digo es armar algo, apoya por aquí, apoya por acá, entonces creo que sería eso, a mí personalmente en el trabajo no me afecta, es que afectación no es como algo que queda, complica un poquito en la rotación de personal, ponte tú particularmente yo creo que tendría mejores logros con una dupla psicosocial, porque hay son 2 áreas que se complementan, entonces ahí es lo que yo personalmente visualizo cada dupla debería ser una dupla psicosocial, en los casos que yo me enfoco es eso, o lo que me toca a mí, originalmente consigue el perfil de los casos con la dupla, entonces derrepente chuta con la dupla Psicólogo infantil, entonces ahí ya tengo que pedir ayuda, por favor me puedes ayudar en guiar esto, entonces eso para mí es una falencia en mi caso, hay otras duplas que son psicosociales, pero no hay nada que no se pueda arreglar po, somos asistentes sociales tenemos que tener un plan a,b,c y el que, es como el equilibrista, en un colegio el malabarista, tiene que hacer esto, esto y esto otro por eso tenemos una gran variedad de gama de asignatura que estudiamos de diferentes áreas, tenemos el área social, computación, leyes, inglés, tenemos un mar de conocimiento, esa es la Graciano lo entretenido de ser trabajador social, de que tenemos herramientas, tenemos conocimientos y vamos profundizando el área que estamos ejerciendo, lo principal las habilidades blandas es la que te va apoyando y te va entregando un gran porcentaje de herramientas, porque eso no lo encuentras en los libros, puedes manejar una teoría completa, pero tú no puedes llegar a un

usuario verbalizando una teoría, eso lo sabes las habilidades blandas son las que se potencian con los conocimientos, se te olvidó la teoría la googleaste pero lo importante, lo fundamental son las competencias, las habilidades blandas, la escucha, la creatividad, el trabajar en equipo, esas situaciones eso es lo principal aparte del conocimiento

**P43; K.V.S:** claro eso sería doy por finalizada la entrevista gracias por participar

**P44; E4:** pa eso estamos