



Iº CONGRESO REGIONAL  
SEGURIDADES Y  
OPORTUNIDADES 2021



# 1º Congreso Regional SUBSISTEMA SEGURIDADES Y OPORTUNIDADES 2021

**Grupos Vulnerables en tiempos de Pandemia:  
Cambios de Paradigmas en la Intervención Social**



Organizan:



Una iniciativa de:



Con el apoyo regional de:

**Por ISI Consultores**

Redacción: Vivianne Pizarro Guzmán

Diseño: Catalina Concha Suárez

# Índice

<b>PRESENTACIÓN</b>	pág. 3
<b>PONENCIAS Eje 1:</b>	pág. 4
<b>Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables</b>	
Alteración de Dinámica Familiar en Contexto de Crisis Sanitaria COVID 19.	pág. 5
El Factor Ruralidad en la Atención a las Personas que Acceden al Programa Familias y la Condicionante en sus Instrumentos Metodológicos	pág. 9
Grupo de Jóvenes Aprendizajes en Pandemia	pág. 12
Conceptos Básicos de Género y Amor Romántico	pág. 18
Trastorno de Pánico en Personas Mayores a raíz de la Pandemia, algunas experiencias e ideas de cómo abordarlo desde la intervención	pág. 21
Experiencias y Lecciones – Aprendidas en Pandemia	pág. 26
El Concepto de Usuario, ¿Término desvalorizante a la Dignidad de la Persona?	pág. 30
¿Se desliga de los verdaderos ejes de los Derechos Humanos?	
Relatos de las PsC en Pandemia: Hallazgos y Desafíos en la Intervención	pág. 34
Arteterapia en Tiempos de Pandemia, un camino a la Salud Mental de nuestra Infancia y Juventud	pág. 39
<b>PONENCIAS Eje 2:</b>	pág. 42
<b>Gestión Pública y Redes Sociales en Contexto de Crisis</b>	
Trabajando la Oferta a nivel regional del Programa Vínculos en Pandemia	pág. 43
Hecho, Opinión y Sesgo: Las Tres Caras de la Gestión de la Oferta en SS.00	pág. 49
Funciones de las Mesas Técnicas Territoriales y Desafíos de la Intersectorialidad en la Red Calle.	pág. 55
<b>PONENCIAS Eje 3:</b>	
<b>Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia</b>	
Adaptaciones Metodológicas en el Acompañamiento desde el Programa Vínculos a las Personas Mayores	pág. 59
Coberturas con Historias y Contexto Social	pág. 60
Plan de Co-cuidado de Equipo 2021	pág. 63
Servidores públicos y gestión del talento: los dilemas entre las personas y la institución.	pág. 68
Experiencia desde el equipo regional del Subsistema Seguridades y Oportunidades	pág. 72
Riesgos Psicosociales Laborales asociados a la intervención mixta remota- presencial, en Profesionales dedicados al acompañamiento de usuarios de los Programas de Infancia y Adolescencia	pág. 79
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	pág. 83

# Presentación

El 1° Congreso Regional de Seguridades y Oportunidades, denominado en esta versión: Grupos Vulnerables en tiempos de Pandemia: Cambios de paradigmas en la Intervención Social, fue una iniciativa de Chile Seguridades y Oportunidades (SS.OO), en la Región de O'Higgins. Este es un subsistema que forma parte del Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF). Su objetivo es promover que las familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través de la superación de condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades sociales que les afecten, así como garantizar el ejercicio de sus derechos a lo largo de todo el ciclo vital.

El subsistema brinda apoyo integral y continuo a las personas y hogares más vulnerables, a través de acciones coordinadas de acompañamiento, acceso a servicios y el otorgamiento de prestaciones sociales (bonos y transferencias monetarias). Considera cuatro programas, que contemplan metodologías de acompañamiento específicas a las distintas vulnerabilidades: Programa Familias, Vínculos, Abriendo Caminos y Calle.

Este 1° Congreso Regional SS.OO, busca instalar un espacio que permita el intercambio de experiencias y buenas prácticas de los distintos Programas que intervienen directamente con las personas vulnerables, y se sustenta en la necesidad de generar un punto de encuentro para la divulgación, discusión y reflexión sobre nuevos conocimientos, ideas o enfoques respecto a la intervención con grupos vulnerables en tiempos de pandemia y en futuros.

La iniciativa forma parte de la línea de trabajo que ha implementado el equipo regional del Subsistema, organizado por la SEREMI de Desarrollo Social y Familia O'Higgins y fue organizado por ISI Consultores (Innovación Social Inteligente). El programa contempló 17 ponencias, de los distintos Programas SSOO y Noche Digna, divididos en tres Ejes temáticos: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables, Gestión Pública y Redes Sociales en Contexto de Crisis, y Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia.

A través de este texto digital, ISI pretende visibilizar la importante labor social de cientos/as de profesionales de la Región de O'Higgins con personas, familias y grupos vulnerables; además de fomentar las innovaciones sociales inteligentes en las políticas sociales generando aportes a las buenas decisiones de los equipos de distintas instituciones que trabajan en conjunto para la superación de la pobreza en la Región de O'Higgins y en el país.

Esperamos que el conocimiento y aprendizaje obtenido desde este Congreso, no sólo sea de utilidad para los/as asistentes, sino que un aporte significativo al quehacer de todos los equipos profesionales que trabajan en Programas Sociales, representando a las Instituciones públicas de la región, y para el trabajo que proponen y se diseñan en los Ministerios Gubernamentales. Te invitamos a difundir este valioso material con todos los actores involucrados en el trabajo con personas vulnerables; **¡Compartelo!**

## **PONENCIAS EJE 1:**

### **Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables**



## Alteración de Dinámica Familiar en Contexto de Crisis Sanitaria COVID 19.

### Autores

**Ana Castro Muñoz, Claudia García Valiente, Hilda Bozo Hevia y Pedro Ormazábal Cubillos**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

### Programa Familias

[Uifsanfernando.programassyo@gmail.com](mailto:Uifsanfernando.programassyo@gmail.com)

Ilustre Municipalidad de San Fernando

## I. RESUMEN

El desarrollo del Programa Familias y la aplicación de acompañamientos psicosociales y laborales en la comuna de San Fernando, se vio modificada debido a la actual crisis sanitaria, afectando la dinámica familiar, salud mental y el acceso a la educación de las familias; Esto sumado a tener que aprender a utilizar herramientas tecnológicas, como única opción de comunicación, debido al confinamiento por cuarentenas.

**PALABRAS CLAVES:** Crisis Sanitaria Covid 19, dinámica familiar, salud mental, educación y herramientas tecnológicas.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Programa Familias de San Fernando, realiza acompañamiento psicosocial y laboral, a través de sesiones individuales y comunitarias en los domicilios de las familias, la intervención se realiza de acuerdo a un diagnóstico que incluye 5 dimensiones de análisis e intervención: Trabajo y seguridad social, ingresos, salud, educación, vivienda y entorno. La actual crisis sanitaria, impidió el desarrollo de estas actividades en terreno, por lo que la forma de intervención se volvió remota y el enfoque comunitario se reformuló en la aplicación de sesiones individuales de acuerdo a las necesidades emergentes de las familias.

La transición al trabajo remoto inicialmente fue a través de acompañamiento telefónico semanal a cada familia, para luego de algunos meses retomarse la intervención con algunas modificaciones en la ruta de intervención (número y frecuencia de sesiones).

El cambio de intervención significó una adaptación, tanto para el equipo como para las familias, el uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación y el cambio de paradigma a nivel educativo, fue un constante desafío de aprendizaje.

Las familias durante la Pandemia, han enfrentado desafíos relacionados a las temáticas de dinámica familiar, educación y crianza. Esto se vuelve relevante debido a que las familias al ser replegadas a todas sus actividades dentro de sus viviendas, se presenta la necesidad de diversificar roles de cada uno de los integrantes, presentándose sobre carga para los cuidadores, ya que no sólo se realizan labores de crianza, además se asumen labores de educación de manera remota, los que en muchos casos implica un manejo tecnológico asociado al desarrollo de tareas y la supervisión de las mismas, a través de herramientas tecnológicas nuevas que significan un aprendizaje constante, tanto para los niños/as como los cuidadores.

La sobrecarga de las familias nos lleva a buscar

una intervención que se adapte a sus necesidades emocionales; presentándose la contención y la escucha activa como herramientas de uso cotidiano. Esto como medio de acompañamiento psicosocial flexible, enfocado en el agotamiento de las personas por sobre intervención diaria, a través del uso de tecnologías y labores del hogar.

Los espacios de desarrollo limitados por las condiciones sanitarias actuales, nos dejan sin la oportunidad de relajo fuera del espacio de residencia, donde la vivienda se vuelve colegio, lugar de trabajo y espacio de juego.

Lo descrito muestra una necesidad a mejorar en nuestra intervención, donde se debe considerar la salud mental de las familias dentro de las dimensiones de desarrollo, ya que la Pandemia solo nos mostró todas aquellas áreas que aún no abordamos de manera directa y que son parte de los problemas cotidianos de nuestras familias, la diferencia de actividades dadas por los roles de género imperantes, las dificultades asociadas a la crianza, la falta de límites y el desborde emocional generado por la incertidumbre de la Pandemia y la sensación de poco control frente al entorno.

### III. OBJETIVOS

- Conocer los efectos que ha tenido la actual crisis sanitaria por COVID 19, buscando identificar las modificaciones que se han presentado en la dinámica familiar.
- Visualizar las necesidades de salud mental de nuestras familias.
- Identificar las brechas a nivel educativo en las mismas y la necesidad de aprender e incorporar en la rutina diaria el uso de herramientas tecnológicas.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La necesidad de conocer la vivencia de las familias en confinamiento expresada desde su experiencia, nos lleva a una estrategia de recolección de información a través de herramientas tecnológicas, que permiten obtener testimonios de manera remota, los medios utilizados

fueron Whats App y correo electrónico de acuerdo a la accesibilidad y manejo de cada participante.

Cada apoyo familiar realizó gestiones para el levantamiento de información significativa desde sus familias de acuerdo a las necesidades expresadas por las mismas, la división de sus tiempos de acuerdo a sus responsabilidades y los objetivos propios del programa, se avanzó en la flexibilización de los tiempos y temáticas significativas de acuerdo a la realidad de cada familia en confinamiento.

### V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la experiencia desarrollada podemos evidenciar cuatro dimensiones en las que se expresan los cambios enfrentados en las familias producto de la crisis sanitaria, estas dimensiones son: Dinámica Familiar, Salud Mental, Educación y Uso de Tecnologías.

En el área de la Dinámica Familiar, se observan categorías asociadas a la división de responsabilidades parentales y como esto cambia de acuerdo a cada estructura familiar, dependiendo de las redes de apoyo disponibles, la perpetuación de roles de género que se expresa en sobrecarga asociada a cada rol, la resistencia al cambio y la flexibilización de tareas. Las características de cada familia se evidenciaron marcando nuevas divisiones de cuidados, asumiendo nuevas tareas al día a día, mostrando sobrecarga para la figura femenina, basada en el desarrollo de tareas del hogar (aseo, alimentación, etc.) y labores educativas con los niños/as. Otras familias avanzaron hacia la división equitativa de funciones para poder avanzar todos juntos, evitando la sobrecarga, sobre todo en aquellos grupos con menores que necesitan mayor apoyo y supervisión en sus tareas. A su vez, los cambios asociados a la división de los espacios públicos y privados de las familias, donde no existen espacios adecuados para cada necesidad, llevando a la invasión de los espacios de ocio y relajo de cada vivienda a ser espacios productivos y educativos, asociados al trabajo remoto y la educación a distancia.

En el área de Salud Mental, se observan categorías

asociadas al desborde emocional en las personas por el confinamiento, afectando sus percepciones, su manera de comunicarse, sumado al agotamiento asociado a la sobrecarga de tareas y emociones emergentes por la incertidumbre de la situación, sin tener la posibilidad de desahogarse y despejarse con pares o personas de confianza, limitando los espacios de contención, elevando los niveles de estrés, frustración y niveles de tolerancia que en ocasiones se expresan a través de cuadros clínicos depresivos, episodios de irritabilidad y/o crisis de angustia y pánico. También se presenta la necesidad de atención psiquiátrica y psicológica, la que fue suspendida en la formalidad por la Pandemia, reduciéndose su alcance sólo a la entrega de fármacos del área sin el acompañamiento terapéutico correspondiente, lo que refleja los problemas de saturación del sistema de salud público, que previos a la Pandemia ya se encontraban con limitaciones de horas y accesibilidad y que durante la crisis se colapsó aún más para poder cubrir las necesidades de los contagiados.

En el área de Educación, se observan categorías asociadas a la flexibilización de estructura en tiempos de estudio y ocio para los niños/as, debido a que la exigencia en horas de conexión generó resistencia en los menores, debiendo congeriar los padres y cuidadores los objetivos académicos de acuerdo al bienestar de los niños; A su vez, se evidenció y acrecentó la brecha educativa de los padres al momento de tener que ayudar y orientar en el desarrollo de tareas y trabajos a los menores, debido a que muchos de ellos/as, no tuvieron acceso a la educación hasta los mismos niveles educativos, además de las modificaciones y actualizaciones en paradigmas educativos actuales.

Finalmente emerge la categoría de la entidad educativa no solo como unidad formadora, sino que también, como agente de desarrollo, cuidado y alimentación de los niños/as. En los establecimientos educacionales se cubren múltiples necesidades que contribuyen al desarrollo y permiten a los cuidadores/as distribuir sus

tiempos para cumplir con otras actividades asociadas al cuidado del hogar, el trabajo y el cuidado de otros menores cuando hay niños/as que aún no ingresan al sistema educativo.

El área del Uso de Tecnologías, se vuelve transversal como agente de contacto, comunicación, educación y trabajo entre otras características, antes de la crisis sanitaria en general el acceso a las tecnologías se asociaba a actividades de ocio y ventas a través de RR.SS. Es así, como la necesidad de realizar todas las actividades que previamente eran fuera de la vivienda, ahora debían realizarse dentro de ella, esto llevó a las familias a vincularse con el manejo de habilidades computacionales para cumplir con labores de trabajo y educativas, volviéndose las únicas herramientas de comunicación con familiares y pares fuera del hogar, debido al confinamiento, por lo que la valoración de las mismas se resignifica y deja emerger una nueva necesidad asociada a la carencia de muchas familias respecto a la cantidad de dispositivos tecnológicos y el acceso a internet en la vivienda, debiendo muchas familias contratar nuevos planes de internet para tener Wi Fi, invertir en computadores nuevos, tabletas o Smartphone para cubrir las necesidades de conexión de todos los integrantes de la familia.

La posibilidad de exponer aquellos cambios y flexibilizaciones que realizamos como equipo durante la crisis sanitaria, nos permitió identificar las modificaciones y dificultades que enfrentaron todas nuestras familias en el confinamiento, su adaptación al cambio y sus necesidades emocionales alejadas de la esfera social y comunitaria, que, sin duda, cumple un rol significativo en las interacciones de adultos y niños/as. La crisis sanitaria sigue enseñándonos que debemos seguir aprendiendo nuevas habilidades, cuidar y valorar nuestros vínculos cercanos, ya que si contamos con una buena salud mental logramos tener mejores recursos protectores para continuar avanzando en los períodos de incertidumbre asociados a la Pandemia de COVID 19.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, Ma. E. (2005). Descripción de la dinámica interna de las familias Monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio de Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 3(1), 153-179. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2005000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2005000100007)
- Barboza-Palomino, M., Moori, I., Zárate, S., López, A., Muñoz, K., y Ramos, S. (2017). Influencia de la dinámica familiar percibida en el proyecto de vida en escolares de una institución educativa de Lima. *Psicología Escolar y Educacional*, 21(2), 157-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282352996003>
- Flores, J., Morán J., y Rodríguez, J. (2010). Las redes sociales. En: Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica n°1. Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info69/sociales.pdf>
- Frances, G. (2020). El COVID-19 y la salud mental: ¿cuáles son las consecuencias? *Psicología Iberoamericana*, 28(1), Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133963198003>
- García, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 9-32. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3314/331464460001/html/>
- Medina, R., y Castillo, N. (2021). La pandemia de la COVID-19. Una mirada desde la epidemiología crítica. *MediSur*, 19(1), 182-187. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180066345020>
- Munárriz, M. (2020). Sobre salud mental, COVID-19 y normalidad. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 40(137), 9-11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265063678007>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. Ginebra. OMS. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203\\_spapdf;jsessionid=BF0A2E8E443C71C0C711E9DE7EF23B32?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spapdf;jsessionid=BF0A2E8E443C71C0C711E9DE7EF23B32?sequence=1)
- Pérez, J., Dorado, A., Rodríguez-Brioso, M., y López, J. (2020). Resiliencia para la promoción de la salud en la crisis Covid-19 en España. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(4), 52-63. ISSN: 1315-9518. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065077005>

# El Factor Ruralidad en la Atención a las Personas que Acceden al Programa Familias y la Condicionante en sus Instrumentos Metodológicos

## Autor

Jorge Galaz González

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

### Programa Familias

jorgegalaz.hgcs@gmail.com

Ilustre Municipalidad de Navidad

## I. RESUMEN

De acuerdo a las últimas modificaciones metodológicas de los instrumentos técnicos (norma técnica, plan de adecuación metodológica, entre otros), siempre se destaca el accionar que se realiza en las ciudades y comunas urbanas, porque se encuentran cercanos a las instituciones y/o organismos públicos, y se realizan los estudios de referencias e investigaciones.

Pero esto no ocurre en las comunas rurales, en donde el índice de personas que viven en el campo, según el CENSO 2017 llega entre un 60% a un 90%, un ejemplo concreto es la comuna de Navidad con un 98% de ruralidad, de acuerdo a los datos estadísticos del CENSO 2017 ¿Se encuentran consideradas las comunas rurales en las normas técnicas, en las orientaciones técnicas e investigaciones metodológicos realizados por FOSIS? ¿Qué injerencia tienen las comunas rurales en la elaboración de los instrumentos metodológicos del FOSIS? Entonces se entrega importancia a las comunas rurales y sus realidades particulares: conectividad, movilización, cultura machista patriarcal y falta de oportunidades.

Entonces una de mis críticas, es la poca consideración de la percepción de los profesionales que trabajan en las comunas rurales, por ende en sus localidades, ellos

conocen la realidad y sus problemáticas, pero solo se enfoca en el cumplimiento de metas y de los planes de acción que se deben cumplir a nivel regional y central respectivamente.

**PALABRAS CLAVES:** Ruralidad, Instrumentos metodológicos o técnicos, mirada profesional.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

De acuerdo a la contingencia social que se ha visualizado en los últimos dos años (crisis política y sanitaria), existen programas sociales de carácter subsidiarios, que se establecen por medio de un convenio de colaboración, en donde cuya característica, es la entrega de recursos económicos para la contratación de profesionales y así desempeñar un trabajo enfocado en los instrumentos técnicos (norma técnica) y metodológicos (orientaciones metodológicas), que vienen desde nivel central.

Desde una mirada profesional, estos instrumentos metodológicos son acordes y tienen una solvencia ligada en las necesidades de las personas vulnerables desde una dinámica multidimensional (ingresos, vivienda y entorno, trabajo y seguridad social,

educación y salud), pero desde una mirada territorial es complejo generar un trabajo acorde a los lineamientos metodológicos, porque la realidad de los territorios rurales tiene muchas dificultades y se agudiza aún más este tipo de vulnerabilidad, por lo que la atención de las personas que se encuentran inmersas en los programas sociales con convenio servicio público - municipio (Programas: Familias, Vínculos, Abriendo Caminos, entre otros), no se adapta a la realidad de las comunas y sus problemáticas ruralidad.

Para contextualizar, debemos conocer en qué consiste la palabra "ruralidad" desde un significado teórico, tal como lo señala la Biblioteca del Congreso Nacional (2018).

Se entiende como entidad rural un asentamiento humano con población menor o igual a 1.000 habitantes, o entre 1.001 y 2.000 habitantes donde más del 50% de la población que declara haber trabajado se dedica a actividades primarias; y también es un conjunto menor de entidades que reúnen los criterios de población para ser definidas como urbanas, pero no los requisitos de amitanamiento, continuidad o concentración de construcciones.

Entonces se puede inferir desde un punto netamente técnico y teórico, que la ruralidad en lo concreto tiene sus ventajas y desventajas, pero vamos a visualizar lo último, porque es lo que dificulta el trabajo desde los instrumentos metodológicos.

Entre las desventajas existentes en lo rural, son las siguientes:

- Conectividad y acceso a las tecnologías de la información.
- Falta de movilización y/o transporte.
- Centralización de los servicios públicos e institucionales.
- Desinterés de parte del estado, en lo que respecta a la integración a través de las demandas y/o problemáticas.

Para establecer una atención más fluida y cercana a las personas, se debe mostrar una flexibilidad y

adaptaciones a las realidades locales rurales a través de los instrumentos metodológicos y programas sociales que se entiendan para estas circunstancias, tal como lo señala la CEPAL (2015):

Los programas públicos que desarrollan los propósitos de universalidad de los derechos sociales deben esforzarse para contar con las flexibilidades y adaptaciones que aseguren la cobertura de las poblaciones rurales, en materias como: escalas diferentes, metodologías para ofrecer y garantizar los servicios, formas de acompañamiento, y formulaciones territoriales diferenciadas. (pp., 8)

Entonces cabe señalar, que las orientaciones metodológicas o técnicas, se deben adaptar y moverse de acuerdo a las características que presentan las comunas y/o territorios rurales y aislados, pero también se debe visualizar el fondo y forma de las orientaciones metodológicas que se establecen en los programas sociales centralizados, como es el caso del Programas Familias.

Con respecto a las orientaciones metodológicas, que se caracterizan porque son un instrumento eficiente y detallado en lo que conlleva a la implementación de esta herramienta y así trabajar con las personas que acceden a los programas sociales, pero existe una dificultad visible, que es fundamental para reconocer las necesidades y demandas de los territorios, que es el constante centralismo que se establecen en las orientaciones metodológicas, y no visibilizando las problemáticas o dificultades que posee los territorios rurales, por ejemplo, "Una familia que habita en un lugar urbano va ser más expedito cumplir un acciones ligada a salud, porque los servicios se encuentran cercanos, pero en una comuna rural va ser difícil, porque los servicios se encuentran muy lejanos y existen otras condicionantes, como movilización, conectividad entre otros".

Por ende se necesita descentralizar la discusión y la construcción de los instrumentos metodológicos y entrelazarlos a las realidades rurales.

## III. OBJETIVOS

### General

- Analizar las causas de la atención de personas que participan en el Programa Familias y su complejidad por la ruralidad y las condicionantes metodológicas.

### Específicos

- Identificar los factores que entregan cierta dificultad en las localidades rurales con respecto a la atención de las personas que acceden al Programas Familias.
- Conocer la realidad que viven las comunas rurales y su dificultad con respecto a la atención de los programas sociales.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Se debe generar un levantamiento técnico con las realidades particulares de cada comuna rural, entonces se mostrarían las complicaciones y trabajar posteriormente en la solución de esta, con todos los actores pertinentes.

Posteriormente generar espacios de participación con respecto a los instrumentos metodológicos y así comenzar con un debate, de acuerdo al conocimiento que tiene los profesionales que viven en esas comunas y sus problemáticas respectivas.

## V. CONCLUSIONES

Primero se debe conocer el concepto de "ruralidad", entiende como entidad rural un asentamiento humano con población menor o igual a 1.000 habitantes, o entre 1.001 y 2.000 habitantes, en donde el aislamiento y la extensión territorial se caracteriza por la falta de acceso a los servicios sociales tal como; *conectividad y acceso a las tecnologías de la información, falta de movilización y/o transporte, desinterés de parte del estado, en lo que respecta a la integración a través de las demandas y/o problemáticas y por último la centralización de los servicios públicos e institucionales, en lo que respecta a la integración a través de las demandas y/o problemáticas*. Por ende en algunas oportunidades se hace complicado cumplir con las acciones que se establecen en los programas sociales.

Otro punto, es la flexibilización y adaptación de los programas sociales y sus metodologías a las realidades de las comunas rurales, en donde se deben identificar los factores que provocan la complejidad en la atención de las personas que están inmersas en el programa familias u otras instancias sociales.

Por último, descentralizar la construcción y discusión de las orientaciones metodológicas de los programas sociales y acercarlas a las realidades de las comunas rurales y sus requerimientos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ODEPA. (2018). Respuesta oficio 117/2018 sobre definición de ruralidad. Recuperado de <http://bcn.cl/28lvc>
- CEPAL (2015) Bienes y servicios públicos sociales en la zona rural de Colombia y políticas para el cierre de brechas. ONU. Bogotá. Recuperado de [file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Orientaciones%20generales%20Ruta%20Acompa%C3%B1amiento%20Integral%20reducido\\_VF0908.pdf](file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Orientaciones%20generales%20Ruta%20Acompa%C3%B1amiento%20Integral%20reducido_VF0908.pdf)

## Grupo de Jóvenes Aprendizajes en Pandemia

### Autoras

**Bárbara Galaz Painecura, Ángela Paredes Córdova y Johanna Uribe Vivanco**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

#### **Programa Abriendo Caminos**

bgalaz@enmarcha.cl, aparedes@enmarcha.cl, juribe@enmarcha.cl  
ONG ENMARCHA

## I. RESUMEN

ONG ENMARCHA presenta al Grupo de Jóvenes (GJ) como buena práctica para el Congreso Regional del Subsistema Seguridad y Oportunidades, la cual se enmarca en el Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables, específicamente en el trabajo con la infancia y adolescencia.

Los participantes del grupo, son jóvenes entre 16 a 19 años que participan en el programa social Abriendo Caminos, perteneciente al Subsistema de Seguridades y Oportunidades. Los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) que pertenecen al programa, viven la realidad de una separación forzosa de un adulto significativo que se encuentra privado de libertad. La intervención social del programa, se vio dificultada por el contexto de Pandemia, las diversas restricciones sanitarias, dificultaron el proceso de contacto directo con las familias, por lo tanto, se buscaron metodologías de intervención innovadoras que pudiera incentivar la participación de los usuarios, sobre todo de los jóvenes, reconociendo este grupo etario como agentes de derechos y capaz de ejercer participación ciudadana, sin embargo, son los y las usuarios que menos adherencia tienen en las actividades. Por ende, el GJ nace como una acción innovadora para una participación activa de ellos y ellas en un espacio donde puedan ser protagonistas, desarrollando habilidades de liderazgo y aptitudes organizativas. Los adultos que participan de

este proceso sólo cumplen la función de facilitadores, ayudando a que el proceso se ejecute.

Los objetivos de esta buena práctica, se enmarcan dentro de un proyecto de participación que ONG ENMARCHA ha desarrollado a lo largo de su historia, impulsando la adherencia de los jóvenes en espacios de incidencia y participación ciudadana, sin embargo, también es relevante mencionar que existen objetivos desarrollados por los propios jóvenes, los cuales ressignifican este espacio a través de su mirada.

**PALABRAS CLAVE:** Aprendizaje en Pandemia – ONG ENMARCHA.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El año 2006 comienza ONG ENMARCHA, organización sin fines de lucro que nace para apoyar iniciativas sociales lideradas por jóvenes, trabajando a nivel de universidad y barrios vulnerables. Durante toda su trayectoria, la ONG ha trabajado por el reconocimiento de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), velando para el efectivo ejercicio de su ciudadanía, reconociendo ser un factor fundamental para el desarrollo de sus propias vidas y sus comunidades. A partir del 2011 la organización comienza acompañamiento a NNA con adultos significativos privados de libertad, a través

del Programa Abriendo Caminos (PAC) en la Región Metropolitana y actualmente en la Región de O'Higgins. Este programa tiene como objetivo, mitigar los efectos psicológicos, familiares y sociales que les provoca la separación forzosa prolongada del adulto significativo, siendo parte de la política pública del Estado chileno a través del Subsistema de Seguridad y Oportunidades.

Los profesionales que trabajan en el programa se enfrentan a una difícil realidad, entendiendo que los usuarios que participan son familias que viven en situación de alta vulnerabilidad y que se ven expuestos a procesos de separación forzosa de un adulto significativo. En Chile más de 43.000 NNA tienen a su padre y/o madre privados de libertad, los cuales se encuentran en riesgo de vulneraciones en materia de Derechos Humanos. (ONG ENMARCHA, 2021), por lo que las familias del programa se ven afectadas no sólo por factores socioeconómicos, sino también a nivel emocional dada las consecuencias generadas por este contexto.

La intervención del programa se basa principalmente en un acompañamiento psicosocial donde se trabajan las diversas áreas de bienestar (salud, educación, vivienda, ingresos, trabajo, familia y promoción de derecho) con los NNA junto a sus familias, con el fin de mejorar su calidad de vida y que logren el pleno ejercicio de derecho. Los profesionales acompañan este proceso de manera directa a través de visitas sociales, gestiones de redes, etc. Sin embargo, el contexto social del último año, ha provocado modificaciones en la ejecución, generando nuevos desafíos en los profesionales, buscando estrategias que les permita mantener el acompañamiento vía remota y también la adherencia a participar del programa.

La Pandemia produjo cambios radicales en la vida de las personas, debido al confinamiento y aislamiento social, afectando a adultos y NNA. Sin embargo, el "adultocentrismo" no permite observar cómo se han visto afectados los NNA. El adultocentrismo se constituye como "una matriz sociocultural que ordena –naturalizando– lo adulto como lo potente, valioso y con capacidad de decisión y control sobre los demás,

situando en el mismo movimiento en condición de inferioridad y subordinación a la niñez, juventud y vejez" (Duarte, 2012, pp.,120).

Este concepto viene a visibilizar la visión de superioridad que tienen los adultos hacia los NNA, no considerando sus opiniones ni reconocer su realidad como personas que también sobrellevan los mismos procesos que los/as adultos/as, donde también han viviendo incertidumbre y ansiedad, incluso han tenido que adaptarse a nuevas rutinas. Según UNICEF, al menos 1 de cada 7 NNA se ha visto directamente afectado por el confinamiento en el mundo. "La alteración de las rutinas, la educación y el ocio, así como la preocupación de las familias por los ingresos y la salud, hacen que muchos jóvenes sientan miedo, rabia y preocupación por su futuro" (UNICEF, 2021). Por lo tanto, la Pandemia generó en los NNA una alteración de sus rutinas, incluyendo una disminución de la interacción con los pares y/o amigos/as. Es por esta razón que la ONG invita a jóvenes de 14 a 18 años del PAC a participar de un espacio de diálogo y entretenimiento, con el fin de fortalecer habilidades organizativas y de liderazgo. Además, propicia que entre jóvenes comparten experiencias similares de su realidad, generando una práctica de cuidado entre ellos y ellas a través del acompañamiento y apoyo mutuo. También este espacio, es orientado por profesionales del área social apoyando en la organización, pero son los propios jóvenes los que diseñan sus actividades en base a sus intereses.

El GJ trabaja de manera transversal el Enfoque de Derechos, siendo el eje epistemológico y ético que guía la acción, "el enfoque basado en derechos considera que el primer paso para otorgar poder a los sectores excluidos es reconocer que ellos son titulares de derechos que obligan al Estado" (Abramovic, 2006, p.36). Así mismo, dentro de este enfoque surge la temática de privación de libertad, problematizando las consecuencias que esta situación produce en los jóvenes participantes, sobre todo en tiempos de pandemia, donde el vínculo con el/la Persona Privada de Libertad (PPL) se dificulta aún más por las restricciones sanitarias. Proceso que generó efectos secundarios en los NNA a nivel emocional. Para los jóvenes que

mantienen contacto frecuente con el adulto privado de libertad, generó un estado de incertidumbre y ansiedad ante la poca información que tenían, potenciando aún más las consecuencias que arrastraban del contexto social.

En cuanto a la buena práctica sobre el Grupo de Jóvenes, ONG ENMARCHA marca un precedente por realizar una metodología de trabajo con los y las jóvenes del PAC, siendo una acción externa al marco de intervención que solicita el Ministerio de Desarrollo Social, instalando una lógica participativa de autogestión y promoción de derechos. Estas acciones innovadoras, pudiesen ser replicables en otros programas sociales, con el fin de reconocer la importancia de los jóvenes como sujetos de derecho.

### III. OBJETIVOS

#### General

- Facilitar el Grupo de Jóvenes conformado por participantes o ex participantes del Programa Abriendo Caminos, a través de acciones que permitan desarrollar habilidades de liderazgo para una participación ciudadana.

#### Específicos

- Propiciar un espacio de participación entre jóvenes del Programa Abriendo Caminos.
- Fortalecer habilidades organizativas y de liderazgo en jóvenes del Programa Abriendo Caminos.
- Apoyar la realización de actividades que provengan de los intereses y necesidades de los jóvenes del Programa Abriendo Caminos.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

#### A) Metodología:

El espacio del GJ, se diseñó a través de una construcción de etapas, las que fueron primordiales para la ejecución organizada del espacio. Estas instancias de actividades grupales entre los jóvenes fueron diseñadas para ejecutarse bajo instancias remotas (Zoom) y también se utilizaron otras herramientas tecnológicas para realizar

actividades lúdicas (juegos online, aplicación de video y/o audio, etc.) La frecuencia de los encuentros online con los jóvenes, fueron dos veces al mes, el primer encuentro cumple el objetivo de planificar y organizar la actividad que se ejecutarán en el segundo encuentro, dichas planificaciones son consensuadas entre los profesionales adultos que acompañan el proceso junto a los jóvenes, donde se respetan sus ideas, incentivando además que ellos y ellas pudieran conducir los espacios planificados, los cuales son organizados con guiones y planificaciones de las actividades.

Cada actividad se planifica mediante la herramienta “planificación estratégica”, la que también establece indicadores, pertenecientes a los factores de bienestar del Programa Abriendo Caminos; Luego de la ejecución de las actividades, se realiza una sistematización de la experiencia, es decir, se realiza un registro de todas las actividades y reuniones mediante actas, minutos, etc. Esto con miras a evaluar el espacio en un futuro.

Las etapas para la construcción de este espacio de jóvenes fueron:

- Definición de objetivos, roles y metas del grupo para el año 2021.
- Profundizar el sentido de pertenencia hacia este espacio.
- Incorporación de nuevos jóvenes al grupo.
- Realización de actividades en función de los intereses y necesidades del grupo.
- Planificación del 2022 y evaluación de la continuidad del grupo.

#### B) Roles de los facilitadores:

Ellos cumplen un rol específico dentro del GJ, son aquellos/as integrantes del equipo de ONG ENMARCHA que están encargados de generar las condiciones para el adecuado desarrollo del espacio. Proporcionan una comunicación y sostenibilidad del grupo. Para ello, deben encargarse de que exista un contacto permanente entre los jóvenes y que las reuniones tengan una cierta periodicidad. Esto significa recordar actividades agendadas, activar la conversación en el grupo de Whatsapp, entre otras. Los facilitadores ayudan al proceso administrativo de este espacio.

Están encargados/as de proporcionar los materiales para el desarrollo del GJ o de impulsar a sus participantes a conseguir dichos materiales, poniendo también en disposición de una cuenta Zoom para los encuentros virtuales, comprar implementos en caso de ser necesario y también ONG ENMARCHA facilita el transporte en actividades que sean presenciales.

1. Son los encargados de conseguir las autorizaciones de los apoderados/as cuando se requieran dichos permisos.
2. Deberán incentivar a los/las jóvenes puedan cumplir tiempos de organización para cualquier actividad (al menos con tres semanas de anticipación), resguardando la correcta realización de las actividades.
3. Son un apoyo para la sistematización del grupo, es decir, ayudan a registrar las actividades a través de actas, fotografías u otros métodos que el grupo considere pertinentes. a) Consolidación del grupo  
b) Sentido de pertenencia c) Incorporación de nuevos integrantes d) Realización de actividades  
e) Planificación 2022.
4. También cumplen un rol de apoyo psicosocial, donde están atentos/as a posibles temas y/o dificultades que surjan de los participantes y que requieran derivación, por ejemplo, caso de abuso sexual, maltrato psicológico, ideación suicida, entre otros. En estos casos se trabaja en un protocolo desarrollado por ONG ENMARCHA que define el curso de acción, posibles instancias de derivación y un trabajo con los profesionales que acompaña al NNA en el Programa, procediendo con especial cuidado de no romper la confianza de los/las jóvenes, evitando la re-victimización, velando por el bienestar y la salud de ellos/as.

## **C) Articulación con tutores y otros miembros del equipo ONG ENMARCHA:**

Es muy importante que el funcionamiento del GJ no quede desarticulado del resto de la ejecución del Programa Abriendo Caminos (PAC). En este sentido, los tutores, tutoras y consejeros/as deben estar informados de lo que ocurre en este espacio, para apoyar la participación de los jóvenes a través del

acompañamiento familiar que realizan.

Para lograr una adecuada articulación con todo el equipo del PAC, se debe realizar lo siguiente: Una vez al mes, durante las reuniones de cobertura, los/las facilitadores/as informan a tutores/as y consejeros/as respecto a los avances y actividades que se están realizando al interior del Grupo de Jóvenes. Especialmente se debe mencionar a las duplas quienes conforman el espacio, para que ellos y ellas puedan apoyar a los jóvenes de sus familias e incentivar la participación. El equipo es un gran apoyo en la difusión, son los/as encargados/as de invitar a nuevos jóvenes a participar del grupo o cuando se organicen actividades ampliadas en las que todos los/las NNA de la cobertura se encuentren invitados. En estas ocasiones se solicita al equipo que difunda la información correspondiente, realizándose reuniones especiales. Las duplas del PAC participarán del Grupo de Jóvenes solo si alguno de ellos/as requiere acompañamiento para ingresar al espacio o los/as mismos jóvenes deciden realizar alguna actividad en conjunto.

## **D) Planificación de los encuentros GJ:**

En primera instancia, la metodología del grupo de jóvenes, se diseña en base al contexto de confinamiento, por lo tanto, se trabajan actividades de encuentros remotos, sin embargo, mediante los cambios de restricciones en las regiones de Chile y en base a la solicitud de encuentro presenciales por parte de los/as jóvenes, es que se han diseñado actividades presenciales durante el año 2021.

**Encuentros virtuales:** Todos los encuentros virtuales se realizan bajo plataforma Zoom, utilizando cámara o micrófono (de computador o celular). Las principales actividades que se han ejecutado, y que marcan un precedente en la innovación de dicha buena práctica son las jornadas del: Día internacional del Bullying, el Día de la Diversidad Sexual y la celebración del We Tripantu (año nuevo mapuche). Además, se suman todas las otras actividades recreativas y lúdicas como los juegos virtuales.

Otra de las actividades virtuales que podemos destacar

fue la participación de Alisson Fuica Bravo (17 años) de la comuna de San Fernando en la Conferencia Internacional Coalition for Children with Incarcerated Parents, la cual dio su testimonio de vida, compartiendo sobre cómo ella vivió la privación de libertad de un familiar significativo. Esta actividad se enmarca en los 10 años en que el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, realizó recomendaciones a los Estados sobre la situación de los NNA con adultos/as privados de libertad.

- Encuentros presenciales: Estas actividades se fueron ejecutando a medida que las restricciones sanitarias fueron cambiando, y se diseñaron bajo todos los protocolos de salud (aforo, uso de mascarilla, espacios abiertos, implementos de limpieza, etc.), basado en las exigencias que ONG ENMARCHA solicita para encuentros presenciales en contexto Pandemia. Dichos eventos se han ejecutado en la Región Metropolitana y de O'Higgins, debido a que actualmente se ejecuta el Programa Abriendo Caminos en las dos regiones. Encuentro presencial Grupo de Jóvenes, 22 de julio de 2021. Comuna de Peñaflor, Región Metropolitana
- Encuentro presencial Grupo de Jóvenes, 5 de octubre de 2021. Comuna de San Fernando, Región Libertador Bernardo O'Higgins. Museo Lircunlauta.

## V. CONCLUSIONES

El Grupo de Jóvenes, ha aportado en diversas formas al proceso de innovación en ONG ENMARCHA y ha instaurado buenas prácticas en el marco del PAC. En primer lugar, esta iniciativa abre un espacio de oportunidad a jóvenes a expresarse y generar espacios de diálogo con otros jóvenes que viven experiencias similares, en un clima de confianza y respeto, permitiendo que se sientan valorados y se generen vínculos de amistad entre ellos/as, incentivando a la adherencia de dichos espacios. Esto se vio reflejado principalmente en el aumento de participantes, de 5 a 15 jóvenes, sin embargo, la

constancia de algunos integrantes fue condicionados a su realidad familiar, donde no siempre los adultos/as facilitan la participación a estos espacios.

En segundo lugar, el espacio de jóvenes ha generado un aporte en el proceso de acompañamiento psicosocial de las familias en el PAC, debido a que se generan mayores instancias de reflexión y participación de los jóvenes en las decisiones familiares e incluso en el plan de intervención que los profesionales diseñan en el proceso de diagnóstico.

En tercer lugar, este espacio ha generado un punto de encuentro de jóvenes que viven en diferentes localidades (Región Metropolitana y O'Higgins), compartiendo sus diversas realidades y haciéndolos parte de sus mundos.

En cuarto lugar, el aprendizaje que deja dicho proyecto en los y las profesionales de ONG ENMARCHA es principalmente, formar a profesionales que puedan adquirir nuevas herramientas y también complejizar la intervención social que se realiza a través del PAC, siendo un espacio de aprendizaje tanto para los jóvenes como para los profesionales que acompañan el proceso. Algunos participantes del grupo de jóvenes opinan de este espacio: "como un lugar donde se sienten rescatados/as, ayudados/as, acogidos/as", "el grupo genera confianza en uno mismo", "busca en uno mismo una respuesta que no está en los demás", "un espacio donde siento compañía", y "me ha generado confianza hacia las demás personas". Por lo tanto, dichas apreciaciones demuestran la importancia de las metodologías a emplear para un espacio diverso que incentiva la participación activa de jóvenes en tiempos de Pandemia.

Por lo tanto, el desafío primordial es seguir potenciando las habilidades organizativas y de liderazgo, no sólo de los jóvenes sino también de los niños y niñas, con la finalidad de formar personas con opinión y que puedan ejercer su ciudadanía en los diversos espacios, siendo agentes de cambios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Duarte, C. (2012). Sociedades Adultocéntricas: Sobre sus orígenes y reproducción. Scielo Conicyt. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v20n36/art05.pdf>
- ONG ENMARCHA (2021). Alisson (17) del Grupo de Jóvenes de ENMARCHA expone en la Conferencia de la International Coalition for Children with Incarcerated Parents. Recuperado de <https://enmarcha.cl/2021/09/30/alisson-17-del-grupo-dejovenes-de-enmarcha-expone-en-la-conferencia-de-la-international-coalition-for-children-withincarcerated-parents/>
- ONG ENMARCHA (2021). Juntos de nuevo. Recuperado <https://enmarcha.cl/2021/08/02/juntos-de-nuevo/>
- ONG ENMARCHA (2021). Un nuevo encuentro del Grupo de Jóvenes ENMARCHA. San Fernando. Recuperado <https://enmarcha.cl/2021/10/06/un-nuevo-encuentro-del-grupo-de-jovenes-enmarcha-en-sanfernando/>
- UNICEF. (2021). Los efectos nocivos de la COVID-19 sobre la salud mental de los niños, niñas y jóvenes son solo la punta del iceberg. Recuperado de <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/efectos-nocivos-covid19-salud-mental-ninosninas-jovenes-punta-iceberg>
- Abramovich, V. (2006). Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo. CEPAL [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11102/1/088035050\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11102/1/088035050_es.pdf)



## Conceptos Básicos de Género y Amor Romántico

### Autoras

**Mar. Constanza Lizana Tomasevich, Yarela Céspedes Castillo y Rocío Flores Pérez**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

### Programa Abriendo Caminos

yacespedes@gmail.com - mariaconstanza.lizana@gmail.com Rociofloresp@live.com

Fundación Caritas y Acción Social de la Diócesis de Rancagua

## I. RESUMEN

El Programa Abriendo Caminos entrega un acompañamiento psicosocial a Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), y sus Cuidadores Principales (CP), que cuentan con una persona significativa privada de libertad, pertenece al Subsistema de Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), el cual es ejecutado por Fundación Caritas y Acción Social Diócesis de Rancagua.

Este acompañamiento se lleva a cabo durante un periodo de 24 meses, donde su participación es de carácter voluntaria y su metodología de intervención es llevada a cabo mediante visitas domiciliarias o video llamadas y contactos telefónicos en tiempos de Pandemia. La intervención se realiza de forma integral abordando diversas dimensiones, tales como: salud, educación, vivienda y entorno, ingresos, trabajo y seguridad social y familia y promoción de derechos.

La situación de emergencia sanitaria trajo consigo diversas situaciones que generaron modificaciones en la dinámica familiar de las participantes CP y NNA, debido a que la personas privadas de libertad que se encontraban con algún beneficio, ya sea salida dominical y/o postulando a algún beneficio, fueron egresados de los Centros Penitenciarios (CCP) con arresto domiciliario total y/o nocturno, lo que llevó a que el grupo familiar modificara su dinámica por la

presencia de esta persona que se inserta por tiempo completo en el domicilio, considerando que durante el año 2020 existió cuarentena total en la región, las personas que egresaron de los CCP se encontraron limitados a incorporarse a algún trabajo formal o informal, por lo que en varios

Es bajo este contexto que surge la necesidad de abordar temáticas de violencia en el pololeo y transmitir formas sanas de vincularse con su grupo de pares y pareja, promoviendo el amor propio, respeto y consentimiento, considerando la dinámica familiar en la que se encuentran insertos.

Frente a esta situación, presente en un gran porcentaje de las familias que participan en el proceso de intervención del programa, es que se realiza un ciclo de talleres presenciales dirigidos a las adultas y jóvenes, donde se trabaja el concepto de género, VIF y se desmitifican situaciones que se encuentran arraigadas en las familias, ya sea por estilos de crianzas, etnias, etc.

**PALABRAS CLAVES:** Acompañamiento psicosocial - Cuidadores Principales - Programa Abriendo Caminos.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Durante el proceso de intervención se visualizan

diversas necesidades de temáticas que se desean abordar con las familias participantes, sin embargo, la emergencia sanitaria nos limitó al contacto presencial, no obstante, los talleres realizados por plataforma se llevaron a cabo sin inconvenientes. Tras lo anterior la temática de género, se visualiza como prioridad para abordar con los/as participantes del programa, debido a las situaciones que se pesquisaron durante el proceso de intervención donde existieron episodios de Violencia Intrafamiliar (VIF), siendo los NNA espectadores de estas situaciones configurándose una vulneración de derechos.

El ciclo de talleres se llevó a cabo de forma presencial, considerando que en los meses de agosto y septiembre del presente año la comuna de Rancagua avanza a fase cuatro, donde se visualizó la necesidad que la temática de género fuera abordada de manera presencial por las distintas vivencias que se han presentado durante el proceso de intervención, así también se considera la posibilidad de realizar contención frente a situaciones que se expusieran en este espacio, el ciclo consistió en cuatro talleres con las adultas y dos con los/as NNA, los cuales fueron realizados semanalmente.

En las sesiones con las cuidadoras principales se trabajaron distintos contenidos, tales como: ¿Qué es el género?, Diferenciación sexo - género, Patriarcado, Relaciones de poder, Machismo/Micromachismos, Inclusión/Equidad, Autonomía, Feminismo, Identidad de género/orientación sexual, Estereotipos de género/roles de género, ¿Qué es el amor romántico?, Mitos del amor romántico, Elementos de una relación amorosa saludable.

En cuanto a las sesiones con los jóvenes se trabaja los siguientes contenidos: ¿Qué es el amor romántico?, Mitos del amor romántico, Elementos de una relación amorosa saludable, Consentimiento y límites en las relaciones saludables, Violencia en el pololeo.

Como equipo se decide abordar esta temática, debido a que se identifica la necesidad de incorporar la perspectiva de género en los modelos de crianza y como se vinculan con su entorno las familias con las

que se lleva a cabo el proceso de intervención, ya que en ellas se identifican patrones familiares de crianza basado en una cultura patriarcal, debido a los estilos de crianza que ellos/as recibieron en su infancia, así también influyen la etnia, deprivación sociocultural, etc., donde nos encontramos con familias que normalizan la violencia como forma común de comunicación y de establecer ciertas normas y límites.

### III. OBJETIVOS

- Entregar herramientas conceptuales sobre género y violencia de género, desde una metodología participativa, a través de un ciclo de talleres dirigido a las cuidadoras/es y jóvenes del Programa Abriendo Caminos, con el fin de que las/os participantes puedan aplicar dicha información en su cotidianidad, así como replicar lo aprendido en sus ambientes próximos.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

El ciclo de talleres se llevó a cabo de forma presencial en dependencias de la Fundación Caritas, donde cada semana las cuidadoras principales se reunían durante una hora y media aproximadamente, participando activamente en los talleres dictados por profesional, con el propósito de implementar y desarrollar la temática con los adultos y los jóvenes participantes del Programa Abriendo Caminos; quien es Socióloga, Magíster en Investigación Social y Desarrollo, contando con experiencia en el abordaje de la temática de género; actualmente profesional se desempeña en la Unidad de Estudios y Prevención de la dirección de Equidad de género y diversidad de la Universidad de Concepción.

Las estrategias que se implementaron por parte de las profesionales del PAC, fueron habilitar un espacio de trabajo para los niños/as que asistían con las cuidadoras principales, quienes no cuentan con una red familiar que los apoye con sus cuidados, de esta forma la adulta se puede insertar en el taller sin inconvenientes, además de la devolución de pasajes y/o pago de taxi si fuese necesario, esto como medida de protección sanitaria y

en consideración a los recursos que disponen los grupos familiares.

Así también se implementó un riguroso protocolo de higienización de los espacios que se utilizaron, acceso controlado, cambio de mascarillas al ingreso y salida, uso de alcohol gel y lavado de manos y distanciamiento físico.

## V. CONCLUSIONES

Como evaluación, luego de finalizar este ciclo de sesiones con las cuidadoras principales, podemos concluir, que aunque no es una temática que genere "beneficios concretos y visibles" al usuario, si logró despertar interés en las participantes, lo cual queda demostrado en la asistencia a cada sesión, en promedio de 12 cuidadoras, lo que nos permitió conversar, reflexionar y generar discusión en torno a las prácticas cotidianas que se realizan en la crianza, además de poder entregar los contenidos propuestos.

En cuanto a lo realizado con los jóvenes, podemos

concluir que existió interés y motivación por participar de las sesiones, además que lograron reflexionar sobre las prácticas de crianza recibidas por sus familias y como se vinculan con su grupo de pares.

En ambas experiencias llevadas a cabo con las adultas y jóvenes podemos señalar, que se logró generar un espacio de convivencia y confianza, donde se pudo compartir las distintas experiencias de vida, validado en forma positiva por los participantes, los principales aprendizajes obtenidos son la identificación de la violencia de género; tipos de violencia, mitos y derivaciones (como denunciar y/o solicitar orientación). Como desafíos para los profesionales y futuras coberturas que se ejecuten, se identifica la incorporación de la temática de género de forma transversal durante los procesos de intervención, sensibilizando sobre la temática e incorporando lenguaje inclusivo, ya que a pesar de los avances aún subsiste una serie de brechas de género, las que generan dificultades y limitaciones para el desarrollo, tanto profesional como integral de las mujeres.



# Trastorno de Pánico en Personas Mayores a raíz de la Pandemia, algunas experiencias e ideas de cómo abordarlo desde la intervención

**Autora**  
**Mariela Pavez Schäfer**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

**Programa Vínculos para la Persona Mayor**

mariepschafer@gmail.com

I. Municipalidad de Rancagua

## I. RESUMEN

Enfrentar una Pandemia ha sido un desafío para cada uno de nosotros<sup>1</sup> durante estos últimos casi dos años (2020 - 2021). Esto ha exigido grandes modificaciones en las formas de vida, y ha traído consecuencias que aún no terminamos de observar ni analizar. Sin duda alguna, considerar la salud mental a la hora de desenvolverse en nuestra vida diaria ha cobrado gran importancia. En este documento, se pretende abordar el trastorno de pánico desarrollado durante la pandemia, a través de una experiencia de caso en un programa con Personas Mayores, con el objetivo de ser un pequeño aporte a la intervención psicosocial, a cómo pensamos la misma, y a quizás algunos desafíos que el tiempo social actual trae y que debemos comenzar a considerar en nuestro quehacer profesional.

**PALABRAS CLAVES:** Pandemia, salud mental, trastorno de pánico, personas mayores.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Uno de los mayores objetivos del Programa Vínculos, es promover el envejecimiento activo y fortalecer

habilidades en las personas mayores que permitan su autonomía y la vinculación con su red cercana y entorno inmediato, con el fin de mejorar su calidad de vida, a través de visitas domiciliarias y encuentros grupales mayoritariamente que se extienden por un período de 24 meses; por lo que la Pandemia del 2020-2021 ha sido un gran obstaculizador, debido a las evidentes modificaciones requeridas para enfrentarla.

Es sabido que los cambios en nuestra vida durante la Pandemia, han generado consecuencias psicológicas, emocionales y sociales que aún se encuentran en estudio, las que son posible observar en nosotros mismos y en nuestro entorno. Las Personas Mayores (PM) como grupo vulnerable, se han visto expuestas igualmente a dichos cambios y como la autora puede dar fe, se han visibilizado diferentes conductas en éstos, tales como: desgano, cambios de humor, incertidumbre, estrés, angustia, aislamiento social, entre otros.

## III. OBJETIVOS Generales

- Reconocer la importancia de la salud mental en la intervención, en especial frente a escenarios fuera

<sup>1</sup> Para efectos de este documento y facilitar la lectura del mismo, en gran parte del uso de adjetivos relativos a grupos o generalizaciones se dará uso genérico del masculino para designar la clase, sin embargo, se considera en estos a cada miembro de la raza humana que lea el mismo sin distinción alguna.

de nuestro control.

- Compartir una experiencia relacionada con el trastorno de pánico de una Persona Mayor en un programa gubernamental chileno durante la pandemia 2020-2021.
- Socializar dos técnicas efectivas que fomentan la salud mental y que pueden ser incorporadas en la intervención.

## Específicos

- Acompañar integralmente a la usuaria, tomando como principal punto de partida su propia percepción y estado emocional
- Considerar el contexto inmediato de la usuaria para la intervención
- Considerar la derivación a redes según necesidades de la usuaria
- Realizar seguimiento riguroso, registrando y valorando avances y logros de la usuaria (retroalimentación).

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Sin duda, una de las grandes modificaciones metodológicas realizadas en el programa a raíz de la Pandemia en un primer momento, fue suspender las temáticas a tratar planificadas y dedicarse casi completamente al seguimiento, acompañamiento y contención emocional de los usuarios y usuarias que se extendió por los primeros dos meses de Pandemia. Luego de esto y de acuerdo al ritmo de cada usuario, se comenzó a retomar la intervención con la frecuencia y profundidad planificada telefónicamente. Lo anterior, representó un apoyo constante y riguroso que logró facilitar la adaptación de los usuarios/as a la "vida en pandemia".

Sin embargo, dentro del grupo una persona mayor presentó dificultades más profundas a la hora de continuar con su rutina y actividades diarias. Durante los meses donde se realizó contención emocional, fue manifestando diferentes alteraciones a su conducta habitual, entre ellas incertidumbre, preocupación y angustia por la situación de emergencia sanitaria

vivenciada. Junto a ella, la totalidad de las personas mayores que se intervinieron, comunicaban conductas similares. Durante casi los 12 primeros meses de Pandemia, se trabajó en la socialización de medidas de autocuidado sanitario, junto con la entrega de información y resolución de dudas sobre el virus COVID-19.

Para la mayoría de los usuarios esta estrategia fue recibida positivamente, y las diferentes expresiones emocionales disruptivas fueron disminuyendo con el tiempo, sobre todo al implementar las medidas de autocuidado sanitarias y mejorar los canales informativos acerca del virus. Sin embargo, la usuaria mencionada comenzó a comentar situaciones de mayor complejidad, como insomnio, pensamientos intrusivos (sentir que iba a fallecer), dificultad para respirar y ocasionalmente taquicardias. Frente a esto, se trabajó con la usuaria tres objetivos principales: primero, sugerir a la usuaria comunicar su estado psicoemocional con su familia directa con la que habitaba; segundo solicitar apoyo en la unidad de salud mental del consultorio en el que estaba inscrita; y, por último, se propuso ella misma tratar de instruirse mejor sobre las características que estaba presentando para poder brindar un mejor acompañamiento.

En un primer momento, la familia directa de la usuaria minimizó su estado, atribuyéndolo a reacciones normales y solicitándole que "no viera tanta tele" entre otras recomendaciones; sin embargo, en un trabajo conjunto con ella, se consideró por primera vez la seriedad de lo que le estaba sucediendo.

Casi conjuntamente a la unidad de salud mental, la autora consideró tomar en cuenta la posibilidad de estar frente a un cuadro suscrito al trastorno de pánico, a saber:

El Trastorno de pánico es un tipo de trastorno de ansiedad que se presenta en ataques de pánico imprevistos y recurrentes, en los que aparece un miedo intenso o malestar que aumenta en minutos, y presenta algunos de los siguientes síntomas: Palpitaciones, golpeteo del corazón o aceleración de la frecuencia

cardiaca, sudoración, temblor o sacudidas, sensación de dificultad para respirar o de asfixia, de ahogo, dolor o molestias en el tórax, náuseas o malestar abdominal, sensación de mareo, inestabilidad, aturdimiento o desmayo, escalofríos o sensación de calor, sensación de entumecimiento o de hormigueo de extremidades, desrealización o despersonalización, miedo a perder el control o de "volverse loco", miedo a morir.

Es así, que con este escenario y conjuntamente al tratamiento psicológico que estaba recibiendo, se adaptó la intervención y por algunos meses el mayor objetivo fue destacar los avances y desafíos que ésta estaba comunicando, mencionando las temáticas de las sesiones planificadas metodológicamente e integrándolas a sus experiencias de esos momentos, manteniendo así un flujo de información continuo acerca de lo que estaba experimentando. Junto con esto, se sugirió a la usuaria comentar con su familia directa lo que estaba ocurriendo y la información que estaba recibiendo.

Es así que se identificaron dos grandes obstáculos en el cuadro percibido por la usuaria, por un lado, el impedimento de controlar la ansiedad en las crisis que estaba manifestando y por otro la dificultad para conciliar el sueño.

De esta manera, para lidiar de manera dinámica y sencilla y favorecer su estabilidad frente a una crisis, se sociabilizó con la usuaria, un ejercicio de Mindfulness denominado Técnica 5-4-3-2-1, desarrollado por la psicóloga clínica Ellen Hendriksen, quien explica que dicho ejercicio favorece el control de la ansiedad y tiene como objetivo la relajación del agobio momentáneo haciendo que la mente sea consciente del cuerpo a través de los cinco sentidos. El ejercicio consiste en pedirle a la persona que está teniendo una crisis que nombre 5 cosas que puede ver en ese momento (Ej.: la mesa que tengo frente a mí, el cuadro de la pared, etc.), posteriormente 4 cosas que pueda sentir (Ej.: la silla donde estoy sentada, el frío del viento que entra por la ventana, etc.); luego se le pide que nombre 3 cosas que pueda escuchar (Ej.: el auto que pasa por la calle, el perro ladando, etc.); a continuación se le solicita

nombrar 2 cosas que pueda oler (Ej.: el té que tengo frente a mí, la colonia que me puse en la mañana, etc.); y finalmente una cosa que pueda saborear. Algunas veces esta última se modifica y se le pide que nombre 1 cosa buena de sí misma.

Esta técnica se le explicó a la usuaria telefónicamente, con ejemplos dialogados y se recomendó enseñarla a sus familiares para que pudieran acompañarla si llegaba a necesitarlo. La usuaria puso en práctica este ejercicio con resultados positivos.

A raíz de las dificultades para dormir que la usuaria manifestaba, se le enseñó un ejercicio de respiración que podría facilitar su relajación y poder dormir, dándole a conocer la técnica llamada 4-7-8 o respiración relajante, donde el Dr. Andrew Weil, quien a través de diferentes videos y estudios en su página web enseña esta técnica, que tiene como objetivo mantener la respiración y controlarla, permitiendo llegar a un estado de relajación, control de la ansiedad, calmar el estrés y en la mayoría de los casos incentivar el descanso. La técnica consiste en inspirar durante 4 segundos, retener la respiración durante 7 segundos y exhalar completamente durante 8 segundos; repitiéndolo de ser necesario hasta cuatro o cinco veces.

Dicho ejercicio también se practicó a modo de ejemplo con la usuaria. Durante el seguimiento, ella manifestó que esta técnica favorecía el aumento de su tranquilidad a la hora de dormir.

Durante los siete meses en que la usuaria comenzó su tratamiento psicológico y se implementaron los ejercicios ya descritos, se lograron avances positivos en la reducción de sus crisis, mejoró su estado de ánimo y autopercepción, manifestó mayor estabilidad emocional, y un aumento en la voluntad de realizar actividades cotidianas y preferidas; lo que -comentó la usuaria- llevó a que la Psicóloga tratante le hablara de darla de alta.

Los últimos tres meses, hasta la fecha de publicación de este documento, se ha continuado el monitoreo con la usuaria, quien ha reportado avances positivos, no registra

nuevas crisis e informa la pronta alta de su tratamiento en salud mental. Ha mejorado significativamente su estado de ánimo, no tiene problemas para quedarse sola en su vivienda durante el día o la noche, realiza sus actividades cotidianas sin identificar angustia o pensamientos intrusivos, y considera que su ritmo cardiaco ha vuelto a la normalidad sin aceleramientos inesperados; junto con esto, ha expresado sentir calma frente al futuro incierto sobre la Pandemia. Se ha retomado la intervención con la planificación metodológica a cabalidad y se continúa el refuerzo positivo hacia ella, valorando su valentía, autonomía y deseos de retomar sus actividades favoritas diarias. Finalizará su participación en el programa en enero de 2022.

## V. CONCLUSIONES

Un punto que se debe tener en cuenta, es considerar la curiosidad y la investigación como agentes movilizadores de la intervención, no solamente sobre redes pertinentes para tratar cada caso, sino también sobre temáticas que continuamente emergen al trabajar con los usuarios, ya sean conocimiento popular, médico, artístico, etc., ya que cada persona con la que se trabaja expresa su originalidad y experiencias, que nutren la intervención y la mantienen en movimiento.

Siguiendo en la línea, se vuelve menester entonces visualizar al usuario como una persona psico-socio-emocional, situada en un contexto único que comparte en confidencialidad con el profesional y que recibe la intervención desde nuestra perspectiva, también única. En otras palabras, las situaciones particulares vivenciadas durante la trayectoria de la intervención pueden ser utilizadas dentro de la misma, profundizando la capacidad significativa de ésta para el usuario.

Podemos inferir también, que se vuelve necesario flexibilizar la intervención, los objetivos específicos y las temáticas; pues un mismo tema puede trabajarse maneras diferentes. Si bien existen manuales que estipulan el desarrollo e implementación de la intervención que se debe “aplicar”, la originalidad de cada usuario y cada monitor en el ejercicio de su

profesión, la tiñen inevitablemente, lo que lejos de ser indeseado, debería considerarse importante, pues una de las tareas del profesional, es llenar de sentido la intervención para la Persona Mayor, con el fin de que este último pueda incorporarla y en definitiva tomar decisiones consientes, que mejoren su calidad de vida. Al mencionar la calidad de vida, hoy es casi inimaginable no considerar la salud mental como pilar fundamental de ésta, una conclusión no sólo de este documento, sino que ha puesto sobre la mesa la Pandemia del COVID-19. Incentivar el diálogo sobre lo que sentimos, pensamos, cómo reaccionamos frente a lo inesperado o qué no podemos controlar, se vuelven puertas hacia la observación de nuestra estabilidad mental y la de los usuarios y usuarias con los que trabajamos; mostrándonos lo relevante que es aumentar los canales informativos, la des-estigmatización de las enfermedades y dolencias de carácter psicoemocional y sin duda la necesidad de mejorar las opciones de apoyo y ayuda que se le puedan ofrecer a las Personas Mayores sobre esta temática y en definitiva a la comunidad en su totalidad.

Actualmente, uno de los más grandes canales informativos es el digital. A través de internet podemos acceder a experiencias, información, estudios científicos, contenido multimedia, etc., que sin duda nutre nuestro conocimiento y amplía los alcances de nuestra intervención. Si bien no todos los usuarios poseen el mismo acceso, como profesionales quedamos en una suerte de intermediarios, con la gran responsabilidad de continuar el mejoramiento del acceso a la información. Lo anterior, es más una afirmación que una conclusión, sin embargo, lo que debe concluirse al respecto, es la necesidad imperante de mejorar el acceso a los canales informativos de las personas con menores recursos, porque, de acuerdo a la frase célebre de Francis Bacon (1561-1626), “el conocimiento es poder”. Poder de cambio, poder de movilización, de tomar acciones, de prevenir, de reconocer, de mejorar uno mismo y nuestra propia vida.

Finalmente, algo que no se comenta demasiado, pues muchas veces se encuentra naturalizado, pero que toma relevancia al momento de intervenir, es lograr

confiar en la propia intuición profesional. La forma en que este tipo de programas está creado, descansa muchísimas veces en la gestión del profesional directo para acompañar y apoyar a cada usuario en su propia realidad, lo que exige de éste la capacidad de lidiar con diferentes realidades y formas de vida, desde las que constantemente emergen problemáticas que presionan y muchas veces exceden los límites de la oferta disponible. Destacar y reconocer la importancia

de la gestión, que no es otra cosa que motivación, intuición, creatividad y arduo trabajo para apoyar a cada persona que llega a los grupos de intervención, se vuelve realmente importante. Veo en cada uno de mis colegas la real fuerza que transmiten, la forma en que tratan y trabajan con sus usuarios, y la pureza del profesionalismo con que se enfrentan cada día a lo que nos corresponde afrontar. A cada uno de Ustedes, gracias por continuar inspirando.

## BIBLIOGRAFÍA

- Programa Vínculos, (2018). Orientaciones Metodológicas para el acompañamiento integral de la Persona Mayor. Santiago, Chile.
- American Psychiatric Association. (2014). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Washington, DC; London, England: American Psychiatric Publishing.
- Hendriksen., H. (2018). Picking up where Quiet ended comes the best book you'll ever read about how to conquer social anxiety. 19 Oct 2021, de ellenhendriksen.com Sitio web: <https://www.ellenhendriksen.com/about>
- Broche-Pérez Y, Fernández-Castillo E, Reyes Luzardo D. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. Revista Cubana de Salud Pública, Nº46, 1.
- Leiva, M., y Quintana, C. (2010). Factores Ambientales y Psicosociales Vinculados a Síntomas de Ataque de Pánico Después del Terremoto y Tsunami del 27 de febrero de 2010 en la Zona Central de Chile. Terapia Psicológica, Vol.28, Nº2, 161-167.



## Experiencias y Lecciones Aprendidas en Pandemia

**Autor**  
**Gonzalo Salgado Veliz**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

**Programa Noche Digna, Plan de invierno, para personas en situación calle**

gonzalosalgadoveliz@gmail.com

Fundación Caritas y Acción Social de la Diócesis de Rancagua

### I. RESUMEN

Servicios Sociales que van en atención directa a las personas que están en situación de calle. Dispositivo que en contexto de crisis sanitaria a funcionado 24H/7, y entrega una serie de prestaciones tangibles e intangibles a las personas, para la satisfacción de sus necesidades básicas: Alojamiento, Alimentación, Higiene - Abrigo, Evaluación básica de salud y derivaciones a centros asistenciales.

Su funcionamiento se ha sustentado en el Convenio de transferencia de recursos y al Manual de Orientaciones otorgado por el Ministerio Desarrollo Social y Familia (MDSF) que indica Protocolos y otros aspectos de su operatividad.

En consideración que durante tanto tiempo se han entregado servicios sociales básicos a dicha población, la Pandemia por COVID-19 generó una modificación transversal a sus prestaciones, orientado preferencialmente a personas en situación de calle con enfermedades crónicas y adultos mayores, se levanta desde este equipo de trabajo la necesidad de instalar una metodología que aporte a las siguientes líneas de acciones; Gestión de la red, Acompañamiento integral, Servicios Especializados y Sociocomunitario.

Se han realizado acciones concretas que permitan facilitar el acceso a servicios y prestaciones (oferta

no garantizada ni preferente), a bonos y subsidios. Se han generado estrategias con el equipo humano/profesional y su propio talento para dar respuesta a los requerimientos de la red interna del dispositivo.

Tomando en cuenta las necesidades particulares de los y las participantes se propone una intervención social integral que apunte a mejorar el bienestar biopsicosocial, se gestionan recursos para adquirir bienes y servicios que faciliten la atención basada en el cuidado para atender necesidades específicas que no son provistos desde la red. Donde finalmente hemos levantado, ya después de un año, trabajo ajustado y que busca atender al perfil en abandono, que encuentran herramientas necesarias para volver a ser un ciudadano de derecho, apostando a mostrar una población que busca oportunidades.

### II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El dispositivo Protege en contexto de crisis sanitaria, ha logrado dar funcionamiento 24/7 y entrega una serie de prestaciones tangibles e intangibles a las personas, para la satisfacción de sus necesidades básicas: Alojamiento, Alimentación, Higiene - Abrigo, Evaluación básica de salud y derivaciones a centros asistenciales. Su funcionamiento se ha sustentado en el Convenio de transferencia de recursos y al Manual de Orientaciones

otorgado por el MDSF que indica Protocolos y otros aspectos de su operatividad, es importante destacar que la Fundación Caritas ha logrado a través de su larga experiencia dar continuidad, apoyar y dar respuesta a crisis humanitarias como catástrofes naturales, sanitarias, los conflictos y las consecuencias del cambio climático, ayudando a reconstruir medios de sustento y comunidades vulnerables que puedan sobrevivir y recuperarse de las crisis, para vivir en un medio ambiente seguro y protegido (manual y bases).

### III. OBJETIVOS

- Buscar profundizar nuestras metodologías, reflexionando y respondiendo a los desafíos que planteaba esta nueva realidad a las políticas, la gestión y las prácticas de cuidado a la salud integral de las personas en situación de calle en Pandemia.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

En consideración que durante tanto tiempo se han entregado servicios sociales básicos a dicha población, la Pandemia generó una modificación transversal a sus prestaciones, orientado preferencialmente a personas en situación de calle con enfermedades crónicas y adultos mayores, se levanta desde este equipo de trabajo la necesidad de instalar una metodología que aporte a las siguientes líneas de acciones;

**Gestión de la red**, que, sin la presencia de un gestor de redes, se han realizado acciones concretas que permitan facilitar el acceso a servicios y prestaciones (oferta no garantizada ni preferente) y a bonos y subsidios.

Se han generado estrategias con el equipo humano/profesional y su propio talento para dar respuesta a los requerimientos de la red interna del dispositivo.

**Acompañamiento integral**, donde incluye las necesidades particulares de los y las participantes. Se propone una intervención social integral que apunte a mejorar el bienestar biopsicosocial, que inicia con un

Contrato de Participación, cuyo objetivo busca normar, disminuir y responsabilizar al usuario desde su ingreso al dispositivo. También abordando servicios de cuidados, actividad física y taller de manejo de emociones autoestima, vinculación familiar y patologías existentes.

**Área de salud y actividad física:** Al momento de ingresar al dispositivo, cada individuo debe realizar aislamiento durante un periodo de 5 días, donde se realiza PCR, según lo dictado por el protocolo de salud, cada uno de ellos recibe una evaluación personalizada para así recopilar información del individuo.

Dentro del área se visualiza el tipo de perfil y el estado de los individuos a la hora de ingresar en el dispositivo, brindando un acompañamiento en el proceso de abstinencia o en cómo se encuentre el individuo al ingresar al dispositivo, realizando una intervención desde su bienestar físico, potenciando el autocuidado y apoyo en actividades de higiene a participantes que se encuentren con limitaciones físicas y cognitivas. Al ingresar se realiza un diagnóstico biopsicosocial, donde se recopila información en una ficha clínica, donde se reúnen antecedentes patológicos y de salud del individuo, también se aplican pautas estandarizadas y escalas de medición (MOCA, MINI MENTAL, Índice de Barthel, Escala de ansiedad y depresión de Goldberg, Lawton y Brody), para obtener un diagnóstico certero del usuario. Para posteriormente comenzar con la rehabilitación física, donde mediante talleres se realizan ejercicios ajustados a la necesidad de cada usuario.

**Área Ocupacional:** Aquí se trabaja potenciar las áreas de ocupación en los individuos que en su totalidad han perdido, producto de la drogodependencia, deterioro cognitivo y físico, permitiendo la realización de actividades significativas que potencien su espíritu de superación y motivación intrínseca de los participantes. Al aplicar el proceso de evaluación grupal e individual a los usuarios, la principal problemática a nivel general es la dificultad para el manejo de conflictos, donde se ha provocado el punto de quiebre en la vida producto de la inestabilidad emocional que han sobrellevado durante ella.

Partiendo de este hallazgo que presenta el grupo, se crea el área de Inteligencia Emocional brindando la estrategia para afrontar la problemática que presenta cada uno de ellos, permitiendo la creación de 4 pilares fundamentales que son:

**Autoconciencia:** Busca el conocimiento de los propios pensamientos, emociones y comportamientos de los usuarios y qué relación tienen entre sí, para luego poder identificar sus propias fortalezas y debilidades.

**Autorregulación:** Permite o busca la práctica de trabajar sus emociones obteniendo el autocontrol y optimismo que desencadena en la adaptabilidad emocional de lograr moldear situaciones adversas.

**Automotivación:** Busca el logro de brindar razones para que los usuarios manifiesten el entusiasmo y admiración de generar un cambio beneficioso, provocando la conciencia organizacional de los participantes.

**Habilidades sociales:** Busca el comportamiento o forma de pensar que conduce a una solución efectiva a una situación social, es decir, aceptable para el propio usuario y el contexto social en el que se encuentra, partiendo de proporcionar en ellos la assertividad, escucha activa, expresión y lenguaje corporal que son herramientas beneficiosas para su crecimiento personal y social.

Respecto a esto se busca la superación personal de cada usuario, pero para hacer esto tangible se crean pautas estandarizadas y escalas para respaldar el progreso de cada usuario, lo que también permite evaluar en qué estadio o pilar se encuentra el individuo.

**Servicios Especializados:** Gestionando recursos para adquirir bienes y servicios que faciliten la atención basada en el cuidado para atender necesidades específicas que no son provistos desde la red.

Se gestionan recursos para adquirir bienes y servicios que faciliten la atención basada en el cuidado para atender necesidades específicas que no son

provistos desde la red, así como el recurso humano de la red interna del dispositivo que cuenta con 1 administrativo, 2 licenciados, 1 terapeuta ocupacional y un 1 preparador físico, además se mantiene red externa donde periódicamente se reciben consultas médicas, odontológica, psiquiátricas, psicológicas, terapias, atención kinesiológica, podología, nutrición y peluquería, que permiten brindar servicios integrales y focalizados a cada usuario según su condición.

También se brinda transporte que corresponde a un servicio de traslado para PSC requieran acceder a atenciones sociales, salud y otros, dado que no cuentan con la oferta en el territorio para cubrir dicha necesidad. Se cuenta con adaptaciones en el entorno con acceso universal para PSD o cualquier tipo de persona con limitación física, contamos con perímetros dentro del dispositivo planos para una libre deambulación, con barras de sujeción en duchas, baños, también se cuenta con alfombras antideslizantes en duchas para prevenir caídas. Se cuenta con ayudas técnicas que permiten potenciar el bienestar de los usuarios, donde se facilitan sillas ruedas, botas ortopédicas, venda cohesiva, venda elástica, bastón canadiense

**Socio-comunitario:** Van en apoyo y colaboración de redes comunales y Municipales, sociedad civil, donaciones e insumos, privados, talleres socioeducativos impartidos por terceros y convenios institucionales.

Área en dedicación al desarrollo de normas de convivencia en común, bajo lineamientos del dispositivo donde se estipulan deberes y derechos convivenciales a base del respeto en comunidad, según contrato de ingreso. La línea socio comunitaria permite estar en un periodo de invernación, donde también se genera el apoyo y colaboración por medio de la entrega de insumos tangibles e intangibles por parte de personas.

## V. CONCLUSIONES

Si bien los albergues cumplen un rol importante en la actualidad al hacer frente a este proceso de la pandemia por COVID-19, al investigar e informarnos podemos darnos cuenta que la mayoría de los albergues

dispuestos, principalmente por programas de gobierno cuentan con grandes falencias tanto de infraestructura, como de ayuda psicológica a los usuarios de estos servicios, ya que como es el caso de los albergues temporales que están en funcionamiento solamente durante el período de invierno, no se le entrega un acompañamiento psico-social a las personas para que puedan desde su propia voluntad cambiar su realidad y salir de su situación. Es en estos casos donde el Estado muchas veces no está entregando una real ayuda y prefiriendo un auxilio temporal y no real, esto se ve reflejado en más de 15 mil individuos que viven en situación de calle, catastro que fue hecho en abril de 2020 por el Ministerio de Desarrollo Social y revela que el 44% se ubica en la Región Metropolitana. La gran mayoría tiene menos de 50 años, algunos sufren enfermedades crónicas y acusan más problemas familiares que económicos.

Es por esto que, nuestra forma de operar se efectúa de una manera totalmente distinta, donde podemos contar con un equipo multidisciplinario, siendo uno de los factores claves de cambio e impacto en la comunidad a trabajar, abordando de manera sustancial las problemáticas existentes para las PSC, entregando así, herramientas que van más allá de la superación de la pobreza.

Hay que dejar de apuntar al asistencialismo y a la solidaridad, lo que se necesita son medidas reales, financiadas y gestionadas por el Estado. No podemos apelar a la buena voluntad para resolver los problemas de las personas, sino más bien a la ejecución de ampliar a NUEVOS programas que apuntan a la real superación de la extrema pobreza en Chile.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, R (2020). Personas en Situación de Calle en Tiempos de Pandemia ¿Sujetos de derechos? Santiago de Chile. Fundación Orden.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia Manual (2021). Manual de Orientaciones Técnicas y Estándares Técnicas para el componente Plan de Invierno del Programa Noche Digna. Subsecretaría Servicios Sociales. Santiago de Chile. Resolución exenta N°0110.
- Ministerio de Desarrollo Social (2005). Habitando la calle. Primer catastro de personas en situación de calle. pp. 9.



# El Concepto de Usuario, ¿Término desvalorizante a la Dignidad de la Persona? ¿Se desliga de los verdaderos ejes de los Derechos Humanos?

**Autor**  
**Jorge Galaz González**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

**Programa Familias**

jorgegalaz.hgcs@gmail.com

Ilustre Municipalidad de Navidad

## I. RESUMEN

En el Servicio Público, el trato que entrega el profesional que facilita la prestación, que es la visualización de la oferta programática y la intervención social, trabajo con las personas más vulnerables, siempre es focalizado como un número de cumplimiento, o sea como un usuario, un concepto que deja fuera de lugar la dignidad de la persona, provocando un menoscabo posterior, porque no se engloban en un trato digno, sino que se focaliza desde una mirada utilitaria y paternalista del servicio en cuestión, por ende se determina un espacio de diversas relaciones sociales perjudiciales.

Primero se explicará el término usuario desde una mirada conceptual y posteriormente desde una perspectiva de eficacia institucional y competitiva respectivamente, en donde el foco es cumplir con los lineamientos programáticos dejando totalmente de lado a la persona en particular, eso se establece en las emociones y la sensación que tiene el sujeto que accede al servicio.

Dentro de esta dinámica de las relaciones sociales, también se visualizará el lazo existente entre el profesional y la persona que busca las prestaciones, si tiene un lazo de empatía o simplemente es un lazo totalmente frío y neutro, que de ser lo segundo, conlleva

a un descontento y desmotivación de la persona cuando requieren y acuden a las instituciones públicas. La institucionalidad ha modificado la interacción, porque la Pandemia ha generado cambios en la forma de trabajo.

Posteriormente se pondrá énfasis en la percepción de las personas que acceden a las prestaciones, y cómo ven el concepto de usuario y qué sienten, etc. Todos estos antecedentes desde el conocimiento de causa, hace pensar y plantearse las siguientes preguntas ¿Cómo se debe humanizar a la persona que accede al servicio en cuestión y que no sea un simple número para las instituciones públicas? ¿El concepto usuario es dañino para la interacción entre las relaciones de las personas que interactúan? ¿Qué papel cumple la dignidad del individuo en este término? Estas preguntas se contextualizan en esta relación entre el profesional y el que busca una atención en particular.

Por último responderemos las principales interrogantes desde la experiencia cotidiana que se da en el trabajo y las relaciones sociales, que en el último tiempo han provocado una situación de poca empatía y cercanía con las personas.

**PALABRAS CLAVES:** Usuario - Desvalorizante - Derechos Humanos - Dignidad.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

En un porcentaje importante la relación entre el profesional y la persona que accede a la prestación de servicios y/o intervención social, solamente se enfoca en el cumplimiento de los ejes programáticos y planes de acción (estadísticas y porcentajes), por ende se genera erróneamente una visualización de la persona como un usuario, en donde disgrega el valor humano de la persona, y se focaliza como un receptor de información, dependiendo de la instancia que se encuentre la persona que busca una prestación y/o intervención social.

una aproximación al concepto de usuario, lo realiza Marín (2006): El término usuario presenta una compleja conceptuación y denominación que dificulta su comprensión, sobre todo por la diversidad de definiciones existentes. El vocablo más frecuente para designar a este individuo es usuario, aunque también se conoce como: destinatario, receptor de información, cliente, consumidor de información, etc. Cada una de estas denominaciones presenta connotaciones diferentes en dependencia del espacio o área del conocimiento en que se empleen. (pp., 1).

Entonces se puede señalar que el concepto de usuario se dinamiza en diversos contextos, en este caso, en los servicios públicos, existe una distorsión ligada a la competitividad, resultados y cumplimientos de los lineamientos programáticos, por ende, el ser humano en su integralidad queda en segundo plano, se limita la capacidad de relacionarse de manera más empática y profunda.

Esta situación provoca un alejamiento con las reales necesidades de las personas que acceden a la prestación y/o intervención social, por ende se genera una indiferencia de parte del profesional en algunos casos, no observando la integralidad de la persona; también se debe observar la experiencia que tiene la persona al ser tratada, tal como detalla el ISO - 9241 (2010):

La experiencia de usuario son las percepciones y

respuestas de una persona como resultado del uso o de la anticipación del uso de un producto, sistema o servicio. [...] La experiencia de usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de los usuarios que ocurren antes, durante y después del uso. (pp., 210)

También se debe asociar la relación profesional - usuario y su lineamiento desde la lógica de los Derechos Humanos (DD.HH), como el concepto "usuario" afecta en su dignidad y su impronta, desde la perceptiva laboral, la persona (usuario) se siente afectado porque no es mirado con respeto y atención, que es lo que necesita al momento de requerir una ayuda del municipio local. Los DD.HH son el pilar que solventan las relaciones sociales entre diversas personas, independiente de su grado jerárquico entorno a la institucionalidad pública, cabe señalar que debe sobresalir la dignidad humana de los involucrados en el servicio en cuestión, y acercarse a la definición conceptual, tal como cita CNDH (2020) "Conveniente indicar que el agrupamiento de los derechos humanos en generaciones no significa que algunos tengan mayor o menor importancia sobre otros, pues todos ellos encuentran en la dignidad humana el principio y fin a alcanzar".(pp., 1).

Mi labor como profesional, es un trabajo estrecho, enfocado en el sujeto de derecho, preocupado que tenga una respuesta adecuada en el momento, y también estar atento a los requerimientos solicitados por las personas que acceden al servicio y/o intervención social, tal como lo plantea Suárez (2017):

Un sujeto de derecho es una persona que tiene conocimiento de sus derechos fundamentales y los aplica para promover y defender sus derechos y el de los demás. A su vez conoce las instituciones -en especial las de su comunidad- que se dedican a proteger sus derechos y a las cuales puede acudir en caso de que los mismos hayan sido vulnerados (pp., 4).

Lo importante es generar un contexto de armonía, respeto y cercanía con las personas, y fortalecer el lazo de atención y que la persona se sienta importante,

en donde la comunicación debe ser relevante en la generación de soluciones factibles que beneficien a las personas.

De acuerdo a los DD.HH se deben asociar con la dignidad de las personas a través de su afirmación y el respeto, cuya relación debe mostrarse en la interacción ligada a los parámetros actuales y los estamentos correspondientes del Estado, tal como lo señala Nikken (2016):

La noción de derechos humanos se corresponde con la afirmación de la dignidad de la persona frente al Estado. El poder público debe ejercerse al servicio del ser humano: no puede ser empleado lícitamente para ofender atributos inherentes a la persona y debe ser vehículo para que ella pueda vivir en sociedad en condiciones cónsonas con la misma dignidad que le es consustancial (pp., 1).

Los conceptos “usuario” y “Derechos Humanos”, deben alejarse de manera concreta por medio del acto de servicio que entrega el funcionario público a las personas que acceden a un servicio o intervención social en el municipio.

### III. OBJETIVOS

#### General

- Analizar el uso del concepto “usuario” y su resignificación en lo que respecta a la lógica de los Derechos Humanos.

#### Específicos

- Identificar las causas de las relaciones entre el funcionario y la persona que es denominado “usuario”.
- Generar un cambio de percepción en el trato y la relación entre el funcionario y la persona que accede a la prestación y/o intervención social.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para generar un sistema en donde la atención se centra en la persona como un sujeto de derechos, se

debe focalizar una mirada de igualdad y solidaridad con las personas que acceden a un servicio, y que no sean mirados como un número estadísticos y simples usuarios.

Una mejor dinámica en la relación entre los interlocutores, puede generar una mejora entorno al trabajo que se realiza, adaptando de manera flexible la dinámica a los diferentes contextos, de acuerdo a los nuevos tiempos y los desafíos que se pueden generar en el futuro.

De acuerdo a las instancias que se pueden establecer en la relación entre el funcionario y la persona, debe entender que ésta se debe ver con un ser humano íntegro y no como un usuario, como lo determinan la institucionalidad pública a través de sus programas de intervención social, invisibilizando a la persona y su posterior desvalorización.

Debe existir un protocolo administrativo alineado con los fundamentos de los derechos humanos, ligados en el respeto y en el buen trato.

### V. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo planteado en el presente documento, se establece que el concepto usuario, es un término muy ligado a los cumplimientos y/o lineamientos programáticos de las instituciones públicas, siendo solamente una estadística, provocando una invisibilización de la persona en lo que respecta a su integridad, en donde su determinación es fundamental para un lazo de empatía y compromiso con la comunidad, en donde la colaboración es primordial porque nutre el proceso de comunidad y asociatividad, tal como se señalaba que el concepto de “usuario”, existe un fondo desvalorizante porque se contextualiza como un objeto para cumplir ciertos planes de acción de los programas institucionales.

También debemos establecer como eje esencial los DD.HH y asociarlos con un trato digno que le debemos dar a las personas ante cualquier circunstancias, luego debemos atraer con incentivos a los funcionarios que

se encuentran trabajando en el sistema público, para que aumenten su motivación en mejoren las relaciones. Con respecto a las interrogantes que se plantearon en la introducción, el concepto de "usuario", ¿terminó desvalorizante a la dignidad de la persona?, sí es un término peyorativo y discriminador, porque se focaliza

desde una perspectiva estadística, y la segunda interrogante ¿Se desliga de los verdaderos ejes de los Derechos Humanos?, totalmente de acuerdo, porque el origen de este concepto, es establecido desde una dinámica subsidiaria de los programas sociales que sostienen los ejes programáticos y líneas de acción.

## BIBLIOGRAFÍA

- Marín, F. (2006). Repasando la figura del usuario de la información. ACIMED v.14 n.5 Ciudad de La Habana, Cuba.
- ISO 9241. (2010). Ergonomics of Human-System Interaction— Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems,
- Suárez, Z. (2017). Los derechos y el usuario en los Servicios de Salud. Facultad de Psicología. México Distrito Federal.
- CNDH. (2020). Recuperado de <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/cuales-son-los-derechos-humanos>
- Nikken, P. (2016). El Concepto de Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/el-concepto-de-derechos-humanos.pdf>



## Relatos de las PsC en Pandemia: Hallazgos y Desafíos en la Intervención

**Autor**  
**Gonzalo Salgado Véliz**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

**Programa Dispositivo Albergue Protege para PsC**

gonzalosalgadoveliz@gmail.com

Fundación Caritas y Acción Social de la Diócesis de Rancagua

### I. RESUMEN

Si bien el COVID-19 impactó negativamente en la mayor parte de la sociedad, ciertas poblaciones fueron especialmente afectadas por la Pandemia, lo que puso en evidencia que determinados grupos sociales no se encontraban en condiciones de cumplir con medidas de aislamiento basadas en el encierro prolongado en un domicilio. El artículo se pregunta por el modo en que la Pandemia impactó en las Personas en Situación de Calle (PsC), dirigimos nuestra mirada al discurso sobre quién vive y trabaja con el perfil durante la crisis sanitaria, entrecruzando el relato y la experiencia que ejercen los trabajadores. De esta manera, buscamos desvelar las relaciones desde la perspectiva de la gubernamentalidad y la biopolítica, que permiten mostrar principalmente a partir de las medidas de aislamiento y distanciamiento social, para tensionar el surgimiento de la noción de población en situación de calle, en este escenario pandémico.

Por último, discutimos nociones de precariedad que circunscriben la vida en la calle como condición compartida, en busca de pistas sobre formas de resistencia y el derecho a aparecer, en reflexión con las políticas públicas que se implementaron para proteger a esta población.

**PALABRAS CLAVES:** Persona situación Calle, Covid-19, PsC en Pandemia.

### II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

A fines del 2019, el mundo se anotició que en la provincia china de Wuhan una enfermedad infecciosa estaba causando estragos. En pocos meses, la propagación del COVID-19 había asumido una escala planetaria, y la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el estado de Pandemia. A fin de evitar el contagio masivo, el poder Ejecutivo Nacional de Chile reaccionó rápidamente, declarando Estado de Catástrofe por medio del cual se estableció el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, en todo el territorio nacional. La norma de emergencia insta a que las personas permanezcan en sus domicilios, absteniéndose de concurrir a sus lugares de trabajo, circular por rutas, vías y espacios públicos.

Como veremos en este artículo, si bien el COVID-19 impactó negativamente en la mayor parte de sociedad, ciertas poblaciones tradicionalmente afectadas por los procesos de desigualdad social fueron especialmente perjudicadas por la Pandemia. Más aún, se puso en evidencia que determinados grupos sociales no se encontraban en condiciones de cumplir con medidas de higiene y aislamiento social basadas en el encierro prolongado en un domicilio. En tal sentido, el presente texto se pregunta cómo la Pandemia y las medidas de aislamiento social afectaron a las PsC en nuestro país. En concreto, analizar las políticas públicas adoptadas

que buscan proteger a las PSC frente a la Pandemia. En el texto, y a nivel de reflexión socioantropológica, la Pandemia es entendida como una oportunidad para reflexionar sobre ciertas tendencias estructurales del sistema de atención pública a PSC.

El historiador Geremek (1991), sostiene que la intervención política con las poblaciones marginadas tradicionalmente osciló "entre la piedad y la horca", es decir, entre la caridad y la represión". Dicha afirmación es extensible a lo observado en la realidad contada por cada uno de las personas en situación de calle.

El Estado comenzó a inmiscuirse en un terreno hasta entonces monopolizado por la Iglesia Católica. En Chile, la creación de programas y dispositivos coincide con las crisis que recurrentemente ocurren al país. En la formación de dichos programas detectamos una serie de supuestos que, en buena medida, continúan moldeando la percepción del fenómeno y las intervenciones públicas en el presente. Por otra parte, el Estado mantiene básicamente servicios sociales basados en prestaciones directas, que terminaron delegándose a la gestión cotidiana en las organizaciones civiles. A lo largo de los años, los alojamientos para PSC fueron nombrados bajo la noción de dispositivos.

La proliferación de información de dispositivos y programas guardó relación, nuevamente, con un contexto de crisis en el presente, uno de los servicios fundamentales ofrecidos son prestaciones básicas sociales que se implementan durante los meses de invierno, beneficiando distintas zonas de la ciudad, entregando comidas calientes y un kit de prevención frente al frío a quienes no aceptan ser trasladados a centros temporales.

Cuando la Pandemia se desató, Chile ya vivía un contexto de fuerte crisis socioeconómica, desde el último semestre de 2019. Existe una relación entre crisis socioeconómica e incremento de la población en situación de calle. Según el Banco Mundial, entre 40 y 60 millones de personas caerán en la pobreza extrema en 2020, mientras que la CEPAL y FAO plantean que la pobreza extrema en nuestro continente sería la más

alta las últimas dos décadas, alcanzando al 13,5% de la población.

Desde los inicios de la Pandemia, el Gobierno tomó un conjunto de medidas para mitigar los efectos de la crisis, donde las políticas de transferencias monetarias ocuparon un lugar central. Así, durante el año 2020 se anunció un pago de un bono de emergencia COVID-19, Bono de ayuda familiar beneficio directo pagado por única vez en diciembre 2019, Ingreso Familia de Emergencia (IFE), destinado a los hogares más vulnerables del país.

Las políticas de transferencias se complementaron con medidas como la implementación de Residencias Sanitarias, Albergues 24/7 y Rutas Sociales.

La Pandemia afectó particularmente a los barrios que padecen las peores cifras sobre las diferentes condiciones desde las cuales se hace más soportable una cuarentena. Tal tipo de medidas ilustran cómo la jerarquización espacial preexistente operó en las medidas de aislamiento social. Es tan cierto que el COVID-19 atraviesa las barreas de clase, género o nacionalidad, como que se propaga sobre la base de desigualdades preexistentes.

En términos de salud, 5.472 personas padecen enfermedades crónicas representando así un 34.0% de las 16.093 personas, esto según cifras del resumen nacional Calle Cero (2020), mientras que un 17% de las PSC, son mayores de 60 años; ambos factores convierten a esta población en especialmente vulnerables frente a la Pandemia. (Plan Protege calle COVID-19).

En los comienzos de la cuarentena, el Gobierno dispuso una serie de medidas relacionadas con las PSC. En primer lugar, autorizó un bono para las personas. En segunda instancia, se dispuso la declaración jurada del estado de salud para implementar Albergues Protege COVID19, Albergues Transitorios, Albergues Sanitarios y Rutas Sociales.

Ante el crecimiento de la Pandemia se extendió el Plan Protege, generando la permanencia de estos durante ya

casi dos años, lo cual supuso la ampliación de entregas en servicios básicos en el sistema, con horarios de funcionamiento de los dispositivos (todos funcionaron las 24 horas durante todos los días de la semana), así como la apertura del Plan de Invierno antes de la fecha habitual.

Consecuentemente, ni en el momento de mayor expansión del sistema las plazas disponibles se aproximaron a la cantidad de PSC. Los dispositivos no resultaron adecuados para las necesidades de la población. Algunos de los dispositivos inaugurados consistieron en recintos pequeños; pero la objeción principal se centró en el hacinamiento, en tanto, déficit estructural del sistema, en conjunto con los casos de infecciones, las alarmas ante los casos en los recintos por los test positivos de COVID-19, el dispositivo debió ser encuarentenado. "En estos lugares, cientos de personas están conviviendo hacinadas durante las 24 horas del día en un espacio cerrado" (Ferrari, 2020).

### III. OBJETIVO

- Buscan desvelar las vivencias por medio de la historia del presente, realizamos un análisis del discurso con el propósito de visibilizar a las personas que viven en situación de calle y reflexionar sobre las políticas direccionaladas a ellos, a partir de la óptica de la gubernamentalidad en Pandemia.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

En los inicios de la cuarentena, la red de alojamiento para PSC se caracteriza por ofrecer espacios reducidos, y en su mayoría era utilizado para pernoctar, haciendo que hoy este pueda ser un lugar de cuidado frente a la Pandemia. Principalmente se basó en un gran temor, e intentaron infructuosamente ingresar a Centros Temporales. Tal como se refleja en los convenios; no puede haber gente en la calle, durmiendo a la intemperie, en este momento.

El retroceso a formar parte del sistema de atención es fuerte en "tiempos de normalidad" a modo de ejemplo,

los dispositivos no contemplan la posibilidad del ingreso con mascotas o prácticamente no tiene cupos para parejas; la negativa de muchas PSC guarda relación con la elección de mantenerse cerca de sus afectos. Por otra parte, si algo puso de manifiesto esta Pandemia, es la estrecha relación entre exclusión y la cantidad y calidad de espacio disponible para los diferentes grupos sociales.

Altman y Chemers señalan que "...ya sea desde un punto de vista físico, biológico o social, el organismo humano necesita un mínimo de espacio físico propio y exclusivo; en caso de no conseguirlo, se desencadenan mecanismos de estrés y angustia" (1984).

Constatamos que para los sectores populares, las políticas de aislamiento implicaron un tratamiento comunitario; ahora bien, ¿qué tipo de espacio se le ofreció a las PSC? Los dispositivos siempre fueron densificados; lo único que hizo la cuarentena es explicitar las condiciones de hacinamiento preexistentes.

La calidad del espacio y servicio ofrecido, explica la racionalidad de quienes, en tiempos de "normalidad", prefieren residir en la vía pública antes que ingresar en la red de atención.

Un único efecto logró adecuar su infraestructura para implementar medidas de prevención para personas que se hallen en grupos de riesgo. Las particularidades del espacio ofrecido promueven una convivencia conflictiva, especialmente ardua en tiempos de encierro. A modo de ejemplo, muchos dispositivos se limitan a cubrir las necesidades más básicas, sin ofrecer un apoyo integral que contemple cuestiones elementales como lo es un tratamiento adecuado frente a los problemas de salud, salud mental y el manejo de sus emociones en conjunto de una inteligencia emocional aplicada a estas. En este punto, los relatos resaltaron las dificultades para transitar un proceso de superación.

Con relación al punto anterior, se destaca la falta de capacitación en la red de Profesionales, déficit que trascienden a la Pandemia. Vimos que, al comienzo de la cuarentena, la capacitación se limitó al personal de

Salud. A su vez, la notificación del primer protocolo fue efectuado por la coordinación de cada dispositivo.

En tal sentido, resulta evidente la necesidad de una mayor articulación con el Ministerio de Salud. No casualmente, surge que: se destacó la imperiosa necesidad de contar con personal de salud, ya que lo usual es que los equipos directamente no estén integrados por personal sanitario con cobertura a metodología por turnos.

Por otra parte, cabe resaltar la nula participación de un gestor de redes. La precariedad de las condiciones laborales de los equipos es un problema recurrente que se agravó con la Pandemia. El agotamiento lleva al riesgo de descuidarse, la posibilidad de contagiarse e infectar a los familiares, salir adelante a pesar del estrés asociado al nerviosismo de no tener certezas si se estaba procediendo correctamente.

Confirmando lo sostenido en apartados anteriores, todas las fuentes consultadas apuntan a un incremento y a un cambio en los perfiles de la población en calle.

Se aproximan personas que no responden al perfil clásico de la PSC. Una población más amplia, a lo mejor un hijo contagiado que era expulsado del hogar por sus padres, una mujer con problemas de violencia doméstica, gente que se moviliza de una vivienda a otra, pero que en este contexto le cerraban las puertas.

## V. CONCLUSIONES

A lo largo del texto, el COVID-19 reflejó las falencias estructurales de las políticas públicas, se analizaron las medidas adoptadas por el Gobierno para mitigar el impacto negativo de la Pandemia en las PSC. En la introducción, se afirmaba que las crisis sirven para pensar, pues actúan a modo de un terremoto, donde lo que estaba subyacente emerge a la superficie. El COVID-19 opera como un espejo que refleja aspectos de la sociedad en la que vivimos. Evidentemente es preciso tomar medidas puntuales vinculadas con la Pandemia, buena parte de las cuales han sido señaladas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.

Las respuestas están donde siempre estuvieron, consisten en enfrentar los déficits estructurales que estas políticas públicas evidentemente no resuelven. Me refiero a una escasez de recursos endémica; a la incapacidad de articulación entre las distintas dependencias estatales; a la necesidad de hacer pública y transparente la información generada, para así poder evaluar el nivel de éxito de las políticas; a garantizar mejores condiciones laborales para quienes trabajan en la red de atención (factor que incluye talleres de capacitación y de contención); a promover la presencia de personal sanitario en los dispositivos (un mayor involucramiento del Ministerio de Salud); etc.

Se impone reemplazar la lógica asistencialista y de la urgencia permanente por un enfoque de Derechos Humanos. Haber ampliado el número de vacantes en la red de atención, o haber generado nuevas políticas de transferencias como el IFE, para luego eliminar tales medidas tras haber "regresado un período de normalidad", es continuar operando desde la lógica de la urgencia en retroceso de la búsqueda de soluciones estructurales.

Una pregunta central formulada en el artículo es la siguiente: ¿qué tipo de espacios y servicios ofrecen las políticas públicas a las PSC? Para las poblaciones pobres suelen destinarse políticas y servicios pobres. El trato discriminatorio que padecen las PSC es evidente: mientras que a turistas que regresaban al país se les ofreció un período de aislamiento en un hotel de calidad. Ni en tiempos de normalidad, ni de excepcionalidad por Pandemia, la red de atención ofrece plazas acordes con la cantidad de PSC; sin embargo, el sistema ni siquiera colapsó en el momento más álgido de las infecciones. Ello solo puede explicarse por la calidad del espacio y de los servicios ofrecidos, lo cual lleva a que una gran mayoría de PSC rechace formar parte de la red de atención tal como está funcionando en el presente.

La crisis del COVID-19 puso en evidencia que el actual sistema de alojamiento debe ser completamente revisado, para una intervención exitosa es preciso ofrecer un sitio al que la persona pueda llamar "hogar", un lugar donde se sienta cómodo y seguro, que

puedan personalizar, un espacio donde transcurrir su vida dignamente. De más está decir que resulta muy complicado iniciar un “proceso de reinserción” en un entorno deprimente, en un albergue masificado que recuerda un depósito masivo de pobres (Bachiller, 2008).

En tal sentido, la crisis desatada por el COVID-19 representa una oportunidad única en términos de sustituir políticas sociales cuyo fracaso hoy en día es más que evidente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altman y Chemers. (1984). Martin Culture and Environment, Cambridge, Cambridge University Press.
- Bachiller. (2008). Exclusión social, desafiliación y usos del espacio. Una etnografía con personas sin hogar en Madrid. Doctorado en Antropología Social Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Programa Calle Cero. **Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile (callecero.cl)**  
**CEPAL. (2021).**
- Medición de los ingresos y la pobreza en Chile. Encuesta CASEN en Pandemia. Recuperado de **Medicion\_de\_la\_pobreza\_en\_Chile\_2020.pdf(ministeriodesarrollosocial.gob.cl)**
- Plan Protege calle COVID-19 **20200513-Plan-Protege-Calle.pdf (nochedigna.cl)**



## Arteterapia en Tiempos de Pandemia, un camino a la Salud Mental de nuestra Infancia y Juventud

### Autoras

**Betzabé Manríquez Torres y Rocío Flores Pérez**

Eje 1: Aprendizajes y Desafíos Actuales en la Intervención Social con Grupos Vulnerables

### **Programa Abriendo Caminos**

Betzabe.manriquez@gmail.com / Rociofloresp@live.com

Fundación Caritas y Acción Social de la Diócesis de Rancagua

## I. RESUMEN

Este documento presenta una revisión y reflexión de lo que fue la experiencia del ciclo de talleres de arteterapia, llevado a cabo con los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) entre 4 a 18 años del programa Abriendo Caminos en el año 2020, que se desarrolló en dependencias de Fundación Caritas. Esta iniciativa surge a raíz de la Crisis Sanitaria presente en Chile y el mundo, que trajo consigo incertidumbre, distanciamiento social y confinamiento; viéndonos en la necesidad de suspender el acompañamiento presencial con las familias del programa y generar nuevas formas de intervención de manera remota, entre los meses de marzo y octubre del mismo año.

El método utilizado fue a través de video llamadas; Lo anterior se da, ya que se comienzan a observar dificultades en el ámbito del desarrollo socioemocional de los NNA, sumado a una baja participación de estos y sus adultos cuidadores.

Frente a este escenario, como equipo nos llevó a replantear nuevas formas de intervención, que apuntaran a despertar el interés, motivación y participación de nuestras familias, promoviendo conductas prosociales y de autoregulación emocional de niños, niñas y jóvenes mediante la arteterapia para la prevención de problemas de salud mental en la infancia, tales como depresión, baja autoestima, descontrol de impulsos, entre otras.

**PALABRAS CLAVES:** Crisis sanitaria- Desarrollo socioemocional de los NNA, Motivación-Participación- Arteterapia.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Esta experiencia fue realizada por profesionales del Programa Abriendo Caminos, convocatoria 2019; el cual es una estrategia de promoción y protección social dirigida a los NNA de 0 a 18 años, con un adulto significativo privado de libertad y su cuidador principal. Su objetivo es apoyarlos/las, buscando mitigar los efectos psicológicos, familiares y sociales que les provoca la separación forzosa prolongada del adulto privado de libertad.

Este programa pertenece al subsistema de protección y promoción social seguridades y oportunidades, el cual es ejecutado por Fundación Caritas Chile; que es un organismo de la Conferencia Episcopal de Chile, que anima la acción social como dimensión propia de la misión de Iglesia, promoviendo la dignidad humana, la justicia social y los derechos humanos desde una opción preferencial por los más pobres y excluidos.

Se decide abordar de manera presencial la temática de desarrollo socioemocional de los niños, niñas y adolescentes mediante la arteterapia, ya que, a través

del trabajo remoto, se observa la dificultad de los NNA para poder identificar sus cualidades personales, expresar sus emociones y sentimientos, por otro lado tras el confinamiento ellos y ellas debieron llevar su proceso educativo vía online, lo que generó un desgaste físico y emocional, que impactó negativamente en la participación de nuestro programa, presentando desmotivación lo que generaba que sus períodos de atención fuesen más breves, debiendo adecuar a una metodología más interactiva y lúdica.

Por lo anterior se comenzó a indagar respecto de las diversas actividades que podríamos realizar para encantar nuevamente a los NNA, llegando así a la arteterapia como enfoque para desarrollar la inteligencia emocional y su autoestima.

José Boyano, Profesor Asociado de Psicología, Orientador Educativo en la Universidad de Málaga, señala lo siguiente; durante la infancia, el sistema inmunitario necesita exponerse a agentes patógenos para fortalecerse, en el plano psicológico ocurre algo similar. El aislamiento social impide poner en práctica habilidades esenciales para el desarrollo infantil. A cualquier edad, el confinamiento agrava problemas psicológicos como el trastorno obsesivo compulsivo, la ansiedad o la depresión, es decir, nuestra mente necesita exponerse a experiencias sociales. El arte ofrece un mecanismo psicológico de prevención similar a ella. Permite la exposición a miedos y situaciones ansiógenas, nos regala modelos para expresar emociones, por si fuera poco, favorece el contacto empático con otros (s/f).

### III. OBJETIVOS

- Generar espacios de innovación para que los niños, niñas y adolescentes entre 4 y 18 años del programa Abriendo Caminos, utilizando como estrategia la Arteterapia, con el fin de que ellos y ellas puedan liberar sus emociones en el contexto pandémico, y al mismo tiempo expresar sus sentimientos, tanto cultural como social en el cual están insertos.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Es importante dar a conocer que esta experiencia pudo llevarse a cabo, ya que en el mes de noviembre del año 2020, Rancagua pasó a Fase 3 del Plan Paso a Paso, lo que permitía realizar reuniones con un aforo más amplio; Señalar además que se tomaron las medidas sanitarias correspondientes; acceso controlado, cambio de mascarillas al ingreso y salida, uso de alcohol gel y lavado de manos, sanitización del espacio antes y después de cada taller y distanciamiento físico.

Para esta actividad, se tomó contacto con el profesional Samuel Pérez, quién es Licenciado en Artes y cuenta con experiencia en el trabajo con NNA, motivo por el cual se contratan sus servicios. Nuestro programa además realizó la compra de los materiales solicitados por el profesional, asegurando que cada participante contara con lo necesario para desarrollar las actividades propuestas; se entregó un set de trabajo individual que incluía bastidores, pinceles, block, lápices, goma y pinturas acrílicas.

Este ciclo de arteterapia se ejecutó en seis sesiones presenciales, en las que se desarrollaron clases de arte, donde se utilizaron diferentes técnicas artísticas como; composición, la cual es el arreglo de elementos o de ingredientes en un trabajo de arte; proporción humana y teoría de color, que es importante en la sociedad, ya que estos son un elementos cruciales que comunican al espectador qué es lo que se quiere decir. Cada color tiene diferentes efectos en la percepción de las personas, gracias a que cada uno posee una gama que da a entender a los receptores diversas emociones y conceptos.

De este modo cada participante de la actividad pudo obtener técnicas creativas para el desarrollo socio emocional y posterior diseño de su auto retrato, a esto se suma la interacción y desenvolvimiento de los participantes en el taller, por ende se logra dar cumplimiento al objetivo mismo, culminando con su propio auto retrato, plasmando sus emociones y creatividad.

Al finalizar este proceso, se pudo llevar a cabo una exposición de carácter cultural en las dependencias de Fundación Caritas, cerrando un ciclo creativo, con una muestra pictórica de rostros autorretratos sobre bastidores, con técnica de acrílico.

Cabe destacar, el compromiso por parte de los adultos durante este proceso, quienes acompañaron continuamente a los NNA en cada taller, permitiendo así que los participantes accedieran e interactuaran en las actividades, manteniendo una gran convocatoria entre los ciclos.

Para finalizar, es importante dar a conocer que la mayoría de los NNA conserva su obra de arte, siendo parte de la decoración de sus hogares, siendo evidenciado mediante las visitas domiciliarias que se han realizado en la actualidad.

## V. CONCLUSIONES

Tras esta experiencia podemos concluir que el arteterapia ha sido un medio para potenciar el autoconocimiento y fomentar la creatividad en los niños, niñas y jóvenes, esta técnica nos permitió que cada participante pudiera expresarse más allá de los límites de la comunicación verbal, donde existió un gran interés por parte de nuestro grupo objetivo, ya que su participación fue constante en el tiempo.

Se enfatiza que incorporar el desarrollo socioemocional dentro de nuestros procesos de acompañamiento con las familias, significa un cambio de perspectiva

en la intervención, nos desafía como profesionales a incorporar prácticas de autocuidado, para cuidar de nuestra salud mental y así poder guiar a otros en este camino y de este modo sintonizar de mejor manera con sus sentimientos y emociones.

Es importante sensibilizar y concientizar sobre la necesidad de promover el desarrollo socioemocional de los NNA, no solo en contextos extremos como lo fue en este caso con la Pandemia, sino que día a día, donde nuestro rol como padres, profesionales o adultos que se vinculan e interactúan con los menores, podemos aportar a la comprensión e identificación de las emociones lo que favorece su salud mental.

Finalizamos esta experiencia citando a Vivas (2003): Hay consenso en considerar que la educación emocional debe estar entre los propósitos de los procesos de formación a todos los niveles. Se destaca también, que insistir en la necesidad de la educación emocional no es ningún sentido una moda pasajera dado que su justificación y fundamentación está fuertemente enraizada en el pensamiento pedagógico de todos los tiempos, que cobra fuerza ante los hallazgos recientes de la psicología y la neurociencia, así como por las demandas que la sociedad actual hace al sistema educativo. De tal manera que, la educación emocional debe asumirse para dar respuesta así a la demanda social que reclama la formación de un ciudadano que sea capaz de vivir en armonía consigo y con los demás, que alcance niveles elevados de bienestar y que contribuya a la construcción de un mundo mejor.

## BIBLIOGRAFÍA

- Boyano, J. (2019). El Estado de la Orientación Educativa en Málaga. Revista AOSMA. N° 26. ISNN-e: 1887-3952. Recuperado de <file:///C:/Users/Viviane/Downloads/Dialnet-ElEstadoDeLaOrientacionEducativaEnMala ga-7330602.pdf>
- Vivas, M. (2003). La Educación Emocional: Conceptos Fundamentales. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 4(2). ISSN: 1317-5815. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41040202>

## **PONENCIAS EJE 2:** **Gestión Pública y Redes** **Sociales en Contexto de Crisis**



## Trabajando la Oferta a Nivel Regional del Programa Vínculos en Pandemia

### Autores

**Pedro León Peña y Carolina Agurto Matus**

Eje 2: Gestión Pública y Redes Sociales en Contexto de Crisis

Seremi Desarrollo Social y Familia región de O'Higgins

pleonp@desarrollosocial.cl / cagurto@desarrollosocial.cl / mv18959@gmail.com

### **Programa Vínculos para la persona mayor**

Con la colaboración de María Vargas Muñoz, Ilustre Municipalidad de Pichilemu

## I. RESUMEN

Con el fin de aportar al bienestar y acercar la oferta pública como privada a los Adultos Mayores del Programa Vínculos y al equipo de profesionales en adelante Monitoras/es Comunitarias/os de la Región de O'Higgins, es que en los últimos dos años el Programa ha desarrollado alianzas estratégicas que han permitido entregar oportunidades y afrontar necesidades para el desarrollo y la mejora continua de los participantes del programa y los profesionales que intervienen directamente con este grupo objetivo.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través del Subsistema Seguridades y Oportunidades, genera una respuesta de Protección Social a quienes experimentan en la vejez, la pobreza y desigualdad, en el contexto de un acelerado proceso de envejecimiento de la población chilena. De acuerdo con el marco normativo, el Subsistema de Promoción y Protección Social Seguridades y Oportunidades, tiene como propósito proveer un piso de seguridades y oportunidades a las personas y familias que se encuentran en situación de pobreza, con objeto de promover el acceso a mejores condiciones de vida. En consistencia con lo anterior, el Subsistema Seguridades y Oportunidades es una

política pública que comprende diversas acciones y prestaciones de distintos organismos del Estado, coordinadas intersectorialmente. Las acciones de Protección Social que desarrolla el Subsistema, consisten en la articulación, en torno a las trayectorias de las familias y personas, de: acompañamientos especializados, prestaciones monetarias, y el apoyo para el acceso a servicios y prestaciones sociales, para potenciar sus proyectos de vida (Ministerio Desarrollo Social y Familia, 2020).

Así, el Programa Vínculos, es la puerta de entrada de las Personas Mayores (PM) que viven solos o con una persona en situación de pobreza y vulnerabilidad al Subsistema. Para ello, el Programa, cuenta con un modelo de intervención, que tiene como objetivo "contribuir a ejecutar una o más acciones o procedimientos de intervención que tengan como fin la generación de condiciones que permitan a sus usuarios acceder en forma preferente al conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades, y estén integradas a la red comunitaria de promoción y protección social". Para alcanzar este propósito, el Programa Vínculos aborda la situación de pobreza en la vejez de una manera específica, por ello busca identificar las condiciones de bienestar para las PM desde una perspectiva multidimensional, lo que permite orientar el conjunto de acciones que se desarrollan en el contexto del Programa

Vínculos y facilitar el acceso a las prestaciones sociales y monetarias, ya sea las contenidas en el Subsistema Seguridades y Oportunidades, así como otras acciones del Estado dirigidas a las personas mayores.

Bajo esta línea de trabajo las/los monitoras/es comunitarios cobran un rol fundamental en la vida de las personas mayores, ya que son ellas/ellos quienes realizan la intervención directa y el acompañamiento durante 24 meses a los y las PM, entendiendo el importante rol que cumplen los profesionales de trato directo es fundamental entregar contención y herramientas adecuadas para una efectiva intervención con los participantes del Programa.

En este contexto se desarrolla una alianza con la Universidad O'Higgins (UOH) y su Escuela de Enfermería, la que pasaremos a describir más adelante.

Además de generar las condiciones adecuadas de intervención para los profesionales también como Programa hemos puesto especial atención en los participantes, en este contexto hemos desarrollado una importante alianza pública con FOSIS Región de O'Higgins en el área de emprendimiento para los Adultos Mayores, dadas las necesidades que estos presentan, ya que según datos recogidos durante el año 2019 y 2020 de los Adultos mayores que permanecen trabajando el 79% lo hace de forma independiente. (Perfil regional vínculos, 2020).

**PALABRAS CLAVES:** Programa Vínculos, Adultos Mayores, Monitores Comunitarios.

### III. OBJETIVOS

- Dar a conocer de forma sistematizada el trabajo en redes realizado por el equipo del Programa Vínculos en el periodo de Pandemia, buscando entregar herramientas adicionales a los profesionales que realizan la intervención directa en las comunas y canalizando las necesidades de los beneficiarios en el ámbito del emprendimiento.
- Reconocer la importancia del trabajo articulado en redes institucionales, con la finalidad de generar

acciones tendientes a mejorar la intervención profesional del Programa Vínculos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del Programa.

- Promover en el ejercicio profesional de forma permanente el valor del trabajo en red, la innovación y la flexibilidad como elementos claves, para fortalecer los Programas dirigidos a grupos vulnerables, considerando las características de los beneficiarios y la identidad territorial.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La primera alianza que vamos a relevar, es el trabajo que se llevó a cabo con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), quienes contribuyen a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades, al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), quienes dentro de sus objetivos como Institución se encuentran: Optimizar las oportunidades de bienestar físico, social y mental con enfoque comunitario, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, a través de acciones que fomenten su autovalencia y aborden la dependencia. Fomentar la autonomía y participación de las personas mayores, desde su mirada de prevención de la dependencia, a través del fortalecimiento de las organizaciones y clubes y la generación de alianzas que permitan desarrollar ciudades amigables de inclusión, y la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia (SEREMIA), quienes contribuyen en la aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social.

Dentro de esta iniciativa se realizaron mesas de trabajo previo a la postulación de los proyectos, estas mesas de trabajo tuvieron una duración de al menos seis meses y con la participación de nueve profesionales; 4 de FOSIS, 3 de SENAMA, Gestores del Programa Vínculos, 2 SEREMIA Encargado Regional y Especialista en Grupos Vulnerables respectivamente del Programa Vínculos.

El trabajo realizado durante estos 6 meses fue fundamental, dado que los profesionales de FOSIS no comprendían bien la metodología de trabajo del Programa Vínculos, en este proceso se dio a conocer detalladamente el alcance del Programa, el perfil de sus beneficiarios, la metodología de trabajo y en especial el enfoque socio-ocupacional que busca promover un envejecimiento activo y establecer en lo posible una rutina de actividades diaria para los participantes del programa.

Por su parte, el equipo FOSIS comparte con los profesionales de SENAMA y SEREMIA los procesos que implican el desarrollo y postulación a Programa de apoyo al microemprendimiento, dando énfasis a la flexibilidad que tienen para presentar iniciativas de carácter regional, postular a fondos de financiamiento complementario, como por ejemplo el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) y la priorización de criterios de selección de postulantes de acuerdo a los objetivos de cada llamado, en este caso se estableció la posibilidad de generar un llamado exclusivo para participantes del programa Vínculos.

El eje fundamental de este trabajo coordinado se encuentra en las voluntades profesionales, para que este proyecto se concretara entre las instituciones, de esta forma FOSIS mediante su línea de emprendimiento logra financiar la iniciativa. "Yo Emprendo Semilla Mejor" dirigida especialmente a beneficiarios del Programa Vínculos.

Es así como se postula al primer "Yo emprendo Semilla Mejor", exclusivo para Vínculos, programa que tiene por objetivo que: Las PM desocupadas, mejoren sus condiciones de vida, interviniendo específicamente en la dimensión económica de la pobreza, a través del desarrollo y uso de sus capacidades personales". Esto se cumple en la medida que hombres y mujeres mayores de 60 años, desocupados/as o con una ocupación precaria desarrollen un microemprendimiento o trabajo por cuenta propia, y generen con éste, ingresos autónomos superiores o iguales a los declarados al inicio de su participación en este programa.

Para esto se define un territorio de acuerdo a nivel

de vulnerabilidad, prevalencia de población mayor de 60 años y presencia de barreras de acceso a la oferta pública.

## Población Objetivo

- Hombres y mujeres.
- Mayores de 60 años.
- Que residan en los territorios en los que el FOSIS ha focalizado su intervención (ver cuadro "Focalización y distribución de la oferta")
- En situación de pobreza extrema, pobreza y/o vulnerabilidad, priorizando aquella población más vulnerable, según Registro Social de Hogares o, en casos previamente justificados y aprobados por la Subdirección de Gestión de Programas, según presencia de algún tipo de vulnerabilidad específica.
- Situación Ocupacional sea: desocupados (cesantes y /o que buscan trabajo por primera vez), ocupado precario e inactivos.
- Con una idea de negocios o un negocio en desarrollo.
- Que no hayan participado previamente en el Programa Yo Emprendo Semilla, Yo Emprendo Básico y Yo Emprendo Avanzado.

FOSIS podría aceptar, eventualmente, a usuarios(as) que no cumplan con todos los requisitos iniciales de entrada, previa justificación basada en los datos recogidos a través del instrumento que corresponda y resguardando siempre la condición de pobreza y/o vulnerabilidad del (de la) usuario(a) o la condición Subsistema Seguridades y Oportunidades.

## Servicios de Apoyo Integral para el Microemprendimiento

- Selección y Diagnóstico. En esta etapa se deben desarrollar las actividades necesarias para implementar el proceso de diagnóstico y selección de las personas que serán usuarias directas del Programa.
- Formación (sesiones no más de 3 horas): Capacitación y Elaboración del Plan de Negocio. Servicio que establece contenidos mínimos a trabajar durante el proceso de formación:

- Taller de Innovación, mínimo 8 horas.
- Taller de Desarrollo de Capacidades Emprendedoras o Competencias Laborales, mínimo 4 horas (Redes Sociales)
- Taller de elaboración de plan de negocio, mínimo de 6 horas.
- Taller de Prácticas de Gestión. Modelo Chile Calidad, mínimo 3 horas
- Taller o módulo introductorio sobre educación financiera, mínimo de 4 horas.

Asistencia Técnica y Seguimiento (Mínimo 10 horas):

El apoyo técnico que recibirá cada usuario/a del programa una vez iniciado su emprendimiento, apuntará a fortalecer las áreas tratadas en los talleres de capacitación, así como las áreas identificadas en el Plan de Negocio. Esta asistencia debe desarrollarse con los usuarios/as en forma individual (5 sesiones de 1, 5 hora) y grupal (1 sesión de 2, 5 horas), teniendo en consideración el cumplimiento de los productos solicitados y la calidad del servicio entregado. Se definió una cobertura total de 60 adultos mayores, distribuidos de la siguiente forma:

TERRITORIO	COMUNA	PROFESIONALES MÍNIMOS	COBERTURA	COSTO UNITARIO	PRESUPUESTO
1	Navidad	<b>1 Coordinador</b> <b>2 Profesionales de taller</b> <b>2 Profesionales de terreno</b> <b>1 Apoyo administrativo</b>	8	\$400.000	\$6.365.334
	La Estrella		8	\$400.000	\$6.365.334
	Litueche		8	\$400.000	\$6.365.334
	Marchigüe		8	\$400.000	\$6.365.334
	Pichilemu		7	\$400.000	\$5.569.666
	Paredones		7	\$400.000	\$5.569.666
	Pumanque		7	\$400.000	\$5.569.666
	Lolol		7	\$400.000	\$5.569.666

## Universidad de O'Higgins:

La actual crisis sanitaria vivenciada en Chile ha generado múltiples desafíos para la ejecución del Programa Vínculos a nivel regional. En este contexto, las/os monitoras/es junto con el equipo gestor y coordinador han problematizado sobre las limitaciones prácticas que genera el distanciamiento físico y las estrategias para prevenir el contagio de Covid-19 promovidas desde niveles centrales.

Es por lo anterior que surge la iniciativa de generar una alianza estratégica institucional entre el Programa Vínculos y la Escuela de Salud de la UOH, buscando generar espacios de intercambio y fortalecimiento de habilidades que permitan hacer frente a la contingencia sanitaria. En base a esto el equipo de la Escuela de Salud de la UOH, conformado por las docentes de Terapia

Ocupacional María Paz Ossandón y Javiera Estévez, el docente de Enfermería Hugo Juanillo y la jefa de Carrera de Enfermería Jéssica Olate, proponen un programa de trabajo coordinado con objetivos a corto, mediano y largo plazo. De manera inicial se considera la implementación de un programa de capacitación al grupo de monitoras/es de la región, que se orienta a través del levantamiento de necesidades realizado a partir de actores/actrices estratégicos/as, además de insumos bibliográficos relacionados con el Programa Vínculos a nivel nacional y regional.

Esta primera intervención podría permitir el desarrollo, desde una perspectiva emergente, de nuevas iniciativas a mediano y largo plazo, contemplando como estrategia el rol de articulación del equipo de la Escuela de Salud UOH, como facilitadores/as de diversas redes nacionales

e internacionales que aporten de manera integral al equipo y PM del Programa Vínculos de la Región.

El propósito de esta iniciativa es “Facilitar el desarrollo de habilidades para la intervención remota y la incorporación de herramientas de autocuidado de la salud física y mental, mediante la realización de actividades teórico prácticas aplicadas al trabajo cotidiano y las experiencias desde el rol de monitoras/es del programa vínculos en un contexto de pandemia”.

## Metodologías de trabajo

- Actividades teórico prácticas aplicadas al trabajo cotidiano y las experiencias desde el rol de monitoras/es.
- Metodología online con envío de material de lectura autónoma y sesiones sincrónicas vía zoom en modalidad de taller vivencial y de aplicación.
- 4 sesiones sincrónicas de 2 horas cada una.
- Total horas: 20 hrs (8 presenciales y 12 no presenciales)

### Sesión 1: Semana 1

- Conceptualización de intervención remota
- Principios de intervención remota
- Habilidades para la intervención remota

### Sesión 2: Semana 2

- Estrategias para aplicar la teleasistencia con personas mayores

### Sesión 3: Semana 3

- Enfoque terapéutico de la relación de ayuda
- Autocuidado físico y mental

### Sesión 4: Semana 4

- Herramientas para el autocuidado (Cuidarse para cuidar)

La instancia contó con la participación de 65 monitoras/es comunitarias, quienes manifestaron:

“Excelente capacitación espacios de aprendizaje que profundizan lo que es trabajar con personas mayores en

contexto de pandemia, proceso que era nuevo para los monitores y a través de esta jornada pudimos exponer nuestras inquietudes recibir diversos apoyos y forma de intervenir” (Espinoza, 2021)

“Fue una experiencia muy gratificante, llena de nuevos aprendizajes donde nos entregaron herramientas de intervención acorde al contexto sanitario que nos estábamos enfrentando, lo cual era algo nuevo para todos. Agradecer las gestiones y preocupación de los encargados y expositores en mejorar y actualizar la manera de intervenir con nuestros usuarios”. (Parraguez, 2021)

## V. CONCLUSIONES

El punto central de la experiencia descrita es el Trabajo en Red, planteado de forma ordenada, sistemática y con objetivos claros, en el trabajo que el equipo regional del Programa Vínculos pudo desarrollar fue clave encontrar aliados que entendieron plenamente lo que se buscaba lograr, en este sentido la coordinación con SENAMA y FOSIS para articular un Programa de emprendimiento específico para beneficiarios del Programa Vínculos, fue posible porque cada profesional e Institución en su rol, comprendió y se hizo partícipe activo de un conjunto de acciones que permitieron entregar herramientas para fortalecer actividades de microemprendimiento a un grupo vulnerable, con escaso acceso a oferta y que habita una zona alejada de la región y con alta dispersión geográfica.

En el trabajo con la UOH fue clave encontrar un grupo de profesionales comprometidos, con alto interés en potenciar la identidad regional de la Universidad Estatal, lo que se complementó de forma adecuada con la necesidad de capacitar a los equipos comunales en habilidades y herramientas para manejar el trabajo remoto y los desafíos que la intervención planteaba en contexto de Pandemia, por lo que tras recoger las principales demandas de capacitación se pudo trabajar de forma colaborativa con la Universidad regional, desarrollando un Programa de capacitación muy valorado por la Monitoras y Monitores del Programa Vínculos.

En todas las iniciativas desarrolladas en el trabajo de la oferta a partir de la articulación de redes se consideró primordial llegar con acciones concretas y útiles a los destinatarios finales, es decir, a los equipos comunales que realizan la intervención directa y a las personas mayores beneficiarios del Programa.

Se puede establecer a partir del trabajo descrito que un elemento central que ha permitido la articulación de redes para fortalecer la oferta del Programa es la flexibilidad, ya que la metodología establecida y la forma de trabajo tradicional se ha podido adaptar entregando nuevas herramientas innovadoras, en un contexto de crisis sanitaria y con el apoyo de medios tecnológicos se pudo fortalecer la oferta a través del trabajo en red.

Otro factor clave ha sido el espacio para la descentralización y no quedarse solamente con lo que dicta el nivel central de las instituciones, en que muchas veces se establecen formas de trabajo estandarizadas y

que no contemplan las realidades locales, a través de la adecuación de la oferta se da muestras claras de que si existe voluntad de las instituciones y los profesionales que las componen, de esta forma se pueden desarrollar acciones diferentes, en base al contexto local.

Los equipos municipales valoran estas iniciativas, ya que por un lado el trabajo con FOSIS Yo Emprendo Semilla Mejor es una oportunidad para aquellos adultos mayores que teniendo un emprendimiento o idea de negocio no contaban con recursos necesarios para la compra de insumos o herramientas que le permitieran crecer en sus actividades.

Por otro lado la instancia con la UOH fue un espacio de aprendizaje para las monitoras/es, ya que durante la crisis sanitaria las y los profesionales no contaban con herramientas para el desarrollo de la intervención remota, además como era un escenario nuevo existía mucha ansiedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Espinoza, K. (2021). Capacitación Universidad de O'Higgins. Programa Vinculos, Entrevistador
- Ministerio Desarrollo Social y Familia. (2020). Orientaciones Metodologicas para el Acompañamiento Integral. Santiago - Chile.
- Parraguez, H. (2021). Capacitación Universidad de O'Higgins. Programa Vinculos, Entrevistador.



## Hecho, Opinión y Sesgo: Las Tres Caras de la Gestión de la Oferta en SS.00

**Autora**  
**Karen González Flores**

Eje 2: Gestión Pública y Redes Sociales en Contexto de Crisis

Subtema: Interinstitucionalidad

kgonzalezf@desarrollosocial.gob.cl gonzalez.f.karen@gmail.com

**Subsistema Seguridades y Oportunidades**

Seremi Desarrollo Social y Familia región de O'Higgins

### I. RESUMEN

Cómo cambia todo en una década. Una década que incluye una pandemia.

Tanto y nada que se sabe de los resultados de la oferta programática para la población Seguridades y Oportunidades (SS.00), que viviendo la transición de una crisis social y sanitaria, se transforma en un tema necesario de estudiar.

En distintas evaluaciones a lo largo del tiempo, este componente que otorga el acceso a servicios y prestaciones dirigidas a grupos vulnerables ha arrojado resultados deficientes que se traducen en que en la actualidad esta oferta no cumpla con las expectativas esperadas (oportuna, pertinente, de calidad). Desde la gestión pública, estos resultados han instalado una cultura de desesperanza aprendida en los equipos profesionales ejecutores de los mismos Programas que son parte de él.

A través de múltiples experiencias de la región, este trabajo explora de qué forma los equipos de trabajo (y las instituciones) y la (des)coordinación entre ellas tiene consecuencias enormes en la población objetivo que atienden los Programas Sociales de esta política pública.

Tomando la experiencia de los últimos tres años desde la Secretaría Regional Ministerial, aquí se ofrece una nueva forma de reflexionar sobre lo difícil que ha sido, es y será adaptarse a los tiempos cambiantes, ayudando a dilucidar por qué sólo algunos Programas de la oferta, que apuntan a un objetivo común (ofrecer seguridades y oportunidades), difieren tanto en su desarrollo y sus resultados. Una de las grandes respuestas se obtiene evidenciando cómo los equipos profesionales, mediante una “desespecialización especializada”, enfrentan la pluralidad, diversidad y complejidad de los ámbitos de intervención social, respondiendo a una multitud de problemas y necesidades que surgen en la interacción persona - programa - institución.

El principal aporte de esta ponencia es explorar cuáles son (algunas) de las “zonas problemáticas” presentes en la gestión de la oferta, sus repercusiones y las claves para lograr la integración intersectorial en la implementación de este componente post Pandemia, contribuyendo a dilucidar entre hechos, opiniones y sesgos en este ámbito.

**PALABRAS CLAVES:** Subsistema Seguridades y Oportunidades - Oferta programática intersectorial - Grupos Vulnerables - Gestión de Red interinstitucional - Integración intersectorial.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Subsistema de Protección y Promoción Social Seguridades y Oportunidades (Ley N° 20.595) ofrece 3 componentes dirigidos a todas las personas que son parte de sus Programas: i) Acompañamiento integral, ii) Transferencias monetarias y iii) Acceso exclusivo y/o preferente a oferta programática. Este último componente, es en el que nos centramos en este trabajo, continúa vigente hasta 12 meses posteriores del término del acompañamiento que puede ser psicosocial y/o socio laboral/socio ocupacional (24 meses) y tiene como objetivo vincular a las familias participantes con un conjunto de prestaciones y servicios entregados por medio de Programas Sociales del Estado cuyo propósito es complementar el proceso de intervención, colaborando así al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020). En su Modelo de Gestión, este componente se operacionaliza a través de Programas, los que se formalizan por medio de convenios con distintas entidades ejecutoras. Actualmente, estos convenios (de transferencias de recursos y de colaboración) se transforman en la principal herramienta para la gestión de las prestaciones y servicios sociales.

Esta oferta programática se ha clasificado en 6 dimensiones temáticas: Salud, Familia y Comunidad, Educación, Trabajo, Vivienda y entorno, e Ingresos. Las mismas que considera la Matriz de Bienestar, instrumento que mide las condiciones que una persona/familia debe alcanzar o cumplir, para mejorar su calidad de vida. En cada una de las dimensiones existen distintos Programas que aportan a este objetivo: 42 prestaciones y servicios intersectoriales, con acceso preferente para los usuarios de SS.OO.

Lo cierto es que para conseguir resultados eficientes, esta estrategia de trabajo conjunta entre el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y otros Servicios Públicos, debe orientarse permanentemente a la coordinación, articulación y complementariedad en el territorio comunal, provincial, regional y nacional, esperando así mejorar el acceso, pertinencia, calidad y oportunidades de las prestaciones y servicios. Se

han definido 3 mecanismos de focalización población SS.OO y el acceso a su oferta: Programas cuyo acceso es exclusivo para la población SS.OO (Ejemplo: PROFOCAP - CONAF).

Acceso Preferente: programas abiertos para una población más amplia, pero con acceso preferente a la población SS.OO. El acceso se puede concretar por medio de la prioridad en la recepción de la prestación, aumento en el puntaje de postulación o cupos reservados para la población SS.OO (Ejemplo: Capacitación en Oficio - SENCE).

Sin Focalización: programas cuya focalización de usuarios responde a criterios dados por otras instituciones. En este caso no es necesario generar acciones de derivación de usuarios (Ejemplo: Tercer Servicio - JUNAEB).

Existen también 5 mecanismos de derivación de usuarios SS.OO a esta oferta: postulación, nómina a la institución ejecutora, Mesa Local Comunal, demanda espontánea y sin postulación.

Es la Unidad de Oferta Intersectorial (UOI) del MDSF la encargada de elaborar convenios de atención general o exclusiva para la población beneficiaria del SS.OO. Adicionalmente realiza las gestiones administrativas y entregan lineamientos sobre los Programas de la oferta monitoreando su ejecución en el territorio, se encuentra en el nivel central y su equipo se compone de un(a) coordinador(a) y diversos(as) profesionales por las dimensiones clasificadas y señaladas anteriormente. Desde esta Unidad se han generado diversas estrategias en los últimos 4 años que han permitido fortalecer este componente.

A nivel regional, en la Secretaría Ministerial, existe un Encargado(a) de oferta, que se encarga de la gestión y monitoreo de los convenios de los programas nacionales desde el nivel central del Ministerio, el cual desarrolla su trabajo en conjunto con los Encargados(as) de los Programas de origen SS.OO, Familias, Abriendo Caminos, Calle y Vínculos, y sus respectivos equipos ejecutores, especialmente los Gestores de Red.

Sobre el funcionamiento del componente, el primer punto relevante para aclarar, es que año a año se adecúan los territorios donde se ejecutarán dichos Programas y se definen los cupos disponibles. Por tanto, se reducen visiblemente las oportunidades que puedan existir a nivel regional y comunal. De los 42 convenios existentes firmados por el Ministerio a nivel nacional, en promedio sólo 30 han estado presentes en la Región de O'Higgins en los últimos 4 años, y no necesariamente en todas las comunas. Considerando estos 30, de ellos sólo 17 tienen presencia regional y los restantes (13) van variando su ejecución en los territorios.

Se evidencia entonces que el acceso a la oferta es limitado, básicamente por los recursos que dispone el Ministerio que impiden que la totalidad de estos Programas se ejecuten en todas las comunas de todas las regiones. Aunque aquí entramos a la discusión respecto a otro de los objetivos de la oferta: pertinencia, a los cuales se suman calidad y oportunidad. ¿Por qué se torna difícil su cumplimiento? ¿Qué obstáculos existen para lograr la coordinación, articulación y complementariedad en el territorio comunal, provincial, regional y nacional?

Lo que responde a estas dos preguntas está relacionado con la cantidad de instituciones, programas, equipos, y actores involucrados en este Modelo de Gestión, quienes enfrentan la pluralidad, diversidad y complejidad de los ámbitos de intervención social. La experiencia regional demuestra avances, pero también revela desafíos compartidos que son fundamentales reflexionar porque su implementación tiene un gran impacto y diferentes consecuencias para las personas y familias que son parte del Subsistema SS.OO, y a las cuales se dirige esta oferta.

### III. OBJETIVOS

- Visibilizar algunas de las estrategias nacionales y regionales que se han desarrollado en los últimos 4 años, para fortalecer este componente del Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Examinar las "zonas problemáticas" de este componente y las consecuencias para los actores involucrados.

- Reconocer las claves para alcanzar la integración intersectorial, aclarando entre hechos, opiniones y sesgos que influyen en el logro de los objetivos propuestos en el componente oferta programática para población SS.OO.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Lo cierto es, que este componente ofrece efectivamente oportunidades y seguridades a las personas y familias participantes de los Programas SS.OO que acceden a ellos. Respecto al acceso, algunos datos relevantes son que a nivel nacional, el 54,8% de la población SS.OO de la cohorte 2017 accedió a algún programa de la oferta. En la Región de O'Higgins, corresponde al 56% de la población total, 4.721 de 8.432 personas (UOI).

Tanto a nivel nacional y regional, en los últimos 4 años, se han generado estrategias para alcanzar los objetivos que se propone este componente: acceso, pertinencia, calidad y oportunidad de las prestaciones y servicios. Las más relevantes se detallan a continuación:

#### Nivel Nacional:

- Revisión detallada de cada convenio nacional, que permitió actualizar la información de Chile Solidario a SSYOO. Conformación equipo nacional de la UOI, por dimensión en el Ministerio, en tanto se cuenta con más dotación de RR.HH.
- Incorporación de nuevos convenios nacionales. En 2018 se agregan 5 programas a la oferta y se espera al 2022 la incorporación de 9 programas adicionales.
- Instalación de un Modelo de Gestión que permite esclarecer la operatividad en los actores involucrados y entregar claramente los lineamientos desde la UOI a las regiones.
- Descentralización en la toma de decisiones respecto a la oferta, lo que permite mejorar la pertinencia de las acciones en relación a la ejecución de la oferta en el territorio regional.
- Calendarización anual de la oferta programática SS.OO. Aunque la práctica se instaló hace dos años,

demostró no ser tan efectivo, porque está sujeta a las condiciones variables de cada Institución involucrada, y las realidades regionales son muy diversas.

- Curso online oferta y Material de apoyo a equipos ejecutores. Es crucial el conocimiento sobre la Oferta Intersectorial por parte de los(as) encargados(as), ejecutores y profesionales de acompañamiento, por lo que contar con un curso online que explica su Modelo de Gestión favorece este objetivo. Se ha difundido en formato físico y digital la Guía de oferta, Guía de beneficios Vivienda y entorno, Talonarios de Derivación. Este último no reemplaza el FUD<sup>2</sup> pero apoya la correcta derivación de participantes.
- Recientemente se incorporó en el sistema informático del Programa Familias y en SIGV<sup>3</sup>, una alerta que permite que los(as) profesionales de acompañamiento tengan acceso de forma oportuna a la información relacionada con este componente.

### Nivel Regional (SEREMI):

- Reconocimiento, posicionamiento y validación de los equipos ejecutores y del equipo regional SSYOO en O'Higgins. Profesionalización, instalación de procesos regionales.
- Proceso en vías de convenios regionales, ejemplos: FOSIS en la iniciativa colaborativa Yo Emprendo Semilla para Adultos mayores con el Programa Vínculos, Yo Emprendo Semilla Programa Calle, Atención desde la Escuela de Salud, desde la Universidad O'Higgins para los profesionales y población de Vínculos, estrategia colaborativa con SENDA, y Centro de Rehabilitación CANTARES con las personas en situación de calle.
- Elaboración de herramientas como el Mapeo SS.OO y perfil anual de participantes SS.OO por

cada Programa de origen, que facilitan no sólo el trabajo de los equipos ejecutores sino que también de las entidades externas al Ministerio que se relacionan con la implementación del Subsistema.

- Desarrollo de innovaciones regionales:
- Encuentros provinciales participantes SS.OO (2018), que evaluó el Subsistema en sus 3 componentes con los(as) participantes de los 4 Programas SS.OO.
- Evaluación regional Programas SS.OO y sus componentes (2019-2020) desarrollada con los equipos ejecutores.
- El equipo regional SS.OO ha implementado un trabajo colaborativo con sus equipos ejecutores, con las Instituciones que son parte de la oferta y entre la SEREMI y sus servicios relacionados (FOSIS, SENAMA).
- COTER<sup>4</sup> SSYOO, MTR<sup>5</sup> y otras instancias de información, gestión y sensibilización con la red intersectorial de la oferta. Una de las más importantes es la sensibilización, ya que los otros SP no conocen con detalle y en profundidad la temática social que aborda el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, o su Sistema de Promoción y Protección Social.
- Promoción de espacios comunales y territoriales. Se ha insistido con la ejecución de las Mesas de Gestión Comunal<sup>6</sup> de los Programas Familias y Vínculos considerando el impacto que tiene en el territorio y la forma de aportar para reducir las brechas existentes en la oferta a nivel regional/nacional. Se realizó un levantamiento de información respecto al desarrollo de estas instancias en el periodo 2020-2021 que arroja la necesidad de potenciar y consolidar estos espacios.
- Piloto Oferta Programa Familias. Entre el 2019-2021 el Ministerio desarrolla en la región este

<sup>2</sup>FUD: Formulario Único de Derivación: es el documento utilizado para derivar a la población SSYOO a otra institución.

<sup>3</sup>Sistema Integrado de Grupos Vulnerables: plataforma que permite el registro y monitoreo de las intervenciones/acompañamientos de los Programas Abriendo Caminos, Calle y Vínculos

<sup>4</sup>Comité Técnico Regional, en este caso su temática fue exclusivamente Seguridades y Oportunidades. Para más antecedentes sobre los COTER puede revisar Glosario SSyOO

<sup>5</sup>Mesa Técnica Regional. Se realiza entre la SEREMI y las instituciones ejecutoras de los programas de la oferta. Para más antecedentes sobre las MTR puede revisar Glosario SSyOO

<sup>6</sup>Instancia comunal para trabajar con la red intra y extra municipal (públicas y privadas) para la gestión de soluciones a las necesidades y demandas presentadas por las familias y grupos vulnerables

piloto que incorpora un Profesional Gestor de Red en el Programa Familias (específicamente en FOSIS, como ente técnico del Programa). Su implementación fue en 6 comunas de la región, y sus resultados confirman la necesidad de contar con mayor dotación de profesionales dentro del Programa para llevar a cabo de manera eficiente este componente.

- Jornadas de oferta SS.00 y diferenciadas para cada Programas. Inicialmente se realizaban capacitaciones de este componente a los equipos profesionales involucrados. Con la llegada del curso online y del material de apoyo, hoy se ejecutan instancias para discutir este tema, pero en cada uno de los Programas SS.00, de manera diferenciada por la población objetivo que atiende cada uno de ellos.

Todas estas estrategias se han instalado con el propósito de responder a la intersectorialidad como eje central de esta política social para lograr la transformación social, y generar mayor efectividad en el logro de los objetivos propuestos en el componente. Sin embargo, ya hemos dicho que el funcionamiento de este Modelo de Gestión tiene responsabilidades compartidas.

No sólo puede existir el compromiso de unos cuantos actores, ya que cuando aludimos a la intersectorialidad, en relación entre distintos sectores gubernamentales, el foco cambia. No se basa solo en la mejora del desempeño en la provisión de servicios públicos, sino que se enfoca en el problema que busca enfrentar, advirtiendo que si el problema es multicausal, la integración sectorial puede mejorar su abordaje integral.

Pero, ¿cómo nos acercamos a la integración intersectorial? Implica que diversos sectores gubernamentales no sólo entreguen al mismo público objetivo los servicios que son propios de cada uno, sino que de manera articulada atiendan necesidades sociales o prevengan problemas que tienen complejas, diversas y relacionadas causas en sus orígenes. Por tanto, si aspiramos a lograr en este caso lo que se propone en SS.00: promover que las familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través de la superación

de condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades sociales que les afecten, así como garantizar el ejercicio de sus derechos a lo largo de todo el ciclo vital; no basta con que cada sector (salud, educación, etc.) haga lo que le corresponde de acuerdo a sus respectivos mandatos, ni siquiera significa evitar que se produzcan redundancias entre ellos. Implica que los sectores se pongan de acuerdo para actuar conjuntamente a fin de lograr un cambios social respecto de la situación inicial (Cunill-Grau, 2014).

Sin duda se ha avanzado, pero los inconvenientes que surgen en este sentido, ocurren por múltiples factores, que no sólo están ligados a la política pública, aunque el diseño de metodologías de las políticas sociales tiene mucha relación.

Si los actores involucrados, identifican claramente y trabajan para reducir estas "zonas problemáticas", es muy factible que la oferta mejore y aumente sus resultados hacia la pertinencia, oportunidad y calidad, de los servicios y prestaciones dirigidas a la población más vulnerable.

## V. CONCLUSIONES

A través de este trabajo se han propuesto distintas claves para alcanzar la integración intersectorial en el componente oferta, destacando el rol de todos los actores involucrados en el Subsistema. Este constituye uno de los desafíos planteados por el equipo regional SSYOO durante el 2020, al que se suma la generación de espacios permanentes de diálogo mejorar los procesos de gestión.

Para incentivar la reflexión en el tema revisado aquí, objetivo final de este escrito, se presentan algunas reflexiones, ayudando a dilucidar entre hechos, opiniones y sesgos en la gestión de la oferta SS.00: Entre los/as profesionales que se relacionan y vinculan a los Programas SS.00 y a los Programas de la oferta, se generan opiniones negativas relacionadas a este componente por desconocimiento, por la cultura de desesperanza aprendida y/o por la falta de acción. Lo que desde la experiencia hemos aprendido, es que en estas opiniones existen hechos y sesgos. Algunos

hechos importantes y concretos son por ejemplo los resultados en el componente, donde se evidencia que efectivamente que ha contribuido y contribuye a mejorar las condiciones de vida de quienes acceden a ella. Sin embargo, también es un hecho que es insuficiente (escases de cupos), que hay problemas asociados a la oportunidad de la oferta y que se hace necesario ampliar el alcance de este componente a las comunas más lejanas a la capital regional, sobre todo en la provincia de Cardenal Caro en nuestra región. Claramente el Estado a través del Ministerio puede hacer mejoras sustanciales al componente.

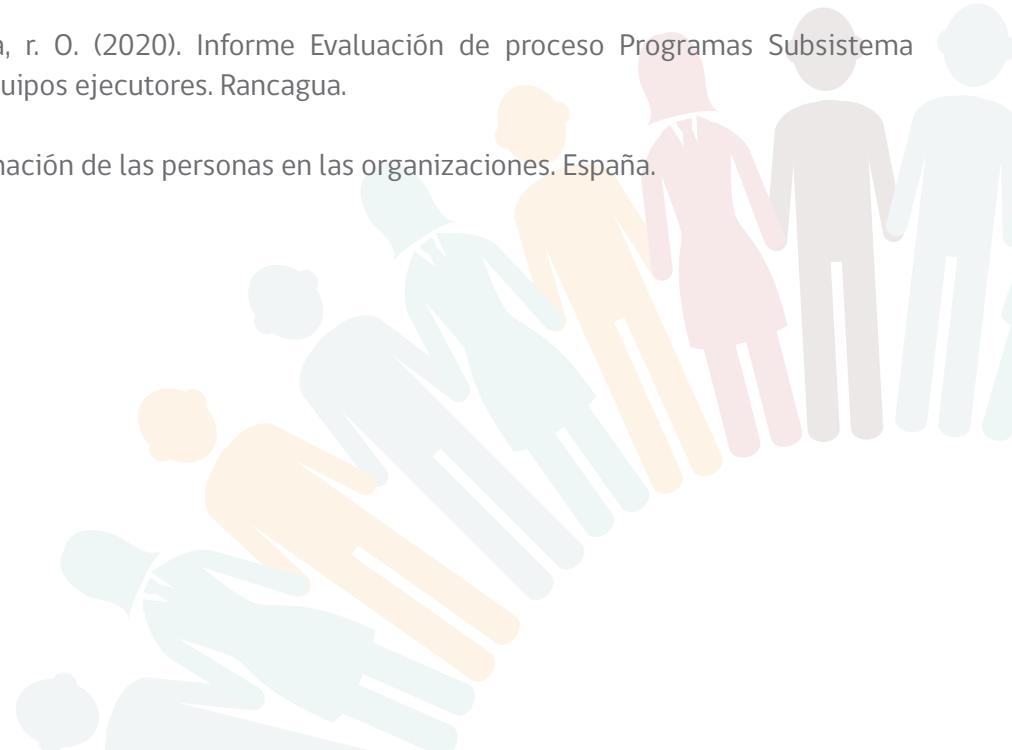
La sobrecarga de trabajo en los/as profesionales, es otro hecho que se transforma en un obstáculo para que este componente no cumpla con las expectativas. Por ejemplo, la oferta local detectada en muchos territorios, sobre todo en el sector privado, no es gestionada porque no hay capacidad en los equipos de las Unidades de Intervención Familiar. Desde aquí

el sesgo más significativo se encuentra en los/as mismos/as profesionales vinculados/as al Subsistema (independiente del Programa y cargo que ocupe) que responsabiliza a otros actores o a Instituciones del sistema, soltando la posibilidad de tomar acciones concretas que permitan lograr la integración intersectorial. Esto porque el cambio debe ser desde el territorio para que genere un real impacto.

Por último y muy relevante, invitamos a reflexionar al respecto dentro de los equipos de trabajo, porque si logramos generar conciencia para eliminar los sesgos existentes en el componente, sobre todo aquellos que desconocen el gran trabajo y labor que realizan cientos de profesionales que ejecutan estos 42 Programas, podremos contribuir a que más personas y familias accedan a la oferta disponible, y que los equipos profesionales obtengan más herramientas para desarrollar esta importante labor.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2020). Guía Oferta Programática. Profesionales de acompañamiento.
- Cunill-Grau, N. (2014). La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales: Un acercamiento analítico-conceptual. Gestión y política pública. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792014000100001#notas](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792014000100001#notas)
- SEREMI Desarrollo Social y Familia, r. O. (2020). Informe Evaluación de proceso Programas Subsistema Seguridades y Oportunidades con equipos ejecutores. Rancagua.
- Valle, I. D. (2011). La valoración y formación de las personas en las organizaciones. España.



## Funciones de las Mesas Técnicas Territoriales y Desafíos de la Intersectorialidad en la Red Calle.

**Autor**  
**Felipe Marín Tejada**

Eje 2: Gestión Pública y Redes Sociales en Contexto de Crisis

**Programa Calle y Noche Digna**

fmarint1992@gmail.com

Seremi Desarrollo Social y Familia región de O'Higgins

### I. RESUMEN

En esta exposición, se pretende abordar la temática asociada a la Población en Situación de Calle (PSC) en la Región de O'Higgins, específicamente en el cómo las instituciones público - privadas que trabajan directamente con esta población vulnerable, han desarrollado estrategias para abordar la problemática desde una mirada integral y multidisciplinar, apelando a la necesidad de generar coordinaciones intersectoriales entre los diferentes programas y dispositivos que interactúan en el territorio, con la finalidad de fortalecer la red calle y responder de forma más eficiente a las necesidades de las PSC.

El eje de este trabajo son las Mesas Técnicas Territoriales Calle (MTTC) de la comuna de Rancagua, Rengo y San Fernando, como instancias de coordinación de diferentes actores de la Red Calle O'Higgins, quien acoge esta necesidad de coordinar de forma mensual a diferentes profesionales del intersector que trabajan directa/indirectamente con PSC, logrando paulatinamente posicionarse como una política pública local de cooperación público - privada en funcionalidad de sincronizar flujos de derivación, análisis de nudos críticos, sensibilización de la temática en el territorio y responder ante la diversidad de situaciones y escenarios de complejidad que se presentan en la intervención con esta población vulnerable.

Quien lidera la realización de dichas instancias es la Oficina Regional Calle, de la Seremi de Desarrollo Social y Familia, quien se encarga de convocar y moderar la realización de las MTTC, facilitando los canales de comunicación y coordinación para que las instituciones asistan y participen. Propiciando también la co-responsabilidad y el sentido de pertenencia de sus miembros en el desarrollo constante de este espacio, de carácter retroalimentativo y flexible, que pretende contribuir en el fortalecimiento de la cohesión institucional compuesta por los diferentes actores gubernamentales y no gubernamentales relevantes y especializados en la temática Calle en el territorio. Cabe señalar también, que los mismos miembros de las MTTC aportaron en el análisis y reflexión final de este trabajo, contribuyendo en la elaboración de nuevos desafíos para el 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Intersectorialidad de la Red Calle, desarrollo local/regional, Cooperación público - privada, territorio y cohesión institucional.

### II. OBJETIVOS

Aportar a la construcción de un marco analítico que, además del análisis de las funciones que realizan actualmente las MTTC, tiene como objetivo identificar sus principales cualidades que la mantienen vigente y que le han proporcionado mayor robustez y valoración

institucional, como también, de los nudos críticos en su ejecución misma.

Plantear los desafíos en el funcionamiento de la intersectorialidad de la Red Calle, en miras de nuevas formas de cohesión institucional, desarrollo local/ regional y elaboración de nuevas herramientas y estrategias de coordinación que permitan posicionar y priorizar la temática calle en la agenda política de las autoridades locales, regionales y nacionales.

### III. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Es importante recalcar que las PSC carecen de capacidad organizativa y de capital social - comunitario, por ende, son actores invisibles al tejido social y que históricamente han permanecido excluidos y sin voz propia para levantar sus demandas. Ante esto, las herramientas y estrategias de la intersectorialidad que envuelve esta problemática es la que toma mayor relevancia y que surge como una fuerza organizativa y multidisciplinaria capaz de poder sensibilizar y visibilizar la situación de calle como un problema público, enfatizando también la respuesta local ante las diferentes necesidades de esta población. En relación al capital social comunitario, " El enfoque del desarrollo local pone énfasis precisamente en un proceso en el que diversos actores (Gobiernos locales, empresas, organizaciones locales) unen sus fuerzas y recursos para conseguir nuevas formas de cooperación con el fin de estimular y concretar iniciativas tanto a nivel económico, social y cultural" (Marsiglia, 2006. pp., 4).

Bajo esta lógica conceptual, desde el punto de vista de la MTTC, estas se instalan como una respuesta ante una problemática social invisibilizada, donde confluyen diferentes actores públicos y privados que unen sus recursos (intelectuales, laborales, sociales, etc.) con la finalidad de instaurar las diferentes problemáticas asociadas a la población en situación de calle, como prioridad en la agenda pública a nivel local; Es bajo estas lógicas colaborativas, donde convergen diferentes disciplinas que intervienen con

PSC, utilizan sus recursos para posicionar esta temática en el territorio como una demanda social y política que requiere respuesta del aparato estatal y privado para abordarla. Como también, de informar a la ciudadanía y a otras organizaciones de la sociedad civil, los diferentes dispositivos vigentes (públicos y privados) que surgen como respuesta para la protección y superación de la situación de calle (Albergues temporales, comedores de alimentación, rutas calle, hospederías, programas de acompañamiento, beneficios municipales, etc).

Bajo esta línea, podríamos decir que las MTTC cumplen la función de visibilizar ciertas carencias de una población en un territorio determinado y que dichas carencias deben categorizarse como un problema público a nivel local. "Una situación recibirá la denominación de un problema público cuando un determinado grupo, con influencia y capacidad de movilizar actores de poder, considera que la situación actual no es aceptable y que es necesaria una intervención de política pública para remediarla" (Olavarría, 2007. pp., 10 - 11).

Si aterrizamos esta realidad a la Región de O'Higgins, ¿El problema es realmente la escasez de programas de respuesta ante diferentes necesidades de las PSC? La respuesta es no. Pues existe una amplia oferta por parte del MDSF para diferentes perfiles en situación de calle, ya que durante la contingencia sanitaria se han implementado 5 dispositivos de Alojamiento Temporal (Albergues 24/7 que llevan más de un año y medio de ejecución extendida) y 4 Rutas Calle de protección (abrigos y alimentación) a esta población. Donde también en paralelo se ejecutan 2 Residencias para la Superación (Perfil Sociolaboral) y 70 cupos para el Programa Calle (Programa de Acompañamiento. Por otro lado, se agradece el aporte de las instituciones privadas, como las Hospederías de Rengo y Rancagua del Hogar de Cristo, otras Organizaciones de origen religioso y grupos de voluntarios.

Entonces ¿Dónde radica la principal problemática? En el cómo convergen los diferentes actores públicos y privados en relación a esta, estableciendo estándares mínimos de coordinación y protocolos de complementariedad en la intervención simultánea de

diferentes casos. Cuestión que paulatinamente se ha ido trabajando y robusteciendo metodológicamente entre los representantes de estas instituciones. Donde también, aparecen con fuerza otros servicios públicos de gran envergadura estatal, como Salud y SENDA, quienes poco a poco toman mayor protagonismo en apoyo al bienestar de esta temática (Atención salud primaria, salud mental, adicciones, etc.). Pero hay un actor de extrema relevancia en el territorio, que por diferentes razones (principalmente por la falta de recursos y priorización de esta población en su glosa presupuestaria), es la que muy tímidamente se ha ido asomando en estas coordinaciones, pero que aún carece de relevancia en las MTTC: Los Municipios. Esta entidad aún no asume el liderazgo o el protagonismo de una problemática instaurada en el territorio donde tiene gobernabilidad local, ya que sólo tiene incorporada la lógica materialista en la relación Municipalidad - PSC. Entrega de materiales tangibles y cajas de mercadería, son unas de las escasas estrategias que el gobierno local hace frente a las carencias de esta población. Careciendo fuertemente del recurso técnico - profesional para abordar otras posibilidades de intervención. Siguiendo en la lógica de Marsiglia, "Entre los retos de los actuales gobiernos locales, se encuentra el de favorecer y generar una dinámica integral del desarrollo, en la cual participe la diversidad de agentes y actores de la comunidad local. También se requiere su intervención como entidad facilitadora e impulsora de las actividades de la comunidad, económicas y sociales, no debiendo, por ello suplantar a los actores privados en la producción de bienes y servicios, excepto en aquellas áreas que considere de interés estratégico" (2006. Pp., 9).

Es así donde radica la necesidad de diseñar políticas territoriales que vayan en función de las PSC y que permitan fortalecer ese capital social - comunitario que históricamente se ha visto mermado por su extrema vulnerabilidad. Participando activamente, incluso liderando, las MTTS, configurando en el territorio una lógica intersectorialista a todo nivel, potenciando en paralelo la responsabilidad de la ciudadanía y otros actores de la sociedad civil en abordar la problemática. En pocas palabras, establecer nuevas formas y

normativas de gobernanza a nivel local, donde se incluya y priorice la población en calle.

En términos de Mario Rosales, en su análisis de las tareas del municipalismo, si categorizamos el estilo de gestión de los municipios de la Región de O'Higgins en relación a la problemática de calle, en base a lo descrito hasta ahora, es totalmente factible posicionarlo como un *Modelo Clientela pre Burocrático*: Donde no existe institucionalidad estable y se suelen producir cambios radicales de reorganización y cambios de personal entre una administración y otra. Específicamente en la temática abordada en este trabajo, aún ningún municipio ha establecido una política territorial que beneficie a PSC en su integralidad y que perdure independiente de las autoridades electas. Y en función de lo que actualmente están desarrollando las MTTM (Bajo liderazgo de actores regionales en lo local) se requiere avanzar hacia una "Nueva Gestión Pública", donde se incorporen herramientas de gestión derivadas de la experiencia del sector privado y el uso ordenado de los recursos disponibles. Como también, de un estilo de "Buen Gobierno Local", que provean de equipos técnicos especializados en la problemática local y capaces de concertar acuerdos con actores públicos y privados en el territorio (Rosales, 2011).

## IV. CONCLUSIONES

En términos generales y en base a lo expuesto con anterioridad, la MTTC tiene un valor agregado en relación a sus funciones básicas como instancia de coordinación intersectorial, ya que ha surgido como una respuesta a nivel local y territorial de las diferentes problemáticas que envuelven de forma multidimensional a las PSC, intentando posicionar de forma constante esta temática calle como prioritaria en la gestión pública local y también establecer desafíos constantes a los profesionales que desempeñan sus funciones en diferentes servicios, programas u organizaciones participantes en estas mesas, de desarrollar herramientas y estrategias que permitan complementar técnicamente una intervención sincronizada, que evite la sobre intervención y la duplicación diagnóstica y que promueva las derivaciones eficientes según el perfil

de PSC. Como también de socializar con sus servicios y colegas es su más extensa integralidad, un enfoque de Derechos Humanos en relación a la atención y protección de esta población vulnerable.

Si bien aún la MTTC aún tiene una débil estructura institucional y aún existen muchos programas o servicios relevantes en el territorio que no participan en dichas instancias, que se realizan de forma mensual y vía remota, se visualiza un alto compromiso de quienes representan la institución participante y que ha permitido visualizar esta problemática e identificar nudos críticos desde diferentes puntos de vista. Este es el principal recurso de la mesa, el abordaje multidisciplinar y el capital intelectual que cada uno de sus participantes, que contribuye a un mejor abordaje de la temática y que presenta desafíos constantes para fortalecer aún más la estructura de esta coordinación. En síntesis, la MTTC ha cumplido con el objetivo de posicionar la problemática como un problema público del territorio y que se priorice desde lo operativo en diferentes servicios, pero aún tiene muchos desafíos a corto, mediano y largo plazo, si es que pretende realmente posicionarse como una organización con cimientos institucionalizados y que sea parte de la política local y regional.

Entre ellos y más relevantes, son dos: el primero, generar medidas de presión en los gobiernos locales y sus autoridades pertinentes, con la finalidad de posicionar la temática como prioritaria y sea parte del gasto fiscal anual del Municipio (Tensionar datos, levantar catastro de PSC, caracterizar perfiles, identificar nudos críticos de urgencia y emergencia en el territorio, etc.) y segundo, tan relevante como el primero, es articular nuevos actores públicos - privados, que puedan asociarse a las MTTC y que sean actores estratégicos en el territorio participando activamente en la definición de estrategias y herramientas concretas en beneficio a las PSC. Ambos desafíos, a largo plazo pueden contribuir enormemente al desarrollo local del territorio en las tres comunas y por qué no en otras donde se concentren una cantidad importante de PSC, ya que permitiría poder integrar en el tejido social a la población en calle, modificando paulatinamente las lógicas de exclusión que han permanecido históricamente y también generar co-responsabilidad ciudadana de esta problemática. Añadiendo nuevos roles a la Sociedad Civil y también entregar nuevos lineamientos técnicos a los actores públicos y a las autoridades gobernantes a todo nivel de decisión política.

## BIBLIOGRAFÍA

- Marsiglia, J. (2006). Los Gobiernos Locales y Las Organizaciones de la Sociedad Civil: Desafíos para la Gestión Concertada. Ponencia en el VIII Seminario Nacional de la Red MUNI: "Gobierno Local y Ciudadanía". Universidad Nacional del Comahue, Viedma, Río Negro-Argentina.
- Olavarria, M. (2007). Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas. INAP, Departamento de Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile.
- Rosales, M. (2011). Descentralización y tareas del municipalismo. Federación Latinoamericana de Municipios, Ciudades y Asociaciones, FLACMA. Santiago de Chile.

## **PONENCIAS EJE 3: Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia**



## Adaptaciones Metodológicas en el Acompañamiento desde el Programa Vínculos a las Personas Mayores

**Autor**  
**Nelson Pinto Vidal**

Eje 3: Acción Social Innovadora en tiempos de Pandemia

**Programa Vínculos**

npinto@senama.cl; npintovidal@gmail.com  
SENAMA, Región de O'Higgins

### I. RESUMEN

El Programa Vínculos, que tiene por objetivo promover el fortalecimiento de recursos y capacidades que permitan a las Personas Mayores (PM) alcanzar y sostener, mejores condiciones de vida, en conjunto con las 33 municipalidades de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, instituciones ejecutoras de los programas, contratan monitoras comunitarias para realizar los acompañamientos, que en su mayoría son de profesión Trabajadoras Sociales.

Las monitoras comunitarias son 55 funcionarios de las 33 municipalidades, las que ejecutan 2 generaciones del Programa Vínculos simultáneamente (generación 14 y 15).

La acción del/la monitor/a comunitario se enmarca en la implementación de la metodología de los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, a través de la utilización de un conjunto de herramientas técnicas que promueven el envejecimiento activo y la inclusión social. Adicionalmente, colabora con la inserción efectiva de la persona mayor en la red de prestaciones y servicios disponibles.

Estas acciones lo hacen en un periodo de 24 meses de intervención en sus determinadas comunas, y la metodología está estructurada y diseñada para realizarse de forma individual en el hogar del adulto

mayor y en forma grupal, en algún recinto que reúna las condiciones para poder realizar las actividades.

La experiencia es la principal fuente para obtener este conocimiento, a través de las conversaciones con las monitoras y con los gestores del programa, se recoge información de las habilidades que las monitoras desarrollan cuando se relacionan con los mayores y que cuando se ven enfrentadas a dificultades o situaciones de conflicto, se hace andar una serie de procesos que ponen a prueba a las monitoras en sus funciones. Es así que, se entrevistaron en profundidad algunas monitoras de las generaciones 14 y 15 del Programa Vínculos, para conocer mejor la percepción de ellas sobre estas habilidades

**PALABRAS CLAVES:** Programa Vínculos, Personas Mayores, Intervención PM.

### II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La principal herramienta de trabajo que utilizan las monitoras comunitarias es la relación de confianza que establece con los adultos mayores, y quisiera destacar esto, porque lo que mencionan la mayoría de los usuarios que han participado del programa y finalizando su intervención, es el agradecimiento que le hacen a ellas, por todas las veces que fueron a su casa a acompañarlas

y por todas las gestiones que también realizaron. En este sentido esta ponencia pretende mostrar cómo las monitoras son afectadas e influenciadas por las PM del programa, ya que a través de la intervención y los desafíos que ellos van expresando con sus necesidades que son muy diversas, las monitoras comunitarias van desarrollando habilidades y técnicas metodológicas en las relaciones con ellos y ellas y que no solamente afectan positivamente en el ejercicio del trabajo, sino que también afecta la forma de entender la vida de las personas, el sentido y significado que le otorgamos a las ocupaciones e incluso a modificar nuestro propio estilo de vida.

### III. OBJETIVO

Dar a conocer el desarrollo de habilidades que se adquieren a través de la experiencia metodológica con adultos mayores.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para dar a conocer el desarrollo de habilidades que se adquieren a través de la experiencia metodológica con adultos mayores, queremos mostrar el siguiente cuadro que resume las distintas fases e hitos que posteriormente describiremos.

La primera fase, Aprendizaje Metodológico (asimilación), donde las monitoras aplican la metodología como está en el manual de orientaciones, se caracteriza porque es el principio de cada generación, la cual está estructurada y los procedimientos claramente descritos en el manual de orientaciones de metodología integral. La segunda Fase la llamaremos automatización de la metodología (acomodación), en donde las monitoras como ya tienen aprendidos los contenidos y realizan las sesiones casi automáticamente. Ellas llegan a la casa de las PM realizando una conversación más fluida aplicando los conceptos y los contenidos de acuerdo a las orientaciones.

Aunque la mayoría no tienen dificultades para seguir aplicando las sesiones como se establece en las

orientaciones, es importante destacar que esto se debe a que la descripción de las sesiones considera cumplir con un recuento de la sesión anterior, el objetivo de la visita, el desarrollo del contenido y los compromisos que se adquieren.

Al final de esta fase ocurre un hito importante en relación con la metodología, que se refleja en sensaciones emocionales de incomodidad, que lleva a cuestionarse y tener dudas con respecto a la intervención que se plantea desde el manual de orientaciones.

La tercera la llamaremos de innovación y flexibilidad, donde las monitoras comienzan a poner el énfasis en las necesidades de las personas mayores y si el contenido no está en la metodología, ellas buscan otras formas de lograr satisfacer lo que le señala el usuario vínculos. Cuarta fase, ocurre cuando tenemos admiración por otra persona, entonces la incorporación del conocimiento se transforma en la motivación para saber más de la persona mayor, ¿qué la mueve?, ¿a qué le da importancia?, ¿por qué hace lo que hace? y todo esto se vuelve parte personal de una forma de relacionarse con los demás y con el entorno.

Segundo hito de importancia ocurre con el despertar de los sentidos, para que todo se vuelva más significativo. A esto por el momento lo llamare curiosidad y comprensión.

Este descubrimiento reciente, que no lo quería exponer, pero creo que es necesario, por lo valioso que puede ser para desarrollar técnicas y habilidades en las relaciones con otras personas.

La curiosidad se manifiesta como una emoción que empuja a conocer, como una energía que nos lleva a conocer más, entonces se despiertan los sentidos para captar lo que está ocurriendo alrededor, sobre todo en eso que nos llama la atención y lo encontramos peculiar. La comprensión es posterior, es entender por qué las cosas funcionan de esa forma, por qué el adulto mayor mantiene esa rutina a pesar del gasto económico que realiza, es entender cuál es la ganancia y el aporte que le entrega esa rutina.

Esto en conjunto nos permite conectarnos con la sensación que obtienen las personas cuando hacen sus actividades y de disfrutarlas como ellos las disfrutan.

## V. CONCLUSIONES

Desde el punto de vista de la estructura de la metodología, la gestión de los beneficios que se entregan a través de la oferta del Estado facilita la relación que se establece entre monitoras y personas mayores, ya que refuerza la confianza y el compromiso que se genera, por el cumplimiento de estos.

Uno de los hallazgos, es la incomodidad que presentan las PM, que debido a la diversidad y a la heterogeneidad de sus características, la metodología comienza a alejarse de su estructura original, ya que las monitoras comunitarias comienzan a cuestionar lo que hacen y que no siempre le resulta o no, obtienen la respuesta esperada y quedan con una sensación de insatisfacción.

También se infiere que forzar las cosas, no resultan, debemos esperar a que la persona mayor quiera. Algunos de las PM, no le interesa los temas que la monitora les habla, y entonces se imponen los contenidos, ya que es

lo que se señala en la metodología que se debe hacer. Según los relatos de las PM que han participado del programa y finalizando su intervención, manifiestan agradecimiento hacia las Monitoras, por el trabajo realizado en todos los sentidos. Esta situación demuestra que las monitoras son afectadas e influenciadas por las PM del programa, ya que a través del proceso de intervención las monitoras comunitarias van desarrollando habilidades y técnicas metodológicas en las relaciones con las PM del Programa, lo que nos muestra, que no solamente afectan positivamente en el ejercicio del trabajo, sino que también afecta la forma de entender la vida de las personas, el sentido y significado que le otorgamos a las ocupaciones e incluso a modificar nuestro propio estilo de vida.

### Nuevos temas;

Como enfrentar la soledad, en relación con los hijos, que no le vienen a ver.

La edad; el avance del tiempo

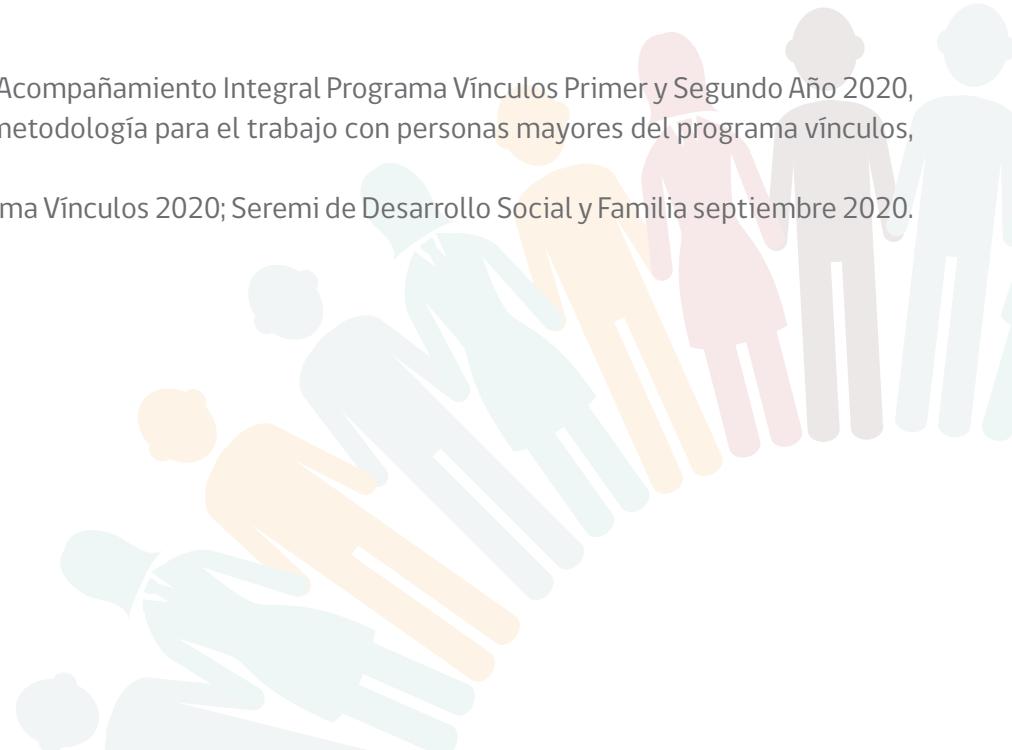
La tecnología. Lo complejo que es, el uso y la actualización con la tecnología.

La sexualidad y las relaciones de afecto.

Hierbas medicinales

## BIBLIOGRAFÍA

- Ley 20.595, Ingreso Ético Familiar
- Ley 20.595 Artículo 7º.- página 4.
- Ley 20.595 Artículo 8º.- página 5.
- Orientaciones Metodológicas para el Acompañamiento Integral Programa Vínculos Primer y Segundo Año 2020, Capítulo 2; Acompañamiento como metodología para el trabajo con personas mayores del programa vínculos, pp., 22.
- Estudio del Perfil Participantes Programa Vínculos 2020; Seremi de Desarrollo Social y Familia septiembre 2020.



## Coberturas con Historias y Contexto Social

### Pandemia, distancia física/versus distancia social: Cómo acercarnos a las historias familiares desde los efectos de la Pandemia

#### Autoras

Fernanda Núñez Valenzuela y Jimena Riquelme Monroi

Eje 3: Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia

#### Programa Abriendo Caminos

onunez@desarrollosocial.gob.cl / jriquelmem@desarrollosocial.gob.cl

Seremi Desarrollo Social y Familia región de O'Higgins

## I. RESUMEN

El contexto de Pandemia por el que atraviesa el país y el mundo desde el año 2020, ha significado un aprendizaje continuo, en donde cada profesional, equipo e institución han debido poner a disposición toda la creatividad e innovación al servicio de los Programas y Personas a las que corresponde intervenir.

Si bien cada programa cuenta con un cuadro normativo y un marco metodológico, las nuevas formas de trabajo como lo son la incorporación del teletrabajo, modalidad mixta y/o presencial en aquellos casos más complejos y emergentes, significó una reconversión de las Asistencias Técnicas, Análisis de Casos, Seguimiento y Acompañamiento desde el equipo Regional del Programa Abriendo Caminos, y todo lo que tenía un sistema de trabajo probado y validado desde la cercanía y permanente contacto presencial con los profesionales de los equipos ejecutores del Programa debió ser modificado, llegando a instaurarse el trabajo remoto como la única forma de desarrollar aquellos ejes temáticos, sumando toda la complejidad que ello implica; mala conectividad, desconocimiento de los avances tecnológicos, desconcierto, incertidumbre y miedo.

Esta readecuación de las formas en que se hace el acompañamiento remoto, permitió implementar desde

una forma innovadora la Asistencia Técnica, incentivando y motivando a los equipos ejecutores a co-construir una nueva forma de análisis y acompañamiento técnico a distancia, que ha permitido un crecimiento mutuo y reconocimiento de las debilidades y fortalezas que permiten una mejora continua en los procesos, contribuyendo a una intervención de calidad para los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) y sus cuidadores principales (CP), en todas sus dimensiones, cuyo objetivo principal dentro de tanta tecnología es la humanización de los procesos; poner rostro a cada cuidadora, cada niño, niña y adolescente, conocer sus historias, entorno, vivencias, complejidades y necesidades desde esta nueva forma de trabajar, manteniendo como premisa trasversal que cada convocatoria es una cobertura con historias y contexto social.

Este trabajo permite dar cuenta de todos estos procesos, en la finalidad de compartir y favorecer nuevos aprendizajes en el desarrollo de las orientaciones técnicas y metodológicas a los distintos profesionales que acompañan en forma directa a cada una de las CP y NNA que son los y las afectados colaterales de la privación de libertad y con ello generar espacios de retroalimentación de acciones innovadoras que humanizan los procesos y anteponen a las personas por sobre las cifras.

**PALABRAS CLAVES:** Asistencia Técnica, Acompañamiento, Humanización, Flexibilidad y co-construcción.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Programa Abriendo Caminos tiene como objetivo generar acciones preventivas y reparatorias en las condiciones de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad, promoviendo al mismo tiempo el desarrollo de habilidades y capacidades que les permitan alcanzar mejores condiciones de vida.

La metodología de intervención está dada por un acompañamiento psicosocial a través de consejerías a los cuidadores/as principales y niños/as de 0 a 6 años; tutorías a niños, niñas y adolescentes de 7 a 18 años, enfocándose en el trabajo de la mitigación de los efectos de la separación forzosa como consecuencia de la privación de libertad de un adulto significativo, en función del interés superior del niño y gestión de red, poniendo al alcance de los participantes la oferta del Estado. Además, se cuenta con acompañamiento Sociolaboral orientado a los CP con el objeto de mejorar las condiciones de empleabilidad, ya sea a través de capacitaciones, postulaciones a proyectos, etc.

Equipo Regional, está compuesto por dos Especialistas en Grupos Vulnerables (EGV) de profesión Trabajadoras Social, una de las cuales a su vez cumple funciones de Encargada Regional y ambas a la vez asumen la función de Asistente Técnico Especializado (ATE), es un equipo reducido en número, pero abundante en compromiso y pasión por lo que se hace.

Según la norma técnica vigente del Programa Abriendo Caminos año 2020, las funciones de cada profesional están definidas. A grandes rasgos el equipo regional es el encargado de supervisar y acompañar las distintas fases de acuerdo a la traza metodológica, en la que se definen las etapas de intervención denominado seguimiento EJE, además de la correcta ejecución del convenio vigente en las áreas, financiera, técnica, administrativa y metodológica. El seguimiento en

modalidad de trabajo remoto, considerando las normas sanitarias y los protocolos y/o nuevas orientaciones técnicas en contexto de Pandemia, se concentró administrativamente en el seguimiento de plataformas informáticas, tales como Sistema Integrado de Grupos Vulnerables (SIGV) y Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC), siendo en este caso, el piso mínimo para dar cumplimiento a dicho seguimiento. Sin perjuicio de lo anterior, se favorecen las instancias de innovación, conjeturando que dependerá de la flexibilidad y disposición de todos los profesionales relacionados con el desarrollo de los lineamientos técnicos su capacidad de adecuarse a los cambios de acuerdo a las contingencias y dinámicas que se generen en el proceso de intervención.

Hay que considerar que el Plan de Asistencia Técnica elaborado por el equipo regional previo a la Pandemia, además de este seguimiento permanente de todos los casos y situaciones familiares de cada familia participante del programa, en donde se incorporan acciones como: revisión de carpetas, mesas técnicas regionales, análisis de casos, gestión de red, inducciones, capacitaciones, entre otras; Considera además el seguimiento directo a la trayectoria de la familia, esto traducido en la realización de visitas domiciliarias a todos los participantes del programa, por parte del equipo regional, al menos una o dos veces al año, lo que permite conocer el impacto que genera el acompañamiento de los profesionales del equipo ejecutor en las familias.

Al comenzar la Pandemia y aplicar las distintas medidas sanitarias, el trabajo presencial quedó reducido a seguimiento telefónico y plataformas, sin embargo, la adaptación a este nuevo escenario y la manera creativa y atingente a la contingencia sanitaria de cómo se enfrentaron las principales problemáticas, permitieron generar instancias que motiven a los equipos y que el equipo técnico supervisor (regional) sea capaz de transmitir cuál es el énfasis y el sello que se quiere implantar en esta nueva forma de trabajo, de cómo compatibilizar lo que las cifras y metas exigen, con el lado más humano que es la que dejará una huella indeleble a las familias, a los profesionales de los

equipos ejecutores y al equipo regional, pues cuando el trabajo se realiza con convicción y entrega, los logros van más allá de lo cuantitativo, y todos ganan en aprendizajes y entrega mutua.

## III. OBJETIVOS

### General:

- Generar un espacio de intercambio de conocimientos y aprendizajes entre los equipos ejecutores y los profesionales del equipo regional, a modo de favorecer el análisis de la condición de vulnerabilidad social que presentan las familias participantes del Programa.

### Específicos:

- Definir desde la co-construcción las líneas metodológicas del acompañamiento psicosocial y sociolaboral de acuerdo a las características propias y los recursos presentes en las familias participantes.
- Determinar de acuerdo a las necesidades levantadas desde los procesos diagnósticos, las alternativas de la oferta intersectorial existentes presentes en la comuna y que permitan favorecer la situación de bienestar de las familias participantes, a modo de articula de forma estructurada y atingentes los accesos a los distintos beneficios del estado.
- Recoger los antecedentes que permiten medir el desempeño de la organización ejecutora y visualizar aquellas áreas y/o dimensiones que requieren un mayor acompañamiento técnico, en beneficio de ofrecer una intervención integral a las familias en las dimensiones de bienestar que trabaja el Programa; Trabajo y Seguridad Social, Ingresos, Salud, Educación, Vivienda y Entorno, y Familia y Protección de Derechos.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

El acompañamiento técnico en tiempos de Pandemia, en modalidad remota, si bien permite mantener las cifras y porcentajes de cumplimiento, no permite conocer y acompañar a los NNA y sus CP de manera integral, aun

cuando la labor de conocer los detalles de las familias en acompañamiento psicosocial es de los equipos ejecutores desde la intervención directa, el plan de asistencia técnica elaborado por el equipo regional, permite conocer al 100% de los adultos y niños que forman parte de la intervención, conocer el contexto social en que se desarrolla cada dinámica familiar, lo que facilita los análisis de casos, el trabajo con la red, la derivación de casos, la toma de decisiones, el apoyar y respaldar al equipo ejecutor, flexibilizar los procesos al conocer la realidad local de cada grupo familiar. En el marco de la implementación de las medidas sanitarias se brinda asistencia técnica sin perder de vista el sello que como región se ha instaurado en la forma de trabajo y del cual los equipos ejecutores son uno de los principales actores al comprender la importancia del trabajo centrado en las personas y en los derechos de éstas.

El acompañamiento técnico está marcado por los distintos Hitos, según la etapa de intervención en la que se encuentra la ejecución del programa.

### Etapas del Acompañamiento:

- Profundización diagnóstica, levantamiento línea base /entrada. Es importante señalar que cada dupla responsable del acompañamiento e intervención, prepara un resumen con los aspectos más relevantes de la dinámica familiar, abordando las temáticas: Genograma Familiar, Salud, Uso de Redes, Vinculación con la escuela, lo que generará como insumo el plan de desarrollo
- Mis Estrategias Familiares, línea de seguimiento y monitoreo. A partir de la información levantada en el proceso de Profundización Diagnóstica, se establece el seguimiento de aquellos indicadores que se establecen como "A trabajar".
- Los profesionales que realizan el acompañamiento a las familias participantes; tutor/a, consejero/a, preparador/a laboral en el caso que corresponda, se exponen los avances y nudos críticos que se presentan en el proceso de acompañamiento
- Se generan los análisis de cada uno de los casos a modo de visualizar las gestiones que se deben propiciar para alcanzar el cumplimiento de los indicadores de cada una de las dimensiones

trabajadas en el proceso de acompañamiento.

- Es importante destacar aquellas instancias que se fueron consecuencia de este trabajo de acompañamiento técnico en modalidad remota a los profesionales ejecutores del Programa, que dicen relación con acciones como:
  - Monitoreos telefónicos para levantamiento de registros de contagios; reportes semanales de la situación de las familias relacionadas con monitorear a aquellas familias que alguno de sus integrantes estuviera con COVID positivo y como desde el Programa se podrían generar instancias de ayuda; entrega de mercadería, materiales escolares para los NNA, gestiones varias.
  - Levantamiento de situación de conectividad de las familias participantes; esto generó la posibilidad de entregar celulares y/o Tablet para favorecer tanto la conectividad de los NNA con su red escolar, como el contacto remoto desde los profesionales con las familias del programa, frente a situaciones de contingencia, considerando las complejidades propias de las familias.
  - Seguimiento desde los ejecutores en relación a la situación de los Privados de Libertad dentro de los centros penitenciarios.
  - Levantamiento de la situación socioeconómica de las familias, a partir de las gestiones como Ministerio de Desarrollo Social para la entrega de cajas de mercadería y/o insumos básicos de subsistencia.
  - Coordinación y articulación con las diferentes mesas de trabajo regional; Salud Mental y Prevención del Suicidio, Chile Crece Contigo, Subsecretaría de la Niñez, Oferta Intersectorial, FOSIS, entre otras, lo que logró generar tanto instancias formativas como instancias de gestión para alguna situación particular de las familias participantes.

## V. CONCLUSIONES

Se puede concluir que uno de los conceptos relevantes de esta práctica es la Flexibilidad, quedando demostrado en la capacidad de adaptarse a nuevas formas de trabajo, utilizar los recursos existentes dentro del

ecosistema de la red institucional y privada, sumado a descubrir nuevos espacios que han contribuido a darle continuidad al trabajo realizado, mantener contacto oportuno, tomar decisiones y ser definitivamente un nexo entre el Estado y las personas vulnerables.

Por otro lado, ha sido una oportunidad de Co-construcción entre todos los actores presentes en la intervención y acompañamiento familiar; ejecutores, equipo regional, profesional que constituyen la oferta intersectorial, que ha permitido validar y reconocer las capacidades y habilidades que cada profesional pone al servicio de la intervención, utilizar recursos, principalmente tecnológicos, que no habían sido utilizados anteriormente, considerando y destacado con ello como en condiciones adversas se han resaltado la creatividad e innovación.

Finalmente, uno de los puntos más importantes para este equipo de Asistencia Técnica va directamente relacionado con la Humanización de procesos, reconociendo esta instancia como un aprendizaje mutuo, en la cual se involucra en un alto grado la dimensión emocional, ya sea desde la importancia del estado de los profesionales y su relación con el medio, con las situaciones de estrés y las complejidades de las temáticas a desarrollar, permitiendo ser parte de los procesos de acompañamiento del 100% de las familias que participan en el Programa, visualizar los avances y/o dificultades que presentan, favorecer el seguimiento en terreno a las familias participantes, visualizar aquellas familias que, dado su situación particular, principalmente desde la dinámica familiar, escapan a la pertinencia de la intervención de acuerdo a la metodología del Programa, favorecer el análisis de los casos y toma de decisiones oportunas, generar instancias de coordinación con otras redes locales y/o institucionales en relación con poder agilizar gestiones en la obtención de beneficios para las familias participantes, mejora continua y retroalimentación del trabajo realizado, ya sea por los Equipos Ejecutores, como por el Equipo Regional del Programa, incorporar otras estrategias que permitan facilitar la resolución de nudos críticos que se levanten en cada caso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Familia, M. d. (2020). Norma Técnica. Modelos de Intervención para niños, niñas y adolescentes cuyo adulto significativo se encuentre privado de libertad. Chile.
- Familia, M. d. (2020). Orientaciones para acompañamiento remoto a familias del Programa Abriendo Caminos, en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19. Chile.
- Familia, M. d., & Metodológico, S. d. (2020). Orientaciones Metodológicas para la Gestión de la Matriz de Bienestar. Chile.



## Plan de Co-cuidado de Equipo 2021

**Autora**  
**Bárbara Galaz Painecura**

Eje 3: Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia

**Programa Abriendo Caminos**

[bgalaz@enmarcha.cl](mailto:bgalaz@enmarcha.cl)

ONG ENMARCHA

### I. RESUMEN

ONG ENMARCHA presenta el "Plan de Co-cuidado de Equipo 2021", como parte de las buenas prácticas para el Congreso Regional del Subsistema Seguridad y Oportunidades, la cual se enmarca en el Eje 3, Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia. Iniciativa que reconoce a los profesionales de la organización como sujeto de cuidado a través de la promoción de acciones que velan por el bienestar e incentiva el cuidado de la salud mental, como factor principal para la ejecución en una intervención con personas.

### II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El año 2006 comienza ONG ENMARCHA, organización sin fines de lucro que nace para apoyar iniciativas sociales lideradas por jóvenes, trabajando a nivel de universidad y barrios vulnerables. La ONG trabaja por el reconocimiento de los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), velando para el efectivo ejercicio de su ciudadanía, reconociendo ser un factor fundamental para el desarrollo de sus propias vidas y sus comunidades. A partir del 2011 la organización comienza con acompañamiento a NNA con adultos significativos privados de libertad, a través del programa Abriendo Caminos en la Región Metropolitana y actualmente en la Región de O'Higgins. Este programa tiene como objetivo, mitigar

los efectos psicológicos, familiares y sociales que les provoca la separación forzosa prolongada del adulto significativo, siendo parte de la política pública del Estado Chileno, a través del Subsistema de Seguridad y Oportunidades.

Los profesionales que trabajan en el programa Abriendo Caminos se enfrentan a una difícil realidad, entendiendo que los usuarios que participan de dicho programa son familias que viven en situación de vulnerabilidad y que se ven expuestos a procesos de separación forzosa de un adulto significativo. En Chile más de 43.000 NNA tienen a su padre y/o madre privados de libertad, los cuales se encuentran en riesgo de vulneraciones en materia de derechos humanos (ONG ENMARCHA, 2021).

Por lo anterior es que las familias del programa se ven afectadas no sólo por factores socioeconómicos, sino también a nivel emocional dadas las consecuencias generadas por este contexto.

La intervención se basa principalmente en un acompañamiento psicosocial donde se trabajan las diversas áreas de bienestar: Salud, educación, vivienda, ingresos, trabajo, familia y promoción de derecho con los NNA y sus familias, con el fin de mejorar su calidad de vida y que logren el pleno ejercicio de derecho. Los profesionales acompañan este proceso de manera

directa a través de visitas sociales, gestiones de redes, etc. Por lo tanto, el rol del acompañamiento psicosocial es primordial para lograr que las familias logren un bienestar total. Sin embargo, el contexto social del último año, ha provocado modificaciones en la ejecución, generando nuevos desafíos en los profesionales, buscando estrategias que les permita mantener el acompañamiento con las familias vía remota. Este cambio de contexto social generó consecuencias no sólo en la intervención, sino también en lo personal.

Los profesionales que trabajan en el área de bienestar social o al cuidado de otros, se han visto a un más afectados a nivel laboral y personal, tras el acompañamiento a familias donde se abordan problemáticas sociales que han ido en aumento por la Pandemia. Las afectaciones se observan en la propia intervención:

Los profesionales debieron adecuarse a las nuevas formas de trabajar vía remota. Teniendo que realizar el acompañamiento vía telefónica en sus propios hogares y no en un espacio laboral.

Se buscaron formas de innovar en la intervención para que el vínculo con las familias persista y se logre el apoyo necesario.

Tuvieron que acompañar emocionalmente a las familias en un proceso social crítico, conteniéndolas de ciertas problemáticas que se produjeron a causa de la Pandemia, como la cesantía, bajos ingresos, hacinamiento en sus hogares, bajas herramientas de contención y resolución de conflictos, etc.

La intervención se dificultó debido a la intervención remota. El Programa Abriendo Caminos se caracteriza por el acompañamiento directo y constante con las familias, a través de visitas, sin embargo, el contexto no permitió trabajar con las familias a nivel presencial, sino que sólo desde la virtualidad, lo cual fue un factor complejo para la contención familiar en crisis sanitaria, generando frustración y estrés en los profesionales.

Dado lo anterior, es que se busca a través de un Plan

de Co-cuidado, promover el bienestar de los/las trabajadores de ONG ENMARCHA, tras la crisis sanitaria que ha repercutido en los distintos ámbitos de las personas. Además, la cotidianidad, se vio interrumpida por las acciones preventivas del Estado, como las cuarentenas, Plan Paso a Paso, y las fases por comunas. Dichas acciones cambiaron la realidad tanto personal como laboral.

El Plan de Co-cuidado está diseñado para el total del equipo de ONG ENMARCHA, 27 personas, donde la mayoría son trabajadores sociales y/o psicólogos, de un rango etario entre los 25 a los 35 años, la mayoría con experiencia en el ámbito. Por lo tanto, el desgaste a consecuencia de la experiencia laboral en lo social y además sumado al contexto de Pandemia, es que el Plan de Co-cuidado logra ser pertinente ante el desafío. Se observa que los efectos de esta crisis sanitaria, ha sido no sólo un agotamiento a nivel de salud física sino también psicológica. En cuanto a esta última, podemos relacionarla al Síndrome de Burnout que es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Por lo tanto, es un estado de agotamiento mental, emocional y físico por exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Así mismo, la OMS define la "fatiga pandémica", como las consecuencias producidas por las medidas restrictivas del confinamiento, incertidumbre, empobrecimiento y otros; generando ansiedad, tristeza, desánimo, apatía y desesperanza ante el futuro. (Tapia, 2021).

Dado todo lo anterior, es que se hace primordial generar acciones en el equipo de la ONG, que generen bienestar laboral y personal, logrando empatía dado el contexto actual.

### III. OBJETIVOS General

- Diseñar un Plan de Co-cuidado de equipo que promueva el bienestar de los/las profesionales de ONG ENMARCHA a través de acciones que incentiven el cuidado de la salud mental.

## Específicos

- Promover espacios grupales entre profesionales de la ONG para fomentar el autocuidado y la generación de redes de apoyo.
- Generar guías que entreguen herramientas, datos y reflexiones sobre el autocuidado a los/las profesionales.
- Realizar actividades lúdicas para el equipo con el fin de propiciar espacios de esparcimiento y encuentro, fuera de las temáticas estrictamente laborales.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

- Actualmente la ONG cuenta con una política de recursos humanos que ha sido diseñada en el valor de los trabajadores aportando a su bienestar, siendo coherente con la línea de intervención. Algunas acciones ya implementadas son:
- Entregar como día libre los interferiados.
- Posibilidad de pedir media jornada libre el día de tu cumpleaños en el mismo día hábil o la jornada AM del día siguiente.
- Jornada laboral hasta las 16.00 hrs., los días viernes, siempre que las actividades territoriales lo permitan.
- Posibilidad de pedir día libre para realizar cambios de domicilio (1 al año).
- Disponibilidad de tres días administrativos al año.
- Igual condiciones laborales de trabajadores honorarios y contratos.
- Desarrollo de instancias de capacitación y formación
- Posibilidad de solicitar apoyo a la coordinación en todo momento.

A través del Plan de Co-cuidado de equipos comienza un nuevo desafío en la ONG ENMARCHA, la cual decide promover en el equipo de trabajo, ser sujetos de cuidado a través de buenas prácticas que contribuyan en sus vidas personales y laborales a través de acciones planificadas anualmente:

Guías de autocuidado: Se hace entrega de esta guía

cada dos meses en el año, la cual consiste en un documento virtual llamada guía de autocuidado, con el objetivo de entregar herramientas y técnicas para que cada integrante de ENMARCHA incorpore a su rutina de teletrabajo. El contenido de estas guías varía según las necesidades del equipo y lo que se reflexiona en las reuniones.

Actividades de cuidado por equipo de trabajo: Se ejecutan actividades virtuales de cuidado cada dos meses por cada equipo de trabajo (según el proyecto), acciones que son adaptadas a las necesidades de cada equipo de trabajo de la ONG. Por lo tanto, son espacios de descompresión, vaciamiento o de trabajo de algunos aspectos organizacionales, que ayudan a evitar el desgaste o a disminuir la presencia de este.

Actividades de cuidado para todos/as los integrantes de ENMARCHA: dos veces al año, se implementan actividades masivas (toda la organización) de cuidado dirigidas por algún profesional externo a la ONG, en función de las necesidades que se consideren importante abordar. Por ejemplo, talleres de relajación o yoga, trabajar algún aspecto organizacional o realizar actividades lúdicas y de distensión.

Concursos: Para establecer instancias de diversión y hacer más ameno el teletrabajo, se aplican concursos virtuales y/o presenciales (según avancen los proceso de desconfinamiento) todos los meses con todos los trabajadores de la ONG; Se les propone una prueba o juego, y la persona que obtenga mayor puntaje, ganará un premio que se le entregará en el domicilio, es de carácter voluntario y no obligatorio oarticipar.

Todas las actividades anteriormente nombradas son parte del Plan de Co-cuidado de equipo, buscando amortiguar el estrés laboral y generar instancias de cuidado en equipo.

## V. CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados de esta buena práctica, han potenciado la política de recursos humanos de la ONG, que busca beneficiar a los/las trabajadores/as de la

organización. Esta gestión ha impactado positivamente en la historia de la ONG, porque se ha formalizado la línea de Co-cuidado a través de acciones concretas, con plazos y con fines establecidos.

La ONG siempre ha fomentado prácticas laborales positivas para los trabajadores, sin embargo, este plan logró concretar dichas acciones para ser replicadas en los siguientes años. Sin embargo, este proceso carga desafíos primordiales, en primer lugar, debe ser un proceso innovador que genere coherencia con el objetivo deseado, adecuándose al contexto social, ya sea presencial o remoto. En segundo lugar, se espera que el equipo comprenda la importancia de participar de dichas actividades remotas y que logren generar el mismo impacto que las actividades presenciales. En tercer lugar, el desafío es que dicho Plan de Co-cuidado pueda replicarse en todos los equipos y no sólo del área social, con el fin de que cause impacto en los profesionales.

Los principales aprendizajes del proceso se van construyendo a través de la opinión de los propios participantes ante las actividades y/o material entregado, los cuales han sido evaluado positivamente por los/as trabajadores, se observa también positivamente la reacción de ellos y ellas en las mismas instancias grupales, sin embargo, se hace primordial realizar una encuesta final que demuestre qué acciones deben mejorar y cuáles logran cumplir las expectativas del Plan de Co-cuidado.

Finalmente, se puede concluir, que este tipo de acciones se hacen esenciales en el área de intervención directa, principalmente porque la salud mental de los trabajadores pudiese influir de manera negativa a la intervención, los programas sociales con los que se trabajan, son complejos y de alta vulneración, requiriendo precisión, proactividad, atención y empatía en los procesos de intervención en tiempos de Pandemia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., y Suárez J. (2006). Síndrome de Burnout, de Medigraphic. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- ONG ENMARCHA (2021). ¿Quiénes somos? - Historia. Recuperado de <https://enmarcha.cl/historia/>
- Tapia, M. (2021). Agotamiento mental y físico. ¿Agobio o fatiga pandémica? Especialistas de la U. de Chile abordan las secuelas de la Pandemia en la salud mental, de Universidad de Chile. Recuperado de <https://www.uchile.cl/noticias/172774/agobio-pandemico-y-las-secuelas-de-la-pandemia-en-la-salud-mental>

## **Servidores Públicos y Gestión del Talento: Los Dilemas entre las Personas y la Institución. Experiencia desde el Equipo Regional del Subsistema Seguridades y Oportunidades.**

**Autora**  
**Karen González Flores**

Eje 3: Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia  
kgonzalezf@desarrollosocial.gob.cl gonzalez.f.karen@gmail.com

**Subsistema Seguridades y Oportunidades**

Seremi Desarrollo Social y Familia región de O'Higgins

### **I. RESUMEN**

Los cambios dinámicos presentes en las necesidades de la población más vulnerable nos desafían a buscar nuevas exigencias en la calidad de los servicios que demandan mayor empatía con el ciudadano. Para conseguirlo, necesariamente se debe asignar mejor uso al capital intelectual y talento para maximizar la eficacia, el impacto de gestión pública y su modernización.

Pero sabemos qué el sector público requiere nuevas formas de gestión del talento, nuevas estrategias para generar organizaciones horizontales, servicios compartidos y espacios para compartir experiencias y conocimiento. La necesidad de innovación en los(as) funcionarios(as) es alta, pues juegan un papel determinante en la ejecución de Programas Sociales, lideran estas intervenciones, pero carecen de la posibilidad de desarrollar su carrera profesional en este entorno organizacional.

A partir de la consideración de que el ser humano es el elemento esencial de las organizaciones, este trabajo tiene como objetivo principal resaltar la necesidad de instaurar la Gestión del Talento (GT) en el Servicio Público (SP), que otorgue valor agregado y permita una interacción de desarrollo y sea benéfica entre los(as)

funcionarios(as) públicos(as) y a quienes se dirige la política pública.

Los(as) profesionales involucrados a nivel regional en esta iniciativa, fueron protagonistas en el diseño y desarrollo de acciones de mejora que potencian la capacidad y contribuye en el compromiso de quienes desarrollan esta labor. Su implementación inicia en el año 2018 tomando como referencia los desafíos del Ministerio de Desarrollo Social y los resultados organizacionales del Servicio Regional, y en función de las necesidades profesionales detectadas en el equipo, se determinaron las competencias directivas necesarias para contribuir con iniciativas innovadoras que de forma estratégica apuntan al cumplimiento idóneo de la política social de grupos vulnerables. Su aplicación demuestra un incremento de la eficiencia y productividad en la ejecución de Programas Sociales que van en beneficio de población en la Región.

El Modelo busca alcanzar el máximo potencial de los(as) funcionarios(as) públicos(as) mediante técnicas colaborativas e innovadoras de desarrollo y gestión de talento, como el coaching ejecutivo y mentoring de equipos, para aumentar sus posibilidades de afrontar adecuadamente los retos profesionales.

Dada la compleja y cambiante realidad social que enfrentan los(as) funcionarios(as) en el ámbito público, el desarrollo del talento profesional se transforma en una ventaja competitiva para fortalecer la capacidad institucional del Estado, sobre todo cuando sus competencias repercuten en los servicios que están a disposición de personas y familias en situación de vulnerabilidad en nuestra región y país.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión del talento - Servicio Público - Desarrollo organizacional.

## II. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Es conocido en Chile que existen marcadas diferencias en la gestión del recurso humano entre el sector privado y el sector público; De hecho, en este último, a las personas que trabajamos para el Estado, nos identifican con una cualidad crucial: la vocación. Pero esta puede verse afectada porque el servicio público en Chile se caracteriza por un ambiente laboral inestable que muchas veces depende de las condiciones políticas que enfrente el país. Esto, sumado a la escasa importancia que se otorga al capital humano y la inexistencia de una política de Recursos Humanos (RR.HH) tiene como resultado profesionales que no alcanzan su potencial máximo o el nivel productivo esperado. Dada la realidad cambiante y compleja que enfrentan quienes se desempeñan en el SP, el desarrollo profesional puede transformarse en una ventaja competitiva para este tipo de instituciones, puesto que repercuten directamente en la ejecución de políticas sociales y en el impacto que producen en la población más vulnerable a las que están dirigidas.

Otro factor significativo para mencionar, es la alta rotación de quienes lideran los equipos en el SP, lo que genera constantes cambios en los grupos de colaboradores, porque también se modifican los estilos de liderazgos, instaurando una inestabilidad que siempre está presente en el ámbito de trabajo, y que afecta directamente en el desempeño y la productividad de la organización.

Para lograr un mejor gobierno, es necesaria la profesionalización de la función pública. Se entiende por tal la garantía de posesión por los servicios públicos de una serie de atributos como el mérito, la capacidad, la vocación de servicio, la eficacia en el desempeño de su función, la responsabilidad, la honestidad y la adhesión a los principios y valores de la democracia (CLAD, 2003). Sin embargo, este sector al gozar de menos autonomía para administrar sus procesos (porque dependen del Estado) no realza la importancia del capital humano, de hecho, no cuenta con una unidad específica de bienestar para los trabajadores, sino que está ligado netamente a los procesos administrativos. Los que destacan son: el reclutamiento y selección de personal (con insuficientes herramientas en la descripción y análisis de cargo), compensación y beneficios sociales (estos últimos muy escasos), higiene y seguridad (con énfasis sólo en la prestación de servicios médicos), evaluación de desempeño (1 o 2 veces al año) y entrenamiento y desarrollo (capacitación continua cuyo foco es la actualización del conocimiento).

Como se observa, el desarrollo profesional ligado a las competencias personales y relaciones laborales no son parte de la lista de procesos relevantes dentro de las instituciones públicas, y por ende no existen declaraciones de políticas de RR.HH que intervengan directamente en estas últimas variables, que sin duda influyen -positiva o negativamente- en el desarrollo organizacional.

La necesidad de incorporar este tema también está relacionado con el cambio de la Ley N° 20.955 del 20 de octubre de 2016, que modifica la Ley N° 19.882, donde se sustituye el concepto de RR.HH por el de GP, cuyo objetivos define en el art. 1, N°1, letra q: "impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados a través de ellos, para su implementación descentralizada, tendientes a estandarizar materiales relativos al reclutamiento y selección de personas, concursos de ingreso y promoción, programas de inducción, programas de

capacitación, sistemas de promoción, sistema de calificaciones y otras materias referidas a buenas prácticas laborales" (Rivera, 2018).

Ahora bien, se debe reconocer que a pesar de estos pequeños progresos en términos conceptuales, se debe avanzar en lo práctico y en identificar las necesidades reales que tiene el RR.HH de acuerdo a sus características particulares. En los SP, y en este caso particular, en las Secretarías Regionales Ministeriales DSyF, se conforman equipos con características y perfiles profesionales muy diversos, de generaciones distintas, algunos(as) con sectores políticos definidos, a los cuales no se apoya para adaptarlos a las características culturales de la organización pública (marcada por la burocracia), obteniendo por resultado un equipo de trabajo que no alcanza su máxima eficiencia y que no desarrolla su talento.

La gestión del talento humano en el sector público se ha centrado en la administración de personal, y poco se ha avanzado en la gestión estratégica del área y su aporte al logro de los objetivos institucionales. En Chile, existe una Institución que se dedica a la profesionalización y al mejoramiento de la función pública. Se trata del Servicio Civil, SP descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.

Desde su creación, el Servicio Civil ha participado activamente en el proceso de profesionalización y mejoramiento de la gestión pública, impulsando y asesorando a servicios, organismos y autoridades de gobierno en materia de Gestión Estratégica de Personas. Con aproximadamente 200 mil funcionarios y funcionarias a nivel nacional, el personal de la Administración Civil del Estado representa -a nivel del Gobierno Central- cerca de un 3% de la fuerza laboral del país. La calidad y el buen desempeño de las personas que trabajan en el sector público son fundamentales para cumplir con éxito los objetivos estratégicos de toda organización y, por ende, del Estado en su conjunto, sirviendo con mayor calidad y eficiencia a la ciudadanía. Sumisión es "fortalecer la función pública y contribuir a la

modernización del Estado, a través de la implementación de políticas de gestión y desarrollo de personas y altos directivos, para promover un mejor empleo público y un Estado al servicio de los ciudadanos" (Dirección Nacional del Servicio Civil, s.f.). Contempla dos grandes áreas de trabajo: Sistema de Alta Dirección Pública, y Gestión y Desarrollo de Personas. La primera Área, se encarga de desarrollar e implementar acciones para el adecuado funcionamiento de la alta dirección pública, además de promover el desarrollo y acompañamiento de los altos directivos y prestar apoyo administrativo y técnico al Consejo de Alta Dirección Pública para que este pueda dar cabal cumplimiento de sus funciones. Por otro lado, en la Gestión y Desarrollo de Personas, a través de un equipo multidisciplinario de consultores se desarrolla un acompañamiento técnico y monitoreo a Ministerios y Servicios Públicos para el diseño e implementación de Políticas y Prácticas de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Este acompañamiento se desarrolla por medio de diversas estrategias y acciones, entre otras, asesoría, capacitación y formación, monitoreo, encuentros, definición de lineamientos y estándares en gestión y desarrollo de personas, con el propósito que los servicios públicos puedan dar cumplimiento a la normativa y estándares establecidos, lograr mejores resultados organizacionales y mejorar la calidad del empleo público (Dirección Nacional del Servicio Civil, s.f.).

Aquí se genera una de las dificultades con los funcionarios públicos a nivel regional y local, puesto que el trabajo desarrollado por esta Institución está dirigido a las autoridades, directivos y jefaturas, dejando fuera la gestión del talento a aquellos profesionales cuya función principal es la ejecución de políticas públicas y quienes tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los objetivos de cada institución pública.

Por último, y dada la importancia del cumplimiento del objetivo del servicio público en materia de desarrollo social, que es el caso, y tal como lo declara su misión institucional: "Contribuir en el diseño y aplicación de

políticas, planes y programas en material de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social" (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 1990), es decir, velar por la óptima ejecución de políticas públicas y que las personas tengan mayores oportunidades, es que se hace necesario generar estrategias que permitan mostrar que es fundamental que los profesionales que aquí se desempeñan cumplan con las competencias que exige el perfil profesional para cumplir dicha misión.

### III. OBJETIVOS

- Visibilizar las innovaciones que ha desarrollado el equipo regional del Subsistema Seguridades y Oportunidades de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia O'Higgins, para gestionar su propio talento, mejorar su desarrollo profesional y demostrar cómo sus resultados han impactado directamente en la implementación de políticas sociales que atienden grupos vulnerables en la región de O'Higgins.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La implementación de esta iniciativa inicia en el año 2018 (continúa vigente) tomando como referencia los desafíos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y los resultados organizacionales del Servicio Regional. En función de las necesidades profesionales detectadas en el equipo, se determinaron las competencias directivas necesarias para contribuir con iniciativas innovadoras que de forma estratégica apuntan al cumplimiento idóneo de la política social de grupos vulnerables. Su aplicación demuestra un incremento de la eficiencia y productividad en la ejecución de Programas Sociales que van en beneficio de grupos vulnerables de la región.

Este equipo regional, está compuesto por 9 profesionales del área social, 1 de ellos ocupa el cargo de Coordinador/a del Subsistema, mientras que el resto se dividen en 4 Encargados Regionales de los

Programas, y los otros 3 como Especialistas de Grupos Vulnerables (EGV).

Cada uno de ellos/as debe velar por el adecuado funcionamiento de los Programas que tienen a su cargo, además de establecer relación directa con aquellos equipos profesionales ejecutores a nivel local. A continuación, se detallan las características principales del equipo. Se diferencian notablemente en la antigüedad laboral y en las edades de sus integrantes, lo que produce una variación en términos técnicos, de experiencia profesional y de competencias. Lo componen Asistentes Sociales, Trabajadores Sociales, Psicóloga, Sociólogo.

Al ingresar al Servicio, inician un proceso autónomo de aprendizaje, sin un perfil de cargo en base a competencias, y sólo cuentan con la guía metodológica de cada Programa, la que expresa de manera general (orientaciones) las funciones que debe desarrollar cada profesional.

La característica principal de los Programas, es que en el marco del convenio que se celebra entre el Servicio y las instituciones ejecutoras para implementarlos, se estipula que la responsabilidad absoluta de la contratación de estos profesionales es la institución ejecutora, quedando el equipo regional del Servicio, sin injerencia en aspectos relacionados a su desarrollo profesional. Justamente en este punto, se generan las siguientes dificultades:

La contratación de profesionales, al quedar a libre decisión de los ejecutores, pueden existir profesionales que no cumplen con las exigencias técnicas y competencias profesionales que se requieren para el cargo.

Las modalidades de contratación, remuneraciones, desarrollo de personas, entre otros aspectos de la calidad de vida laboral, varían entre instituciones ejecutoras, aun cumpliendo la normativa legal vigente, pero se generan importantes desigualdades en estos ámbitos en los equipos que realizan la misma labor. Ocurre en ocasiones, que las contrataciones son formalizadas por

recomendaciones políticas, perjudicando la objetividad que debe tener el proceso de selección y reclutamiento.

Existe una evidente sobrecarga laboral en los profesionales que se desempeñan en estos Programas, lo que afecta directa y negativamente en su ejecución. Aunque el/la funcionario/a regional alerte esta situación, no influye en las decisiones de la institución ejecutora. Es fundamental también destacar que hay equipos ejecutores que se destacan por su trabajo y el desarrollo óptimo del Programa, pero también existen aquellos que no cumplen las condiciones técnicas de los convenios afectando los resultados y la calidad de ejecución en la Región.

La carga laboral de los/as funcionarios/as regionales dificulta el desarrollo de estrategias y acciones que permitan nivelar en términos de competencias profesionales a los equipos ejecutores. Lo que se acentúa cuando en realidad este equipo regional enfrentan los mismos obstáculos que los equipos ejecutores, por ejemplo: El profesional de ese nivel despliega una serie de actividades y tareas para el cumplimiento de metas, pero no tiene claridad de cuáles son las competencias asociadas a su cargo. Por lo mismo, una vez incorporado al Servicio, dependerá de cada uno/a el valor agregado que entrega en su trabajo diario.

Dada la inexistencia de un departamento/unidad que esté al servicio del recurso humano, queda a disposición también de la Coordinación del Subsistema, si se trabaja o no en torno a las competencias profesionales de cada uno de los/as profesionales.

Esta situación organizacional afecta directamente el cumplimiento de objetivos institucionales entendiendo que algunas organizaciones sí que han sabido hacer evolucionar sus modelos de gestión del talento de personas, innovando y creando unas estructuras organizacionales lo suficientemente creativas, capaces de mostrar rendimientos muy por encima de la media, superior ventaja competitiva, menores índices de rotación y mayores niveles de satisfacción laboral (Sánchez, s.f.).

En este sentido, existen una serie de factores claves que las organizaciones con éxito han adaptado, entre ellas: la búsqueda creativa en la diferenciación de las capacidades competitivas, una innovadora cultura organizacional focalizada en el compromiso con el talento de las personas, un creativo desarrollo en el modelo de liderazgo que sepa gestionar la complejidad organizacional en todos los niveles y la búsqueda de aceleradores del rendimiento que casen con estructuras cada vez más planas y autónomas en la toma de decisiones.

El mismo Servicio Civil que se ha mencionado con anterioridad, en el año 2015 publica un documento denominado "El Directivo Público de Hoy", donde reconoce y explicita los roles del alto directivo público, sin embargo, las características que allí se estipulan no están relacionadas exclusivamente a los altos mandos, puesto que éstos tienen una función política. El directivo público, en particular el de primer nivel, está mandatado a cumplir con una agenda institucional, por tal motivo estos roles deben potenciarse en los funcionarios regionales y locales para conseguir una efectiva gestión del talento y que de esta forma mejorar la productividad y calidad de los procesos.

Para lo anterior es necesario preguntarse cuál es el valor público que se debe crear o fomentar, y esto pasa por responder acertadamente preguntas tales como: ¿Qué esperan los ciudadanos de nuestra institución o programa? ¿Qué esperan los ciudadanos de nuestra actuación? ¿Qué esperan o qué valoran nuestros beneficiarios directos? En definitiva, se considera que se crea valor público cuando se atienden eficaz y consistentemente las demandas de la ciudadanía, considerando tanto las necesidades y expectativas de los usuarios directos, como las demandas y expectativas de los ciudadanos que no son usuarios de sus servicios, pero para quienes los objetivos que persigue el Estado deben ser legítimos. En efecto, el concepto de valor público, busca un equilibrio virtuoso entre dos elementos que han estado permanentemente presentes en el debate de las políticas públicas: la eficacia y la legitimidad (Servicio Civil, 2015).

Tomando esto como base, se decide implementar diversas acciones que apunten a dotar a este equipo, de competencias profesionales necesarias para su quehacer. Esto a través de un Plan de Desarrollo Profesional (PDP), que contiene estrategias participativas que entregan la posibilidad de afrontar adecuadamente los retos profesionales. Su propósito es que el desarrollo profesional individual que se potencia y la gestión del talento, beneficie al Estado, puesto que los/as profesionales se adapten más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación.

El objetivo general del PDP: Potenciar las competencias profesionales de este equipo regional del SP, a través de la GT, agregando valor a la institución y a la ejecución correcta de políticas públicas que beneficien a los usuarios del Subsistema Seguridades y Oportunidades.

Los específicos: Diseñar un Plan de Desarrollo Personal de carácter individual y grupal, integrando la experiencia y perspectiva de cada participante, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de un Test de Habilidades Directivas.

Proponer acciones que potencien las habilidades personales, interpersonales y grupales de los integrantes del equipo mediante estrategias participativas.

Desarrollar una evaluación de proceso que permita visibilizar la utilidad de la implementación del PDP, en los procesos que lidera un equipo de trabajo del servicio público.

Para alcanzar resultados efectivos en las etapas del proceso de implementación de esta acción innovadora, se consideraron técnicas y estrategias, principalmente el coaching ejecutivo y mentoring de equipos para potenciar sus habilidades personales (manejo del estrés y el bienestar, y el desarrollo del autoconocimiento), habilidades interpersonales (ganar influencia con los otros, motivación a los demás y la comunicación de apoyo) y las habilidades grupales (liderar un cambio positivo, formación de equipos eficaces de trabajo y habilidades de delegación).

## V. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta acción innovadora reflejan los desafíos que enfrenta la gestión del talento en el contexto público actual. Se ratifica progreso en el desempeño, adaptación rápida a las necesidades de cambio e innovación, exponiendo los desafíos que enfrenta la GT en la actualidad. Asimismo, el efecto cascada de estas prácticas innovadoras ha permitido una importante extensión territorial y un aumento considerable en el volumen de profesionales participantes otorgando herramientas prácticas para realizar su labor de líder regional/local, fortaleciendo la labor del Ministerio.

Si se considera la gestión de talento humano como el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes de la fuerza laboral, se debe enfatizar en destacar a las personas con alto potencial. Por este motivo es tan relevante que las entidades de trabajo se involucren en la gestión del talento con estratégicas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados de la organización. Con ello se pueden alcanzar beneficios no sólo en la reducción de costos (económicos, tiempo), sino que en la satisfacción del cliente interno y externo, en la calidad y productividad.

Los principales hallazgos que ha revelado esta acción innovadora, están relacionados con la escasa literatura existente y/o estudios en RR.HH. en el servicio público, desconocimiento de la temática de la GT y de la labor del Servicio Civil. También se visualiza que este ámbito no se considera primordial para mejorar la competitividad del Servicio y de la satisfacción de los stakeholders. Se concluye la necesidad de implementar procesos de mejoramiento continuo, implicando y comprometiendo a todos los actores involucrados.

Es primordial destacar la importancia de las competencias estratégicas, gerenciales u operativas, técnicas y personales en los/as servidores públicos entendiendo que son los/as propios/as profesionales (independiente de las condiciones laborales) los y las que pueden impactar positivamente en la Institución y su misión. Debemos considerar que el éxito en los

resultados de las políticas públicas en lo local, está supeditado a las competencias de los/as profesionales a nivel comunal, provincial y regional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Buyreu, P. (s.f.). People Analytics y Gestión del talento. UOC.
- Rivera. (2018). Relaciones Laborales en el sector público: desarrollo histórico y propuestas regulatorias. Un Estado para la ciudadanía, 451 - 454.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (1990). Obtenido de <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/historia>
- CLAD. (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública. Obtenido de <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=10facea6-7e22-4c84-b821-479ba1e42346>
- Dirección Nacional del Servicio Civil. (s.f.). Obtenido de <https://www.serviciocivil.cl/nuestra-institucion/servicio-civil/>
- Dirección Nacional del Servicio Civil. (s.f.). Obtenido de <https://www.serviciocivil.cl/gestion-y-desarrollo-de-personas/>



# Riesgos Psicosociales Laborales asociados a la intervención mixta remota- presencial, en Profesionales dedicados al acompañamiento de usuarios de los Programas de Infancia y Adolescencia

**Autor**  
**Jansen Dávila Quintero**

Eje 3: Acción Social Innovadora en Tiempos de Pandemia

**Programa Abriendo Caminos LEV San Fernando**

jansendavila.prodel@gmail.com

Corporación PRODEL

## I. RESUMEN

El presente aporte intenta tener un acercamiento a diferentes procesos que por nuestra profesión de acompañar caminos para el cambio y nuevas posibilidades, no le generamos la suficiente atención, pero que indudablemente afecta nuestra calidad de vida, específicamente los factores psicosociales laborales asociados a nuestras funciones están generando una huella en nuestro quehacer diario, sin embargo, como es un idioma que desconocemos, intentamos dar sentido a través de nuestras interpretaciones, las cuales, muchas veces las proyectamos en conductas erráticas. Hablar del síndrome de agotamiento emocional aparece como algo lejano, que no ha calado aún en nuestro lenguaje, o tal vez, no queramos entenderlo, debido a escases de ofertas donde podamos alzar la voz, sin que seamos prejuiciados por aquellos que también lo desconocen.

Las consultas psiquiátricas y psicológicas que derivan en licencias médicas, pueden verse como algo natural, como una salida negociada ante la desventaja contractual, sin embargo, aún sin negar que esto sea una realidad, también es cierto que durante la Pandemia ha aumentado el estrés laboral, identificado como tensión laboral, y que para algunos,

la salida fácil es la licencia, sin embargo los factores de riesgo siguen existiendo adheridos a las funciones, al sistema, al clima laboral, y las demás dimensiones de la organización y división del trabajo.

El autor del presente, aspira nada más que se observen estos factores, mientras sigan siendo factores, pues una vez convertidos en riesgos, son los profesionales de nuestro sector, quienes seguirán conviviendo y recitando las consecuencias, en un lenguaje y comportamientos que han ocupado como una forma de manifestarlo.

## II. OBJETIVOS

- Describir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, sus consecuencias y estrategias de prevención, en profesionales con atención mixta: remota-presencial
- Demostrar que la atención de manera consciente y sistematizada disminuye los factores de riesgo psicosociales laborales y permite mayor estabilidad y salud organizacional para los profesionales, de manera tal que se proyecte mayor calidad en el servicio a los usuarios y participantes de los programas.

### III. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

El presente análisis documental, ha sido recabado desde la investigación-acción-participativa, por medio de focus group, seminarios diagnósticos, revisión de instrumentos con fines psicolaborales y entrevistas individuales.

En los focus group, donde la temática ha sido el abordaje mixto: de la telemedicina (en contexto laboral y teletrabajo) y el abordaje presencial, donde las respuesta tipo han sido recopiladas de forma no sistemática, pero que apuntan a dilucidar el malestar psicológico generado por la falta de control sobre la tarea, donde existen profesionales que no han sido formados en telemedicina, desconociendo las técnicas estandarizadas para tales fines, lo que los conlleva a manejar escasa certeza sobre la efectividad de sus intervenciones. Otros factores intervienen y se yuxtaponen, en este sentido, la necesidad de esconder emociones, factor que ha sido marcadamente particular en esta nueva realidad, donde los profesionales han tenido que digerir situaciones de sus circunstancias para poder proseguir y atender la vulnerabilidad de participantes y usuarios de los programas.

En este mismo sentido, la variable de exigencia emocional que conlleva la práctica diaria, que implica estar dispuesto/a para otro, aun cuando la dinámica interna no sea apresto para generar cambios importantes en otro, aunado a la alta demanda emocional que requiere escuchar y atender situaciones de vulneración de derechos y la normalización de situaciones problemáticas, si la que intenta sostener, no está dispuesta, por factores interviniéntes, ya sean personales u organizacionales, llega consigo la despersonalización en las atenciones, típico en el sector servicios y de salud. Dicha despersonalización es un criterio que se explica para el síndrome de agotamiento emocional, Burnout, el cual genera impactos importantes sobre la salud y el futuro de los profesionales afectados, si no son tratados con rigurosidad, aunque siempre la recomendación será la prevención antes que la atención de segundo orden y la terciaria.

El agotamiento emocional de los profesional, se ve reflejado en diferentes factores que tienen que ver con la organización y división del trabajo: exigencias cuantitativas, control sobre la tarea y el tiempo, escasa integración con la organización, escasas posibilidades de desarrollo y el cambio que sintió ante la modificación de su lugar de residencia, por una proyección de su lugar de trabajo.

En un grupo de profesionales que acompañé, con escasa a mediana experiencia laboral, manifestaron su preocupación por el trato vejatorio de parte de magistrados en una comuna del norte del país, lo que acrecentaba la tensión ante la elaboración de los informes y la preparación de los casos ante las audiencias, lo cual generaba un impacto importante en su salud mental. Una profesional manifestaba que al momento de recibir la notificación de audiencia ante ese magistrado, sentía mareo y ganas de solicitar la renuncia, sin embargo, optaban por pedir licencia por salud mental previo a la celebración de los actos, los cuales se hacían de manera virtual. En este sentido, se generaba la sensación de inseguridad, un desajuste por temor a perder su empleo, situación que les impide avanzar en el resto de los procesos de trabajo, enraeciendo el clima organizacional, pues las demás profesionales buscan generar un equilibrio en las responsabilidades, decayendo un peso poco equilibrado en otras personas, quebrantando la armonía entre las relaciones.

Los casos demuestran, cómo la exposición a los factores psicosociales laborales, generan un impacto importante en la salud de los profesionales, que día a día, están no solo inmersos acompañando procesos humanos, también están conviviendo o más bien "lidiando" con procesos administrativos rigurosos, que minan la salud mental y física, desapegándose de la sensibilidad humana, sensibilidad necesaria para vincularse y observar de cerca los riesgos potenciales en los cuales están inmersos usuarios y participantes, y donde la virtualidad y su escaso control en herramientas de su adecuado uso, han alejado el interés por la cercanía de los NNA y sus cuidadores, atestados de pantallas, o más bien de alternativas de cambio transmitidas a través de la telemedicina.

Como dato adicional, los instrumentos pre-empleo, utilizados para medir indicadores de personalidad y competencias para los diferentes perfiles, han arrojado una diferencia significativa en los decáritos de ansiedad, observándose un aumento en la tendencia de este factor, esto implica que de forma natural los profesionales evaluados, manifiestan de manera abierta o no consciente, que atraviesan por procesos de mayor angustia, situación que no se observaba pre-pandemia, y cuyos elementos eran por decirlo, indicadores de mayor medida por parte de quien estaba al frente de los estímulos. Es en este sentido, que podemos manifestar, que actualmente las personas están manejando unos niveles a los cuales, estaban en menor medida, o socialmente más controlados, por cuanto, las escalas de deseabilidad social arrojaban una incidencia mayor, situación distinta donde los evaluados están, particularmente "pidiendo ayuda" o es una forma de manifestar que ya no pueden controlarlo.

## Estrategias de Prevención:

### 1. Organizativas:

- Inducción sistematizada en el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación psicolaboral ajustada a los factores de riesgo psicosocial de cada función por separado.
- Cambios en la organización y división del trabajo; esto implica; consolidar y compatibilizar las jornadas con descansos y actividades específicas para el desarrollo de habilidades.
- Capacitación minuciosa en la prevención de los riesgos psicosociales, llamando por su nombre a cada uno de los riesgos y diferentes factores.
- Evaluar los factores psicosociales con la frecuencia que amerite.
- Que se genere como exigencia el monitoreo de la salud de los profesionales, con especial énfasis en la salud mental.
- Capacitación en habilidades de liderazgo, integración y cohesión grupal.
- Que se desarrollen e institucionalicen los cuidados de equipo, con jornadas en formación y desarrollo de habilidades técnicas y transversales.

### 2. Administrativas:

- Cambios en los beneficios contractuales, que impliquen mayor seguridad laboral.
- Hacer seguimiento en temas de gestión de talento humano: vacaciones, días administrativos, entre otros.
- Estimular el apoyo financiero para la formación de nuevas competencias, a través de estudios formales que impliquen una sensación de prestigio de cualificación profesional (diplomados, certificaciones, entre otros).

## IV. CONCLUSIONES

Cada vez más existe una alta demanda en estas nuevas exigencias de resguardo, mayor disposición a despersonalizarse en la atención de calidad que merecen los usuarios y participantes de los diferentes programas de infancia y adolescencia, pues se han instaurado situaciones que siguen siendo desconocidas, y que las instituciones están aprendiendo de la experiencia, pero que han descuidado la protección de los profesionales, pues la sensación de estar en crisis sin las herramientas para afrontarlas genera una sensación de indefensión, pues se le puede agregar la necesidad de acompañar en otros, algo que busco para mí principalmente, y que nuestros dotes de competencias emocionales han ido en detrimento por no darle la atención necesaria, dedicándonos únicamente a resolver conflictos, y donde la experiencia es tan dinámica que no nos permite sistematizar lo aprendido, solo nos permite buscar alternativas que ayuden a compensar el fuego incipiente de nuestros síntomas, fuego que reconocemos está como incendio cuando nos aburrimos de conllevar el cansancio y decidimos pedir licencia o renunciar.

Los factores psicosociales en el trabajo siguen siendo emergentes, susceptibles de pasar desapercibidos, sin embargo, debemos colocarle atención, pues la organización y división del trabajo debe modificarse para que se modifiquen las diferentes realidades de nuestros profesionales, quienes están librando día a día nuevas formas de concebir su trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Piñuel, I. (2006). Estudio Cisneros VI. Madrid. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consejería de Empleo y Mujer. España.
- Smart Coaching. (2018). Certificación Internacional en Riesgos Psicosociales. Santiago de Chile. Human Performance Institute.
- Valverde, R. (2006). Estrés Laboral. Ponencia, Costa Rica. Departamento de Salud Ocupacional. Servicio Costarricense de Seguridad Social. Costa Rica.



# AGRADECIMIENTOS

Los/as profesionales asistentes al evento despidieron la cita agradeciendo el espacio porque estas instancias permiten mejorar la calidad de las intervenciones sociales que se desarrollan en el territorio con personas, familias y grupos en situación de vulnerabilidad. A estas personas, en primer lugar agradecemos la confianza depositada en estos/as profesionales y en su labor.

La incertidumbre que atraviesa nuestro país en el ámbito social y sanitario, trae consigo una serie de desafíos para los equipos profesionales y para las instituciones que diseñan, planifican, implementan y evalúan las políticas públicas. Para enfrentarlos, es primordial aprender desde la práctica, compartir los resultados exitosos y replicar las buenas prácticas, por ello, agradecemos a los/as 13 profesionales y sus equipos de trabajo, quienes protagonizaron este encuentro y que hicieron posible la reflexión en temas esenciales presentes

en realidad de las intervenciones sociales en nuestro país.

Al equipo regional de Seguridades y Oportunidades de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia O'Higgins, que con la colaboración de FOSIS y SENAMA, impulsan este tipo de instancias técnicas y profesionales en la región.

Agradecemos a quienes nos permitieron a través de esta iniciativa, reconocer las innovaciones sociales de las comunas de la Región de O'Higgins, difundir la experiencia para satisfacer las distintas necesidades sociales de la actual familia chilena. Por permitirnos generar redes de colaboración y cooperación entre organizaciones representativas que buscan la promoción y la protección social, para generar Innovaciones Sociales Inteligentes.

**ISI Consultores**