



**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**

**Escuela de Trabajo Social**

**Familia y Pandemia.**

**Medidas económicas en ayuda a las familias de la comuna de  
Cerro Navia.**

**TESINA para optar al GRADO de Licenciado en Trabajo Social**

**Profesora guía: Mabel Palma**

**Integrantes: Katherine Aliaga**

**Victoria Morales**

**Santiago de Chile, enero, 2022**

## **AGRADECIMIENTOS**

En esta investigación agradecemos a todos los docentes y participes de nuestra educación en nuestro camino académico. Desde nuestra educación básica hasta la educación universitaria. En especial a nuestra profesora guía. Mabel Palma, por su apoyo y guía para señalarnos la ruta para el desarrollo de esta investigación.

Agradecemos a los/las profesores/as que participaron en la investigación aportando con sus percepciones y visiones sobre nuestra investigación.

Al personal administrativo de la UMC, quienes nos ayudaron constantemente con su buena voluntad y paciencia resolviendo nuestras inquietudes.

A nuestras familias, parejas, amistades y compañeros/as de carrera y universidad, por su apoyo, reflexiones, conversaciones y resistencias compartidas en este proceso.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>CAPITULO I: Antecedentes</b> .....	5
<b>1.1 Justificación</b> .....	5
<b>1.2 Planteamiento del problema</b> .....	11
<b>1.3 Pregunta de Investigación</b> .....	15
<b>1.4 Objetivo General</b> .....	15
<b>1.5 Objetivos Específicos</b> .....	15
<b>CAPITULO II: Marco Teórico y/o De Referencia</b> .....	16
<b>2.1 Familia</b> .....	16
<b>2.1.2 Desde el concepto Psicológico</b> .....	16
<b>2.1.3 Desde el concepto Económico</b> .....	18
<b>2.1.4 Desde concepto legal</b> .....	19
<b>2.2 Tipologías familiares</b> .....	22
<b>2.3 Necesidades humanas y satisfactores</b> .....	24
<b>2.4 El Enfoque Sistémico en los estudios sobre la familia</b> .....	26
<b>2.5 Medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia</b> .....	28
<b>2.5.1 Bono de Emergencia COVID-19</b> .....	28
<b>2.5.2 Alimentos para Chile</b> .....	29
<b>2.5.3 Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)</b> .....	30
<b>2.5.4 IFE COVID, Cuarentena y Transición</b> .....	32
<b>2.5.5 IFE Ampliado</b> .....	33
<b>2.5.6 IFE Universal</b> .....	34

2.6 Relación de la Disciplina del Trabajo Social con el tema de estudio .....	35
<b>Capítulo III Marco Metodológico .....</b>	<b>37</b>
3.1 Enfoque de la Investigación .....	37
3.2 Enfoque Epistemológico.....	38
3.3 Tipo de estudio .....	39
3.4 Técnicas de investigación .....	39
3.5 Unidad de análisis y muestra .....	40
3.6 Plan de Análisis.....	41
3.7 Operacionalización de las variables .....	42
3.7.1 Testeo de los instrumentos .....	42
<b>CAPITULO IV: Resultados.....</b>	<b>43</b>
4.1 Análisis descriptivo.....	43
4.2 Análisis Interpretativo.....	53
<b>CAPITULO V: Conclusiones.....</b>	<b>56</b>
5.1 Conclusión.....	56
<b>Bibliografía.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo interpretar los significados que les atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia, de la comuna de Cerro Navia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

La pandemia de COVID-19, conocida también como pandemia de coronavirus (actualmente en curso) deriva de la enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2. Su inicio fue en China a finales de diciembre 2019, en la provincia de Hubei, extendiéndose a Tailandia, Corea del Sur y luego a numerosos países del mundo. Frente esta situación, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara desde marzo 2020 una nueva pandemia mundial.

En Chile, el primer caso de COVID-19, fue confirmado por el Ministerio de Salud el 3 de marzo del año 2020. Los casos de contagio en nuestro país fueron incrementando, por lo que, el día 15 de marzo del año 2020, el presidente de la República de Chile, don Sebastián Piñera Echeñique, anuncia suspensión de clases y reducción de actos públicos. Sin embargo, debido al alza en los números de contagio, es que el día 13 de mayo de 2020 se decreta cuarentena total a la ciudad de Santiago y seis comunas aledañas.

El gobierno decide tomar medidas preventivas, las cuales produjeron efecto en los trabajadores y trabajadoras, debiendo quedarse en sus casas y, en otros casos, realizar teletrabajo, también hubo suspensión del todo de sus actividades laborales y otro margen derechamente perdiendo sus fuentes laborales.

Debido a esta situación, los hogares de nuestro país fueron fuertemente golpeados a nivel socioeconómico, dejando secuelas que fueron prolongándose, entre ellas, el aumento del desempleo y una caída en los ingresos formales e informales. Lo que generó un desafío para el gobierno, principalmente, para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, teniendo un rol clave para coordinar ofertas públicas que dieran respuesta a las problemáticas sociales en que se encontraba atravesando el país.

En relación a lo planteado, es importante desarrollar la realidad en que se encuentran atravesando las familias de nuestro país y, en particular, las familias pertenecientes a la comuna de Cerro Navia. La última mencionada, es una de las 52 comunas de la Región Metropolitana con mayor nivel de vulnerabilidad social, siendo considerada por el IPS (índice de prioridad social) la tercera más prioritaria. De acuerdo a datos proporcionados por la CASEN 2017, la comuna cuenta con 7,2 de hogares en situación de pobreza por ingreso.

Investigar acerca de los significados que estas familias en particular, les atribuyen a las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia es relevante, dado que, se desea dejar en manifiesto si las intervenciones por parte del gobierno estuvieron correctamente estructuradas con el fin de cumplir los objetivos de ayuda socioeconómica.

Este estudio, es de tipo cualitativo, realizándose descripciones a través de los relatos obtenidos en las entrevistas. Permitiendo recoger, describir e interpretar aquellos elementos que construyen los significados de las familias sobre las medidas económicas.

La muestra corresponde a no probabilística, dado que, se caracteriza por no depender de probabilidad en la selección de los individuos, sino que se ajustó a los criterios de la investigación. Se aplicó una encuesta de tipo semiestructurada, para luego proceder a realizar el análisis de contenido, codificación y categorización de los datos obtenidos.

Respecto a los resultados y hallazgos, responden a los significados de las vivencias en los procesos de otorgamiento de los beneficios. También, cabe mencionar, que muchos de los significados, responden a un proceso de reproducción social, donde, a pesar de estar especificado cada procedimiento con respecto a las medidas económicas, muchas familias otorgan la misma representación, siendo estos significados de índole subjetivos que se reproducen en sus vidas cotidianas y desde sus sistemas sociales.

## **INTRODUCCIÓN**

La pandemia de coronavirus COVID-19, es la crisis de salud global que define nuestro tiempo y es el mayor desafío que se está enfrentando. Pero la pandemia es mucho más que una crisis de salud, es también una crisis socioeconómica sin precedentes y tiene el potencial de crear impactos sociales, económicos y políticos.

Las familias debido al nivel de propagación de contagio de esta enfermedad, debieron tomar medidas de prevención indicadas por los gobiernos en sus países. Con respecto a nuestro país, la primera medida fue de cuarentena total para Santiago y las comunas a sus alrededores, lo que provocó que jefas y jefes de hogar tuvieran que quedarse en sus casas, haciendo teletrabajo o con suspensión en sus contratos de trabajo o derechamente perdiendo sus fuentes laborales.

Por esta razón, el gobierno tuvo que tomar medidas que fueran en ayuda a las familias, dado que, surgieron cambios económicos y, también, con el objetivo de que se respetaran las cuarentenas efectivas y lograr controlar las tasas de contagio en nuestro país.

Para esta investigación, se utilizará la metodología cualitativa con enfoque interpretativo fundamentada en la epistemología sociológica de la fenomenología de Alfred Schutz, la cual se basa en las interpretaciones del mundo social y como los actores interpretan el mundo social. De este modo, se rescatarán las interpretaciones de las familias de la comuna de Cerro Navia con respecto a la experiencia vivida en el periodo de pandemia, el proceso de comunicación y de construcción del conocimiento a partir de sus interrelaciones sobre las medidas económicas otorgadas.

Se podrá conocer los significados en común que tuvieron durante este periodo las familias y poder analizar la realidad social por la que atravesaron, y la connotación que tuvo para ellos el otorgamiento de medidas económicas. Mediante el significado de las acciones de los otros, se podrá dar sentido e interpretar lo que deseaban expresar. Las vivencias son interpretadas subjetivamente, dado que, el sujeto recurre a sus conocimientos para lograr asociar aquello que conoce a lo que desconoce, realizando una auto interpretación de la

experiencia vivenciada. Rescatar la voz de los propios actores sociales, desde su interpretación y valoración propia, nos conectará con sus realidades, logrando relacionarnos con ellos.

## **CAPITULO I: Antecedentes**

### **1.1 Justificación**

La actual pandemia de Covid-19, producida por una cepa mutante de coronavirus el SARS-CoV-2 (síndrome respiratorio agudo grave de tipo 2), ha generado en el siglo XXI una crisis económica, social y de salud a nivel mundial. Su inicio fue en China, a finales de diciembre 2019 en la provincia de Hubei (ciudad Wuhan). Donde se reportó un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con siete pacientes graves. El primer caso fue descrito el 8 de diciembre 2019. Posteriormente, el 7 de enero 2020, el Ministerio de Sanidad de China, identifica un nuevo coronavirus (nCoV), como posible etiología (estudio de las causas de las enfermedades). El 24 de enero en Hubei, China, se reportó 835 casos y con el correr de la semana se extendió a otras ciudades de este mismo país. Cabe mencionar, que anteriormente, el 13 de enero, se reportó el primer caso en Tailandia, el 19 de enero en Corea del Sur y luego en numerosos países del mundo. Frente a esta situación, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara desde marzo 2020 una nueva pandemia mundial. En China, aun no se conoce el origen del virus, aunque se atribuyen al pangolín, mamífero usado como alimento (Maguiña Vargas, 2020).

El virus SARS-CoV-2 es muy contagioso y se transmite rápidamente de persona a persona, a través de la tos o secreciones respiratorias y por contactos cercanos; las gotas respiratorias de más de cinco micras son capaces de transmitirse a una distancia de hasta dos metros a las manos o los fómites contaminados con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos. Sin embargo, la enfermedad se expandió a muchos países debido a que no hubo aislamiento social en China. Frente a esta situación, los primeros países con contagios fueron Italia y España (Maguiña Vargas, 2020).

El virus tiene predilección por el árbol respiratorio, una vez que penetra genera una respuesta inmune anormal de tipo inflamatorio con incremento de citoquinas, lo que agrava al paciente y causa daño multiorgánico. Es de la familia de los viejos virus coronavirus, dos cepas antiguas que causan la gripe común, pero en el 2003 surgió la primera mutación. El SARS (síndrome respiratorio agudo grave), que se inició en China, con más de 8.460 pacientes en 27 países y una letalidad de 10%. En el año 2012, apareció otra cepa mutante

de coronavirus en Arabia Saudita, el MERS-CoV (síndrome respiratorio de Oriente), con más de 2.499 enfermos y una letalidad del 37% (Maguiña Vargas, 2020).

En Chile, el primer caso de COVID-19 fue confirmado por el Ministerio de Salud el 3 de marzo del año 2020 (MINSAL, Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile., 2020). Se trató de una persona de 33 años, con antecedentes de viaje durante un mes por distintos países del sudeste asiático, particularmente, en Singapur.

Los casos de contagio en nuestro país fueron incrementando, por lo que el día 15 de marzo del año 2020, el presidente de la República de Chile, don Sebastián Piñera Echeñique, anunció suspensión de clases y reducir los actos públicos. Sin embargo, cabe destacar que, al transcurso de los días, continuó el aumento de contagios. Bajo este contexto, el día 25 de marzo del año 2020, el gobierno anunció cuarentena total para siete comunas de la Región Metropolitana, lo cual se fue extendiendo debido al aumento de contagios. Dada esta situación, el 13 de mayo de 2020 se decreta cuarentena total a toda la ciudad de Santiago y seis comunas aledañas (MINSAL, Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile., 2020).

Por consiguiente, estas medidas produjeron efecto en los trabajadores y trabajadoras que debieron quedarse en casa y, en otros casos, realizar teletrabajo o suspensión del todo de sus actividades laborales y, en otros casos, perdiendo su fuente laboral, puesto que era la única solución para frenar la expansión del COVID-19. Se exige aislar a los enfermos y distanciar físicamente a la población por indicación de la OMS y el Ministerio de Salud (MINSAL). El principal objetivo de esta medida fue aplanar la curva de contagios para ganar tiempo y disminuir la congestión del sistema de salud. Esta estrategia implicó, en la práctica, suspender parcialmente la actividad económica del país (MINSAL, Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile., 2020). Sin embargo, continuaron trabajando los siguientes servicios: servicios de utilidad pública, salud, correos y *delivery*, prensa, seguridad, transporte y cadenas de abastecimiento de productos (AS Chile, 2020).

En consecuencia, el 1 de abril de 2020, se promulga la ley N°21.227 de protección al empleo, que tiene como propósito facultar el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley N°19.728; esta busca proteger la fuente laboral de los trabajadores y trabajadoras de empresas afectadas por la cuarentena, permitiendo acceder a las prestaciones y complementos del Seguro de Cesantía (BCN, 2020).

Frente a esta situación, los hogares de nuestro país fueron fuertemente golpeados a nivel socioeconómico, dejando secuelas que fueron prolongándose, entre ellas, el aumento del desempleo y una caída de los ingresos formales, lo que generó desafíos para el Estado y, principalmente, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Teniendo este último un rol clave para el desarrollo social de cada uno de los integrantes de la familia, coordinando ofertas públicas que den respuesta a las problemáticas sociales que se encuentra enfrentando el país.

La realidad por la que se encontraban atravesando las familias de nuestro país, conllevó a que el gobierno fuera en búsqueda de respuestas a las necesidades económicas y sociales, ya que no todos los trabajadores y trabajadoras contaban con un trabajo formal, por ende, se necesitaba otro tipo de medidas.

Siendo así, en la espera de una pronta respuesta que lograra satisfacer las necesidades de sus familias, jefes y jefas de hogar comenzaron a eludir las medidas sanitarias impulsadas por el gobierno. Comenzó el alza del desempleo, de acuerdo a la información recolectada en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) que elabora el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el trimestre junio-agosto de 2020. La tasa de desocupación alcanzó 12,9%, incrementándose 5,3 puntos porcentuales (pp.) en doce meses producto de las reducciones en 14,5% de la fuerza de trabajo y en 19,4% de los ocupados. Por su parte, los desocupados aumentaron 46,0%, incluidos únicamente por los cesantes 855,9% (INE, 2020). Frente a esta situación, comenzó a incrementarse el número de contagios. Hasta el 26 de julio de 2020, existían 387.585 casos de COVID-19, con una tasa de 1991,9 por 100,000 habitantes (MINSAL, Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile., 2020).

Durante el mes de abril del 2020, el Ministerio de Hacienda establece medidas (Bono de Emergencia COVID-19) que formaban parte del Plan de Emergencia Económica del Gobierno bajo la ley N°21.225 (Establece medidas para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas por el impacto de la enfermedad COVID-19 en Chile). Esta ley tuvo como objetivo, apoyar a las familias más vulnerables en la contingencia. El bono fue en beneficio de 1.528.459 hogares (de 1.576.434 potenciales beneficiarias) (Ministerio de Hacienda).

Al comienzo de la entrega de estas medidas económicas, nacieron críticas con respecto a familias que no contaban con los requisitos solicitados para acceder al beneficio Bono de Emergencia COVID-19, es decir, si tomamos como antecedente el último Censo realizado en el año 2017, donde se indica que existe una población de 17.574.003 habitantes (INE, Síntesis de Resultados CENSO 2017, 2018) quedaron fuera del beneficio alrededor 16.045.544 habitantes.

Los requisitos solicitados fueron los siguientes (Chile Atiende, Bono COVID 19):

- **Personas con Subsidio Familiar (SUF).** En este caso, el SUF debe haber estado vigente al 29 de febrero. Recibirán \$50.000 por cada causante de Subsidio Familiar.
- **Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades.** Estas personas deben haber estado incorporadas en ese subsistema al 29 de febrero. Se entregarán \$50.000 por familia.
- **Hogares del 60% más vulnerable, según el Registro Social de Hogares (RSH).** Sin ingresos formales por trabajo, ni por pensión y sin beneficios como el de Asignación Familiar. Estos hogares, deben haber estado en esa condición al 1 de abril. Se entregarán \$50.000 por hogar.

En caso de pertenecer a más de uno de esos grupos, los bonos no se suman. Ejemplo: si una persona tiene causantes de Subsidio Familiar (SUF) y al mismo tiempo está en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, recibirá el Bono COVID-19 correspondiente al grupo de personas con SUF.

En vista de esta situación, los jefes y jefas de hogar, en búsqueda de respuestas, comenzaron a solicitar atención en sus respectivas municipalidades y en instituciones de orientación del gobierno. Con motivo de encontrar explicación a la falta de ayuda para sus familias, estos eran casos de personas que nunca habían solicitado algún tipo de ayuda, más desconocían ciertos requisitos y formalidades para solicitarlos. En el caso de la comuna de Cerro Navia, se implementó que 10 funcionarios del departamento de asistencia social comenzarán a realizar atenciones telefónicas por turnos desde las 9:00 hasta las 21:00 con el objetivo de otorgar orientación y ayudas económicas (Municipalidad de Cerro Navia, ¡Atención! Números telefónicos para ayudas sociales en la comuna., 2020).

En relación a esto, (Gobierno de Chile, Prensa Presidencial, 2020) el día 18 de mayo, el gobierno anuncio el plan denominado “Alimentos para Chile”, cuya labor consistió en entregar cajas de alimentos no perecibles y elementos de limpieza. Benefició a 2,5 millones de hogares vulnerables y de clase media. La logística de entrega de estas cajas fue coordinada por intendencias, gobernadores, municipios, fuerzas armadas, carabineros y la ONEMI, la cual tendría como objetivo que la distribución fuera directamente en las casas de las familias para evitar aglomeraciones. También se decretó \$80 mil millones al Fondo Solidario de las Municipalidades destinado a satisfacer necesidades básicas y prioritarias a vecinos. Posteriormente, el 12 de julio de 2020 se realizó una segunda entrega, la que benefició a 3 millones de familias, manifestándose que iría en apoyo a familias de ingresos medios que también veían necesidades, dado que, en la primera entrega quedaron familias sin este beneficio.

Cabe mencionar, que dichas medidas hasta esta fecha fueron impulsadas con el objetivo de que las familias realizaran cuarentenas efectivas. Sin duda, esto buscó generar tranquilidad en el caso de que alguno de los integrantes del grupo familiar pudiese perder su fuente laboral y económica. Hoy por hoy, tres de cada cuatro personas se encuentran protegidas, cubiertas o reciben alivio económico por las siguientes medidas: Ingreso Familiar de Emergencia, Ley de Protección del Empleo, Bono COVID-19, Créditos FOGAPE, Bono y Préstamo Solidario para la Clase Media, Subsidio al empleo y más de 6 millones de cajas de alimento. (GOB.cl, 2021)

Las medidas económicas anteriormente mencionadas, buscaron frenar la propuesta de algunos parlamentarios de hacer retiro efectivo del 10% de fondos previsionales de AFP. Sin embargo, el 30 de julio de 2020 (Chile Atiende, Retiros del 10% de los fondos de AFP, 2021), la cámara de senadores y diputados aprueba la ley N°21.248 (Reforma Constitucional que permite el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual en las condiciones que indica). Puesto que, continuaban las medidas sanitarias por parte del gobierno, el 10 de diciembre de 2020, se aprueba el segundo retiro bajo la ley N°21.295 (establece un retiro único y extraordinario de fondos previsionales en las condiciones que indica) y posteriormente, el 28 de abril de 2021 se aprueba el tercer retiro bajo la ley N°21.330 (Modifica la carta fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica). No obstante, no puede, no mencionarse que el gobierno el día 7

de mayo de 2021, otorgó un bono de equivalente a 200 mil pesos, los cuales serán depositados en las cuentas correspondientes a cada AFP bajo la ley N°21.339 (establece un nuevo bono de cargo fiscal, en las condiciones que indica). Buscando un beneficio al desmedro de las familias que quedaron con sus cuentas previsionales con saldo cero.

En la actualidad, la tasa del desempleo en Chile durante el trimestre móvil diciembre 2020-febrero 2021 es de un 10,4%, información registrada en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), que elabora el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE). (INE, 2021). Mientras que la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) realizada en plena pandemia (octubre 2020 a febrero 2021) revela que la pobreza asociada a ingresos de los hogares subió de 8,6% de la población en 2017 a 10.8% en 2020. Esto significa que hoy 2,1 millones de personas están en situación de pobreza por ingresos, indicador que suma aquellos generados o recibidos por los hogares (como sueldos, pensiones, arriendos, entre otros) con los subsidios estatales. De ellos, poco más 831 mil están en condición de pobreza extrema, lo que en porcentaje significa que ese indicador empeoró desde 2,3% de los hogares en Chile a 4,3% en igual periodo (MDSF, CESEN 2020 en pandemia, 2020).

La presente investigación, busca conocer el significado que las familias le atribuyen a las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia. Todo fenómeno humano presenta una significación, aun cuando es posible que no podamos acceder a ella de forma inmediata. Los significados apuntan a la realidad de los fenómenos y a las expresiones de nuestros actores sociales que, en nuestro estudio, son las familias de la comuna de Cerro Navia, quienes nos otorgaran antecedentes importantes con respecto a sus vivencias en pandemia.

Kisnerman define la investigación como (Acero Sáez, s.f.): “el proceso metodológico de descubrir, interpretar, explicar y valorar una realidad, prediciendo su desarrollo futuro según se intervenga en ella”. El trabajador social se encuentra ante una nueva situación que plantea interrogantes tales como: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Qué significado tiene? ¿A quién afecta? ¿Qué consecuencias produce? Aplicando métodos, técnicas y conocimiento científico para responder a las interrogantes anteriores. A todo este conjunto se le denomina investigación.

Siguiendo la línea de Kisnerman, investigar nos llevará a una comprensión social frente la interpretación que le atribuyen las familias al otorgamiento de las medidas económicas

antes expuestas, además, deslumbrar resiliencia y, asimismo, identificar las principales necesidades y dificultades que se presentaron en el proceso de confinamiento. Con el fin de comprender por qué y sobre qué se actuó; de modo que, desde nuestro quehacer profesional, elaboremos programas y proyectos que fomenten el bienestar de las familias, promoviendo principalmente la “justicia social” desde nuestra intervención, resguardando la base de sus derechos y obligaciones, promoviendo la seguridad, orden y el bienestar.

Desde la óptica del Trabajo Social, este estudio permite ampliar la mirada y poder generar estrategias con la visión puesta en el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida del individuo y la sociedad. Del mismo modo, permite el rescate de la voz de los propios actores sociales, existiendo la posibilidad de generar de nuevos conocimientos respecto a las necesidades y capacidades que las familias manifiestan, pues como bien señala Teresa Matus, el trabajo social debe realizar una acción transformadora racionalmente, lo cual significa no solo alcanzar un máximo de adecuación a los medio y fines, sino también seleccionar los fines por medio de la utilización del conocimiento relevante disponible (Quezada Benegas, y otros, 2001, págs. 21-41). Bajo este contexto, se desea aumentar el conocimiento y aportar principalmente con resultados significativos y relevantes para la profesión.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Se entiende por familia un grupo de personas que poseen un grado de parentesco y conviven como tal. Dada la diversidad existente, no existe solo un patrón de familia. Bajo esta máxima, se dan criterios de clasificación como el tipo de hogar, la composición, la relación de parentesco y su contexto económico. Desde la constitución chilena, el texto reconoce a la familia en término de “núcleo fundamental de la sociedad” y establece el deber del Estado de darle protección y propender su fortalecimiento (BCN, 2018).

En este sentido, para el Estado familia se manifiesta como un bien público que debe ser protegido. La familia, es el principal centro de educación y transmisión de la cultura, la primera unidad económica y de protección social. Por lo tanto, la familia por sus características es la que mejor responde a las necesidades y al bienestar físico, emocional, económico y social de todos los individuos que la componen (IES, 2013).

El crecimiento, desarrollo y constitución de una persona dentro de un núcleo familiar, resulta uno de los fenómenos más complejos de la vida. Cada factor del ambiente familiar (relación entre los padres, parejas, hijos, creencias, estilos y formas de educar, conflictos y ambiente) se manifiesta de múltiples maneras, lo que da como resultado un estilo particular de interpretar la realidad, definir quiénes somos y cómo nos relacionamos.

En relación a lo planteado, es importante exponer y argumentar sobre la realidad que hoy se encuentran atravesando las familias de nuestro país y en particular las familias pertenecientes a la comuna de Cerro Navia, frente a la pandemia de coronavirus. Y evidenciar cuales son los factores familiares que se vieron afectados, debido a la crisis económica y social. Cerro Navia es una de las 52 comunas de la Región Metropolitana con mayor nivel de vulnerabilidad social. Según el IPS (índice de prioridad social), el cual es un indicador conformado por la dimensión de ingresos, educación y salud, la comuna ha sido calificada como la tercera más prioritaria. Además, de acuerdo con los datos de la encuesta CASEN 2017, en esta comuna un 7,2 de los hogares se encuentran en situación de pobreza por ingreso (Municipalidad de Cerro Navia, Cuenta Pública 2020, 2020). Es por ello, que el objetivo de investigar los significados que le atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el Gobierno en tiempo de pandemia es relevante, dado que, se desea dejar en manifiesto si las intervenciones por parte del Gobierno estuvieron correctamente estructuradas, con el fin de cumplir los objetivos de ayuda socioeconómica y social que necesitaban las familias.

Cabe mencionar, que según la encuesta CASEN 2015, un 12,0% de los hogares están en situación de pobreza por ingreso, un 2,8% corresponde a pobreza extrema. Los ámbitos más influyentes en esta comuna a nivel de pobreza multidimensional, son los hogares carentes de escolaridad (46,9%), carentes en seguridad social (51,0%), carentes de habitabilidad (31,6%) y carentes en estados de vivienda (21,1%). En relación a la empleabilidad, en el 2015 un 9,8% de las personas en edad de trabajar se encontraban desocupadas, valor más alto que la tasa de desempleo a nivel regional para el mismo año (5,7%). De las personas que tienen ocupación u oficio, las principales son trabajadores no calificados con el 29,3%, un 20,0% corresponde a oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros, y un 13,9% corresponde a trabajadores de servicios y vendedores de comercio (PLADECO, 2018-2021).

El año 2020, en cuanto a la trazabilidad de contagios en la comuna, cerró un total de 10.561 personas que tuvieron COVID-19, lo que representa una tasa de incidencia acumulada de 7.413 casos por 100.000 habitantes, con una tasa de mortalidad cruda por COVID-19 de 228,13 personas muertas por 100.000 habitantes. A propósito, de esta realidad, el municipio realizó un arduo trabajo para la entrega de alimentos referente al Plan de Alimentos para Chile, instancia en la cual se entregaron 65.949 cajas de alimentos. Adicionalmente, el municipio compró 34.833 cajas de alimentos las cuales también fueron repartidas a las familias a objeto de enfrentar la crisis económica producto de la pandemia (Municipalidad de Cerro Navia, Cuenta Pública 2020, 2020).

Resulta relevante mencionar lo ocurrido y las secuelas que dejó para las familias el denominado “plan paso a paso nos cuidamos” anunciado por el Gobierno el día 20 de julio de 2020 (DOS, 2020), el cual tiene cinco pasos; cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada. Tras la instauración de restricciones a las actividades y la movilidad de las familias, los jefes y jefas de hogar se vieron envueltos en la obligación de quedarse en sus casas, por lo que la tasa de desocupación de la Región Metropolitana alcanzó en el trimestre junio-agosto de 2020 13,6%. De las personas que dejaron de trabajar al inicio de la pandemia, siendo un 54,3% son hombres y 45,7% mujeres. Dada esta situación, en la fuerza de trabajo, el 79,0% de las mujeres que dejaron de trabajar se encuentran inactivas y 21,0% desocupadas (buscando trabajo y con disponibilidad), mientras que en el caso de los hombres la proporción de inactivos es menor (63,2%) y la de desocupados mayor (36,8%), lo que redundó en la mayor tasa de desocupación en hombres que en mujeres (INE, 2020).

Sin duda, la pandemia ha revelado el impacto socioeconómico por el cual se encuentran atravesando las familias. Una encuesta desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) junto a la Subsecretaría de Evaluación Social (SES), al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). El levantamiento de datos se realizó durante todo el mes de junio, finalizando el 7 de agosto, y se aplicó de manera telefónica. La muestra objetivo correspondió aproximadamente a 4.500 viviendas particulares ocupadas y consideró a todas las regiones del país. En este proceso, el INE puso a disposición del MDSF y el PNUD toda la experiencia que el organismo ha ganado en el levantamiento de información, como en el diseño de la muestra.

El objetivo de la encuesta fue caracterizar los efectos socioeconómicos directos e indirectos que ha generado la crisis sanitaria en los hogares del país, reconociendo sus particularidades. Cabe destacar algunos de los principales resultados (MDSF, 2020):

- Un 59,4% de los hogares declaran haber disminuido sus ingresos totales durante la emergencia.
- Un 16,5% de los hogares declaraba que su ingreso “no le alcanzaba” para financiar sus gastos, durante la emergencia este porcentaje subió a 48,8% de los hogares.
- La pérdida de ingreso y de empleo, se observa que un 53,7% de los hogares redujo sus activos (vendió bienes, usó ahorros, arrendó o vendió propiedades) y el 40% de los hogares se endeudó (pidió préstamos o créditos a un banco u otra entidad financiera, a familiares, amigos, vecinos o conocidos, retiró dinero de una tarjeta de crédito de casa comercial o usó una línea de crédito). Estas son las principales estrategias que están usando los hogares para hacer frente a la crisis.
- Respecto a estrategias orientadas a la reducción de los gastos de los hogares, destaca la disminución de gastos en alimentación (54.6%) y la interrupción en el pago de servicios básicos como agua, luz, teléfono, entre otros (44,1%).
- En relación a las ayudas o apoyos que han recibido los hogares en estos meses de emergencia, un 42,3% de ellos declara que ha recibido ayuda en bienes o dinero de porte del gobierno y/o municipios. Entre los hogares el primer quintil, un 58% recibió algún de este tipo, y 54,6% en el segundo quintil.

No cabe duda, en señalar que, el levantamiento de estos datos proporcionados por la aplicación de esta encuesta, nos da una leve señal de por qué se debe estudiar, lo que ocurrió en el proceso otorgamiento de las medidas económicas entregadas en pandemia por el gobierno y describir cuáles fueron los significados que las familias le atribuyeron.

Es necesario conocer y profundizar, a base de las vivencias y relatos que nos proporcionaran las familias, lo que significó para ellos el poder contar con un beneficio económico para enfrentar la crisis económica y social. Lograr percibir, los hitos más significativos en el proceso de postulación y otorgamiento de los beneficios; esto quiere decir, requisitos, tiempo y montos.

### **1.3 Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los significados que le atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia, de la comuna de Cerro Navia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana?

### **1.4 Objetivo General**

Interpretar los significados que les atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia, de la comuna de Cerro Navia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

### **1.5 Objetivos Específicos**

1. Identificar el conocimiento que poseen las familias de la comuna de Cerro Navia sobre las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia.
2. Describir como las medidas económicas fueron un apoyo para las familias de la comuna de Cerro Navia en tiempo de pandemia.
3. Describir la experiencia de las familias de la comuna de Cerro Navia en el proceso del otorgamiento de las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia.

## **CAPITULO II: Marco Teórico y/o De Referencia**

En el siguiente capítulo, se presentará el soporte teórico a la propuesta de investigación. Se revisarán conceptos de familia desde el enfoque psicológico, económico y legal. En segundo lugar, se desarrollará la tipología familiar, la que permitirá clasificar a las familias de nuestra propuesta según su estructura.

Asimismo, se desarrollarán los postulados teóricos de Max Neef y Bertalanffy bajo el contexto de fundamentar el fenómeno de las necesidades y satisfactores; y, a través del enfoque sistémico, poder desarrollar la familia como sistema.

Por otra parte, se especificará sobre las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia desde abril de 2020 hasta la fecha.

### **2.1 Familia**

A través de la historia de la humanidad la familia ha estado sujeta e influida por las leyes sociales y económicas, por patrones de cada región, país y clase social.

Los investigadores consideran a la familia un verdadero agente activo del desarrollo social: donde se solucionan o se acentúan las crisis sociales y donde la mayoría de los ciudadanos encuentran afecto y especialmente seguridad.

La familia es un elemento activo, en constante cambio, nunca permanece estacionaria, pasa de una forma inferior a otra superior. La familia es un producto del sistema social y refleja cultura.

Sobre este contexto, se conceptualizará a la familia siguiendo la línea de investigación de la siguiente manera:

#### **2.1.2 Desde el concepto Psicológico**

Para la Psicología, la familia implica un cúmulo de relaciones familiares integradas en forma principalmente sistémica, por lo que es considerada un subsistema social que

hace parte del macro sistema social denominado sociedad; esas relaciones son consideradas como un elemento fundamental en el proceso de desarrollo de la personalidad.

De otro lado, se podría definir a la familia para la psicología como la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se supone duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, en el cual existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia. Son fines de la familia, bajo este aspecto (Oliva Gómez & Villa Guardiola, 2013):

- Proporcionar a todos y a cada uno de sus miembros seguridad en el campo afectivo.
- Preparar a sus integrantes para el desarrollo de procesos adaptativos.
- Crear hábitos cotidianos y de manejo conductual con responsabilidad.
- Manejar, bajo esquemas adecuados, las crisis, angustias y, en general, las emociones y frustraciones, a través del autocontrol.
- Dirigir el desarrollo personal hacia la independencia.
- Canalizar energías y manejar impulsos, la violencia y autoritarismo.
- Proteger a todos sus miembros y prepararlos para la independencia a través de la educación y el respeto.

Este postulado, da cuenta de lo importante que es núcleo familiar en el proceso de la vida de los individuos y, principalmente, nos da cuenta sobre las características que encontraremos al analizar las familias de nuestra investigación. Asimismo, evidenciar los procesos adaptativos frente al periodo de pandemia y de qué forma fueron cabalizando y enfrentando las situaciones presentadas en este periodo como familia.

### **2.1.3 Desde el concepto Económico**

Para la economía, familia se considera como una “pequeña fábrica”, constituye una institución que basa su existencia en la previsión de costos, gastos monetarios y de ingresos, que llevan a sus miembros, por ejemplo, a considerar a cada hijo como bienes de consumo o como generadores en presente de gastos de inversión que se proyectan como inversión a futuro, considerando correlativamente los ingresos que se han de percibir y la asistencia en la enfermedad y vejez. Por lo anterior, se cree que en los países más desarrollados hay un más bajo índice de natalidad (Oliva Gómez & Villa Guardiola, 2013).

Para Marx, posee una función e identidad socio-económica, que se encuentra supeditada a su ubicación o estatus, esto es, a una distinción económica que obedece a la clase social a la que pertenece. Los fines económicos de la familia son:

- Dar a todos y a cada uno de sus miembros seguridad económica.
- Dotar a todos sus integrantes de los elementos materiales mínimos necesarios para suplir sus necesidades básicas.
- Crear una cultura económica de ahorro y manejo de capital que le permita subsistir y propender constantemente por su desarrollo económico.
- Preparar a cada individuo para su independencia económica.
- Enseñar el uso y manejo de la moneda y el diseño de estrategias económicas.

Considerando que la economía busca otorgar seguridad a la familia (en este sentido del enfoque de nuestra investigación) es fundamental dejar manifestado cómo las familias lograron la organización económica y la forma en la sobrellevaron la situación socioeconómica que trajo la pandemia a nivel mundial, afectando principalmente el desarrollo económico de las familias.

#### **2.1.4 Desde concepto legal**

Desde la esfera legal (Oliva Gómez & Villa Guardiola, 2013), la familia tiene una connotación que se encuentra supeditada a la normatividad misma y por el momento histórico en que se revise. El concepto de familia es dinámico y está en constante evolución. La definición legal de este término va a depender de la legislación de cada estado o país y, generalmente, se encuentra ubicada en la constitución.

Para algunos, el concepto jurídico de familia solo la considera a partir de la pareja, sus descendientes y ascendientes y, cuando descienden del mismo progenitor, incluye a sus parientes colaterales hasta el cuarto grado. Así las cosas, el concepto jurídico de familia responde al grupo conformado por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como otras personas unidas por vínculos de sangre o matrimonio o sólo civiles, a los que el ordenamiento positivo impone deberes y otorga derechos jurídicos.

En todo caso, el rol y objetivos familiares desde el aspecto fundamentalmente legal son:

- Crear hábitos de autocontrol y de reconocimiento de roles, normas y autoridad.
- Respetar reglas y normas producto de las convenciones sociales y particulares.
- Reconocer los acuerdos y roles de los padres e hijos entre sí y con el contexto en la esfera de la mutua responsabilidad.
- Diferenciar y respetar los derechos de todos los miembros de la familia y de la sociedad, haciendo distinción entre los miembros por edad, funciones, ubicación e intereses.
- Identificar y cumplir los deberes que les corresponden a sus miembros en su contexto.
- Asumir la comunicación como principal herramienta de prevención y manejo o solución de conflictos.

Por lo cual, frente a la crisis sanitaria, identificar los deberes de los miembros del grupo familiar en este periodo nos brindará un análisis sobre si efectivamente los roles se

cumplen frente a crisis, si tomó relevancia el significado legal de familia en el contexto de su formación y la convivencia entre sus miembros.

#### **2.1.4.1 Desde el concepto legal de Chile**

La Constitución Política de la República no define el concepto (BCN) de "familia". Sin embargo, establece en su artículo 1º inciso segundo que “la familia es el núcleo fundamental de la sociedad” y es deber del Estado dar protección y propender a su fortalecimiento.

A nivel legal, tampoco existe una definición general de familia. El Código Civil, de manera excepcional y para fines muy limitados (derechos de uso y habitación), en su artículo 815 entrega una definición analítica, es decir, una que describe al grupo familiar por sus integrantes:

*“El uso y la habitación se limitan a las necesidades personales del usuario o habitador. En las necesidades personales del usuario o habitador se comprenden las de su familia. La familia comprende al cónyuge y los hijos; tanto los que existen al momento de la constitución, como los que sobrevienen después, y esto aun cuando el usuario o el habitador no esté casado, ni haya reconocido hijo alguno a la fecha de la constitución. Comprende asimismo el número de sirvientes necesarios para la familia. Comprende, además, las personas que a la misma fecha vivían con el habitador o usuario y a costa de éstos; y a las personas a quienes éstos deben alimentos.”*

La ley N° 20.066, que tiene por objeto prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar, dispone que:

“Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente.

También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.”

Los ejemplos anteriores, ilustran que la familia puede comprender a una serie de personas, incluso no ligadas por vínculos de parentesco. Es posible, pensar en la realidad de los llamados “allegados” que pueden tener relaciones más lejanas de parentesco, u otras formas de unión afectiva como la convivencia o concubinato, que solo recientemente han adquirido consagración legal por medio del Acuerdo de Unión Civil.

Diversos autores en materia de derecho civil han intentado dar un concepto general de “familia”. Estas son algunas de las definiciones que ellos han dado:

- Para Manuel Somarriva Undurraga la familia es el “conjunto de personas unidas por el vínculo de matrimonio, del parentesco o de la adopción” (Somarriva, 1963).
- Para Hernán Corral Talciani la familia es “aquella comunidad que, iniciada o basada en la asociación permanente de un hombre y una mujer destinada a la realización de los actos humanos propios de la generación, está integrada por personas que conviven bajo la autoridad directiva o las atribuciones de poder concedidas a uno o más de ellas, adjuntan sus esfuerzos para lograr el sustento propio y el desarrollo económico del grupo y se hallan unidas por un afecto natural derivado de la relación de pareja o del parentesco de sangre el que las induce a ayudarse y auxiliarse mutuamente”.

Hasta hace pocos años, se discutía en nuestro país si la familia comprendía tanto la matrimonial como la no matrimonial o si exclusivamente se buscaba proteger a la primera. La postura amplia, ha sido defendida por autores como Gonzalo Figueroa o Carlos Peña. Se fundamenta en que los tratados internacionales y las leyes chilenas hoy establecen la igualdad de todos los hijos. También consideran el progresivo reconocimiento legal a relaciones no matrimoniales (convivencia). En tercer lugar, la propia Ley de Matrimonio Civil establece al matrimonio como la “base principal” de la familia, pudiendo existir otros componentes, al igual que los tratados que reconocen el lugar preponderante de esta unión afectiva, pero no dejan de reconocer que existen otras formas de relaciones de vida. La

postura contraria, corresponde a una idea más tradicional. Para autores como Hugo Rosende o Hernán Corral sería “obvio” lo que explica que no haya sido discutido ni siquiera en la comisión constituyente. En el mismo sentido, clásicamente las uniones de hecho, relaciones de concubinato o análogas eran ilícitas y se pensaba que el Estado no debía propender a su fortalecimiento.

Dado este postulado, donde se manifiesta que la familia es un núcleo fundamental para la sociedad y que es deber del Estado dar protección y propender a su fortalecimiento. Mediante la investigación se pretenderá lograr descifrar si las familias efectivamente lograron sentirte protegidas a través de las medidas económicas otorgadas por el gobierno en el periodo vivenciado, el cual aún se encuentra en estudio.

## **2.2 Tipologías familiares**

En la actualidad existe una gran diversidad de familias. Todos los tipos de familias actuales existen en igual capacidad en lo que se refiere a cubrir necesidades básicas que le compete. Los diferentes tipos de familias que existen son (Observatoriofiex, 2019):

1. Familia sin hijos: está formada por una pareja sin descendientes. Cada vez son más parejas que deciden conscientemente no tener hijos por múltiples razones personales. El hecho de tener hijos no es sinónimo de ser familia, las parejas sin hijos también son familia.
2. Familia biparental con hijos: es una pareja compuesta con hijos, también conocida como nuclear o tradicional. Está formada por un padre, una madre y el/los hijo/s biológicos.
3. Familia homoparental: formada por una pareja homosexual (de dos hombres o dos mujeres) con uno o más hijos.
4. Familia reconstituida o compuesta: son las que están formadas por la fusión de varias familias biparentales: tras un divorcio, los hijos viven con su madre o su padre y con su respectiva nueva pareja, que puede tener también sus propios hijos a

cargo. Además, el otro progenitor también puede tener una pareja con hijos, por lo que estos hijos formarán parte de una gran familia compuesta.

5. Familia monoparental: está formada por un único adulto con hijos. Generalmente, son más frecuentes las llamadas familias “monomarentales”, en las que el adulto presente es la madre.

6. Familia de acogida: consta de una pareja o un único adulto que acoge a uno o más niños de manera temporal mientras que no puedan vivir en su familia de origen o mientras no encuentren un hogar permanente.

Son familias temporales que se encargan de ofrecer a menores en situación de necesidad, el mejor entorno posible hasta que sean adoptados definitivamente o hasta que su familia biológica pueda ocuparse de ellos. El acogimiento puede ser de urgencia, de corta duración (hasta 2 años), de larga duración (más de 2 años) o de fines de semana y vacaciones escolares.

7. Familia adoptiva: consta de una pareja (o un adulto en solitario) con uno o más hijos adoptados. Pese a no tener vínculos de sangre, son igualmente familias que pueden desempeñar un rol parental igual de válido que las familias biológicas.

8. Familia extensa: está formada por varios miembros de la misma familia que conviven bajo el mismo techo. De este modo, pueden convivir padres, hijos y abuelos, o padres, hijos y tíos, etcétera.

Cabe mencionar, que en todas las tipologías antes expuestas, son utilizadas principalmente para efectos de categorizar las familias teóricamente. Sin embargo, en la actualidad se pueden dar nuevas tipologías, derivadas de las fusiones entre las categorías ya mencionadas. Todo esto, dado que existe una masiva incorporación de la mujer al trabajo, quién debe asumir el rol de proveedora, junto a la creciente política de control demográfico, especialmente de natalidad con la incorporación de la pastilla anticonceptiva y la pastilla del día después, llegando a nuestros tiempos con las variadas opciones de matrimonio, las rupturas de los mismos y las seguidas recomposiciones, tanto legales como libres, sin dejar de lado los cambios en el género femenino, con expectativas laborales que

poco a poco se han tornado igualitarias generando la postergación de la familia. Todo esto mencionado, ha provocado una crisis en lo tradicionalmente se conoce como familia, fundamentalmente nuclear, dando espacio a nuevas categorizaciones, dependiendo de la forma y la unión que experimenten los integrantes.

Desde esta perspectiva, el objeto de estudio serán familias de tipo nuclear, monoparentales, compuestas y extensas.

### **2.3 Necesidades humanas y satisfactores**

Según Max-Neef las necesidades y los satisfactores desde su mirada son necesidades diferentes, en primer lugar, las necesidades son finitas, pocas y clasificables; son iguales en todas las culturas, por el contrario, los satisfactores cambian dependiendo de la cultura. En segundo lugar, el individuo tiene necesidades múltiples e interdependientes, los satisfactores pueden cubrir diferentes necesidades siendo estas complementarias, simultaneas y compensadas, por lo tanto, no existe correspondencia unívoca entre necesidades y satisfactores; un satisfactor puede contribuir simultáneamente diversas necesidades o, a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha (Llanque Z. & Roth U., 2007). Todas estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias. En resumen, cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada sistema, éstas se satisfacen (o no se satisfacen) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfactores (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986)

Bajo este contexto, al investigar a las familias de la comuna de Cerro Navia frente a la situación a la cual se vieron enfrentadas por la crisis sanitaria, se logrará evidenciar si sus necesidades económicas lograron ser satisfechas a través del otorgamiento de las medidas económicas impulsadas por el gobierno. Y fundamentalmente, recoger el significado que tuvo para ellos la entrega de estas medidas.

Max-Neef menciona, que las necesidades humanas pueden desagregarse conforme a múltiples criterios y se combinan según dos criterios posibles de desagregación: según

categorías existenciales y axiológicas. Esta combinación genera, por una parte, las necesidades de “Ser”, “Tener”, “Hacer” y “Estar”; y por la otra, las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación. Identidad, libertad y trascendencia (Llanque Z. & Roth U., 2007).

Uno de los aspectos, que define una cultura es la forma en que eligen sus satisfactores. Las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad de consumo, son las mismas de aquél que pertenece a una sociedad ascética. Lo que cambia, es la elección de cantidad y calidad de los satisfactores, y/o las posibilidades de tener acceso a los mismos (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986).

Por otro lado, las necesidades se satisfacen en tres contextos: a) en relación con uno mismo, b) en relación con el grupo social, c) en relación con el medio ambiente. La calidad e intensidad tanto de los niveles como de los contextos dependerá de tiempo, lugar y circunstancia. En consecuencia, las necesidades se entienden como carencia y potencia, por lo tanto, no se satisfacen ni se colman. Son un proceso dinámico en movimiento permanente y van cambiando de acuerdo a la situación (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986).

Desde la contextualización de Max Neef, las familias frente a la situación de pandemia, se vieron en la obligación de realizar una elección frente a las necesidades, por las que se encontraban atravesando, donde se impuso la elección de la calidad versus la cantidad y las posibilidades de tener acceso a sus satisfactores. Max Neef sustenta la investigación, frente a que las familias enfrentaron y aún se encuentran en este proceso de definir cuáles son sus necesidades fundamentales y cuáles son los criterios que usan para dar una clasificación, según la situación en la cual se encuentra su sistema familiar atravesando, de este modo evidenciar como fue el proceso de elección sobre sus gastos económicos. Bajo este contexto, lograr fundamentar a través de sus experiencias, cuáles fueron sus necesidades cubiertas a través de los beneficios obtenidos durante el periodo de pandemia.

## **2.4 El Enfoque Sistémico en los estudios sobre la familia**

Desde que Bertalanffy formuló en 1968 la Teoría General de Sistemas (TGS), esta teoría ha sido ampliamente divulgada. Surgió con la finalidad, de dar explicación a los principios sobre la organización de muchos fenómenos naturales y en la actualidad es aplicada al conocimiento de muchas otras realidades, tanto naturales como ecológicas, medioambientales, sociales, pedagógicas, psicológicas o tecnológicas (UASD).

Se considera a la familia un sistema al que le son aplicables los principios propios de los Sistemas Generales y, también, otras características relevantes que facilitan su comprensión y que son específicas de los sistemas familiares (Espinal, Gimeno, & González).

El enfoque sistémico constituye un modelo explicativo, heurístico y de evaluación familiar, que también sirve para fundamentar la intervención familiar, cuya eficacia valida empíricamente el modelo teórico (Espinal, Gimeno, & González). Al considerar a la familia como sistema, hemos de considerarla como un conjunto con una identidad propia y diferenciada del entorno, con su propia dinámica interna, que autorregula su continuo proceso de cambio.

La familia aparece inmersa en la cultura, razón por la cual, la sintonía o divergencia de los valores familiares respecto a la cultura circundante es otro factor de apoyo o de riesgo familiar (Espinal, Gimeno, & González). Pero, dado que, el entorno es cambiante, vemos cómo los cambios sociales del entorno demandan que la familia cambie y encuentre nuevas respuestas a sus problemas planteados.

Las relaciones con otros sistemas facilitan la comprensión del funcionamiento de la familia y permite conocer otras fuentes de recursos reales o potenciales.

A pesar de la complejidad de sistema familiar, y precisamente por esa complejidad, la Teoría General de Sistema ofrece un modelo útil para explicar tanto el funcionamiento de las familias normativas, como el de las nuevas familias, ofreciendo además una estructura que nos permite integrar el conocimiento que aportan otros modelos teóricos, lo que ratifica su carácter interdisciplinario e integrador.

La noción de sistema implica un todo organizado, que es más que la suma de las partes, se sitúa en un orden lógico distinto al de sus componentes. Se define por sus 4 funciones, estructura, circuitos de retroalimentación (*feedback*) y relaciones de interdependencia. Aplicada a la familia, supone entenderla como un todo organizado en que cada miembro cumple una función, y con sus acciones regula las acciones de los demás, a la vez que se ve afectado por ellas. Forman parte de una danza o patrón interaccional en el que las acciones de cada miembro son interdependientes de las de los demás.

La familia, desde esta teoría, es un sistema social, una complejidad organizada. Es decir, es parte y todo a la vez, compuesta por subsistemas que se relacionan entre sí y que, por lo tanto, se ve afectando cuando una de partes o subsistemas falla. Cuando ocurre una disfuncionalidad puede afectar alguna de las partes del subsistema en específico, generalizándose hacia el sistema familiar en su totalidad.

Desde esta teoría, se puede manifestar y explicar cómo las familias se vieron afectadas durante el periodo de pandemia. Principalmente como el sistema económico las afectó, dado que, nos encontramos con jefes y jefas de hogar, principales proveedores de ingresos económicos; no pudiendo desarrollar sus actividades laborales debido a las medidas sanitarias propuestas por el gobierno, provocando un desmedro económico, lo que pudo provocar una disfuncionalidad dentro del sistema de las familias. Es relevante recoger los antecedentes que provocaron cambios dentro de la estructura familiar, dado que, principalmente las familias se encontraron en una situación inusual y nunca antes experimentada, que fue el estado de cuarentena, lo que posiblemente provocó cambios demandantes frente a la situación con el objetivo de mantener el entorno familiar. Bajo este contexto, esta teoría nos contextualiza sobre el acogimiento y el significado que les otorgaron a las principales medidas económicas impulsadas y otorgadas por el gobierno, durante este periodo de pandemia.

## **2.5 Medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia**

Frente la situación económica por las que se encuentran atravesando las familias de nuestro país durante la pandemia y debido a las medidas que implemento el gobierno, en busca de frenar los índices de contagio a nivel nacional. Se debió implementar cuarentenas obligatorias, provocando una disminución de los ingresos económicos de las familias. Dada esta situación, de emergencia sanitaria, el gobierno tuvo que implementar medidas económicas que fueran en ayuda hacia las familias, que estuvieran enfrentando una crisis económica y social. Bajo este contexto, se desarrollarán las medidas más significativas para las familias durante este periodo:

### **2.5.1 Bono de Emergencia COVID-19**

Bajo el marco de ayudas proporcionadas por el gobierno en tiempo de pandemia, el Bono de Emergencia COVID-19 fue aprobado el 2 de abril de 2020 bajo la ley N° 21225, siendo la primera medida económica otorgada a las familias

Este es un beneficio no postulable, que otorga el Gobierno de Chile, anunciado como parte del Plan de Emergencia Económica, que beneficia a (Chile Atiende, 2020):

- Personas con Subsidio Familiar (SUF). En este caso, el SUF debe haber estado vigente al 29 de febrero de 2020. Recibirán \$50.000 por cada causante del subsidio.
- Familias del Sistema Seguridades y Oportunidades (SSyOO). Estas personas deben haber estado incorporadas en ese subsistema al 29 de febrero de 2020. Se le entregará \$50.000 por familia.
- Hogares que pertenezcan al 60% más vulnerable, según el Registro Social de Hogares (RSH), que no tengan ingresos formales por trabajo ni por pensión, y sin beneficios como el de Asignación Familiar. A ellos se les entregará \$50.000 por hogar.

El bono se paga sólo una vez. En caso de pertenecer a más de uno de esos grupos, los bonos no se suman. Ejemplo: si una persona tiene causantes de Subsidio Familiar (SUF) y

al mismo tiempo está en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, recibirá sólo el beneficio correspondiente al grupo de personas con SUF.

Es importante señalar como este bono repercutió en las familias, principalmente en el monto otorgado, por ejemplo una familia de 5 integrantes sumado a que el jefe de hogar no se encontraba sustentando económicamente a la familia resulto deficiente, por otra parte el grupo de familias pertenecientes sobre el 60% de vulnerabilidad en el Registro Social de hogares no tuvieron acceso al otorgamiento de esta medida económica y debido a los cambios laborales, también ocurrieron cambios sobre los ingresos económicos.

### **2.5.2 Alimentos para Chile**

La primera entrega del plan Alimentos para Chile, fue anunciada el 18 de mayo de 2020 (Gobierno de Chile, 2020), cuyo objetivo fue ir en ayuda de las familias vulnerables y de clase de media afectadas por la crisis económica, por la que se encontraba atravesando el país. Esta ayuda consistió en canastas de alimentos. Además, se otorgó más de \$80 mil millones al Fondo Solidario de las Municipalidades, los que serían destinados a satisfacer las necesidades básicas y prioritarias de sus vecinos.

Posteriormente, el día 12 de julio de 2020 se realiza una segunda entrega correspondiente a este plan, agregándose aportes proteicos y de carbohidratos (MDSF, 2021).

Debido a que, las medidas de desplazamiento se hacían cada vez para estrictas para frenar el índice de contagio en la población, el otorgamiento de las canastas de alimentos presentó problemas, dado que, no existía un protocolo de entrega, en algunos casos se solicitaba tener registro social de hogares, pero, ¿qué ocurría con las familias que no contaban con este instrumento de verificación? ¿Se logro llegar con la ayuda a todas las familias? ¿Cuál fue la reacción de las familias frente esta medida?

### **2.5.3 Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)**

Bajo la ley N° 21.230 promulgada el día 16 de mayo de 2020 que concede un ingreso familiar de emergencia. El primer pago de este beneficio fue el día 16 de junio de 2020 (contemplándose pagos para los meses de junio, julio y agosto), el cual solicitaba los siguientes requisitos (Chile Atiende, 2021):

1. Hogares que cuenten con Registro Social de Hogares y pertenezcan al 60% más vulnerable provocado por la emergencia. (Hogares compuestos por trabajadores informales que hayan perdido sus fuentes de ingresos)
2. Serán beneficiarios a partir del segundo y tercer aporte, los hogares que tienen al menos un adulto mayor de 70 años o más con Pensión Básica Solidaria de Vejez que pertenecen al 80% más vulnerable, según RSH.

Este beneficio contaba con tres aportes económicos. El primer mes recibirían el 100% del beneficio, el segundo mes el 85% y el tercero el 70%, bajo el contexto, que las familias retomen sus fuentes económicas de forma gradual. Los montos también tienen una variación con respecto a la composición de integrantes del grupo familiar. Por ejemplo, la asignación de un grupo familiar unipersonal fue: primer aporte \$65.000 pesos, segundo aporte \$100.000 pesos y tercer aporte \$100.000 pesos, mientras que una familia compuesta por 5 integrantes los montos fueron los siguientes: primer aporte \$304.000 pesos, segundo aporte \$467.000 pesos y tercer aporte un monto de \$467.000 pesos (BCN, 2020).

Cabe señalar, que la solicitud del beneficio fue sometida a revisión por parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, dado que, ellos otorgarían un cálculo de la situación socioeconómica de cada integrante del grupo familiar. Dicho calculo denominado ISE (Indicador Socioeconómico de Emergencia). El cual mide la vulnerabilidad socioeconómica de corto plazo a los hogares que están en el Registro Social de Hogares. Bajo este contexto, los beneficiados serán los siguiente (Puente Alto al día, 2020):

#### **Grupo 1, pueden acceder al 100% del beneficio si:**

El hogar se encuentra dentro del tramo del 90% más vulnerable de acuerdo al Registro Social de Hogares.

El hogar se encuentra en el 60% más vulnerable de acuerdo al Indicador Socioeconómico de Emergencia.

No presentan ingresos formales.

**Grupo 2, pueden acceder al 50% del beneficio si:**

El hogar se encuentra dentro del tramo del 90% más vulnerable de acuerdo con el registro Social de Hogares.

El hogar se encuentra en el 40% más vulnerable de acuerdo al Indicador Socioeconómico de Emergencia.

Reciben ingresos principalmente informales, que no superen el aporte que recibiría la familia si estuviera en el primer grupo.

**Grupo 3, pueden acceder al segundo y tercer pago (en el segundo y tercer mes) si:**

El hogar se encuentra dentro del tramo del 80% más vulnerable de acuerdo con el registro Social de Hogares.

El hogar se encuentra compuesto por una o más personas que tengan 70 años o más de edad, y sean beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV)".

Cabe señalar, que este beneficio fue ampliado a meses de septiembre, octubre y noviembre, quedando fuera el Indicador Socioeconómico de Emergencia desde el 4 de agosto (Chile Atiende, 2021).

Al principio del otorgamiento de este beneficio, las familias no lograron comprender el tipo de focalización más explícito que utilizó el gobierno para otorgarlo, aumentó el ingreso, pero también aumentaron los requisitos para acceder a la postulación y otorgamiento.

#### **2.5.4 IFE COVID, Cuarentena y Transición**

Las nuevas transferencias otorgadas desde el 29 de enero de 2021, contemplaron nuevos criterios de selección, donde difiere de acuerdo a la situación sanitaria de la comuna en la que residan las familias durante cinco semanas de 2020 (27 de noviembre al 31 de diciembre).

IFE COVID Cuarentena va dirigido a las comunas que hayan estado en cuarentena durante las últimas 5 semanas de diciembre, cuyos beneficiarios serán (MDSF, 2021):

1. Tener al menos un beneficiario del pago 6 del IFE.
2. Tener al menos un causante del SUF (Subsidio Único Familiar) y que el hogar informe ingresos bajo el umbral IFE.
3. Tener al menos un usuario de SSyOO y que el hogar informe ingresos bajo el umbral IFE.
4. Pertenecer al 60 % más vulnerable y que al hogar reporte ingresos bajo el umbral IFE.

Estos hogares antes mencionados, recibieron hasta \$100.000 pesos integrante en caso de haber estado al menos 28 días en cuarentena en las cinco últimas semanas de 2020, y de hasta \$80.000 pesos por integrante en caso de haber estado al menos 14 días en cuarentena en las cinco últimas semanas de 2020. En ambos casos el monto disminuye desde el 5° integrante y tiene un tope hasta 10° integrantes del hogar.

El IFE COVID Transición va dirigido a las comunas que hayan estado en Transición durante cinco últimas semanas de diciembre, cuyos beneficiarios son todos los hogares que:

1. Tenga al menos un causante del SUF y que el hogar reporte ingresos bajo el umbral IFE.
2. Tenga al menos un usuario de SSyOO y que el hogar reporte ingresos bajo el umbral IFE.
3. Pertenecer al 60% más vulnerable y que el hogar reporte ingresos bajo el umbral IFE.

Estos hogares recibieron hasta \$40.000 pesos por integrante en caso de haber estado al menos 14 días en transición en las cinco últimas semanas de 2020. El monto disminuirá desde el 5° integrante y tiene un tope en el 10° integrante del hogar.

Mientras que el Bono COVID preparación y Apertura, va en beneficio a las comunas que hayan estado en estado de preparación o apertura inicial durante las cinco últimas semanas de diciembre. Fueron beneficiarios los siguientes hogares:

1. Tener a lo menos un causante de SUF y que el hogar reportara ingresos bajo el umbral IFE.
2. Tener al menos un usuario de SSyOO y que le hogar reporte ingresos bajo el umbral IFE.

Estas familias recibieron \$25.000 pesos por integrante, cuyo tope de monto por integrante en el 10° de \$250.000 pesos.

Cabe señalar, que estos beneficios fueron otorgados en los meses de enero, febrero y marzo del año 2021.

Posteriormente los meses de abril y mayo estos bonos se simplificaron con respecto al monto, otorgándose \$100.000 pesos por integrante independiendo de la fase de la comuna donde se encontrarán (MDSF, 2021).

Al inicio del otorgamiento de este beneficio, se puede observar el que gobierno intento ordenar los montos sobre cada fase, por la que se encontrara las familias en sus ciudades, no teniendo éxito, dado que meses más tarde se dejó de lado la focalización y se otorgó un monto igualitario para todas las familias.

### **2.5.5 IFE Ampliado**

Este beneficio fue otorgado en el mes de junio de 2021 a las familias afectadas por la crisis sanitaria y económica, independiente de la fase del plan Paso a Paso en la que se encontrara la comuna de residencia. Se otorgo un monto de \$100.000 por integrante del grupo familiar, desde el quinto integrante el monto disminuía. Debieron cumplir los siguientes requisitos (Chile Atiende, 2021):

- Pertener al 80% más vulnerable según el Registro Social de Hogares.

- Pertener a un hogar con al menos una persona beneficiaria del sexto pago del IFE.
- Pertener a un hogar integrado por al menos una persona usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades (SSyOO).
- Pertener a un hogar integrado por al menos una persona causante del Subsidio Único Familiar (SUF).

En este beneficio lograron postular un mayor número de familias, pese a encontrarse dentro del 80% más vulnerable según el Registro Social de Hogares. Sin duda el gobierno intentaba frenar los retiros de los fondos previsionales, al aumentar el monto e integrando más grupos familiares al beneficio.

### **2.5.6 IFE Universal**

Bajo el marco legal de la ley N° 21.352 que modifica la ley N° 21.289 de presupuesto del sector público correspondiente al año 2021, y la ley N° 21.230, que concede un Ingreso Familiar de Emergencia. Se otorgará entre los meses de junio y noviembre de 2021, y el monto dependerá del número de integrantes del hogar. Cabe mencionar, que en el mes de septiembre el aporte corresponderá al 50% del monto correspondiente a los aportes anteriores. Para los meses de octubre y noviembre, el beneficio será nuevamente del 100% del monto.

Serán beneficiarias las siguientes familias:

- Hogares que pertenezcan al Registro Social de Hogares. Si el hogar está en el tramo de 91-100% de calificación socioeconómica (CSE), deben tener ingresos menores a \$800.000 pesos por integrantes del hogar (según declaración propia al momento de la postulación).
- Hogares que no pertenezcan al Registro Social de Hogares, que postulen el IFE e ingresen al registro (RSH) antes de septiembre de 2021 (recibirán retroactivamente).
- Podrán solicitar el IFE Universal las personas extranjeras que cumplan con cada uno de los siguientes requisitos:

- No cuenten con RUN.
- Tengan hijos e hijas chilenos.
- Tengan pendiente de aprobación su visa migratoria y hayan realizado la solicitud antes del 1 de julio de 2021.
- La suma de los ingresos declarados al momento de solicitar el beneficio (titular y/o dependientes mayores de edad en la solicitud de visa) sea menor o igual a \$800.000 pesos por persona.

Este beneficio aumento los montos para las familias. Surgen las interrogantes sobre el porqué de este aumento y no al comienzo de la pandemia, donde jefas y jefes de hogar vieron disminuidos sus ingresos económicos y estrechamente perdidos. Sin duda, este beneficio ha venido a ayudar a satisfacer las necesidades de las familias, pero también es importante estudiar qué significado ha tenido para ellas.

## **2.6 Relación de la Disciplina del Trabajo Social con el tema de estudio**

Aprender a investigar es un aprender haciendo, aunque se comience con los pequeños estudios que tiene que ver con el pro campo profesional o el interés personal sobre determinados temas o problemas. Investigar exige estudiar, adquirir una formación científica. Adquirir conocimiento sobre en qué consiste el método requisitos básicos para saber investigar (Ander-Egg, 2021).

Al presentarse situaciones complejas, como la actual pandemia, ha significado que las familias y la comunidad a nivel mundial se encuentren atravesando problemáticas de carácter social y económicas principalmente, las ayudas son de carácter imperativo con respecto a los profesionales del Trabajo Social, los cuales deben lograr conceptualizarse con respecto a los cambios en las políticas económicas y sociales. Nuestra primera función es lograr dar respuesta a de alguna manera a los problemas de las familias a través de intervención, los cuales se encuentran destinados en función de resolver carencias, por las cuales se encuentran atravesando.

De esta manera, se manifiesta que el rol de Trabajadores y Trabajadoras Sociales en esta investigación, son dar a conocer las situaciones complejas por las que atravesaron

las familias en el periodo de pandemia, específicamente desde abril de 2020. Dado que, deseamos dar a conocer que significado tuvo para ellos el proceso de otorgamiento de las medidas económicas otorgadas por el gobierno, enfocadas a satisfacer las necesidades por las cuales se encontraban y aún se encuentran atravesando las familias.

Para el Trabajo Social es importante trabajar con las familias, dado que, a través de la intervención de los problemas sociales presentados, se generará un proceso de ayuda, que busca potenciar y activar tanto los recursos de la propia persona, como los de la familia y sus redes sociales.

Las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia para las familias, tuvieron como objetivo principal lograr resolver las necesidades económicas a las cuales se vieron envueltas las familias debido a la emergencia sanitaria por la que encuentra a travesando nuestro país. Desde el quehacer del Trabajador Social, la intervención en este proceso fue de contener los estados emocionales del grupo familiar, frente a la crisis por la cual se encontraban atravesando, dado que, muchos jefes de hogar perdieron sus fuentes laborales y también es importante mencionar como el virus ataco la salud de los integrantes familiares, ocurriendo en algunos de los casos la pérdida de alguno de ellos frente a este virus letal. De este modo, la intervención tiene multicausales propias de las funciones familiares, ya sea por factores internos como externos, que pueden ayudar o dificultar el proceso.

Desde la mirada del Trabajo Social, el abordar profesionalmente las situaciones familiares, contempla a la familia en su globalidad. En esta ocasión debido a las medidas sanitarias se logra intervenir solo a un miembro de la unidad familiar, no perdiendo la visión de todo el grupo familiar.

## **Capítulo III Marco Metodológico**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

Los métodos cualitativos estudian significados intersubjetivos, estudian la vida social en su propio marco natural sin distorsionarla ni someterla a controles experimentales. Pone énfasis en estudiar los fenómenos sociales en el propio entorno natural en que ocurren, dando primacía a los aspectos subjetivos de la conducta humana sobre las características objetivas, explorando, sobre todo, el significado humano (Ruiz Olabuénaga, 2013, pág. 44).

El investigador cualitativo se mueve en el orden de los significados y sus reglas de significación. Metodológicamente el punto es cómo posibilitar una reproducción de la comunidad o colectivo de hablantes de una lengua en común para su análisis y comprensión. Ya sea como habla entrevistada en profundidad, o como habla grupal, como habla grupal focalizada, como autobiografía o como testimonio, siempre se trata de alcanzar la estructura de la observación del otro (Canales Cerón, Metodología de la investigación social., 2006, pág. 19).

El método cualitativo es humanista. Estudia como las personas influyen sobre el modo en que se las vemos. Se conoce en lo individual y experimental lo que sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad; se aprende sobre conceptos como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde con otros enfoques investigativos. Se aprende sobre la vida interior de las personas, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por asegurar su destino en un mundo frecuentemente en discordia son sus esperanzas e ideales (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2003, pág. 26).

A través de este enfoque metodológico, se pretende conocer como influyo la pandemia en las familias de la comuna de Cerro Navia, principalmente de qué forma abordaron la condición socioeconómica por las que se encontraron atravesando y que significado tuvo para ellas las medidas económicas implementadas por el gobierno en este periodo, mediante el conjunto de herramientas flexibles y pertinentes para la perspectiva de donde investigaremos, permitiéndonos indagar en la subjetividad y rescatar sus vivencias.

### **3.2 Enfoque Epistemológico**

El presente estudio se fundamenta epistemológicamente en la sociología fenomenológica de Alfred Schutz: “En términos generales, la sociología fenomenológica de Schutz se centra en la intersubjetividad no sólo debido a que Husserl la ignoró, sino también porque nuestro pensador creía que las demás ciencias la daban por sentada y ninguna la había explorado. El estudio de la intersubjetividad busca respuesta a preguntas como las siguientes: ¿Cómo conocemos otras mentes?, ¿cómo se produce la reciprocidad de perspectivas?, ¿cómo se produce la comprensión y la comunicación recíproca?” (Schutz, 2001)

A si de acuerdo a Schutz, su meta más importante era desarrollar una sociología basada en las interpretaciones del mundo social y como los actores interpretaban el mundo social. Le interesa como las personas se relacionan intersubjetivamente unas con otras, no le interesa la interacción física, sino el modo en que se comprenden recíprocamente sus conciencias. De este modo, a través de nuestro estudio, se rescatará las interpretaciones de las familias con respecto a la experiencia vivida en el periodo de pandemia, el proceso de comunicación y de construcción del conocimiento a partir de sus interrelaciones. Conocer que acuerdos en común obtuvieron durante este periodo. Analizar la realidad social por la que atravesaron y la connotación que tuvo para ellos el otorgamiento de medidas económicas, las que tuvieron como objetivo ayudarlas a enfrentar la crisis sanitaria y económica por la que atravesaba el país.

Para Schutz los significados hacen referencia al modo en que los actores determinan que aspectos del mundo social son importantes, a través de su propia construcción mental de la realidad, definirán como serán los componentes más significativos para ellos (Schutz, 2001). Mediante la investigación del significado de las acciones de los otros, se podrá dar sentido e interpretar lo que desean expresar. Cabe mencionar, que las vivencias son interpretadas subjetivamente, dado que el sujeto recurre a sus conocimientos, para lograr asociar aquello que conoce, a lo que desconoce, realizando una auto interpretación de la experiencia vivenciada. De este modo, es importante rescatar la interpretación de las familias de la comuna de Cerro Navia, sus

procesos de auto interpretación vivenciada en el proceso del otorgamiento de las medidas económicas.

Bajo este marco, la aproximación fenomenológica nos propone recatar la voz de los propios actores sociales, desde su interpretación y valoración de sus propias interpretaciones. Conocer las percepciones de las familias, nos conectara con sus realidades y poder relacionarnos con ellas. La percepción se encuentra ligada a la experiencia del individuo con el entorno en que vive: así el aprendizaje de éste adquiere gran importancia en su percepción de la realidad.

### **3.3 Tipo de estudio**

El tipo de estudio de la investigación será descriptivo; “en términos generales, que estos estudios son de carácter social, más bien que sociológico, por cuanto describen más que explican, reconstruyen más que analizan. En ellos no se trata de comprender el porqué de las cosas, sino cuál es su presencia real en la sociedad” (Ruiz Olabuénaga, 2013, pág. 35).

La metodología descriptiva, puede definirse como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Quecedo Lecanda & Castaño Garrido, 2002, pág. 7). Por lo tanto, este estudio nos llevara a descubrir aspectos nuevos y por sobre todo nos brindara una visión panorámica rica y ampliada de las familias de la comuna de Cerro Navia, sin duda la pandemia a nivel mundial aun es un tema de investigación que se encuentra en desarrollo, por lo que obtener por propios relatos desde la vivencia de estas familias, otorga antecedentes reveladores y significantes en cuanto al conocimiento, siendo la primera tarea orientarse y descubrir. Para ello, nada mejor que una descripción general o pormenorizada del fenómeno de estudio.

### **3.4 Técnicas de investigación**

La técnica a utilizar en esta investigación es la entrevista; “la entrevista es, por definición, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado entre dos

personas, entrevistador y entrevistado, en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación, confianza, garantía y el entrevistado devuelve, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y evaluación”. (Ruiz Olabuenaga, 2006, pág. 223)

Cabe mencionar, que existen diferentes tipos de entrevistas: en profundidad, semi estructurada, estructurada y no estructurada. En esta investigación se utilizará la semi estructurada, dado que, esta técnica permite obtener información a través de una pauta, tema o guion en la cual se recogerá el tema de una forma flexible, es decir, no representa un intercambio formal de preguntas y respuestas del entrevistador con el entrevistado.

Mediante esta técnica se podrá profundizar en el tema de investigación, comprendiendo el fenómeno a través de la experiencia y la construcción de los significados que nos brinden nuestros actores. Dada la flexibilidad que se brinda en la aplicación de esta técnica, permite en el transcurso de la entrevista al investigador poder introducir nuevos elementos que apunten a lograr el objetivo del estudio. Cabe señalar que el investigador pase a esta flexibilidad, es quien tiene en sus manos el contenido, la formulación y la secuencia del tema a investigar, en pocas palabras es quién siempre la dirige.

### **3.5 Unidad de análisis y muestra**

Los análisis cualitativos estudian normalmente individuo, una situación o unas reducidas situaciones. Bajo este contexto, el tamaño de la muestra obedece a una selección por parte del investigador, en la cual se seleccionará: espacios, tiempos, personas y eventos, donde se pretenderá profundizar en casos concretos, aunque éstos no sean fácilmente generalizables a otros casos similares.

El criterio de muestreo a utilizar en la investigación será no probabilístico, el cual se caracteriza por no depender de probabilidad en la selección de los individuos, sino que se ajusta a los criterios que tiene relación con las características de la investigación y del investigador que hace la muestra, siendo un procedimiento de selección informal de la muestra.

La población a estudiar se encuentra en la comuna de Cerro Navia, la cual, de acuerdo al Censo poblacional del año 2017, viven 132.622 personas, de las que 65.438 son

hombres y 67.187 son mujeres. La comuna está dividida en 10 territorios y 37 unidades vecinales. Según el Índice de Prioridad Social 2020 (IPS), es una de las comunas con mayor nivel de vulnerabilidad social y la tercera más prioritaria de la Región Metropolitana, con respecto a las dimensiones de ingresos económicos, salud y educación (Ministerio del Desarrollo Social y Familia, 2021).

En relación a los criterios de selección serán familias pertenecientes a la comuna antes señalada, con una jefa de hogar, que pertenezcan al tramo del 50 entre el percentil del 41% al 50% de hogares calificados de menores ingresos o mayor vulnerabilidad en su registro social de hogares. Dada que, en la comuna de Cerro Navia, hasta noviembre de 2021 existe 46.983 familias encuestadas en el tramo del 40% y 5.464 en el 50% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad, siendo estos dos tramos, los que contienen mayor cantidad de personas (Municipalidad de Cerro Navia, s.f.).

### **3.6 Plan de Análisis**

La técnica de análisis que se utilizará en la investigación será de contenido, la cual permitirá estudiar el contenido de la comunicación, clasificando las distintas partes de acuerdo a categorías realizadas con anterioridad por el investigador. A través de esta técnica se analizan los vocablos u otros símbolos que configuran el contenido latente o manifiesto de las comunicaciones. De esta manera, describir objetivamente y sistemáticamente los contenidos manifiestos de la comunicación (Flores G., 2009, pág. 272).

Por medio de esta técnica se podrá indagar sobre la naturaleza de los discursos entregados por las familias a través de las entrevistas realizadas y lograr realizar un análisis sistemático y preciso de acuerdo a los significados que deseamos obtener en nuestra investigación. Bajo este contexto, se podrá estudiar más detalladamente el contenido escrito, donde el interés fundamental será el estudio de los significados expresados por las familias.

### **3.7 Operacionalización de las variables**

<b>Variable.</b>	<b>Definición conceptual.</b>	<b>Definición operacional.</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Sub. Dimensiones</b>
Medidas económicas otorgadas por el gobierno a las familias en tiempo de pandemia.	Ayudas de carácter monetaria otorgadas con fines de asistencia y ayuda, con el objetivo de atender estados de necesidad.	Significados que las familias le atribuyen a las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia.	Conocimiento medidas económicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios.</li> <li>✓ Requisitos.</li> <li>✓ Montos beneficios.</li> </ul>
			Apoyo para las familias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilidad.</li> <li>✓ Aporte.</li> <li>✓ Satisfactores.</li> <li>✓ Continuidad de beneficios.</li> <li>✓ Cambio económico.</li> </ul>
			Experiencia proceso de otorgamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de postulación.</li> <li>✓ Criterio.</li> <li>✓ Tiempo otorgamiento.</li> </ul>

#### **3.7.1 Testeo de los instrumentos**

La primera entrevista semi estructurada, fue aplicada mediante video llamada, a doña F.R, quien mostro disposición a responder a cada una de las preguntas planteadas.

Durante el desarrollo de la entrevista, se pudo observar que las preguntas referentes a satisfactores y aportes de los beneficios otorgaban los mismos significados, por lo que se

modificaron en una sola pregunta, consultando ¿Siente usted que los beneficios respondieron a sus necesidades? ¿Cuáles fueron?

Cabe señalar, que referente a la pregunta ¿Cuál es su interpretación sobre el proceso de postulación y posterior otorgamiento de los beneficios en pandemia?, no se lograba apuntar por parte del entrevistado a la respuesta. Repetía los mismos códigos que en otras respuestas, por lo que fue eliminada y solo consideradas las otras preguntas, que apuntaban a cumplir con los objetivos.

## **CAPITULO IV: Resultados**

### **4.1 Análisis descriptivo**

Al realizar la transcripción y la codificación de la información otorgadas por las familias a través de las entrevistas, se puede observar que las familias manifiestan códigos similares con respecto a cada indicador.

Las categorías recogidas y redactadas, se realizaron en base a frases o palabras encontradas en los discursos proporcionados.

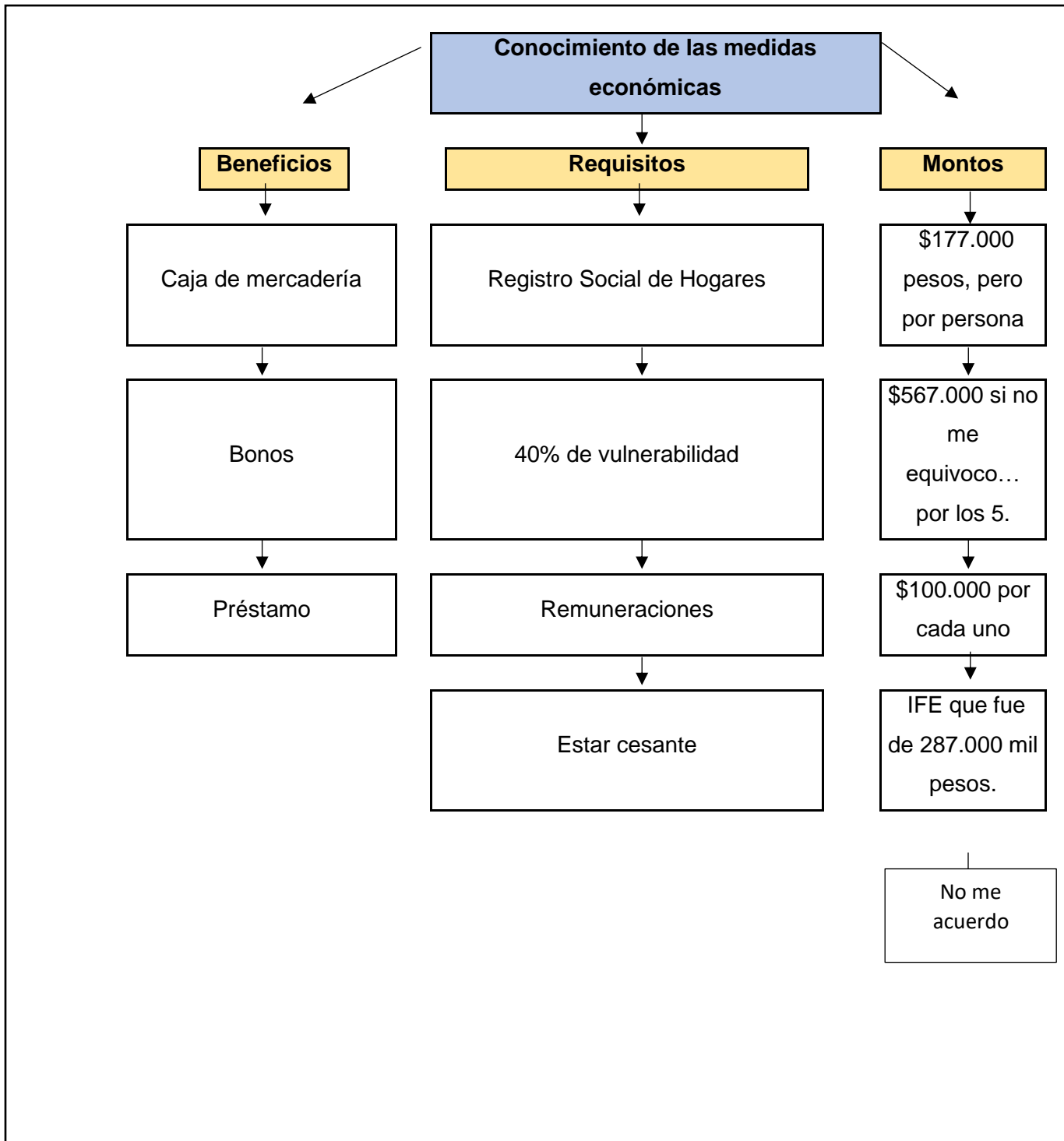
Los códigos permiten construir las distinciones que realizan las familias al interpretar la realidad y que forma parte de las representaciones sociales que son objeto de estudio. Estas distinciones no sólo tienen una dimensión cognitiva o de información, sino que también una dimensión ético-normativa. Esta valorización puede ser implícita o explícita y da cuenta del “punto de vista” o de la posición que el sujeto tiene frente al objeto en cuestión (Canales Cerón, Metodología de investigación social, 2006).

Respecto al desarrollo de los árboles lingüísticos, se construyeron a base del marco metodológico, realizando un análisis descriptivo para cada indicador.

Mediante observación de cada entrevista transcrita, se pudieron identificar discursos que se relacionaban con el objetivo de la investigación, para dar paso a la organización y representación de los árboles lingüísticos.

Cada uno de los árboles se componen de tópicos y de estas se desprenden los códigos lingüísticos, los cuales se pueden observar a continuación:

Familias de códigos n°1: Conocimiento de las medidas económicas.



La siguiente familia de códigos en relación el **conocimiento de las medidas económicas**, está compuesta por los once códigos lingüísticos, que tienen relación a los **beneficios, requisitos y montos**.

Con a los beneficios, las familias manifiestan lo siguiente:

*G.G: la caja de mercadería y yo vivo en la casa de mi papá, entonces yo fui como el segundo hogar, así que después nos dieron otra caja de mercadería...ya... y después los primeros bonos y todas esas cosas, nos inscribíamos igual y nunca salíamos aceptados, debería a ver sido por eso yo creo...y después cuando ya hicieron el IFE Universal ahí ya después salimos.*

*A.B: Ehhh el bono COVID, el bono IFE y el préstamo.*

Los códigos lingüísticos sobre los beneficios son **caja de mercadería, bonos y préstamos**, los cuales tienen relación a las ayudas otorgadas y que percibieron las familias en tiempo de pandemia para las familias.

En relación al indicador requisitos, las familias exponen lo siguiente:

*I.S: ser dentro del 40% más vulnerable, algunos pedían tener hijos, ehmm las remuneraciones, registro social de hogares y eso no más.*

*A.B: Ehhh, estar cesante me parece, realmente no acuerdo*

Los códigos lingüísticos que se revelaron son: **Registro Social de Hogares, 40% de vulnerabilidad, remuneraciones y estar cesante**. La relación que tienen estos códigos proporcionados por las familias, da cuenta, del conocimiento que tienen con respecto a los requisitos de postulación, para la obtención de los beneficios ofrecidos por el gobierno en tiempo de pandemia.

*G.G: preguntaban la ficha y uno colocaba el porcentaje que uno tenía y si de ahí no me da más opción para seguir avanzando...al llenar la ficha... y después usted no ha sido beneficiaria algo así.*

*G.L: Lo que yo tengo entendido que teníamos que tener el 40% de vulnerabilidad poh.*

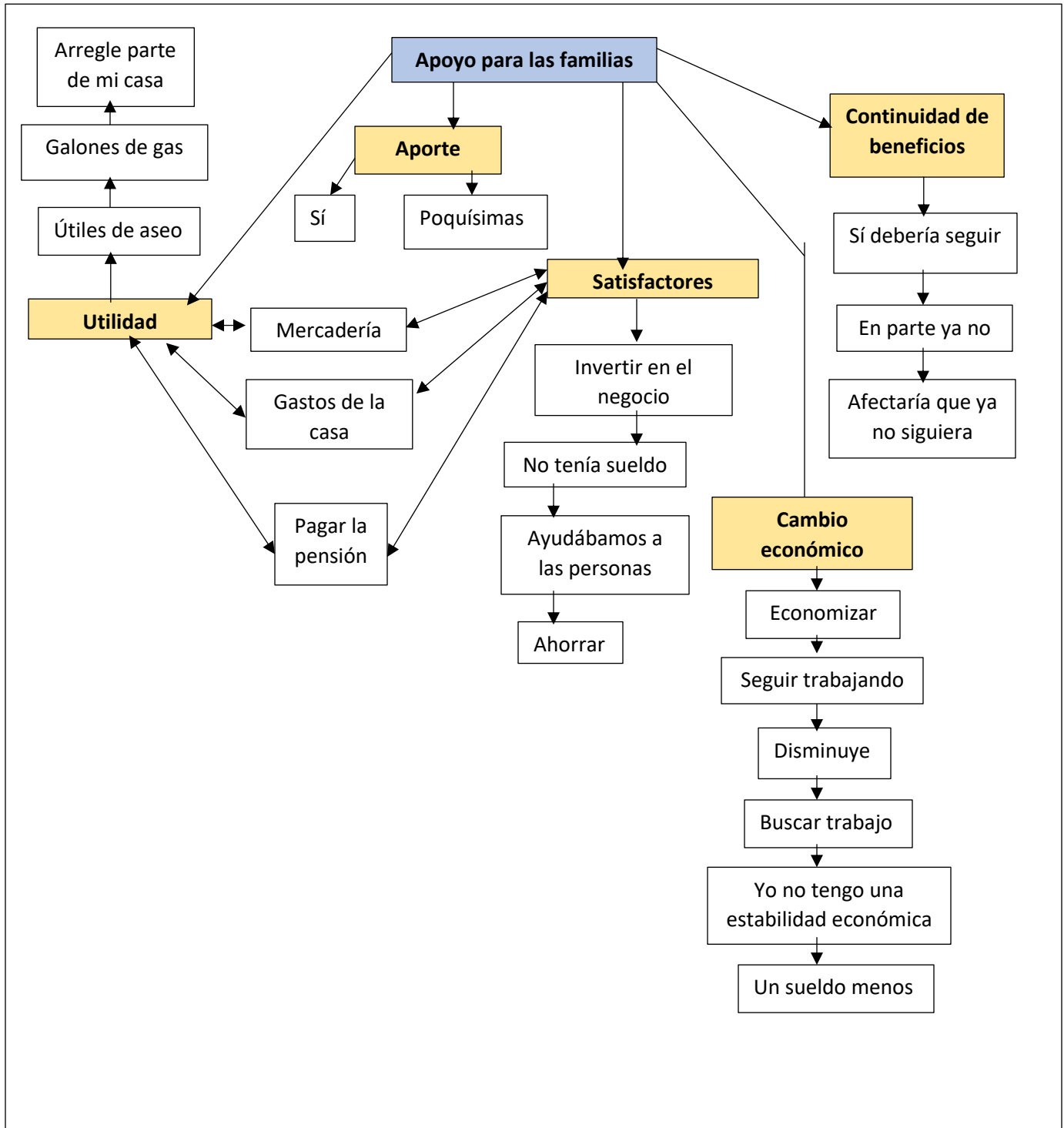
Referente a los **montos**, las familias determinaron los siguientes códigos lingüísticos **\$177.000 pesos por persona, \$567.000, si no me equivoco...por los 5, \$100.000 e IFE que fue de 287.000 mil pesos y no me acuerdo**. Cabe señalar, que este último código manifiesta un total desconocimiento sobre los montos otorgados y percibidos por las familias. Mientras que se puede observar en los otros códigos arrojados, conocimiento sobre los montos otorgados por el gobierno en pandemia.

*G.G: Eran \$100.000 pesos, fueron \$100.000 y después ya subieron a \$177.000 pesos, pero por persona, pero después igual lo fueron bajando según el grupo familiar, pero a nosotros nos daban ehh \$567.000 si no me equivoco... por los 5.*

*A.R: mmmm...no...no me acuerdo.*

*A.B: Ehhh, oh no me acuerdo.*

**Familia de códigos n°2: Apoyo para las familias.**



Referente al árbol lingüístico de **Aporte para las familias**, es posible visualizar que existen códigos conectados en **Utilidad y Satisfactores**. En total, este árbol aporta quince códigos lingüísticos.

Referente a la **Utilidad**, las familias refieren lo siguiente:

*G.G: compramos, llene todos mis galones de gas, porque tengo hartos galanos, como era invierno lo íbamos ocupando... eh compramos igual harta mercadería, carne y congelo yo pique las verduras y las congele...ehhh... se compró mercadería también igual compramos algunas cosas extras que...que las cosas se acaban...las toallas, sábanas cosas así y se fue como renovando.*

*B.V: Ehhh los utilicé la verdad, en todo, lo que es gastos de mi casa.*

*A.C: Bueno, en alimentación, también arregle parte de mi casa y eso poh.*

*A.B: En pagar la pensión de mi hija, en su totalidad.*

En esta oportunidad, los códigos lingüísticos entregados por las familias son **útiles de aseo, galones de gas, arregle parte de mi casa, mercadería, gastos de la casa y pagar la pensión**. Sin embargos, dentro de estos códigos se conectan **mercadería, gastos de la casa y pagar la pensión** en **Satisfactores**, los cuales son mencionados en las siguientes respuestas:

*G.G: igual se paga todo el gasto de luz, gas, teléfono, el internet porque mi hijo estudia también, entonces había que tener internet si o si y tenerlo al día, para mi todas esas cosas me generaron...a parte igual ehhh como se llama ehh dentro de lo que gastamos, nosotros también ayudábamos a las personas, porque aquí cerca había un ejército de salvación que hacía olla común, entonces también ayudábamos, aportábamos con cosas y mi papá era el que más sabía de esas cosas, porque el a veces llevaba mercadería.*

*G.L: Como pagar los gastos de casa, los gastos comunes e invertir más en el negocio, porque el negocio nos estaba dando para comer.*

*A.B: Solamente lo que tenía que pagar por mi hija la pensión.*

En **Satisfactores**, se mencionan los siguientes códigos: **invertir en el negocio, no tenía sueldo, ayudábamos a las personas y ahorrar.**

Referente al **Aporte**, donde las familias fueron consultadas ¿Siente usted que los beneficios respondieron a sus necesidades? ¿Cuáles fueron?, solo se arrojó dos códigos lingüísticos por parte de las familias **sí** y **poquísima**, siendo más frecuente el código **sí**. Las respuestas proporcionadas por las familias, fueron las siguientes:

*G.G: Ehhh sí, respondieron ahhh...más que necesidad...como bajo el sueldo... ehhh... se cubrieron lo que uno estaba acostumbrado poh... estoy acostumbrada a tener toda...gracias a Dios en ese sentido mi esposo es bien ordenado poh... no teníamos deudas gracias a Dios...*

*G.L: la verdad es que si hija...porque como le digo estábamos sin un sueldo...solo teníamos lo de mi negocio y yo no vendo tanto.*

*A.B: Poquísimas. Porque igual no es mucho el monto de la plata, igual falta.*

Referente a **continuidad de beneficios**, el análisis de las respuestas de las familias, se manifestó los siguientes códigos: **sí debería seguir, en parte ya no y afectaría que ya no siguiera.**

*A.R: si por supuesto...para tener un poco más de ehh ingresos.*

*G.L: yo pienso hasta que pasara la pandemia si...si sería lo ideal.*

*C.C: Si, totalmente por el tema de que todavía siguen las enfermedades, que todavía estamos, ehh todavía eso no ha pasado, ósea prácticamente igual hay gente que se sigue enfermando.*

*A.B: Si, debería seguir una que el trabajo esta difícil encontrar, ósea los sueldos son muy bajos que están ofreciendo los trabajos ahora y una que igual es una ayuda para bueno las familias, en general para mi me sirvió igual el bono IFE para pagar como le dije la plata de mi hija.*

Con respecto al código lingüístico manifestado **en parte ya no**, refiere que existen personas que debido al otorgamiento de estos beneficios ya no desean trabajar, dado que, se conforman con estos ingresos otorgados por el gobierno.

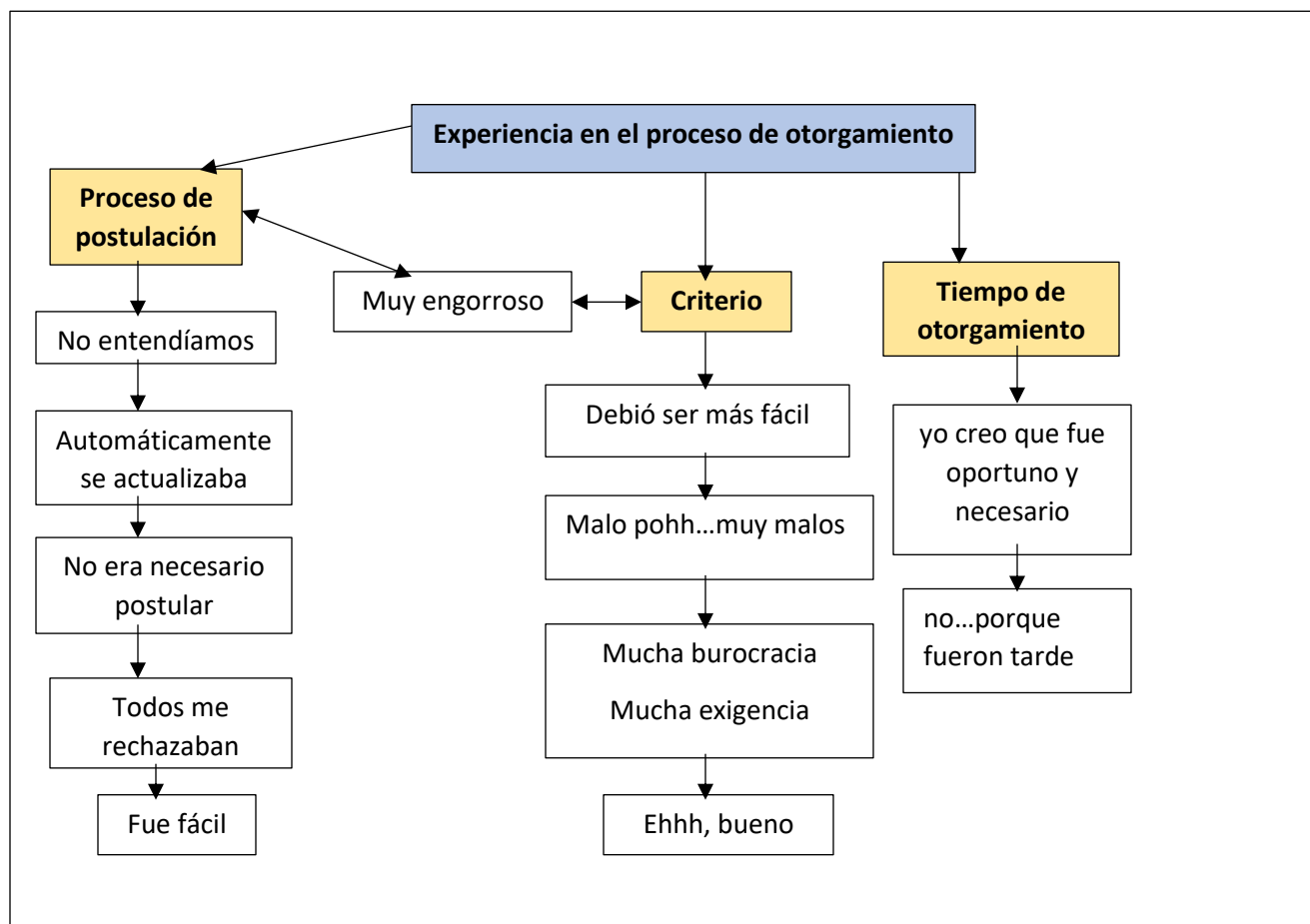
*A.C: Ehhh, mire igual en parte ya no, no debería de seguir porque igual hay harta gente que no, no quiere trabajar, porque está recibiendo los beneficios. Igual encuentro que es injusto a veces ponte al mismo 10% que, si lo dan ahora el cuarto retiro en la AFP, le van a dar 200.000 pesos, ósea porque entonces a todos deberían darle y sacar de nuestros propios.*

Y para finalizar la descripción de este árbol lingüístico sobre la dimensión **cambio económico**, manifiestan los siguientes códigos lingüísticos **economizar, seguir trabajando, disminuye, buscar trabajo, yo no tengo estabilidad económica y un sueldo menos.**

*A.R: si poh...no va a ver más. No se poh...ehh seguir trabajando o en ferias para poder aportar un poco más poh... como ya no va a ver bono.*

*G.G: Claro...ehh...y claro economizar también con poquito hacer cosas, nada que se pueda derrochar todo eso.*

### Familia de códigos n°3: Experiencia en el proceso de otorgamiento



En el siguiente árbol lingüístico **Experiencia en el proceso de otorgamiento**, es posible observar que se arrojaron códigos similares en dos dimensiones proporcionadas por las familias.

En **proceso de postulación**, se observa que un grupo de familias indica que fue un proceso **fácil** y **no tuvo problemas para postular**. Al contrario de un código de **muy engorroso**, **no entendíamos**.

*I.S: No tuve ningún problema para postular, fue todo súper rápida la postulación, además que tenía mi ficha de protección al día, entonces no hubo problema en postulaciones o tener problemas con los pagos, ningún*

*problema.*

*C.C: si, fue fácil, el cargar los documentos, como uno igual maneja un poco*

*más lo que es el internet, sí, pero me toco ayudar a mis abuelos, tíos jajaja.*

*G.G: fue muy engorroso, porque...como le digo no sabíamos cuáles eran los criterios, primero no nos daban, luego sí, no entendíamos poh.*

A propósito, en **criterio**, las familias concuerdas en manifestar los siguientes códigos: **muy engorroso, debió ser más fácil, malo pohh...muy malo, no me gusto, fue el más bajo de la pobreza, ni fue bueno y mucha burocracia, mucha exigencia**, los cuales se pueden observar en las siguientes respuestas:

*G.G: ehhh no ahí fue muy engorroso encuentro yo, porque de primero a nosotros no nos salía, después si, algunas personas nosotros sabíamos que le dan y para que le dan si tienen, le daban todo...entonces no se en que se basan en...uno se inscribí y no se en que se basan ellos para...para darte el porcentaje.*

*G.L: Malo pohh...muy malos porque imagínate tenemos un 80% de vulnerabilidad y mi marido si trabaja en el Transantiago, pero esta con licencia hace más de 4 años y después de la nada teníamos 40% de vulnerabilidad, yo nunca entendí porque tenía tanto puntaje...porque como le digo mi marido tiene licencia hace 4 años y yo tengo un negocio chiquitito que nos ayuda para comer.*

Por último, en **tiempo de otorgamiento**, concuerdan dos tipos de códigos, como son **no, no...porque fueron tarde y si fueron oportunos y yo creo que fue oportuno y necesario.**

*G.L: no...porque fueron tarde pohh...*

*B.V: Si, yo creo que fue oportuno y necesario, en momento justo, porque justo hubo una baja de despidos de vinculación de los trabajos gente que se reinvento en los trabajos, entonces yo creo que fue en el momento oportuno.*

## **4.2 Análisis Interpretativo**

Luego de describir e identificar las familias de códigos lingüísticos recogidos desde los relatos proporcionados por las familias, a través de las entrevistas semi estructuradas, se puede dar paso a realizar la interpretación de los significados que le atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia, de la comuna de Cerro Navia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana y la vinculación con el marco teórico expuesto en esta investigación.

Desde una primera aproximación se puede señalar que, en relación al **Conocimiento de las medidas económicas**, más significativas fueron **caja de mercadería, bonos y préstamos** para las familias. Al compartir sus experiencias, las relacionan a una ayuda. También, refieren que el proceso fue complejo para la obtención de alguno de los beneficios. Sin embargo, queda manifestado la perseverancia de poder ser aceptados:

*G.G: bueno la primera ayuda que recibimos así como en general fue la caja de mercadería y yo vivo en la casa de mi papá, entonces yo fui como el segundo hogar, así que después nos dieron otra caja de mercadería...ya... y después los primeros bonos y todas esas cosas, nos inscribíamos igual y nunca salíamos aceptados, debería a ver sido por eso yo creo...y después cuando ya hicieron el IFE Universal ahí ya después salimos, porque, como de un principio ya estábamos inscritos en el registro de protección social... así que ehh... de ahí nos empezaron a dar el, el IFE que digamos, en mi familia somos 5.*

Referente a **requisitos**, las familias relacionan los códigos lingüísticos de **Registro Social de Hogares, 40% de vulnerabilidad, remuneraciones y estar cesante**. El poder contar con alguno de estos requisitos, para las familias significa pertenecer al grupo vulnerable del país, puesto que, los primeros beneficios las familias debían pertenecer al 60% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad, un requisito indispensable, para poder optar a cualquier tipo de beneficio entregado por el gobierno.

*G.G: ehhhh....lo que siempre sabía que preguntaban la ficha y uno colocaba el porcentaje que uno tenía y si de ahí no me da más opción para seguir avanzando...al llenar la ficha... y después usted no ha sido beneficiaria algo así, es que ya no me acuerdo mucho, pero de ahí no...por eso ya no me dejaba avanzar más... seguir como para inscribirse.*

Los códigos lingüísticos relacionados a **montos**, son **\$177.000 pesos por persona, \$567.000, si no me equivoco...por los 5, \$100.000 e IFE que fue de 287.000 mil pesos y no me acuerdo**. Se puede interpretar, que estos montos mencionados por las familias, tienen estrecha relación con el bono IFE e IFE Universal, otorgado por el gobierno, teniendo mayor significado para ellos.

*G.G: Eran \$100.000 pesos, fueron \$100.000 y después ya subieron a \$177.000 pesos, pero por persona, pero después igual lo fueron bajando según el grupo familiar, pero a nosotros nos daban ehh \$567.000 si no me equivoco... por los 5.*

La interpretación del árbol lingüístico de **Apoyo para las familias**, otorga códigos relevantes con respecto a **Utilidad, Aporte, Satisfactores, Continuidad de beneficios y Cambios económicos** sobre las medidas económicas otorgadas en tiempo de pandemia.

Max-Neef en su teoría de necesidades humanas y satisfactores, manifiesta que las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad de consumo son las mismas de aquél que pertenece a una sociedad ascética. Lo que cambia es la elección de cantidad y calidad de los satisfactores, y/o las posibilidades de tener acceso a los mismos. Bajo este postulado, se puede manifestar, que las familias relacionaron códigos **mercadería, gastos de la casa y pagar la pensión** en utilidad y satisfactores.

*A.B: En pagar la pensión de mi hija, en su totalidad.*

*B.V: Ehhh los utilicé la verdad, en todo, lo que es gastos de mi casa.*

*G.G: compramos, llene todos mis galones de gas, porque tengo hartos galanos, como era invierno lo íbamos ocupando... eh compramos igual harta mercadería, carne y congelo yo pique las verduras y las congele...ehhh... se compró mercadería también igual compramos algunas cosas extras que...que las cosas se acaban...las toallas, sabanas cosas así y se fue como renovando.*

Se logra interpretar, que para las familias estos beneficios fueron un apoyo, dado que, por sus relatos relacionan a ver logrado satisfacer las necesidades que tenían en ese entonces y otras que pudieron lograr con estos ingresos económicos extras, como, por

ejemplo: **Arreglar parte de mi casa, invertir en el negocio, ayudábamos a las personas, y ahorrar.** Frente a lo antes mencionado, es que manifiestan la continuidad de los beneficios, considerando los siguientes códigos: **yo no tengo una estabilidad económica, economizar, disminución de ingresos, buscar trabajo y contar con un sueldo menos.**

*C.C: Si, totalmente por el tema de que todavía siguen las enfermedades, que todavía estamos, ehh todavía eso no ha pasado, ósea prácticamente igual hay gente que se sigue enfermando.*

*A.B: Ehhh no sé si continuar, pero, ehhh afectaría que no siguiera.*

Por último, el árbol de códigos lingüísticos relacionado con la **Experiencia en el proceso de otorgamiento**, las familias coincidieron en responder que fue **muy engorroso** el proceso de postulación y criterio que tuvo el gobierno para otorgar las medidas económicas.

También, mencionar el descontento de las familias frente al proceso de postulación y criterio. Dado a que, las familias manifestaron los siguientes códigos: **no entendíamos, todos me rechazaban, mucha burocracia, debió ser más fácil y malo pohh...muy malos.**

Señalar que, desde el Enfoque Sistémico de Bertalanffy, la familia es un sistema social, una complejidad organizada. Es decir, es parte y todo a la vez, compuesta por subsistemas que se relacionan entre sí, y que, por lo tanto, se ve afectando cuando una de las partes o subsistemas falla. Cuando ocurre una disfuncionalidad puede afectar alguna de las partes del subsistema en específico, generalizándose hacia el sistema familiar en su totalidad.

Referente al **tiempo de otorgamiento**, las familias se dividen en mencionar que **yo creo que fue oportuno y necesario y no...porque fueron tarde**, lo que se ve reflejado en sus interpretaciones:

*G.G: fue muy engorroso, porque...como le digo no sabíamos cuáles eran los criterios, primero no nos daban, luego sí, no entendíamos poh.*

*G.L: Malo pohh...muy malos porque imagínate tenemos un 80% de vulnerabilidad y mi marido si trabaja en el Transantiago, pero esta con licencia hace más de 4 años*

*y después de la nada teníamos 40% de vulnerabilidad, yo nunca entendí porque tenía tanto puntaje...porque como le digo mi marido tiene licencia hace 4 años y yo tengo un negocio chiquitito que nos ayuda para comer.*

*A.R: No porque en el sentido que justo cuando dieron el bono ya estábamos en pandemia ahí como que no se...ahí uno necesitaba aún más la plata.*

*G.L: no...porque fueron tarde pohh...*

Las familias demuestran su descontento hacia el gobierno, frente al tiempo de reacción en otorgar medidas que fueran en ayuda a la crisis económica y social por la que se encontraban a travesando, debido al pandemia COVID-19. Sentían la necesidad principalmente de recibir ayuda económica, dado a la baja en sus ingresos.

## **CAPITULO V: Conclusiones**

### **5.1 Conclusión**

Desde este apartado, se darán cuenta sobre los hallazgos que se originan sobre los significados que las familias les atribuyen a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia. Se realizará una relación entre los resultados, el supuesto y los objetivos proyectados en la investigación.

La investigación permitió poder conocer la mirada de las familias sobre las medidas económicas otorgadas en tiempo de pandemia por el gobierno y principalmente recoger su experiencia en la actual pandemia.

Respecto al significado que las familias les atribuyen a las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia, lo hemos definido en nuestra investigación, que son consideradas ayudas de carácter monetario, otorgadas con fines asistencia y ayuda, con el objetivo de atender estados de necesidad.

Referente a nuestro primer objetivo específico que es **Identificar el conocimiento que poseen las familias de la comuna de Cerro Navia sobre las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia.**

Las familias manifestaron conocer las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia. Siendo los beneficios más significativos para ellos la caja de mercadería, bonos y préstamo. Mencionan con claridad los requisitos solicitados para acceder a los beneficios. Señalando que debían pertenecer al 40% de vulnerabilidad o estar cesante.

Debido a la crisis económica por la que se encontraban atravesando las familias, las medidas más significativas fueron las de carácter monetaria. Sin embargo, se debe señalar que fue un proceso continuo de postulación. Bajo este contexto, la perseverancia de las familias en este proceso, fue relevante. Dado que, se mantuvieron informados con el objetivo de poder postular en las fechas señaladas por el gobierno.

Se debe señalar, que sobre el objetivo **Describir como las medidas económicas fueron un apoyo para las familias de la comuna de Cerro Navia en tiempo de pandemia**, a través de sus relatos, se deslumbra que contar con estos estos beneficios, principalmente económicos, ayudaran a satisfacer sus necesidades y dar una utilidad positiva a estos ingresos. Dado que, en sus relatos refieren que pudieron mejorar sus viviendas, ahorraron, compraron mercadería, ayudaron a personas e invirtieron en sus negocios.

Bajo este contexto, las familias solicitan continuidad en el otorgamiento de los beneficios económicos, ha objeto que no cuentan con una estabilidad económica y sus ingresos disminuyeron considerablemente. Considerándose estas medidas, un ingreso económico, que logro otorgar una estabilidad para la familia.

Frente a las experiencias proporcionadas en esta investigación, se debe señalar que el IFE Universal, fue una política exitosa implementada por el gobierno, debido a que llego a todos los ciudadanos, sin mayores requisitos y con un proceso de postulación amigable.

En la actualidad, aún no se logra controlar los índices de contagiados a nivel mundial, por lo que, las familias requieren de este ingreso económico hasta poder

estabilizar a sus familias económicamente, socialmente y principalmente sobre la seguridad de salud, de cada uno de los integrantes del grupo familiar.

Respecto al último objetivo de nuestra investigación que es **Describir la experiencia de las familias de la comuna de Cerro Navia en el proceso del otorgamiento de las medidas económicas otorgadas por el gobierno en tiempo de pandemia**, las familias manifiestan que fue un proceso engorroso y difícil de entender y concuerdan en referirse de la misma manera a los criterios que utilizó el gobierno para el otorgamiento de los beneficios.

Lo que da cuenta este objetivo, es el descontento de las familias frente a la experiencia en el proceso de otorgamiento. Teniendo en cuenta, que para ellos el tiempo de otorgamiento no fue oportuno por parte del gobierno.

Las familias desde la medida de confinamiento, comenzaron a tener principalmente necesidades económicas, debido a que muchos jefes y jefas de hogar perdieron sus fuentes de ingresos al comienzo de la pandemia, siendo para ellos el obstáculo los requisitos para postular a los beneficios. Otra razón, es que desconocían el proceso de actualización de datos en sus registros sociales o bien no contaban con él. Quedando fuera en los procesos de postulación.

Para las familias, las medidas económicas otorgadas en pandemia fueron significantes. Principalmente para comuna de Cerro Navia, la cual tiene los mayores porcentajes de personas que viven bajo la línea de la pobreza y el poder acceder a estos aportes económicos, lograron satisfacer sus necesidades por las que se encontraban atravesando.

Cabe señalar que el IFE Universal fue uno de los beneficios otorgados más relevantes para las familias, dado que tuvo un aumento significativo en sus ingresos y lograron poder cumplir las necesidades por las cuales se encontraban atravesando, que antes de estos beneficios eran impensables para ellos, como mejorar sus viviendas, poder lograr ahorrar, pagar deudas y mejorar la calidad de habitad de los integrantes de su grupo familiar.

Frente a los postulados presentados, es que el gobierno debió otorgar continuidad a las medidas económicas. Considerando que la pandemia aún no termina y se han

presentado nuevas cepas de este virus, lo que provoca cambios constantes referentes a los estilos de vida de las familias, principalmente viéndose aun afectados los ámbitos económicos y sociales a nivel mundial.

## **Bibliografía**

Acero Sáez, C. (s.f.). *La investigación en Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social*.

Recuperado el 18 de julio de 2021, de

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8888110035A>

Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. (S. A.

Paidós Mexicana, Ed.) Recuperado el 06 de septiembre de 2021, de Fundamentos y metodología.:

<http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>

Ander-Egg, E. (26 de mayo de 2021). *e-Libro*. Obtenido de Universidad Miguel de

Cervantes: <https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/78078?page=18>

AS Chile. (19 de mayo de 2020). *Coronavirus Chile: ¿qué actividades y servicios*

*esenciales pueden trabajar en cuarentena?* Recuperado el 04 de agosto de 2021,

de [https://chile.as.com/chile/2020/05/19/tikitakas/1589923787\\_019096.html](https://chile.as.com/chile/2020/05/19/tikitakas/1589923787_019096.html)

Aylwin de Barros, N. (06 de agosto de 2021). *El objeto del Trabajo Social*. Obtenido de

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6194/000379758.pdf>

BCN. (septiembre de 2018). *Concepto de familia. Aproximaciones desde el derecho Internacional de los derechos humanos, la constitución política y la legislación nacional*. Recuperado el 2021 de agosto de 2021, de

[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25900/1/Informe\\_BCN\\_concepto\\_familia\\_vf.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25900/1/Informe_BCN_concepto_familia_vf.pdf)

BCN. (16 de mayo de 2020). *Ley 21.230 CONCEDE UN INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de

<https://www.puentealtoaldia.com/revise-si-recibira-el-ingreso-familiar-de-emergencia/>

BCN. (2 de abril de 2020). *LEY 21225: Establece medidas para apoyar a las familias y a*

*las micro, pequeñas y medianas empresas por el impacto de la enfermedad covid-*

- 19 en Chile*. Recuperado el 5 de agosto de 2021, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1144002>
- BCN. (6 de abril de 2020). *LEY 21227: Faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley nº 19.728, en circunstancias excepcionales*. Recuperado el 29 de junio de 2021, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1144080>
- BCN. (04 de agosto de 2021). Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26069/1/BCN\\_Politicas\\_apoyo\\_a\\_la\\_familia\\_Chile\\_\\_España\\_y\\_Tailandia\\_FINAL.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26069/1/BCN_Politicas_apoyo_a_la_familia_Chile__España_y_Tailandia_FINAL.pdf)
- BCN. (13 de mayo de 2021). Bono de 200 mil pesos para fondos previsionales. Santiago, Chile. Recuperado el 21 de agosto de 2021, de <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/bono-de-200-mil-pesos-para-fondos-previsionales>
- BCN. (6 de abril de 2021). *LEY 21323: Establece un nuevo bono clase media y un préstamo solidario para la protección de los ingresos de la clase media*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1157843>
- BCN. (s.f.). *Guía de Formación Cívica - La Familia*. Recuperado el 27 de julio de 2021, de Biblioteca Nacional del Congreso de Chile: [https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45664](https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45664)
- BCN.cl. (01 de julio de 2021). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1157843>
- BCN.cl. (02 de julio de 2021). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1160772>
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodología de investigación social*. Santiago: Lom ediciones. Recuperado el 06 de enero de 2022
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodología de la investigación social*. Santiago, Chile: LOM . Recuperado el 06 de septiembre de 2021

Chile Atiende. (1 de julio de 2020). *Bono de Emergencia COVID-19*. Recuperado el 15 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/77255-bono-de-emergencia-covid-19#:~:text=Se%20le%20entregar%C3%A1%20%2450.000%20por,les%20entregar%C3%A1%20%2450.000%20por%20hogar.>

Chile Atiende. (5 de enero de 2020). *Préstamo Clase Media 2020*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/81502-prestamo-clase-media-2020>

Chile Atiende. (18 de agosto de 2021). Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/97039-ife-laboral>

Chile Atiende. (15 de febrero de 2021). *Bono Covid Navidad*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/84832-bono-covid-navidad#:~:text=El%20beneficio%20se%20entregar%C3%A1%20autom%C3%A1ticamente,del%20sexto%20aporte%20del%20IFE.>

Chile Atiende. (17 de abril de 2021). *Bono para la Clase Media (Aporte Fiscal) 2020*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/81291-bono-para-la-clase-media-aporte-fiscal-2020>

Chile Atiende. (26 de julio de 2021). *IFE Ampliado*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/92010-ife-ampliado>

Chile Atiende. (2 de agosto de 2021). *Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/78385-ingreso-familiar-de-emergencia#:~:text=Es%20un%20indicador%20construido%20y,la%20enfermedad%20denominada%20COVID%2D19.>

Chile Atiende. (2 de agosto de 2021). *Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/78385-ingreso-familiar-de-emergencia#:~:text=Es%20un%20indicador%20construido%20y,la%20enfermedad%20denominada%20COVID%2D19.>

- Chile Atiende. (14 de julio de 2021). *Ley de protección del empleo*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/77784-ley-de-proteccion-al-empleo>
- Chile Atiende. (24 de mayo de 2021). Retiro del 10% de los Fondos de AFP. Santiago, Chile. Recuperado el 21 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/81027-retiros-del-10-de-los-fondos-de-afp>
- Chile Atiende. (24 de mayo de 2021). *Retiros del 10% de los fondos de AFP*. Recuperado el 3 de agosto de 2021, de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/81027-retiros-del-10-de-los-fondos-de-afp>
- Chile Atiende. (s.f.). *Bono COVID 19*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.bonocovid.cl/>
- DOS. (20 de julio de 2020). *¡Gobierno anunció Plan “Paso a Paso Nos Cuidamos” para el desconfinamiento gradual en todo el país!* Recuperado el 4 de agosto de 2021, de <https://dos.gob.cl/gobierno-anuncio-plan-paso-a-paso-nos-cuidamos-para-el-desconfinamiento-gradual-en-todo-el-pais/>
- Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (s.f.). *El Enfoque Sistémico en los estudios sobre la familia*. Obtenido de <https://www.uv.es/jugar2/Enfoque%20Sistemico.pdf>
- Flores G., R. (diciembre de 2009). *Observando Observadores: Una introducción a las Técnicas Cualitativas de la Investigación Social*. Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/67724?page=265>
- GOB.cl. (31 de marzo de 2021). *Gestión de Chile en la Pandemia*. Recuperado el 29 de junio de 2021, de <https://www.gob.cl/coronavirus/gestionpandemia/>
- Gobierno de Chile. (18 de mayo de 2020). *Prensa Presidencial*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de Presidente Piñera pone en marcha plan “Alimentos para Chile” para 2,5 millones de hogares: “Comprendemos la necesidad y urgencia de este programa”: <https://prensa.presidencia.cl/comunicado.aspx?id=151457>
- Gobierno de Chile. (18 de mayo de 2020). *Presidente Piñera pone en marcha plan “Alimentos para Chile” para 2,5 millones de hogares: “Comprendemos la*

*necesidad y urgencia de este programa*". Recuperado el 20 de agosto de 2021, de Prensa Presidencia: <https://prensa.presidencia.cl/comunicado.aspx?id=151457>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014).

*Metodología de la Investigación, Sexta edición*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.

IES. (15 de marzo de 2013). *FAMILIA Y ESTADO*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de Inatituto de Estudios de la Sociedad: <https://www.ieschile.cl/2013/03/familia-estado/>

INE. (junio de 2018). *Síntesis de Resultados CENSO 2017*. Recuperado el 4 de agosto de 2021, de <https://www.censo2017.cl/descargas/home/sintesis-de-resultados-censo2017.pdf>

INE. (30 de septiembre de 2020). *INE publica resultados de la Encuesta Nacional de Empleo del trimestre junio-agosto de 2020*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2020/09/30/ine-publica-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-empleo-del-trimestre-junio-agosto-de-2020>

INE. (30 de septiembre de 2020). *INE publica resultados de la Encuesta Nacional de Empleo del trimestre junio-agosto de 2020*. Recuperado el 5 de agosto de 2021, de <https://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2020/09/30/ine-publica-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-empleo-del-trimestre-junio-agosto-de-2020>

INE. (05 de agosto de 2020). *La tasa de ocupación informal llegó a 22,3% en el trimestre abril-junio de 2020*. Recuperado el 8 de agosto de 2021, de <https://www.ine.cl/prensa/2020/08/05/la-tasa-de-ocupaci%C3%B3n-informal-lleg%C3%B3-a-22-3-en-el-trimestre-abril-junio-de-2020>

INE. (01 de julio de 2021). *Instituto Nacional de Estadísticas*. Obtenido de <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/economia/que-es-economia>

INE. (30 de abril de 2021). *Tasa de desocupación nacional alcanzó 10,4% en el trimestre móvil enero-marzo de 2021*. Recuperado el 28 de junio de 2021, de

<https://www.ine.cl/prensa/2021/04/30/tasa-de-desocupaci%C3%B3n-nacional-alcanz%C3%B3-10-4-en-el-trimestre-m%C3%B3vil-enero-marzo-de-2021>

Llanque Z., A., & Roth U., E. (marzo de 2007). *Jerarquización de satisfactores en territorios comunales campesinos del norte amazónico boliviano: una aproximación psicosocial*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612007000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612007000100005)

Maguiña Vargas, C. G. (2020). *El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19*. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131. Recuperado el 29 de julio de 2021, de Scielo Perú: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>

Max-Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro*. Obtenido de [http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh\\_5.html](http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh_5.html)

MDSF. (3 de septiembre de 2020). *“Encuesta Social Covid-19” revela impacto socioeconómico de la pandemia en los hogares del país*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de Ministerio de Desarrollo Social y Familia.: <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/encuesta-social-covid-19-revela-impacto-socioeconomico-de-la-pandemia-en-los-hogares-del-pais>

MDSF. (julio de 2020). *CESEN 2020 en pandemia*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-en-pandemia-2020>

MDSF. (2021). *Informe Ingreso Familiar de Emergencia Abril 2021 (actualizado al 12.05.2021)*. Santiago. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ife/210513\\_Informe\\_IFE\\_abril\\_2021\\_VFc.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ife/210513_Informe_IFE_abril_2021_VFc.pdf)

MDSF. (2021). *Informe Trimestral Metodológico y de Caracterización: Enero-Marzo 2021*. Santiago. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe\\_Metodologico\\_Trimestral\\_-\\_IFE\\_y\\_Bono\\_Covid\\_Enero-Marzo\\_2021.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_Metodologico_Trimestral_-_IFE_y_Bono_Covid_Enero-Marzo_2021.pdf)

MDSF. (20 de agosto de 2021). *Ministerio de Desarrollo Social y Familia*. Obtenido de <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/gobierno-anuncia-nueva-entrega-de-alimentos-para-chile-que-beneficiara-a-3-millones-de-familias>

Ministerio de Hacienda. (s.f.). *Medidas de apoyo para familias y Pymes ante la pandemia*. Recuperado el 4 de agosto de 2021, de Bono de Emergencia COVID-19: <https://reporte.hacienda.cl/bono-de-emergencia-covid-19/>

Ministerio del Desarrollo Social y Familia. (enero de 2021). *Región Metropolitana de Santiago Índice de Prioridad Social de Comunas 2020*. Recuperado el 06 de octubre de 2021, de [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/boletin\\_interno/INDICE\\_DE\\_PRIORIDAD\\_SOCIAL\\_2020.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/boletin_interno/INDICE_DE_PRIORIDAD_SOCIAL_2020.pdf)

MINSAL. (3 de marzo de 2020). *Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile*. Recuperado el 20 de mayo de 2021, de <https://www.minsal.cl/ministerio-de-salud-confirma-primer-caso-de-coronavirus-en-chile/>

MINSAL. (20 de junio de 2021). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsal.cl/ministro-de-salud-anuncio-cuarentena-total-para-siete-comunas-de-la-rm/>

MINVU. (01 de julio de 2021). *Ministerio de Vivienda y Urbanismo*. Obtenido de <https://www.minvu.gob.cl/subsidio-de-arriendo-especial-clase-media/>

Municipalidad de Cerro Navia. (s.f.). Recuperado el 21 de julio de 2021, de [www.cerronavia.cl](http://www.cerronavia.cl)

Municipalidad de Cerro Navia. (19 de mayo de 2020). Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de <https://www.cerronavia.cl/atencion-numeros-telefonicos-para-ayudas-sociales-en-la-comuna/#.YUu04rhKjIU>

Municipalidad de Cerro Navia. (2020). *Cuenta Pública 2020*. Recuperado el 5 de agosto de 2021, de <https://www.cerronavia.cl/wp-content/uploads/2021/04/Cuenta-P%C3%BAblica-2020..pdf>

- Municipalidad de Cerro Navia. (10 de mayo de 2021). *Cerro Navia en cifras*. Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de [https://www.cerronavia.cl/cerro-navia-en-cifras/#.YUo\\_-7hKjIU](https://www.cerronavia.cl/cerro-navia-en-cifras/#.YUo_-7hKjIU)
- Neef-Max. (s.f.). *Una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo*. Recuperado el 22 de agosto de 2021, de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Una%20teor%C3%ADa%20de%20las%20necesidades%20humanas%20para%20el%20desarrollo.pdf>
- Observatoriofiex. (2019). *Diversidad Familiar: los diferentes tipos de familia*. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de <https://observatoriofiex.es/diversidad-familiar-los-diferentes-tipos-de-familia/>
- Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, V. J. (25 de noviembre de 2013). *Hacia un concepto interdisciplinario de la familia*. Recuperado el 27 de julio de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- PLADECO. (2018-2021). *Ilustre Municipalidad de Cerro Navia*. Recuperado el 28 de julio de 2021, de Plan de Desarrollo Comunal 2018-2021: <https://www.cerronavia.cl/wp-content/uploads/2020/03/PLADECO-2018-2021.pdf>
- Puente Alto al día. (20 de mayo de 2020). *Revise si recibirá el Ingreso Familiar de Emergencia*. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de <https://www.puentealtoaldia.com/revise-si-recibira-el-ingreso-familiar-de-emergencia/>
- Quecedo Lecanda, R., & Castaño Garrido, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Recuperado el 07 de septiembre de 2021, de Revista de Psicodidáctica.: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Quezada Benegas, M., Matus Sepulveda, T., Rodriguez Soto, N., Oneto Piazze, L., Paiva Zuaznabar, D., & Ponce de León Nuñez, M. (2001). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial. Recuperado el julio de 17 de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/66935?page=23>

- Quintero Angarita, J. R. (28 de julio de 2021). *Teoría de las Necesidades de Maslow*.  
Obtenido de [http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria\\_Maslow\\_Jose\\_Quintero.pdf](http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf)
- Red de Protección Social. (s.f.). *Ingreso de Emergencia Universal*. Recuperado el 13 de enero de 2022, de <https://www.ingresodeemergencia.cl/>
- Ruiz Olabuenaga, J. (2006). Metodologías de investigación social: Introducción a los oficios. En M. Canales Cerón, *Metodologías de investigación social: Introducción a los oficios* (pág. 223). Santiago, Chile: LOM. Recuperado el 20 de septiembre de 2021
- Ruiz Olabuénaga, J. (2013). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Bilbao, España. Recuperado el 07 de septiembre de 2021, de [Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/33973?page=35](https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/33973?page=35).
- Schutz, A. (2001). Interpretación de la Teoría de Schutz. En G. Ritzer, *Teoría Sociológica Clásica* (Vol. Tercera Edición, págs. 524-526). Colombia: McGRAW-HILL. Recuperado el 22 de agosto de 2021
- UASD, y. C. (s.f.). *El Enfoque Sistémico En Los Estudios Sobre La*. Recuperado el 3 de agosto de 2021, de Universidad Autónoma de Santo Domingo UASD y Centro Cultural Poveda:  
[http://www.observatoriosocial.com.ar/images/articulos/Material\\_de\\_Consulta/EI\\_Enfoque\\_Sistemico.pdf](http://www.observatoriosocial.com.ar/images/articulos/Material_de_Consulta/EI_Enfoque_Sistemico.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo N°1**

#### **Entrevista Semiestructurada**

#### **Medidas económicas en ayuda a las familias de la comuna de Cerro Navia desde abril de 2020 hasta la fecha.**

Nombre de entrevistado: \_\_\_\_\_

Número de integrantes que componen el grupo familiar: \_\_\_\_\_

#### **a) Conocimiento medidas económicas.**

- 1.- ¿Qué beneficios en contexto de pandemia recibió usted y su familia?
- 2.- ¿Usted conoce los requisitos que solicitaba el gobierno para postular a los beneficios, me podría comentar cuáles son?
- 3.- ¿Usted sabe cuáles fueron los montos otorgados en cada beneficio que usted obtuvo?

#### **b) Apoyo para las familias.**

- 4.- ¿En qué utilizó usted el o los beneficios otorgados en contexto de pandemia?
- 5.- ¿Siente usted que los beneficios respondieron a sus necesidades? ¿Cuáles fueron?
- 6.- ¿Cómo familia ha logrado dimensionar la posibilidad que en diciembre ya no se generen más bonos? ¿Si ocurriera esta situación como afectaría sus vidas?
- 7.- ¿Considera usted que el gobierno debe continuar otorgando estas medidas económicas? ¿Por qué?

**c) Experiencia en proceso de otorgamiento.**

8.- ¿Cuál es su experiencia sobre el proceso de postulación y posterior otorgamiento de los beneficios en pandemia?

9.- ¿Qué piensa usted de los criterios que se utilizó el gobierno para calificar a las personas para obtener estos los bonos?

10.- ¿Siente usted que los beneficios fueron otorgados en el tiempo oportuno con respecto a las vivencias en pandemia?

## Anexo N°2

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_, RUT \_\_\_\_\_ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre **¿Cuáles son los significados que le atribuyen las familias a las medidas económicas otorgadas por el gobierno, en tiempo de pandemia, de la comuna de Cerro Navia?** que consistirá en responder una entrevista que aportara, considerando que mi participación es muy relevante como muestra para los resultados de la investigación.

Además, acepto que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo de la carrera Licenciatura de Trabajo Social de la Universidad Miguel de Cervantes, que guía la investigación.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Las responsables del estudio, Victoria Morales y Katherine Aliaga, se han comprometido a responder toda pregunta y aclarar dudas que surjan acerca de los procesos que se llevarán a cabo.

Asimismo, las entrevistadoras me han dado seguridad de que mis aportes serán manejados en forma responsable. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), contara con mi autorización.

Por consiguiente, como participante, acepto participar de manera voluntaria, y declaro estar al tanto, que los resultados formaran parte de una investigación.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Santiago, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2021

---

Firma Participantes

---

Firma Investigadoras