



**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**“Percepción de la fase de egreso del programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda por los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes”**

**TESIS para optar al TÍTULO de Trabajador Social y GRADO de  
Licenciado en Trabajo Social**

**Profesor Guía: Andrés Osvaldo Llanos Silva**

**Alumno: Jorge Andrés Barría Barrera**

**Santiago de Chile, enero de 2026**

**Dedicatoria**

## Agradecimientos

## Índice

Resumen.....	6
Introducción.....	7
CAPÍTULO I. Antecedentes Generales.....	9
Justificación.....	9
Pregunta de Investigación.....	13
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Capítulo II. Fundamentación Teórica o Marco de Referencia.....	15
Antecedentes Bibliográficos del Tema.....	15
Antecedentes Jurídicos - Éticos.....	24
El Enfoque de los Derechos Humanos como Marco Ético-Político.....	24
Fundamentos del Enfoque de Derechos Humanos.....	24
Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	25
Convención sobre los Derechos del Niño.....	27
Ley 21302 CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.....	28
Enfoque de Derechos de la Niñez y Adolescencia.....	33
Enfoque de Participación de la Niñez y Adolescencia.....	34
Lineamientos de trabajo para la participación en contexto de Intervención con NNA y Familias.....	34
Enfoque de curso de Vida.....	34
Conceptos claves.....	35
Principios.....	35
Enfoque de Desarrollo Positivo.....	35
Programa de intervención integral especializada (PIE).....	37
Capitulo III Metodología.....	41

Enfoque y Diseño de Investigación.....	41
Muestra.....	41
Técnica de Recolección de datos.....	42
Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
Técnicas de Análisis.....	43
Pasos para analizar una entrevista semiestructurada.....	44
Capítulo IV Análisis de Resultados.....	45
Patrones que emergen.....	51
Capítulo V Conclusiones.....	57
Referencias bibliográficas.....	60
ANEXO 1 Pauta de la Entrevista.....	62
ANEXO 2 Entrevistas Codificadas.....	65

### **Índice de Figuras**

Representación Gráfica del Modelo PIE.....	20
Orientaciones Técnicas Línea Programas.....	21
Representación Gráfica del Proceso de Intervención.....	22
Plazo de Intervención.....	23
Comuna Pedro Aguirre Cerda.....	40
Codificación Cualitativa Abierta.....	44
Categorías.....	50

### **Índice de Tablas**

Criterios para evaluar prioridad de ingreso en casos de existencia de lista de espera.....	23
Modelo del Déficit y Modelo de la Competencia.....	36
Tabla Comparativa por Categoría.....	46
Tabla de Frecuencias.....	50

## Resumen

El estudio se enmarca en el contexto de transformación del sistema de protección infantil en Chile, con el paso del SENAME al nuevo Servicio de Protección Especializada (SPE), frente a una necesidad urgente de mejorar la atención a niños, niñas y adolescentes (NNAs). A pesar de avances normativos, como la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, persisten brechas significativas en la implementación de políticas efectivas. La crítica social al SENAME ha sido intensa, especialmente por los casos de vulneraciones graves dentro de sus centros, evidenciados por altas cifras de fallecimientos.

Frente a este panorama, se plantea la necesidad de evaluar los cambios en el sistema desde la perspectiva de las familias, especialmente durante la etapa de egreso de los NNAs del Programa de Intervención Integral Especializada (PIE) en la comuna de Pedro Aguirre Cerda. Esta etapa es crítica para garantizar la continuidad del bienestar y evitar retrocesos en el proceso de reintegración social.

El principal problema identificado radica en la escasez de investigaciones que den cuenta de la percepción de los adultos responsables durante la etapa de egreso del programa PIE, un momento particularmente sensible, en el que las familias enfrentan incertidumbres y riesgos asociados a la finalización del acompañamiento profesional. En este contexto, la presente investigación busca aportar al cierre de dicha brecha de conocimiento, mediante el análisis de las experiencias vividas, los aprendizajes obtenidos y el nivel de satisfacción expresado por los adultos responsables.

Los objetivos del estudio se orientan a visibilizar estas percepciones, describir los cambios que las familias reportan haber experimentado a lo largo del proceso y rescatar los aprendizajes significativos derivados de la intervención. Entre las principales limitaciones se encuentran el alcance territorial limitado a una sola comuna, la heterogeneidad en los tiempos de permanencia de las familias en el programa, y el contexto institucional en proceso de transición, elementos que podrían incidir en la posibilidad de generalizar los resultados obtenidos.

## Introducción

El presente estudio, trata de la percepción de los adultos responsables, respecto del proceso interventivo en la fase de egreso del programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda. Esto no implica que no tendrán involucramiento con todas las fases del programa, pero consideramos de vital importancia la opinión de los responsables de los NNA que han estado inmersos en dicho proceso, si realmente han percibido cambios de conducta, si han mejorado su forma de dirigirse al mundo, si son capaces de ser asertivos y empáticos y sobre todo si presentan interés por sí mismos de forma positiva, manteniendo estas características en el tiempo, lo cual les dará una idea de que todas las fases fueron aprendidas y aprehendidas para llegar a la final de forma gratificante.

Los Programas de Intervención Integral Especializada surgen como una alternativa que aborda integralmente al sujeto de atención, evitando de este modo su fragmentación en “problemáticas” que han tendido a ser objeto de programas parcializados, con escasa articulación entre ellos y con otros actores en el territorio. Lo anterior implica establecer como foco de la intervención la vulneración de derechos y a través del trabajo en los ámbitos, individual, familiar y de la coordinación con redes intersectoriales complementarias, favorecer la reparación.

Como resultado de la intervención reparatoria se busca contribuir a la superación o disminución de las conductas que afectan la integración social de niños, niñas y adolescentes, es decir, transgresiones de derechos de otras personas, consumo de drogas y deserción escolar, entre otras.

Todo esto deriva en una fiscalización continua por parte de los responsables, ya que son los encargados de dar fe en relación a los resultados obtenidos por el programa. Es importante aclarar, que la vuelta al mismo entorno que generó una determinada conducta no es recomendable desde nuestro punto de vista, ya que el lugar de referencia desde el que se configura su noción de realidad es aquel en el que estuvo insertado el sujeto, tanto familiar como el contexto que rodea al núcleo. Para la restitución de la dignidad se debería apartar al NNA del contexto desde donde se genera la problemática, a menos, que los adultos puedan reparar el daño y esto resulta poco creíble, pues la postura del maltratador (es) está arraigada en la familia por conductas adquiridas. Sin embargo, es

posible que según al resultado de las encuestas y la observación, resulten bastante aceptables de acuerdo a lo que se espera del programa.

Esta investigación consta de cuatro Capítulos, Conclusiones, Bibliografía y Anexos. Capítulo I. El Problema, Capítulo II. Marco Teórico, Capítulo III. Metodología y Capítulo IV. Resultados.

## CAPÍTULO I. Antecedentes Generales

### Justificación

El presente estudio se desarrolla en un contexto de transformación institucional significativa, marcada por la transición paulatina del ex Servicio Nacional de Menores (SENAME) hacia un nuevo Servicio de protección especializado (SPE), que busca responder de manera más eficiente y adecuada a las necesidades de la población atendida. En este caso, el departamento de protección continúa en este nuevo escenario de las orientaciones Técnicas (OOTT) formuladas bajo el sistema anterior, las cuales aún guían parcialmente las intervenciones actuales.

La situación de los derechos de la niñez en Chile ha sido un tema de creciente relevancia en los últimos años, dado el contexto de avances y desafíos persistentes en la protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes (NNAs). A pesar de la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) por parte de Chile en 1990 y los esfuerzos por garantizar una legislación que proteja a la infancia, siguen existiendo importantes brechas en su implementación efectiva, lo que afecta negativamente el bienestar de esta población vulnerable.

El SENAME antecesor al SPE en Chile, ha enfrentado una imagen social muy compleja a lo largo de los años. Históricamente, ha sido objeto de críticas por su manejo de los casos de protección de los niños, niñas y adolescentes, así como por la calidad de los servicios que ofrece. Respecto a los antecedentes lamentables ocurridos en el SENAME, se muestra que entre el año 2005 y 2016 habían muerto 1.313 personas mientras se encontraban en algún programa de la red de este servicio. Del total, 865 eran niños, niñas y adolescentes, mientras que 448 eran adultos y adultas. Este número ha seguido aumentando, y a septiembre del 2020, el total de fallecimientos llegó a 1.836: siendo 1.188 niños/as y 648 adultos/as. (Observatorio para la Confianza, 2021, p. 34).

Durante los últimos años, la frase “no+ Sename” se mantuvo presente en constantes manifestaciones sociales, destacando el rechazo al modelo de centros masivos de atención, abogando por un enfoque que priorice la protección efectiva de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos. En la actualidad y bajo el nuevo servicio de

protección se busca superar la precariedad, discriminación y maltrato, promoviendo servicios más especializados y respetuosos de la infancia. (SENAME, 2021).

Sin embargo, a pesar de los avances, la situación de la niñez en Chile aún enfrenta desafíos significativos, en el cual según informes del INDH (2020), persisten las brechas en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los NNAs, especialmente en áreas como la pobreza, la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil, la educación y la salud.

El Comité de Derechos del Niño de la ONU ha señalado reiteradamente que el Estado de Chile es responsable de graves violaciones a los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNAs), especialmente en el contexto de los centros de acogida del ex SENAME. Según varios informes, se ha identificado un patrón de vulneraciones que incluye maltrato físico y sexual, condiciones inadecuadas en los centros y una falta de medidas preventivas. Estos abusos son descritos como sistemáticos y generalizados en la mayoría de los hogares bajo la administración del SENAME, lo que refleja una deficiencia significativa en la implementación de políticas de protección de la infancia. (Comité de Derechos del Niño, 2018).

En este marco, resulta crucial evaluar el impacto y la pertinencia de esta transición desde la perspectiva de las familias involucradas, quienes son actores clave en el proceso de protección y restitución de derechos de los NNAs (niños, niñas y adolescentes). La evaluación propuesta en esta investigación proporcionará insumos valiosos para visibilizar cómo se perciben los cambios en los proyectos y servicios ofrecidos, y de manera proyectar mejoras que permitan fortalecer la respuesta institucional.

El estudio se llevará a cabo territorialmente en el programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda, específicamente con los adultos responsables a cargo de los NNAs ingresados.

El aporte de esta investigación contribuye a la práctica del ejercicio profesional, al ofrecer una visión integradora que no solo considera los lineamientos técnicos, sino también la experiencia y percepción directa de las familias beneficiarias, durante el proceso de egreso.

En particular, se espera que los resultados de este estudio permitan visibilizar las percepciones de las familias durante el proceso de egreso (etapa de finalización del proceso), proporcionando insumos valiosos para el diseño y fortalecimiento de estrategias que mejoren las intervenciones realizadas. De este modo, la investigación no solo

responde a la necesidad de evaluar la efectividad de los programas de protección, sino que también promueve un enfoque participativo que reconoce a las familias como agentes fundamentales en el bienestar de los NNA.

Los resultados de este estudio, independientemente de su naturaleza, podrían tener implicaciones significativas en la práctica profesional, ya que, los hallazgos podrían guiar el trabajo de los equipos profesionales, promoviendo una práctica más reflexiva y basada en evidencia. Esto incluye la incorporación de metodologías participativas y el fortalecimiento de competencias para trabajar con las familias de manera más colaborativa y empática.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La percepción de los adultos responsables en la fase de egreso del programa PIE es un aspecto crucial para evaluar la efectividad de estos servicios y su impacto en la reintegración social de niños, niñas y adolescentes. A pesar de los esfuerzos realizados por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, persisten preocupaciones sobre la calidad de la atención y el apoyo brindado durante la fase de egreso, que es un momento crítico en la vida de las familias que son parte del programa, dado que en esta etapa se determina la finalización del proceso interventivo.

A modo de contexto, es posible indicar que el Programa de Intervención Integral Especializada (PIE) está diseñado para abordar situaciones complejas de vulneración de derechos que afectan a niños, niñas y adolescentes (NNAs). Su enfoque metodológico se centra en la intervención integral que involucra tanto a los NNAs como a sus familias, a través de un trabajo coordinado con redes intersectoriales. Esto incluye la implementación de planes de intervención individualizados (PII), en el cual se identifican las etapas de diagnóstico, la etapa del proceso y la etapa de egreso.

Los indicadores clave para medir la efectividad del programa incluyen la interrupción de vulneraciones, la mejora en las competencias parentales, y la superación de síntomas y conductas problemáticas en los NNA. Las metas se miden a través de una combinación de indicadores de eficacia y calidad, con un enfoque en la interrupción de la vulneración y la protección a largo plazo. Además, el PIE se caracteriza por su enfoque integral y multidisciplinario, trabajando de la mano con otros sectores y redes para garantizar una respuesta completa a las necesidades de los NNA y sus familias (SENAME, 2022).

La fase de egreso es un punto determinante, ya que marca la finalización de la intervención y establece las condiciones para la reintegración social de los niños, niñas y adolescentes. Es un momento de alta vulnerabilidad para las familias, quienes deben enfrentar el desafío de continuar con el proceso de recuperación fuera del marco de intervención, lo que genera incertidumbre y riesgo de recaídas en situaciones de vulneración de derechos. A pesar de los avances en la implementación de políticas públicas, como la Ley de Garantías de Derechos de la Niñez, los informes indican que muchos programas carecen de la continuidad necesaria en el apoyo y seguimiento post-egreso, lo que puede repercutir negativamente en los resultados de reintegración familiar y social (Pávez, Herrera, Molina, Ortúzar, & Zamora, 2019; Comité de Derechos del Niño, 2018).

En la etapa de egreso, con base en los objetivos propuestos en la intervención psicosocial con los NNAs y sus adultos responsables, se monitorea, se refuerza, se potencia los avances realizados con las familias, los cuales darán pie a una posible finalización de la participación de los adultos y NNAs en el programa PIE, además en esta etapa, se proyecta una disminución significativa de los factores de riesgo, vinculando a los NNA/Familia a su entorno/redes, y en algunos casos, puede ser el término de una medida de protección.

Frente a lo anterior, resulta importante centrar la investigación acerca de la percepción en etapa de egreso de los adultos responsables a cargo de los NNAs ingresados en el programa PIE PAC 1, ya que existe una falta de investigación en este campo. La etapa de egreso es un momento crítico para las familias, ya que marca la culminación de un proceso de intervención y la transición hacia la vida fuera del programa. Sin embargo, existe una falta de investigación sobre la percepción de los adultos responsables durante esta etapa, especialmente en el contexto del Programa de Intervención Integral Especializada (PIE) en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

Si bien en los últimos años ha habido un creciente interés en evaluar los programas de protección infantil en Chile, pocos estudios han centrado su atención específicamente en la fase de egreso del PIE, un proceso que a menudo se ve como un desafío tanto para las familias como para los profesionales involucrados. Investigaciones previas han señalado

que la percepción de los adultos responsables es un factor determinante para comprender la efectividad de los servicios ofrecidos, ya que son ellos quienes tienen un contacto directo con los niños y niñas, y quienes enfrentan los mayores retos en el proceso de reintegración (Pávez, Herrera, Molina, Ortúzar, & Zamora, 2019).

Además, estudios como los del Comité de Derechos del Niño (2018) han señalado que la falta de continuidad en el apoyo durante la fase de egreso puede contribuir a un retroceso en los avances logrados durante la intervención. Es por ello que se hace necesario profundizar en la perspectiva de los adultos responsables, ya que sus vivencias podrían ofrecer información valiosa para ajustar las estrategias de egreso, mejorar la calidad del acompañamiento post-programa y, en última instancia, garantizar una mejor reintegración social de los NNAs.

Por lo tanto, esta investigación se orienta a llenar un vacío significativo frente a la escasa la información sobre las percepciones de los adultos responsables en la fase de egreso del PIE PAC 1, a pesar de la relevancia de estos actores en el proceso de intervención y reintegración.

La percepción de los adultos responsables, quienes desempeñan un papel central en el proceso de adaptación y reintegración de los niños y niñas, es esencial para evaluar la efectividad del PIE. Estos actores clave son quienes mejor conocen las necesidades diarias y los desafíos que enfrentan las familias una vez egresados del programa. Por lo tanto, visibilizar el cómo perciben la atención recibida durante el proceso de intervención puede proporcionar información crítica para el ajuste de las estrategias de egreso y fortalecer la respuesta institucional.

En este contexto, se hace necesario visibilizar en profundidad la experiencia de los adultos responsables, dado que sus vivencias no solo reflejan la calidad de la atención, sino también los aspectos prácticos de la reintegración social de los NNAs.

**En el marco señalado la pregunta de investigación es:**

¿Cuál es la percepción que tienen los adultos/as responsables de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la etapa de egreso, respecto de su propio proceso

una vez culminada la intervención integral especializada (PIE) en la comuna de Pedro Aguirre Cerda?

### **Objetivos: Generales y Específicos**

#### **Objetivo General**

Analizar la percepción de los adultos/as responsables de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en etapa de egreso, respecto de su propio proceso una vez culminada la intervención integral especializada (PIE) en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

#### **Objetivos Específicos**

1. Describir las percepciones de las familias participantes del proyecto PIE 24 Horas de Pedro Aguirre Cerda, sobre los cambios experimentados durante su propio proceso de intervención, desde el ingreso hasta su fase de egreso.
2. Identificar los aprendizajes referidos por los adultos/as responsables que se encuentran en fase de egreso, respecto de su propio proceso interventivo en el programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda.
3. Determinar el grado de satisfacción de los adultos/as responsables que se encuentran en fase de egreso, respecto de su propio proceso interventivo en el programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

#### **1.3 . Limitaciones del estudio**

En relación a las posibles limitaciones de este estudio se podría asociar al tamaño y diversidad de la muestra, ya que se incluye a los adultos responsables con diferentes tiempos de permanencia en el programa, el alcance geográfico se limita a una única comuna, lo que podría restringir la representatividad y generalización de los resultados a otras localidades o contextos.

Las diferencias en el tiempo que cada familia ha pasado en el programa pueden generar disparidades en las percepciones y experiencias reportadas, lo que complica la comparación directa entre los participantes. De igual forma, dado a que el estudio se basa en las experiencias y opiniones de los adultos responsables, los resultados pueden estar influidos por sesgos subjetivos, como la memoria selectiva o las expectativas previas sobre el programa.

En relación a la temporalidad del estudio, se visualiza una posible limitante el hecho de llevarse a cabo el estudio en un período específico (octubre a diciembre de 2024), los hallazgos pueden no captar cambios o evoluciones posteriores en las dinámicas del programa o en las experiencias de las familias.

Para finalizar, se proyecta como posible limitante el contexto institucional en transición, dado que el SPE aún está en proceso de consolidación tras sustituir al SENAME, las percepciones pueden estar condicionadas por las incertidumbres y desafíos asociados a este cambio institucional.

## **Capítulo II. Fundamentación Teórica o Marco de Referencia**

### **2.1 Antecedentes Bibliográficos del Tema o Estado del Arte**

Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), plantean que los antecedentes de la investigación son todas las indagaciones efectuadas con anticipación acerca del contenido que se va a investigar; proporcionando información sobresaliente al trabajo por desarrollar.

Contreras, Rojas, Contreras (2014), en su artículo “Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena”, analizan la vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, los programas que intervienen con la infancia vulnerada y familia determinando cómo éstos se configuran en torno a una la política de infancia en Chile (o ante su ausencia). Para la investigación utilizaron como referentes de información programas nacionales a través del análisis de documentos técnicos y entrevistas a expertos. Los resultados indican que en el contexto chileno actual existe una ausencia de instrumentos legislativos eficaces o planes de infancia actualizados que permitan articular eficientemente la respuesta del Estado, careciéndose de una política pública integral de infancia y familia.

Por lo tanto, se concluye que no se contaría con un prisma que permita aunar los esfuerzos desde una perspectiva centrada en el sujeto y sus derechos.

Se observa en este artículo que, en el análisis realizado, existe una baja identificación de las jefaturas de programas y áreas de infancia con una política unitaria hacia las temáticas de infancia y adolescencia. Esto se puede deber, en parte, a la inexistencia de planes y leyes integradoras, pero también a la falta de coordinación efectiva entre los organismos y a las diferencias en las perspectivas sostenidas por cada sector. Las investigaciones subrayan la importancia de la inclusión de la familia o los cuidadores principales no perpetradores de abusos o maltrato para el éxito de las intervenciones y su sostenibilidad, ya que se requiere la reparación de todo el sistema familiar, incluyendo a las víctimas indirectas que actúan como sostén del proceso. La mirada, por tanto, abarca también a la familia extensa.

Espinoza, González y Ortiz (2017), en su tesis de grado para optar al grado de Lic. En Trabajo Social, titulada *“La posición de los niños, niñas y adolescentes en tanto Objeto/sujeto de derecho a partir de las prácticas y discursos de los y las profesionales y técnicos de infancia”*, exponen como definir y analizar las posiciones que desarrollan los discursos institucionales y los profesionales involucrados en la ejecución de las intervenciones dirigidas a los niños, niñas y adolescentes en nuestro país, bajo la hipótesis que dichas acciones todavía sostienen una perspectiva objetual y no de derechos. Esta tesis se posiciona desde la mirada del construccionismo social, en donde la perspectiva crítica se aplica al análisis de la realidad. En este caso, se utilizó como objeto de investigación los discursos institucionales de los y las profesionales del PIE 24 horas Recoleta y PPF Lo Espejo, involucrados en la ejecución de intervenciones dirigidas hacia niños, niñas y adolescentes. El carácter del estudio fue cualitativo-interpretativo, realizándose mediante un enfoque metodológico hermenéutico, en donde dentro de su significado, según Gadamer, “se acentúa el carácter lingüístico del entendimiento esto en virtud de que las interpretaciones se expresan lingüísticamente, pero a la vez el entendimiento se apoya en las categorías de pensamiento que el lenguaje ha proporcionado, donde a través de las técnicas de implementación de un grupo focal y observación no participante, se analizó el escenario actual, primordialmente mediante el análisis de los discursos que se recogieron desde los y las profesionales implicados en esta investigación.

Si bien el enfoque metodológico que el autor le dará a esta tesis no es de carácter hermenéutico, las conclusiones de este trabajo se consideran las vivencias cotidianas de los intervenidos, sus sentimientos, necesidades y requerimientos, tan importantes para construir un instrumento de evaluación.

Arroyo (2021), en su tesis presentada al Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al grado académico de Magíster en Desarrollo Urbano, expresa las consecuencias psicológicas que representan para los NNA y sus familias al ser usuarios de programas ambulatorios Sename, con un alto foco en lo que respecta a los centros residenciales. Dicho esto, el objetivo principal de esta tesis es explorar los efectos de la gestión socio-territorial del Sename en el bienestar infantil y el tejido social de las poblaciones donde se inserta y se centra especialmente en el proceso que viven las pobladoras y adultos responsables del cuidado de infantes ante el actuar de la institución.

La tesis se desarrolló como una investigación de tipo exploratorio, con una metodología cualitativa con un enfoque inductivo. Las unidades de análisis son las instituciones públicas encargadas de protección de la infancia y NNA en situación de vulneración de derechos e infracción de la ley de la población Huamachuco. Mientras que las unidades de observación son instituciones públicas claves en la protección de la infancia (OPDs, Tribunales de Familia, Carabineros, escuelas y Cesfam); dirigencias vecinales en Renca y adultos responsables de NNA. Para cada uno de estos focos se realizan entrevistas semiestructuradas en profundidad.

Para analizar los datos cualitativos obtenidos a través del trabajo de campo, se optó por el método de análisis de contenido, el que está orientado a descubrir la significación de un mensaje, sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, etcétera. Específicamente, trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el objetivo de hacer aparecer de forma adecuada su sentido.

Este documento es importante para el presente trabajo por la atención a los casos atendidos en la Población Huamachuco de Renca ya que centra especialmente en el proceso que viven las pobladoras y adultos responsables del cuidado de infantes ante el actuar de la institución.

Salazar (2021), en su tesis de grado para optar al título de Magíster en Intervención socio-jurídica familiar titulado: *Informe sobre el diseño y ejecución de la intervención terapéutica, enfoque sistémico y prácticas narrativas desarrollada por la Trabajadora Social en un Programa de Protección Especializado en Maltrato Grave y Abuso Sexual Infantil, Alto Hospicio*, espera dar cuenta como el Programa de Protección Especializado en el abordaje de vulneración grave de derechos en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes busca garantizar la restitución de derechos, acorde a lo estipulado en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y esto es, bajo la dependencia del Servicio Nacional de Menores como Organismo Colaborador Acreditado del mismo, asimismo, se espera recibir una posible actualización en sus orientaciones técnicas ante la creación de la nueva Ley N°21.302, que consiste en un nuevo organismo que dependerá del Ministerio del Desarrollo Social y Familia, y que reemplaza al actual Servicio Nacional de Menores, estará bajo la nomenclatura del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Servicio Mejor Niñez) y su foco será la reinserción y reparación de los niños, niñas y adolescentes amenazados o vulnerados en sus derechos.

Realizaron la aplicación del NCFAS G+R, instrumento de evaluación familiar ecosistémica y de la parentalidad, por lo que, se complementa con la percepción del ámbito social y psicológico, y también desde el enfoque psicosocial, se evalúa la Pauta de Observación Vincular, en donde participa la madre e hijo permitiendo de esta forma conocer el tipo de vinculación y formas relacionales del subsistema familiar

Finalmente, en la etapa de egreso y seguimiento del niño, contempla una duración de dos a seis meses del proceso terapéutico, contemplando como foco principal la desvinculación terapéutica y autonomía progresiva del sujeto de atención y su familia, es un periodo paulatino que ocurre cuando existe un cumplimiento de los objetivos propuestos, previo a esta fase, se realiza una evaluación a nivel familiar y con el equipo que interviene, considerando los factores protectores y de riesgos que están presentes en la situación actual del niño. De esta forma, se presenta el último plan de trabajo que contempla las acciones de seguimiento y monitoreo del sistema familiar, asimismo, se realiza una devolución del proceso terapéutico a nivel individual y familiar, donde cada integrante logra reconocer y validar sus propios avances y resignificación de experiencia.

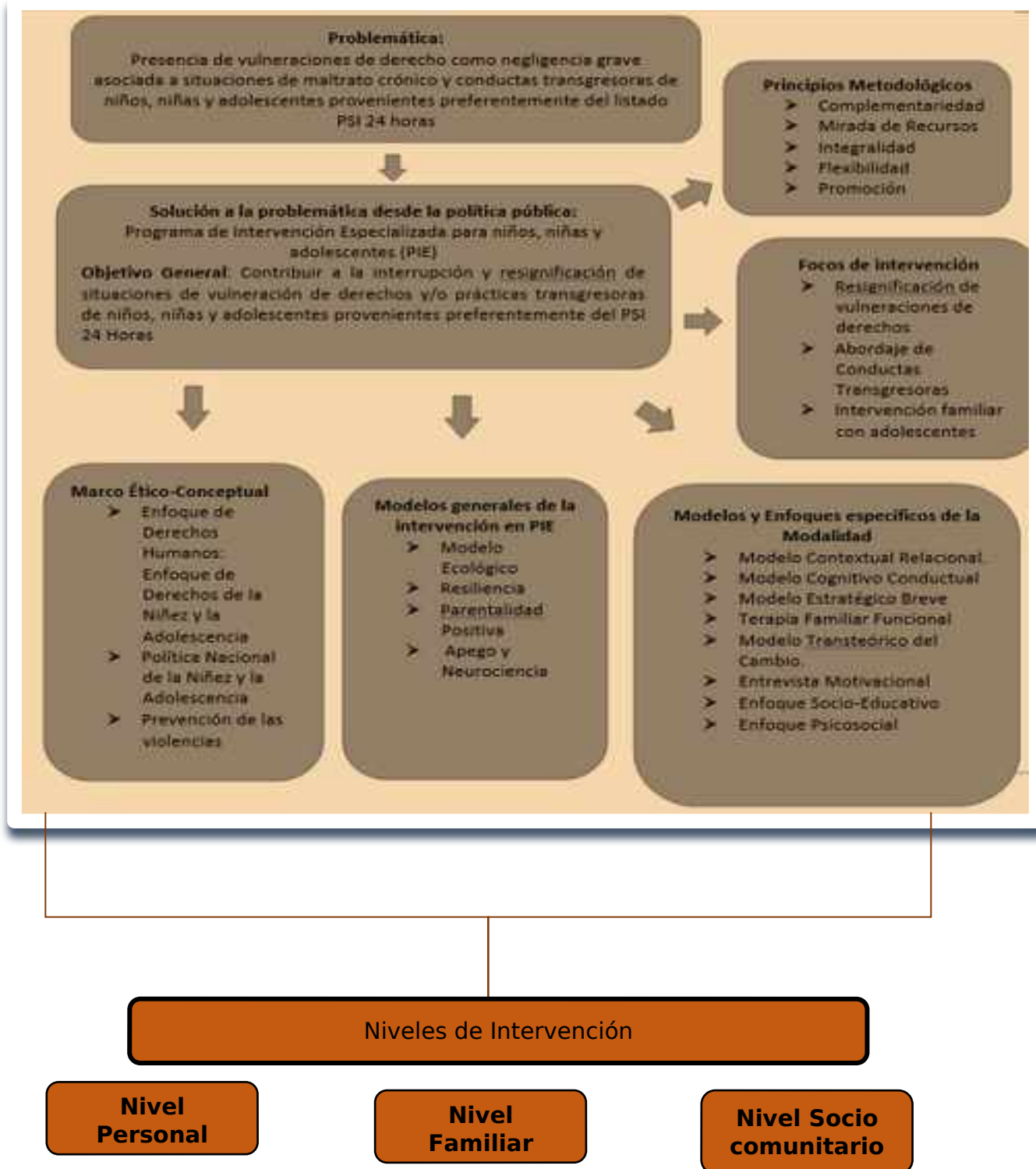
La evaluación a nivel familiar, resulta ilustrativa para el desarrollo de esta tesis, sobre todo en lo referente a seguimiento y monitoreo de los cuidadores que normalmente son parte de la familia como responsables de la salud psicológica y emocional de los NNA.

Jara (2021), en la tesis para optar al título de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública, titulado: *Programas ambulatorios de alta complejidad del servicio nacional de menores: análisis de la ejecución de los programas PIE 24 horas y PRM*. tuvo por objetivo contribuir a la protección integral de niños, niñas y adolescentes de Chile que han sido gravemente vulnerados en sus derechos, usuarios de los Programas Ambulatorios Especializados en alta complejidad del Servicio Nacional de Menores en adelante SENAME, Programa Especializado en Reparación de Maltrato Grave, PRM, y Programa de Intervención Integral Especializada 24 horas, PIE 24, pertenecientes a organismos colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Menores. Por medio de, un proceso de entrevistas semiestructuradas a seis directores de proyectos PIE 24 y PRM de la región Metropolitana, pertenecientes a Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME, es posible dar cuenta de cuáles son los nudos críticos y o dificultades en la ejecución de estos programas y que están impidiendo una protección integral de los Derechos de niños (as), víctimas de vulneraciones en Chile. Junto a esto, surgen reflexiones respecto de los conflictos que sostienen las direcciones de estos proyectos al momento de ejercer sus funciones, administrativas, técnicas, financieras, políticas y gestión de equipos en la práctica cotidiana. Así como también una propuesta con líneas de acciones, a fin de, contribuir a los futuros procesos de creación y o mejoras de las políticas públicas relacionadas a la atención de la infancia vulnerable.

Trabajo de grado que trata de la vulnerabilidad que poseen los NNA en los centros de recuperación y la responsabilidad tanto de las cuidadoras de estos espacios como de las familias encargadas de la crianza del niño, lamentablemente en este caso no pudo llegarse al análisis de cuidadores ya que la niña murió por asfixia provocada por la negligencia de sus cuidadores en el centro de rehabilitación.

Este caso es importante ya que permite adentrarnos en las problemáticas y peligros que pueden sufrir los niños en los centros mientras se encuentran en los procesos de intervención.

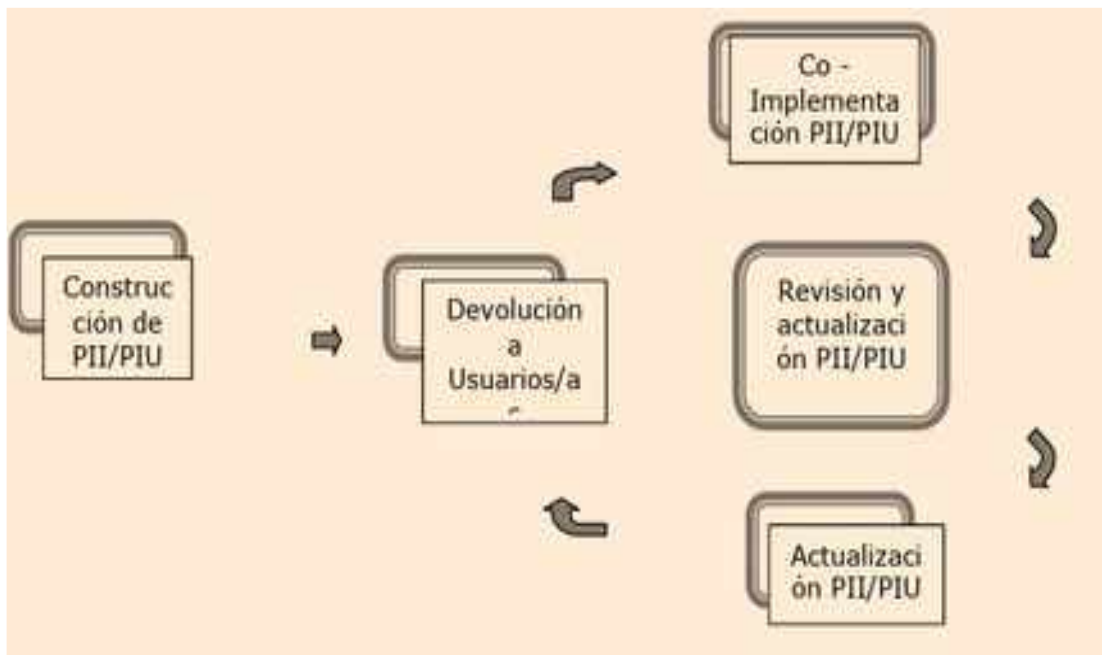
*Figura 1. Representación Gráfica del Modelo PIE*



Fuente: Servicio Nacional de Menores

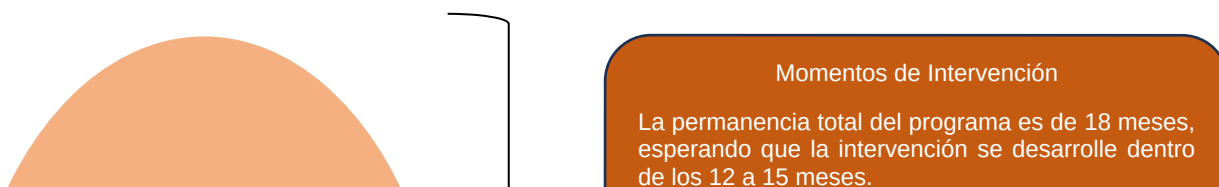
Figura 2. Orientaciones Técnicas Línea Programas

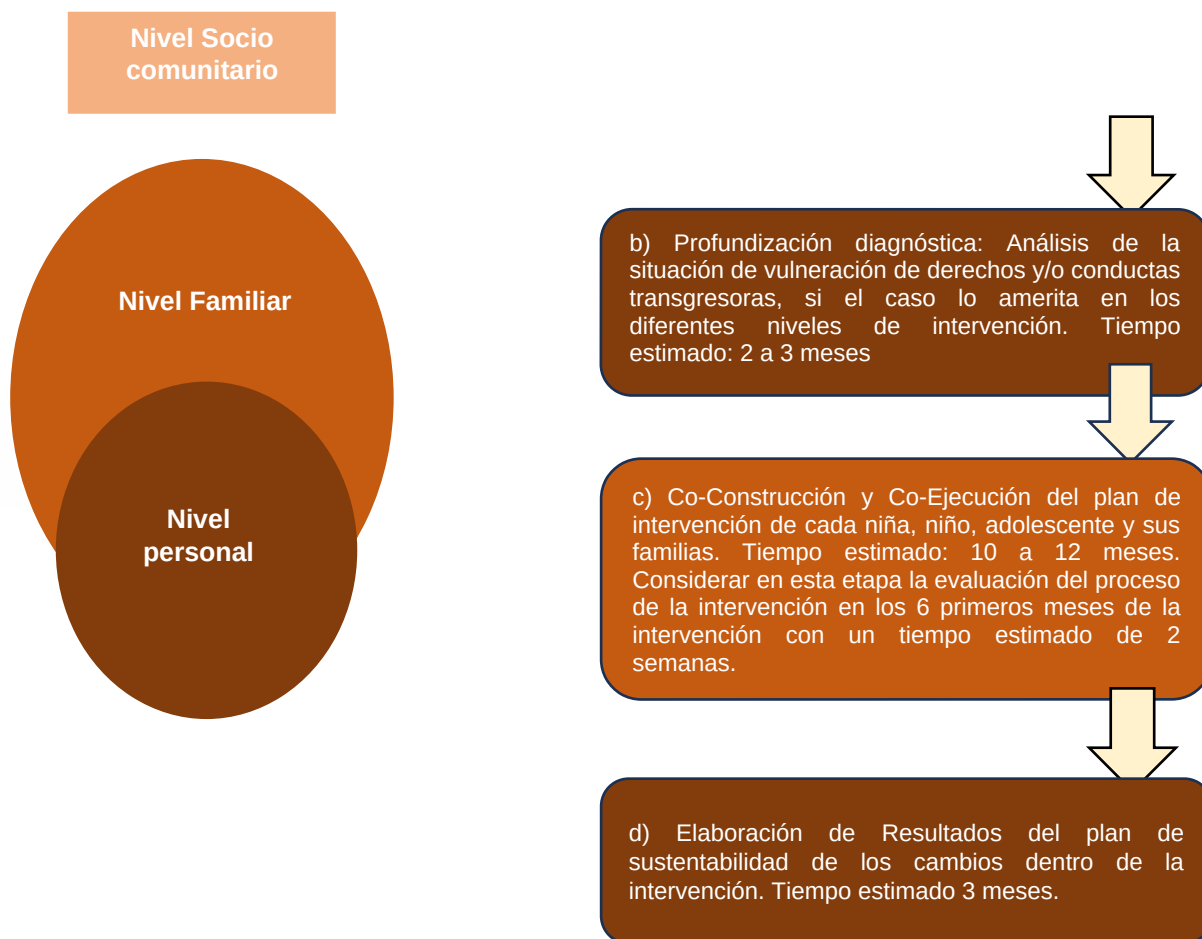
Orientaciones Técnicas Línea Programas. Programa de Protección Especializada Programas de Intervención Especializada (PIE) Programa 24 horas.



Fuente: Servicio Nacional de Menores

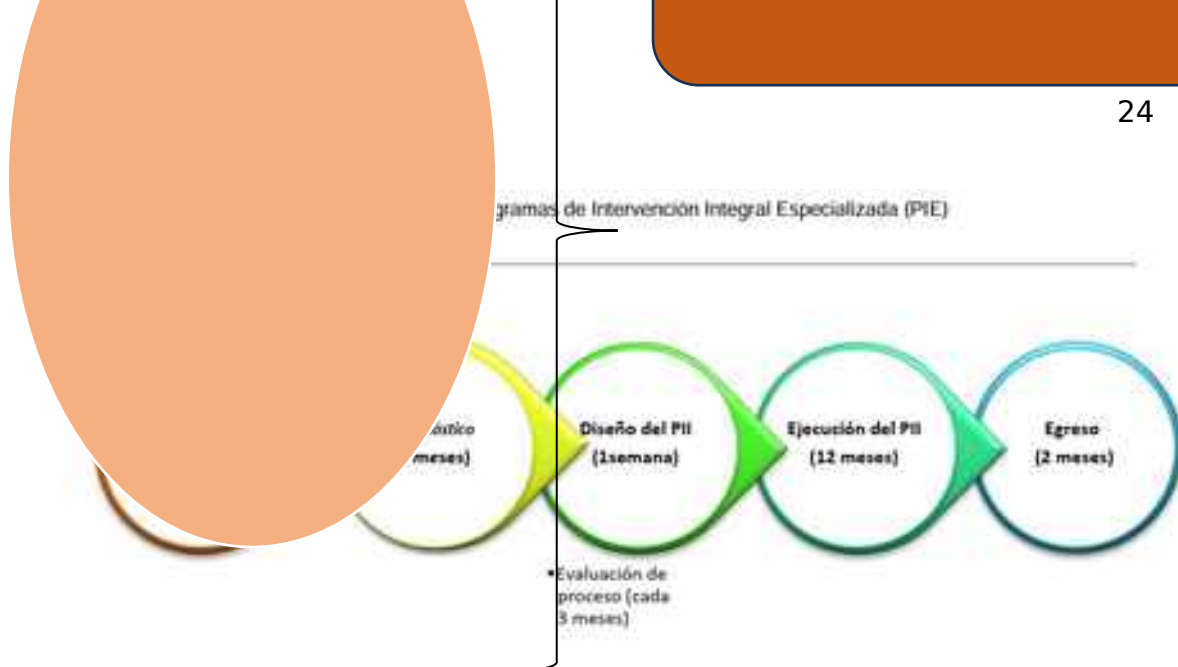
Figura 3. Representación Gráfica del Proceso de Intervención





**Fuente: Servicio Nacional de Menores**

*Figura 4. Plazo de Intervención.*



Fuente: Servicio Nacional de Menores

Tabla 1. Criterios para evaluar prioridad de ingreso en casos de existencia de lista de espera

<b>CRITERIOS DE PRORIZACIÓN PIE</b>	
<b>I.- En relación al tipo de vulneración de derechos</b>	
1.-	ESCNNA o Situación de calle o prácticas de agresión sexual cuando no hay programas especializados en estas temáticas en la región.
2.-	Negligencia parental crónica que pone en riesgo la vida del adolescente
3.-	Explotación de NNA en pereros formas de trabajo infantil (trabajos peligrosos y utilización de NNA en ilícitos y/o tráfico de drogas)
<b>II.- En relación al niño (a) y adolescente</b>	
4.-	Consumo problemático de drogas
5.-	Trastornos de salud mental: trastornos autolesivos, riesgo de suicidio
7.-	Participación de transgresiones a la ley que ocasionan conmoción pública, en menores de 14 años
8.-	Adolescentes presentan embarazos producto de ESCNNA y/o se encuentra en situación de calle.
<b>III.- En relación a las características del adulto (a) a cargo</b>	
9.-	Ausencia de adulto a cargo
10.-	Adulto (a) a cargo presenta enfermedades físicas o trastornos en la salud

mental que limitan su capacidad de cuidado y protección (ej.: psicosis, discapacidad intelectual, depresión)
<b>11.-</b> Adulto (a) a cargo no impide o facilita el contacto y acceso del explotador (a) al niño (a) y adolescente, o el acceso a la víctima en situaciones de prácticas de abuso sexual.
<b>12.-</b> Adulto (a) a cargo abusa de drogas y alcohol o está involucrado (a) en tráfico de drogas ilícitos
<b>III.- En relación a las características contextuales</b>
<b>13.-</b> Adulto (a) a cargo no cuenta con redes de apoyo social (ej.: aislamiento, rechazo social, no cuenta con redes primarias de apoyo, migrante, entre otros)
<b>14.-</b> Medidas judiciales adoptadas no garantizan la protección

## 2.2 Antecedentes Jurídicos - Éticos

### El Enfoque de los Derechos Humanos como Marco Ético-Político

El enfoque de los derechos humanos constituye un marco ético-político transversal que orienta las acciones de intervención social, política y académica hacia el respeto y la promoción de la dignidad humana. Este enfoque no solo subraya la importancia de proteger los derechos fundamentales de cada individuo, sino que también sitúa estas acciones dentro de un contexto normativo y universal que prioriza la igualdad, la justicia y la no discriminación.

#### 2.2.1 Fundamentos del Enfoque de Derechos Humanos

- **Dignidad y Universalidad:** Todos los seres humanos tienen derechos inherentes e inalienables. Este principio guía las políticas públicas y los programas sociales, garantizando que cada persona sea tratada con respeto y consideración.
- **Responsabilidad Estatal y Participación Ciudadana:** Según el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE), el enfoque de derechos humanos destaca la responsabilidad del Estado en garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos. Esto incluye no solo implementar políticas de protección, sino también promover la participación activa de los beneficiarios como agentes de cambio dentro de los programas diseñados para atender sus necesidades.

- **Equidad e Inclusión:** Este enfoque se orienta a cerrar brechas de desigualdad y garantizar un acceso equitativo a oportunidades y recursos, considerando las necesidades específicas de los grupos más vulnerables.

### **2.2.2 Declaración Universal de los Derechos Humanos**

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, cuyo texto completo figura en las páginas siguientes. Tras este acto histórico, la Asamblea pidió a todos los Países Miembros que publicaran el texto de la Declaración y dispusieran que fuera *"distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios"*.

Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias; considerando esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a fin de que el hombre no se vea compelido al supremo recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión; considerando también esencial promover el desarrollo de relaciones amistosas entre las naciones; considerando que los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres, y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad; considerando que los Estados Miembros se han comprometido a asegurar, en cooperación con la Organización de las Naciones Unidas, el respeto universal y efectivo a los derechos y libertades fundamentales del hombre, y considerando que una concepción común de estos derechos y libertades es de la mayor importancia para el pleno cumplimiento de dicho compromiso.

La Asamblea General Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A del 10 de diciembre de 1948 proclama la presente Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e

internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

*La Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, reconoce los siguientes principios básicos (ONU, 2016):*

Los derechos humanos son universales: porque están basados en la dignidad de todo ser humano, con independencia de la raza, el color, el sexo, el origen étnico o social, la religión, el idioma, la nacionalidad, la edad, la orientación sexual, la discapacidad o cualquier otra característica distintiva". Ya que son aceptados por todos los Estados y pueblos, su aplicación es igualitaria y sin discriminación de ninguna persona con independencia del lugar en el cual habite.

Los derechos humanos son inalienables: Puesto que "ninguna persona puede ser despojada de sus derechos humanos, salvo en circunstancias legales claramente definidas". Como podría ser una persona que luego de un juicio imparcial, es declarada culpable y se restringe su libertad.

Los derechos humanos son indivisibles e interdependientes: Dado que "cada derecho humano trae consigo otros derechos humanos y depende de ellos, la violación de un derecho afecta al ejercicio de otros". Su carácter indivisible está dado porque el ejercicio de los derechos humanos es posible en su conjunto y no de manera aislada. Asimismo, los derechos se encuentran relacionados unos con

otros, por lo que el respeto o violación de uno de ellos implica a múltiples derechos que se encuentran vinculados.

El derecho a la igualdad y la no discriminación: El derecho a la igualdad "obliga a los Estados a velar por la observancia de los derechos humanos sin discriminación por motivo alguno, incluidos el sexo, la raza, el color, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la pertenencia a una minoría nacional, la posición económica, el nacimiento, la edad, la discapacidad, la orientación sexual o la condición social o de otro tipo". Además, es importante considerar que la discriminación no sólo alude a una distinción, exclusión o restricción, sino que incorpora, también, una preferencia inexcusable con respecto a determinados grupos.

En este contexto es que la CEPAL, conceptualiza el enfoque de derecho como “un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que está basado normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y operacionalmente dirigido a promover, proteger y hacer efectivos los derechos humanos. Un enfoque de este tipo integra la normativa, principios y estándares del sistema internacional de derechos humanos en la legislación, programas, planes y procesos del desarrollo” (Artiga, 2003).

Desde una perspectiva normativa, el enfoque de derechos humanos se basa en los estándares internacionales de derechos humanos. Esto significa que las leyes y políticas deben estar alineadas con estos principios. Operacionalmente, se traduce en la implementación de políticas públicas diseñadas para proteger y promover los derechos humanos de todos, especialmente de aquellos grupos que enfrentan discriminación o exclusión

La principal preocupación de este enfoque es la concreción de los derechos humanos. Esto implica transformar los derechos establecidos en papel en realidades tangibles para las personas. Se presta especial atención a los grupos más vulnerables, como las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las minorías étnicas, que a menudo enfrentan barreras para acceder a sus derechos. En resumen, el enfoque basado en los derechos humanos coloca a las personas en el centro de todas las acciones. Los derechos humanos son tanto un fin en sí mismos como un medio para lograr un desarrollo humano sostenible e inclusivo. Este enfoque reconoce que el desarrollo no puede ser auténtico si no se basa en el respeto y la protección de los derechos de todas las personas.

### **2.2.3. Convención sobre los Derechos del Niño**

La Convención sobre los Derechos del Niño se caracteriza por ser integral, interdependiente e indivisible, lo que significa que no se puede dividir en partes y que la violación de un derecho afecta el cumplimiento de otros. Esta protección integral exige evaluar cualquier vulneración o amenaza a los derechos del niño en su totalidad, considerando los efectos de dicha transgresión sobre los derechos globales de la infancia (Cillero, 2011).

Otra característica importante es la autonomía progresiva, que establece que los niños, niñas y adolescentes pueden ejercer sus derechos según su evolución, edad y madurez. Este enfoque reconoce que la autonomía es un proceso socialmente construido y que

debe haber condiciones para que los NNA alcancen un grado máximo de autodeterminación. También implica una creciente responsabilidad por sus actos, conforme a su desarrollo (Cillero, 2011). Un cambio fundamental que introduce la CDN es el paso de una visión de las necesidades de los niños a una concepción de estos como sujetos de derechos. Esto implica que los niños no son solo receptores de asistencia social, sino personas a las que el Estado debe proteger integralmente en su desarrollo (Cillero, 2011).

#### **2.2.4. Ley 21302 CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

La presente ley crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, e integrante del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

El objeto del Servicio es garantizar la protección de niños y niñas (menores de 14 años) y adolescentes (menores de 18 y mayores de 14 años), incluyendo a sus familias, gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos. Las personas mayores de 18 años y menores de 24 seguirán siendo sujetos de atención del Servicio, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios.

Artículo 1.- Creación del Servicio. Créase el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio", como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, sometido a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El Servicio estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad a lo dispuesto en esta ley, y formará parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la ley N.º 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N.º 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, garantizará el cumplimiento de las normas que rigen la labor del Servicio y los colaboradores acreditados. Al efecto, y especialmente, deberá fiscalizar que la transferencia de los

aportes financieros a estas entidades se realice una vez que se acredite el cumplimiento de los principios rectores del Servicio y estándares técnicos y de calidad establecidos en esta ley, en la ley N° 20.032 y en el reglamento que al efecto dictará el Ministerio de Desarrollo Social y Familia conforme al artículo 3 ter de la ley N° 20.530, para entender que los servicios han sido correcta, oportuna y efectivamente prestados; que no existan reclamos no resueltos sobre la atención realizada a los niños, niñas y adolescentes; y que las mismas hayan dado cabal cumplimiento a la restitución del daño y los perjuicios ocasionados a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de vulneraciones de sus derechos fundamentales estando a su cuidado o con ocasión de las prestaciones realizadas. Para el cumplimiento de la función establecida en el inciso anterior respecto del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, este último deberá contar con los recursos para ejercer la fiscalización, tanto a nivel nacional como regional. El Servicio estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en el Título VI de la ley N° 19.882, que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica, sin perjuicio de las normas especiales que se establezcan en la presente ley. El Servicio tendrá su domicilio en la ciudad de Santiago.

**Artículo 2.-** Objeto. El Servicio tendrá por objeto garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones. Lo anterior, se realizará asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad. El Servicio, en el desarrollo de su objeto, garantizará, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección, respetando y haciendo respetar sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional dictada conforme a tales normas. Asimismo, actuará de un modo acorde a la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción y garantizará el derecho de acceso a la justicia que, de forma independiente al Servicio, se otorgue a los niños, niñas y adolescente sujetos de atención, de conformidad a lo establecido en el artículo 16 de la presente ley. Para el cumplimiento de su objeto, el Servicio se coordinará permanentemente y de forma intersectorial con los tribunales de justicia, las Oficinas Locales de la Niñez, los

colaboradores acreditados de cada territorio y con los demás órganos de la Administración del Estado competentes. En el desarrollo de su objeto, el Servicio ejercerá sus funciones con un enfoque de derechos de manera concordante con la dignidad humana del niño, niña o adolescente y siempre orientado al ámbito familiar y sistémico, entendiendo al niño, niña o adolescente en el contexto de su entorno, cualquiera que sea el tipo de familia en que se desenvuelva.

**Artículo 2 bis.** - De las líneas de acción, disponibilidad de programas especializados y la responsabilidad del Servicio. Será responsabilidad del Servicio asegurar el desarrollo de las líneas de acción y la disponibilidad de los programas diversificados y de calidad que deberán satisfacer las diferentes necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente, tales como el diagnóstico clínico especializado y seguimiento de su situación vital y condiciones de su entorno, el fortalecimiento familiar, la restitución del ejercicio de los derechos vulnerados y la reparación de las consecuencias provocadas por dichas vulneraciones, junto con la preparación para la vida independiente, según corresponda. La oferta de programas deberá proveerse a requerimiento del órgano administrativo o judicial competente de manera oportuna y suficiente, resguardando la dignidad humana de todo niño, niña y adolescente, y se prestará de modo sistémico e integral, considerando el contexto de su entorno familiar y comunitario, cualquiera que sea el tipo de familia en que se desenvuelva. Bajo la responsabilidad del director nacional y de los respectivos directores regionales, el Servicio proveerá las prestaciones correspondientes, asegurando la oferta pública en todas las regiones del país, por sí o a través de terceros, en conformidad a esta ley y a lo dispuesto en la ley N° 20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados. A falta de éstos, el Servicio deberá, en todo caso, proveer por sí las prestaciones requeridas para la debida atención de los niños, niñas y adolescentes que lo necesiten. Corresponderá al Servicio y a la Comisión Coordinadora de Protección Nacional la adopción de las medidas inmediatas y urgentes de restitución de derechos y la reparación de los daños ocasionados por las vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, y victimización secundaria, ocurridas en el ejercicio de sus funciones, en dependencias del Servicio, en sus centros de atención, en los centros de colaboradores acreditados y en lugares distintos de aquéllos, siempre que los niños, niñas y adolescentes se encuentren a cargo de funcionarios o personas contratadas para el ejercicio de funciones de protección.

El Servicio será responsable de los daños que cause a niños, niñas y adolescentes por falta de servicio. La indemnización por el daño moral será fijada por el juez considerando la gravedad del daño y la modificación de las condiciones de existencia del afectado a consecuencia del daño producido, atendiendo su edad, condiciones físicas y psicológicas, en conformidad a las reglas generales aplicables. Lo anterior, es sin perjuicio de otras medidas reparatorias por vulneraciones de derechos que puedan proceder según el caso, en la oferta pública disponible, especialmente prestaciones médicas por secuelas en salud mental.

**Artículo 3.-** Sujetos de atención. El Servicio dirigirá su acción a los niños, niñas y adolescentes a que se refiere el artículo 2, incluyendo a sus familias, sean biológicas, adoptivas o de acogida, o a quienes tengan su cuidado, declarado o no judicialmente, en los casos que correspondan. Para efectos de la presente ley, se entenderá por niños y niñas a toda persona menor de catorce años, y por adolescente a toda persona que tenga catorce años o que, siendo mayor de catorce años, no haya cumplido los dieciocho años de edad. Sin perjuicio de lo anterior, seguirán siendo sujetos de atención del Servicio quienes tengan dieciocho años o más, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios. Ellos serán sujetos de atención hasta el 31 de diciembre del año en que cumplan veinticuatro años. El cumplimiento del requisito de estudios se acreditará mediante un certificado emitido por la entidad que desarrolle el curso.

**Artículo 3 bis.** - Serán sujetos de atención de las Oficinas Locales de la Niñez los egresados de todos los programas de protección especializada de este Servicio, cualquiera sea su edad, durante los 24 meses siguientes a su egreso, para efectos del seguimiento y monitoreo de las medidas de protección de su competencia, de los planes de intervención contenidos en ellas, así como de su situación vital, de conformidad con lo establecido en la ley que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

**Artículo 4.-** Principios rectores. Es principio rector esencial del Servicio, sea que ejerza su función directamente o por medio de terceros, la consideración de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho y de especial protección. Todo niño, niña o adolescente, personalmente, es titular de todos los derechos que se reconocen a cualquier ser humano y, adicionalmente, de los derechos especiales o reforzados que les corresponda de acuerdo a su especial etapa de desarrollo, reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás

tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, en la ley que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia y demás normas en materia de infancia y adolescencia. En razón de lo señalado en el inciso precedente, es deber y responsabilidad indelegable del Servicio adoptar y reforzar todas las medidas necesarias para el pleno respeto de sus derechos, la efectividad de los mismos y la prioridad de los niños, niñas y adolescentes en la formulación y ejecución de las políticas públicas, en el acceso a las prestaciones de protección especializada y a los servicios sociales requeridos para la plena y oportuna restitución de los derechos que les son vulnerados. Son también principios rectores de la acción del Servicio, sea que ejerza su función directamente o por medio de terceros, el interés superior del niño, niña o adolescente, la igualdad y no discriminación arbitraria, la autonomía progresiva, la perspectiva de género, la inclusión, la protección social y la participación efectiva que se manifestará, entre otras formas, a través del derecho a ser oídos, la libertad de expresión e información, y el derecho de reunión y asociación. Rigen además su función, sea que la ejerza directamente o por medio de terceros, el fortalecimiento del rol protector de la familia; el derecho de los niños, niñas y adolescentes a una vida familiar; el derecho y deber preferente de los padres y/o madres a educar a sus hijos, y de las familias, representantes legales y personas que los tengan legalmente bajo su cuidado, a orientar y cuidar a los niños, niñas y adolescentes. La separación del niño, niña o adolescente de su familia es una medida excepcional, esencialmente transitoria y revisable periódicamente, que compete exclusivamente a los tribunales de familia, y que se decretará, en todo caso, prefiriendo los cuidados alternativos de tipo familiar.

El Servicio orientará siempre su acción a la re-vinculación del niño, niña o adolescente con su familia, sea nuclear o extensa, salvo que ésta no proceda según lo resuelvan los tribunales de familia, caso en el cual se iniciará el procedimiento de adoptabilidad del niño, niña o adolescente, de conformidad a la normativa vigente, o se les preparará para la vida independiente, según corresponda. De igual forma, el Servicio, sea que ejerza su función directamente o por medio de terceros, deberá respetar los principios de especialización, colaboración, enfoque sistémico, trabajo interdisciplinario, pertinencia, efectividad y eficiencia, responsabilidad social y buen trato, especialmente en relación con los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

En el caso particular de Chile, la muy reciente promulgación de la Ley puede ser considerada como un indicador de que se avanza, a veces lentamente, hacia un cambio

de cultura y de concepción respecto del lugar que ocupa la niñez en la dimensión social, política e institucional en nuestro país.

La invisibilización de niños, niñas y adolescentes como personas sujetos de derechos, está presente también en ocasiones, en el lenguaje de las instituciones cuyo fin es, en último término, el pleno respeto a los derechos de la niñez, cuestión que se replica también en el mundo académico, muestra de ello es la expresión muy extendida NNA para referirse a niñas, niños y adolescentes, en un lamentable ahorro de lenguaje que reduce a tres letras la referencia a las personas que son el centro de la preocupación en el campo de los estudios sobre la niñez. Avanzar en prácticas que aseguren la concreción de sus derechos, requiere de un gran cambio cultural que vaya de la mano de otras transformaciones sociales relativas a las múltiples exclusiones que cruzan la vida social (por género, por etnia, por discapacidad, por edad, y otras que se nos escapan en este momento).

## **2.3 Enfoques del tema**

### **2.3.1. Enfoque de Derechos de la Niñez y Adolescencia**

Chile suscribió la CDN en 1989 y la ratificó en 1990, lo que impulsó una reforma profunda para adecuar su legislación y políticas públicas al espíritu de la Convención. Un ejemplo de este proceso es la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, que coloca al niño, niña y adolescente en el centro de las políticas públicas, promoviendo su participación en el diseño, implementación y evaluación de dichas políticas. La Política Nacional se basa en enfoques y principios fundamentales, destacando el Enfoque de Derechos, que es complementado con otros enfoques como el Desarrollo Humano, el Curso de Vida, el Enfoque Intercultural y el Género. Los principios rectores de esta política incluyen el reconocimiento de los niños y niñas como sujetos de derechos, la prioridad del interés superior del niño, la autonomía progresiva, la igualdad y no discriminación, la participación, el derecho a un entorno adecuado y el rol del Estado, la familia y la sociedad en general en la garantía de los derechos.

Entre los principios que sustentan la Convención se destacan:

- Interés superior del niño y la niña: Toda decisión que los afecte debe evaluar las repercusiones sobre sus derechos y elegir la opción que más favorezca su bienestar integral, considerando su desarrollo.
- No discriminación: Todos los derechos deben aplicarse a todos los NNA, sin excepción, y el Estado debe garantizar la igualdad de acceso a los derechos.
- Supervivencia y desarrollo:

El Estado debe garantizar los servicios necesarios para proteger la vida de los niños, niñas y adolescentes y crear un ambiente que permita su pleno desarrollo, independientemente de sus características o diferencias. Participación: Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a expresar sus opiniones en los asuntos que los afectan, y estas deben ser tomadas en cuenta conforme a su edad y madurez. Los adultos deben integrar las voces de los NNA para tomar decisiones informadas, especialmente en contextos de restauración o protección de derechos.

### **2.3.2 Enfoque de Participación de la Niñez y Adolescencia**

El Enfoque de Participación es fundamental en la CDN y se ha integrado en las políticas públicas de Chile. La participación de los niños y adolescentes es un derecho clave para asegurar que sus opiniones sean tomadas en cuenta, especialmente en procesos judiciales o administrativos que los involucren. El artículo 12 de la CDN garantiza el derecho de los NNA a expresar libremente sus opiniones en todos los asuntos que los afecten, mientras que el artículo 13 reafirma su derecho a la libertad de expresión, con ciertas restricciones solo cuando sea necesario para proteger otros derechos o la seguridad pública. Este enfoque promueve la creación de estrategias y programas que aseguren la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones que los impactan directamente.

### **Lineamientos de trabajo para la participación en contexto de Intervención con NNA y Familias**

Es fundamental considerar la opinión de los niños, niñas y adolescentes y los adultos responsables en todas las etapas del proceso de intervención (desde el Inicio, hasta el Egreso). Además, debe involucrar a las familias desde el inicio hasta el egreso del proceso (sesión de acogida, talleres grupales, actividades con familias, Co-construcción de objetivos y PII, Devolución diagnóstica, entre otros.)

Por otra parte, resulta primordial incluir a otros adultos del entorno familiar y comunitario para apoyar la restitución de derechos, quienes se configuran como posibles co-garantes de derechos. La opinión y participación de los NNAs y sus adultos responsables, deben ser considerados en todas las decisiones durante la intervención (desde el Inicio hasta el Egreso), promoviendo de esta manera la participación activa de sus propios procesos.

### 2.3.3 Enfoque de curso de Vida

En relación a este enfoque, tiene como objetivo principal acompañar a niños, niñas y adolescentes (NNA) en sus trayectorias de desarrollo para alcanzar su máximo potencial, a través del respeto, protección y ejercicio pleno de sus derechos.

Referente a su definición, el Curso de Vida se puede entender como "una secuencia de etapas cultural e institucionalmente condicionadas, que implica la asunción de diversos roles y ubicación dentro de la estructura social" (Sepúlveda, 2010).

#### **Este enfoque utiliza como Conceptos claves:**

**Trayectoria:** Incluye todos los eventos, decisiones y experiencias que una persona vive desde su infancia hasta la adultez, vistas de forma integrada y conectada.

**Transición:** Episodios específicos que marcan cambios en roles y posiciones en la sociedad (inicio de la educación formal, transición a la adolescencia, cambio de ciclo académico, independencia progresiva, etc.).

**Principios:** Las vidas están vinculadas: Las experiencias de una persona afectan a quienes están a su alrededor y viceversa, generando una influencia mutua. El pasado modela el futuro: Las experiencias tempranas tienen un impacto duradero en el desarrollo y en las oportunidades futuras de cada persona. Ubicación sociohistórica y geográfica: El contexto específico en el que vive una persona (su época, cultura y lugar) define sus experiencias y oportunidades. Agencia humana: Las personas toman decisiones propias dentro de un marco de oportunidades y limitaciones que les presenta su entorno. Vida en desarrollo: La vida es un proceso continuo de crecimiento, con cambios y adaptaciones a lo largo de las diferentes etapas.

Por otra parte, este enfoque también se encuentra ligado a otro concepto: ventanas de oportunidad. Estas se asocian a las oportunidades de desarrollo de las personas, casi siempre vinculadas a momentos vitales significativos. Estos momentos se definen como eventos que provocan fuertes modificaciones traducidas en cambios drásticos en el curso de vida (Blanco, 2011).

### 2.3.4. Enfoque de Desarrollo Positivo

El inicio de los años 90 también representa un cambio para las ciencias de la prevención, especialmente en el campo de la medicina preventiva y en aspectos relacionados con la psicología. Uno de los efectos de dicho cambio es la corriente que se conoce como Desarrollo Positivo Adolescente (PYD, Positive Youth Development, en su original en inglés) un enfoque orientado a proporcionar apoyos y oportunidades a la juventud de cara a lograr un mejor desarrollo que les convierta en futuros adultos felices, sanos e implicados en contribuir en su contexto sociocultural más directo.

La PYD se ha venido desarrollando e implementando como una forma de resaltar los activos (assets) positivos de desarrollo de los jóvenes, en lugar de focalizarse en combatir las características negativas. Se trata de promover competencias (modelo de competencia) más que atender a remediar conductas de riesgo (modelo de déficit), centrándose en la promoción de resultados positivos en la adolescencia, en lugar de prevenir los resultados negativos.

*Tabla 2. Modelo del Déficit y Modelo de la Competencia*

	Modelo del déficit	Modelo de la competencia
Meta última	Ausencia de problemas	Éxito en todos los ámbitos
Objetivo de la interv.	Prevenir, solucionar	Promover y prevenir
Enfoque	Médico tradicional	Sistémico y evolutivo
Atención	Factores de riesgo	Activos para el desarrollo
Objeto de estudio	Deficiencia, trastorno	Competencias
Intervención	Problemas o disfunciones	Salud y florecimiento
Aplicación	Evitar conductas de riesgo	Realizar actividades positivas
Consecuencias	Favorece el prejuicio y visión negativa	Fomenta la visión positiva de los jóvenes
Vocabulario	Patología, desorden, trastorno, carencias, problemas, hándicaps, tratamiento.	Oportunidades, metas, habilidades, recursos, potencialidades, expectativas, bienestar, florecimiento

---

Fuente: Balaguer Estaña, A. (2016). *Desarrollo positivo adolescente desde la perspectiva personal. Relación con variables sociodemográficas, contextuales y rendimiento académico*. Universidad de Zaragoza. p. 42.

De este modo, el PYD puede considerarse como un enfoque que promueve un conjunto de orientaciones para una comunidad acerca del modo en que puede ayudar a su juventud a desarrollarse de manera sana, competente y explotando sus capacidades. Siendo, de alguna manera, la principal divisa del PYD promover experiencias, oportunidades y recursos, tanto a nivel individual como colectivo, su campo comprende un amplio terreno de disciplinas, conceptualizaciones y estrategias. Además, existen diferentes propuestas que se pueden considerar PYD, tales como el propósito en la vida – de Willian Damon–, la iniciativa personal –de Reed Larson–, la variante fenomenológica de la teoría de sistemas ecológicos –de Margaret Beale Spencer– o el modelo de las Cinco Ces –de Richard Lerner, este último uno de los más estructurados y abarca desde el punto de vista teórico. Partiendo del enfoque de Lerner, Alfredo Oliva y otros, ha surgido un modelo de desarrollo positivo adolescente adaptado al contexto español (Oliva et al., 2010).

#### **2.4 Programa de intervención integral especializada (PIE)**

El Programa de Intervención Integral Especializada (PIE) en Chile tiene como objetivo general contribuir a la reparación del daño causado a niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de negligencia grave, abandono o explotación, promoviendo la integración familiar y social. Su meta es interrumpir conductas transgresoras y/o sintomatologías que vulneren los derechos de otras personas.

Los objetivos específicos son: Interrumpir las situaciones de vulneración que afectan a los NNA, activando recursos de la familia, judiciales, sectoriales y comunitarios. Desarrollar habilidades parentales en los adultos responsables de los NNA para garantizar la protección continua durante el proceso de intervención. Contribuir a la resignificación de las experiencias de vulneración, ayudando a los NNA a superar los síntomas y comportamientos transgresores, y facilitando su reintegración en su desarrollo adecuado. Implementar una intervención integral, coordinando con otros sectores y redes para abordar las necesidades de los NNA y de los adultos a cargo de su cuidado.

Frente a lo anterior, es dable indicar que los organismos colaboradores postulan a licitaciones de programas, luego son seleccionadas las propuestas presentadas y se hace

un convenio entre SENAME (hoy SPE) y los organismos privados. La duración de este acuerdo actualmente oscila entre uno y tres años. Transcurrido ese tiempo, pueden volver a postular. Esta ley también define las condiciones que deben cumplir los organismos colaboradores (para personas naturales o jurídicas) y regula las causales en que el director nacional del servicio puede revocar el reconocimiento (Pavez, Herrera, Molina, Ortúzar, & Zamora)

En el marco de la modalidad PIE, se propone que los niños, niñas y adolescentes puedan resignificar las experiencias abusivas que han sufrido. Para lo cual se requiere, en primer lugar, que la intervención se desarrolle en un contexto protector, se interrumpan las vulneraciones y se restituya su ejercicio pleno. Tengan la posibilidad de reelaborar las experiencias vividas, integrarlas a su historia vital, construyendo un nuevo relato y pudiendo desarrollar un proyecto de vida basado en su bienestar. Si bien los psicólogos son claves para desarrollar intervenciones terapéuticas con los niños, niñas y adolescentes. Se requiere integrar a otros profesionales y técnicos del programa que pudieran contribuir a movilizar recursos en el nivel familiar y socio- comunitario.

#### **La intervención del adulto protector**

En este ámbito, el principal desafío se constituye en identificar el adulto responsable, o bien, un adulto que pudiera, a través de su participación en el programa, asumir el rol de adulto protector. En la experiencia de los equipos PIE, la principal dificultad en la intervención la representa el identificar el o los adultos del entorno familiar con el cual se pueda trabajar en la protección, restitución de los derechos vulnerados y/o en la interrupción de prácticas transgresoras.

Reconociendo estas dificultades y las particularidades que además las acentúan en el caso de familias de adolescentes –principal sujeto de atención de PIE- y que han sido mencionadas previamente en estas orientaciones técnicas, se requiere realizar todos los esfuerzos y poner al servicio la experiencia y competencias del equipo para trabajar con la familia, puesto que se trata de sujetos en plena etapa de desarrollo y de evolución de su autonomía, por tanto, se requiere intervenir con los adultos en tanto co-garantes de derechos y porque es el contexto vincular primario de los niños y niñas. En este nivel, la intervención deberá orientarse de manera prioritaria a promover la responsabilización y empoderamiento de la familia como co-garantes y figura protectora.

Fortalecer el ejercicio de una marentalidad y parentalidad bien tratante, con claridad en los roles normativos y de cuidado hacia los/as niños/as y adolescentes. En este sentido, cobra particular relevancia la promoción de una participación de los adultos de la familia y la identificación/Visibilización de sus recursos familiares –en términos de prácticas que den cuenta de buenos tratos y resolución de conflictos efectivos en la historia familiar- que puedan ser rescatados y potenciados tanto a través de una intervención psicológica, como mediante el acompañamiento y la intervención psico y socioeducativa.

No obstante, dada la posibilidad de que sea el mismo contexto familiar un espacio vulnerador o amenazante –por ejemplo, frente a situaciones de grave abandono, negligencia, o frente a casos de explotación tales como la utilización de niños/as o adolescentes en la comisión de actos ilícitos- podría requerirse del uso de medidas judiciales. Éstas, dado el impacto que generan a nivel familiar y en el vínculo del niño/a o adolescente con el equipo de intervención del proyecto, deberán ser diseñadas e implementadas como estrategias que asuman y mitiguen dicho impacto.

Desde la experiencia de implementación del programa, será altamente probable que en el proceso de intervención familiar surjan situaciones de vulneración no resueltas en las historias de vida de las propias madres, padres o referentes significativos, que inciden directamente en las dinámicas familiares actuales y en sus posibilidades de resolución. Ante esta situación, si bien puede considerarse que la intervención que se ofrezca a este nivel tendrá un efecto reparador, resultará conveniente favorecer procesos de derivación asistida y coordinación con la oferta de salud mental existente en el territorio.

La intervención con los adultos apunta a problematizar las situaciones que originaron el ingreso al programa, situándolos en un rol activo en tanto co-garantes de los derechos de sus niños/as o adolescentes. Para ello se requiere fortalecer sus habilidades o competencias parentales o marentales que otorgue un piso básico de protección y bienestar. Reconociendo que las familias usuarias del proyecto PIE, frecuentemente presentan violencia transgeneracional y otras problemáticas psicosociales, como inestabilidad laboral o actividades relacionadas con ilícitos, consumo abusivo de alcohol y drogas, entre otros, es importante, sin dejar de reconocer estas variables, centrarse en los recursos, identificar estrategias que han implementado para mantenerse como familia y distinguir las áreas libres de problema, para desde ahí plantear una intervención que pueda ampliar oportunidades, movilizar recursos y generar transformaciones.

Es importante para conseguir lo anteriormente señalado, que los equipos desarrollen intervenciones con enfoque familiar que involucre en el mismo espacio (a menos que sea contraproducente) a los adultos (más de uno) y a los niños/as o adolescentes. En coherencia con los planteamientos conceptuales del programa, se propone que la intervención familiar se desarrolle desde un enfoque de resiliencia y parentalidad positiva.

Otro elemento que es importante considerar, es la ampliación en la visualización de adultos protectores, identificando otros co-garantes que puedan apoyar el ejercicio de la parentalidad y marentalidad. Más aún, si se trata de familias en situación de multi estrés o monoparentales.

## 2.5 Contexto de la investigación

El presente estudio se focaliza en la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

*Figura 5. Comuna Pedro Aguirre Cerda*



Pedro Aguirre Cerda es una comuna construida a partir de periferias de otras comunas. El sector donde está emplazada la comuna fue antes parte de la hacienda Ochagavía, librándose aquí la batalla del mismo nombre el 14 de diciembre de 1824. La comuna se creó en 1981, y surgió como fusión de sectores de las comunas de Santiago Centro, San Miguel y La Cisterna. Se percibe, como una sumatoria de partes inconexas, sin identidad.

de cuerpo, cada una con su propia historia y con su propio destino. Lo único que comparten todos los barrios es el abandono y la falta de inversión que arrastran desde que eran periferia de sus comunas de origen y que ha dado lugar a un círculo vicioso de deterioro y abandono que hoy la comuna desea revertir.

Debido a lo anterior, la comuna ha servido de tierra fértil para la desesperanza aprendida y para la pérdida de credibilidad en el sistema institucional chileno, lo que ha llevado a parte de sus habitantes a buscar un destino fuera del sistema abrazando el camino del microtráfico y la drogadicción con todos los conflictos que ello acarrea.

Esta compleja realidad ha sido acompañada por el abandono, por parte de los vecinos, del espacio público, lo que los ha convertido en tierra de nadie, cediéndolos, por la vía de los hechos, a la delincuencia y al uso inadecuado del tiempo libre por parte de los jóvenes.

Pedro Aguirre Cerda desea con fuerza convertirse en una comuna entretenida, con lugares de esparcimiento para todos sus habitantes, especialmente las familias, sus niños, jóvenes, mujeres y adultos mayores de la mano de un aumento, recuperación y mejoramiento de la infraestructura recreacional, deportiva y cultural que le permita aprovechar las condiciones de sus habitantes y, al mismo tiempo, promover la vida sana, el adecuado uso del tiempo libre y la promoción de diversas manifestaciones culturales entre su población y muy especialmente los jóvenes

La comuna Pedro Aguirre Cerda en Santiago, Chile, cuenta con diversos programas de intervención especializada, principalmente en áreas como salud mental, apoyo social, educación y prevención de violencia.

### **Capítulo III Metodología**

La presente investigación, se ha llevado a cabo a cabo mediante la realización de entrevistas semiestructuradas, a fin de visibilizar la percepción de los adultos responsables respecto al proceso psicosocial en etapa de egreso, quienes son partícipes del programa de intervención integral especializada (PIE) de la comuna de Pedro Aguirre Cerda, perteneciente a la fundación Creseres, el cual es un organismo colaborador acreditado (OCA) del Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia

(SPENA). Frente a esto, es dable indicar que la OCA es quien ejecuta el proyecto en base a un concurso licitatorio.

### **3.1. Enfoque y Diseño de Investigación**

La investigación, sigue un enfoque cualitativo que según Hernández et. al (2014) se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.

El centro de la investigación está conformado por las experiencias de los participantes en torno al proceso, particularmente si subraya resultados individualizados.

### **3.2 Muestra**

Siguiendo a Hernández et. al (2014) en el proceso cualitativo, se toma en consideración a un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre la cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sean estadísticamente representativos del universo o población que se estudia.

Está determinada por la inmersión del investigador en el ambiente donde se realiza el estudio inicial, considerando que, para lograr el objetivo, se requieren para esta investigación máximo 5 familias (adultos responsables) dada la naturaleza del fenómeno (etapa de egreso); si es necesario se ajustará en cualquier momento del estudio, esto, dependiendo de si es accesible o no recolectar la información y el tiempo que se requiere para ello. El muestreo es no probabilístico pues no se pretende generalizar resultados y el tipo de muestra es intencional o selectiva, dado que los casos estudiados deben satisfacer algunos requisitos establecidos en este estudio.

### **3.3 Técnica de Recolección de datos**

Hernández et. al (2014) considera la recolección de datos en estudios cualitativos, como el acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Siguiendo con Hernández et. al (2014), esta clase de datos es muy útil para capturar y entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del

comportamiento humano. Asimismo, no se reducen sólo a números para ser analizados estadísticamente.

En virtud de lo anterior, la técnica utilizada es la entrevista cualitativa de tipo semiestructurada.

### **3.4 Instrumentos de Recolección de Datos**

Una de las características fundamentales del proceso cualitativo es: el propio investigador. El investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones, etc.). No sólo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se puede trabajar con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc.

Para esta investigación se ha utilizado como instrumento, en concordancia con la técnica empleada, una Pauta de entrevista semiestructurada que se basa en una guía de asuntos o preguntas y en la cual el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. (Hernández et. al. P. 403)

### **3.5 Técnicas de Análisis**

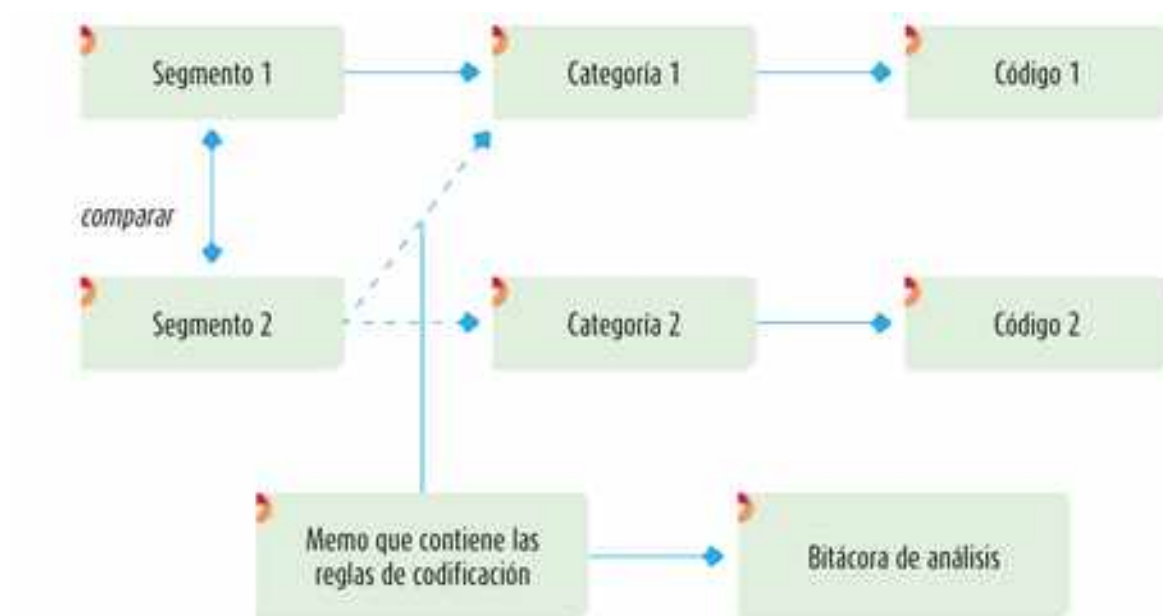
En la investigación cualitativa, la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo. Hernández et. al (2014), define el análisis cualitativo de acuerdo al propósito del estudio: 1) explorar los datos, 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías), 3) describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, 6) reconstruir hechos e historias, 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible y 8) generar una teoría fundamentada en los datos.

Para esta investigación se utilizará el análisis temático, que consiste en la codificación de los datos y la identificación de patrones y temas recurrentes, esto permitirá identificar los

temas principales, organizar la información y profundizar en la comprensión. cada segmento o unidad se clasifica como similar o diferente de otras.

Si las primeras dos unidades poseen cualidades similares, generan tentativamente una categoría<sup>1</sup> y a ambas se les asigna un mismo código. En el momento de asignar los códigos, elaboramos una nota sobre las características de las unidades por las que se consideran similares (un memo analítico sobre la regla), la cual se incluye en la bitácora de análisis<sup>2</sup>. Si las dos unidades no son similares, la segunda produce una nueva categoría y se le asigna otro código. Y de nuevo, la información que defina a esta segunda categoría, se registra en la bitácora (regla en el memo analítico). Durante el proceso se van especificando las reglas que señalan cuándo y por qué se incluye una unidad en esa categoría. Tomamos una tercera, cuarta, quinta, k unidad o segmento y repetimos el proceso (Hernández et. al. P. 429).

Figura 6. Codificación Cualitativa Abierta



Fuente: Hernández et. al (2014)

<sup>1</sup> Debe guardar una relación estrecha con los datos.

<sup>2</sup> Sirve para asegurar la aplicación coherente de las reglas emergentes que guían la generación de categorías y sus definiciones, así como la asignación de unidades posteriores a las categorías que ya surgieron.

El número de categorías aumenta cada vez que el investigador identifica unidades diferentes (en cuanto a significado) del resto de los datos (unidades previas categorizadas). La entrevista en principio se analizará desde una perspectiva personal, codificando cada entrevista por separado.

#### **Pasos para analizar una entrevista semiestructurada:**

1. Cada entrevista se codifica por separado, extrayendo fragmentos significativos.
2. Los códigos se generan desde el lenguaje propio de cada entrevistado.
3. Se procede a la agrupación por categorías y subcategorías.
4. Se construye una matriz comparativa, en esta fase los códigos se estandarizan para facilitar el análisis transversal.
5. No se imponen códigos idénticos, sino que se reconocen patrones compartidos, no forzando los mismos códigos, pero buscando buscar categorías comunes, respetando la participación de cada entrevistado y al mismo tiempo construir conocimiento colectivo
6. Se construye la matriz comparativa por categoría.

### **Capítulo IV Análisis de Resultados**

Este capítulo, presenta el análisis de los datos obtenidos en el transcurso de la investigación, presentando a continuación **la tabla comparativa consolidada** de las cinco entrevistas educativas, organizada por categoría, subcategoría presencia en cada entrevista, frecuencia y comentario transversal. Esta estructura permite visualizar patrones temáticos, identificar convergencias y preparar análisis interpretativos.

- La tabla permite observar las subcategorías para ver qué temas son más recurrentes.
- La columna Frecuencia, ayuda a identificar patrones comunes
- Los comentarios Transversales sirven como base para redactar narrativas interpretativas por categoría.

Esta tabla comparativa consolidada, proviene de tablas individuales de las cinco entrevistas realizadas, lo que permitió obtener los datos más significativos y así cumplir con el objetivo general: “Visualizar la percepción de los adultos/as responsables de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en etapa de egreso, respecto de su propio

proceso una vez culminada la intervención integral especializada (PIE) en la comuna de Pedro Aguirre Cerda”.

Cada uno de los patrones que emergen son cónsonos, aunque el foco del título está en los adultos, los resultados muestran que la percepción del programa PIE es ampliamente positiva. Las entrevistadas lo describen como un espacio de contención emocional, donde tanto ellas como los NNA pudieron sentirse escuchados, comprendidos y acompañados.

La figura de la psicóloga aparece reiteradamente como un agente afectivo, cercana y confiable, que facilita la apertura emocional del NNA. La utilidad del programa se expresa no solo en términos terapéuticos, sino también como una instancia educativa para los adultos responsables, quienes valoran haber aprendido nuevas formas de crianza y contención que su percepción está profundamente ligada a los avances observados en los NNA: mejoras en hábitos, expresión emocional, y vínculos familiares. Esto revela que la percepción del adulto incluye una mirada retrospectiva sobre el efecto del programa en el niño/a.

Los adultos reconocen cambios en sus propias prácticas, emociones y formas de crianza. Esto conecta directamente con el núcleo del título: cómo perciben su propio proceso tras la intervención. Las recomendaciones sobre continuidad profesional, retroalimentación y seguimiento institucional reflejan una percepción crítica y reflexiva del proceso vivido, lo que enriquece la visualización propuesta en el título.

Los resultados de la entrevista cualitativa permiten visualizar con profundidad y matices la percepción de los adultos responsables en etapa de egreso. No solo se evidencia satisfacción, sino también transformación personal, valoración del vínculo con el NNA, y propuestas de mejora. Esto confirma que el estudio cumple con su propósito: reconstruir la experiencia subjetiva del adulto responsable una vez culminada la intervención PIE en Pedro Aguirre Cerda.

*Tabla 3. Tabla Comparativa por Categoría*

Categoría	Subcategoría	Entr ev. 1	Entr ev. 2	Entr ev. 3	Entr ev. 4	Entre v. 5	Frecuencia	Comentario Transver
-----------	--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	---------------------

								sal
Percepción del Programa	Valoración Positiva	✓	✓	✓	✓	✓	5	Todas las entrevistas valoran positivamente el programa PIE.
	Función emocional	✓	✓	✓	✓	✓	5	El programa es percibido como espacio de desahogo y contención.
	Relación Profesional	✓	✓	✓	✓	✓	5	Se destaca el vínculo afectivo con las psicólogas como facilitador clave.
	Comunicación Profesional	X	✓	✓	✓	✓	4	La comunicación constante y el seguimiento

								to son altamente valorados .
Impacto en el NNA	Mejora en hábitos	X	✓	✓	✓	✓	4	Se observan avances en rutinas, higiene y expresión emocional .
	Desarrollo Emocional	✓	✓	✓	✓	✓	5	El proceso favorece la apertura, confianza y seguridad del NNA.
	Vínculo con adulto	✓	✓	✓	✓	✓	5	Mejora la relación entre el NNA y su adulto responsable.
Impacto en el adulto	Aprendizaje Parental	✓	✓	✓	✓	✓	5	Las entrevistas reflexionan sobre

								sus prácticas y reconocen aprendizajes.
	Manejo emocional	✓	✓	✓	✓	✓	5	Se observan cambios en el autocontrol y en la forma de corregir conductas.
Sugerencia de mejoras	Rotación Profesional	✓	✓	✓	✓	✗	4	La rotación de psicólogas afecta la continuidad emocional del NNA.
	Retroalimentación Parental	✓	✗	✗	✓	✗	2	Algunas entrevistas solicitan mayor información sobre las sesiones.

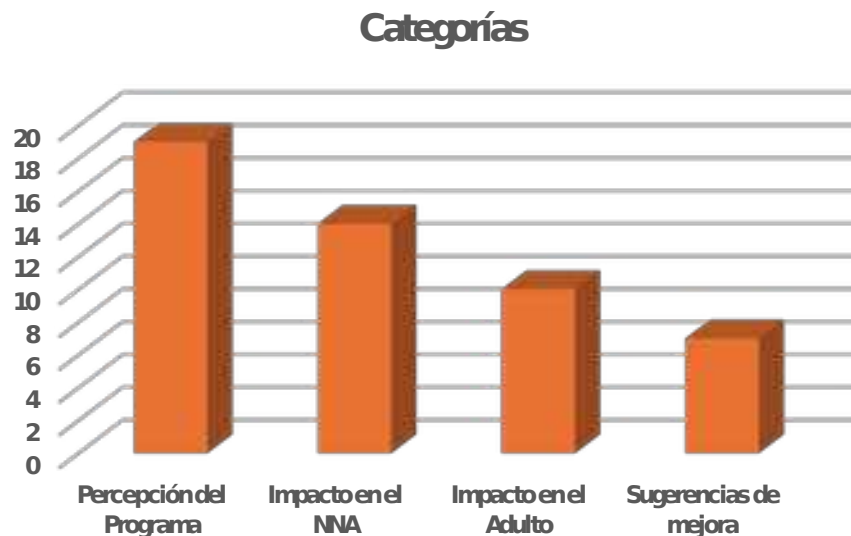
	Recursos Institucionale s	X	X	✓	X	X	1	Se menciona la necesidad de más apoyo para el equipo profesion al.
--	---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

Tabla 4. Tabla de Frecuencias

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Percepción del Programa	20	0.38
Impacto en el NNA	15	0.28
Impacto en el Adulto	10	0.20
Sugerencias de mejora	7	0.14
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7. Categorías



**Patrones que emergen:**

**1.-Percepción del programa** es la categoría más mencionada, con énfasis en el apoyo emocional y la confianza con profesionales.

**2.-Impacto en el NNA** se refleja en mejoras conductuales, emocionales y comunicacionales.

**3.-Impacto en el adulto responsable** incluye aprendizajes sobre crianza, autocontrol y reflexión personal.

**4.-Sugerencias de mejora** se centran en la rotación de profesionales y la necesidad de retroalimentación.

Los hallazgos en cada una de las categorías se presentan a continuación:

**Categoría 1: Percepción del Programa:** La percepción general sobre el Programa PIE es ampliamente positiva, las entrevistadas lo describen como un espacio de contención emocional, donde tanto ellas como los NNAs pudieron sentirse escuchadas, comprendidas y acompañadas. A modo ejemplo, en el caso de la entrevistada N.º 1, en base a su percepción del programa expresó lo siguiente:

*“...un espacio donde uno viene, se desahoga, habla las cosas... en la casa no”,*

A su vez, la entrevistada N. °2 manifestó que:

*“A pesar de que yo no conocía, no sabía que existía este programa, ehh me parece que fue una experiencia buena para mí y para la Catalina”.*

Posteriormente agrega que:

*“...porque me imagino que le sirvió a la Catalina para poder desahogarse, como yo siendo su mamá no me contaba todas las cosas que le estaban sucediendo a ella, y la psicóloga le daba el cariño, porque si hay que usar esa palabra, la psicóloga es muy cariñosa, que estuvieron con ella y le daban el cariño y las ganas de que ella les pudiera contar los problemas que ella tenía”.*

En el caso de la entrevista Nª4 expresa su valoración del programa en los siguientes términos:

*“O sea buena, la apoyaron hartito a ella, sobre todo, a mí me enseñaron como... como contenerla, como a ver como de repente, bueno, ya mi edad era como más difícil, ella era adolescente, es adolescente, entonces los permisos, cómo jugar este tema con los permisos volvió a ser como media bien enérgica, no hay permiso. A ver, yo conozco al vecino, pero no conozco a los que van a ir al cumpleaños, por lo tanto, no hay. Entonces ahí ellos me enseñaban como hacer un poquito más, más flexible con el horario que cumplir el horario que podía ser, no sé po, hasta las nueve, ir como cediendo un poquito con ella, claro”.*

Lo anterior, subraya la función de contención emocional tanto para las adultas responsables como para los NNA. La confianza construida se expresa de modo claro, en el caso de la entrevistada N.º 2, quién indicó que al visualizar a su NNA a cargo:

*“sintió este espacio como de confianza”,* lo que permite la apertura y el abordaje de temáticas complejas en la intervención.

La figura profesional de la psicóloga del programa es recurrentemente valorada, tal y como lo expresa la entrevistada Nª2

*“la psicóloga es cariñosa”* y *“por algo estudiaron psicología, porque son muy cariñosas, muy allegadas a las niñas”.*

En el caso de la entrevista N.4, manifiesta que:

*“ese vínculo que ella hizo con la primera psicóloga, que había en este minuto... era ella jovencita. No sé, po, ella ya se sentía como en familia, por decirlo, cuando iba, ella podía hablar libremente y todo con la psicóloga”.*

**Categoría 2: Impacto en NNA:** Los avances observados en los NNAs de parte de los adultos a su cargo son múltiples y significativos. Se reportan mejoras en hábitos cotidianos como higiene, sueño y rutinas escolares, así como en aspectos emocionales como la expresión de sentimientos, la superación de la timidez y el fortalecimiento del vínculo con sus adultos responsables. El programa PIE, desde las afirmaciones de las entrevistadas, logró en gran medida estabilizar y acompañar en el área emocional de los NNAs, generando mayor confianza y apertura en sus relaciones familiares.

Referente a lo mencionado, la entrevistada N°2, manifestó que:

*“Ehh... porque me imagino que le sirvió a la Catalina para poder desahogarse, como yo siendo su mamá no me contaba todas las cosas que le estaban sucediendo a ella”.*

En el caso de la entrevistada N° 3 indica lo siguiente:

*“Ohh ha tenido hartos avances la niña, por ejemplo, el despertarse temprano, eso a mí me ha costado mucho, mucho pero igual ya ahora como que vamos avanzando y ha mejorado en el tema educativo. Y ahora aprendió a leer, aprendió a escribir”.*

Si bien, existen avances significativos en las áreas anteriormente mencionadas, también se reconoce que estos avances no siempre se sostienen en el tiempo, teniendo en cuenta que en el caso de la entrevista N°1 indicó que:

*“...los primeros meses fueron bien y seguía las reglas (pero) después de esos tres meses ya no”,*

Se observan avances conductuales iniciales y una disposición de la NNA a colaborar con el proceso de intervención. No obstante, de manera posterior, se constata un retroceso, evidenciado en la reaparición de conductas desafiantes y dificultades en el ámbito relacional, tanto en el contexto familiar como escolar.

En este sentido, la adulta responsable da cuenta de las complejidades asociadas al ejercicio de los cuidados provisorios de la NNA. Al ser consultada respecto de las principales dificultades observadas durante este periodo, señala:

*“Ahora ha tenido malas conductas en el colegio y en la casa.”*

Asimismo, reporta situaciones más críticas durante los inicios de su rol como cuidadora de la NNA, episodios en los que:

*“ella se auto lesionaba.”*

Estos antecedentes permiten identificar situaciones de alta complejidad emocional, particularmente la presencia de conductas de autolesión, lo que refuerza la necesidad de un acompañamiento continuo y especializado, tanto para la NNA como para su entorno de cuidado.

**Categoría 3: Impacto en el adulto responsable:** Las entrevistadas reconocen que: el programa les permitió reflexionar sobre sus prácticas parentales, identificar errores y modificar conductas. Se destacan cambios en el manejo emocional, el uso de estrategias de disciplina más reflexivas y una mayor capacidad de contención.

En el caso de la entrevistada N°1, se aprecia que valora la importancia de los encuentros con los profesionales del programa, indicando que:

*“Porque igual uno aquí viene, se desahoga, habla las cosas... en la casa no”.*

Además, agrega que, en base a sus aprendizajes en este tiempo, ha logrado:

*“Ser más empática y generosa”.*

Este reconocimiento por parte de la adulta responsable muestra de modo patente el impacto formativo del proceso sobre los participantes adultos.

En términos formativos, las adultas responsables se refieren que la utilidad del programa se expresa no solo en términos terapéuticos, sino también como una instancia educativa, donde pueden aprender nuevas formas de crianza y contención. Un aprendizaje relevante recogido por la entrevistada N°2:

*“Mire, yo creo que lo más que me ha costado durante todo el proceso que estuvimos con la Cata fue no escucharla a lo mejor. Y no estar tanto tiempo con ella, lo que sí estoy en la casa, pero una cosa es estar en la casa, otra cosa es no estar con ella, ehh... y antes tuve la mala idea de pegarle. No la entendía y le pegaba. Y hace más de dos años, yo creo, lo pienso 500 veces antes de subir y decirle cosas, o de pegarle, como lo hacía antes, y ahora no lo hago. Creo que no lo voy a hacer nunca más. Ganas no me faltan, pero pienso que es peor que haga eso antes que pase a mayor”.*

La entrevistada N°4, manifiesta que:

*“...la apoyaron hartito a ella, sobre todo, a mí me enseñaron como... como contenerla, como a ver como de repente, bueno, ya mi edad era como más difícil, ella era adolescente, es adolescente, entonces los permisos, cómo jugar este tema con los permisos volvió a ser como media bien enérgica, no hay permiso. A ver, yo conozco al vecino, pero no conozco a los que van a ir al cumpleaños, por lo tanto, no hay. Entonces ahí ellos me enseñaban como hacer un poquito más, más flexible con el horario que cumplir el horario que podía ser, no sé po, hasta las nueve, ir como cediendo un poquito con ella, claro”.*

Los antecedentes mencionados y la conclusión, se ve reforzada por la satisfacción de las 5 entrevistadas y la recomendación explícita que hacen del programa, asociada a si recomendarían el programa PIE, existiendo un categórico “sí”.

**Categoría: Sugerencias de mejora:** Aunque la evaluación general es positiva, emergen algunas sugerencias importantes. La más reiterada es la necesidad de evitar la rotación

frecuente de profesionales, ya que esto afecta la continuidad emocional del NNA y puede generar desmotivación, así como lo señala la entrevistada N°5, quien refiere lo siguiente:

“...no cambiarlos tantos, no que venga un grupo y después pasar y venir otro grupo, porque uno retrocede y tiene que empezar todo de nuevo”.

También se solicita mayor retroalimentación sobre las sesiones del NNA, para que el adulto responsable pueda comprender mejor sus necesidades y ajustar su acompañamiento, hecho que se refuerza como lo indicado por la entrevistada N°2, señalando que:

“...lo que siempre he pensado es que uno debería saber más o menos, no todo lo que su hijo o hija habla con la psicóloga, pero sí más o menos de qué se trata la conversación que tuvieron, para uno mejorar en las cosas que los hijos piensan que uno está mal”.

En menor medida, se menciona la necesidad de fortalecer el equipo profesional con más recursos. De igual forma, se expresa la necesidad de las adultas entrevistadas que hubiese mayor frecuencia en las citas en el programa, siendo en caso de la entrevista N°1 quien advierte acerca de una necesidad importante:

*“Que hubiese más citas”.*

Además, como programa existe el desafío de mejorar la entrega de información específicamente al momento de mencionar en qué consisten las etapas del proceso de intervención, específicamente en la fase de egreso, en el cual la adulta de la entrevista N°3 señala que:

*“...nada, no entiendo nada, solamente entiendo que es como el otro nivel al que ella va a pasar. Lo veo así por el tipo de palabra fase”.*

## **Capítulo V Conclusiones**

Los resultados del análisis cualitativo confirman que el programa PIE genera una percepción mayoritariamente positiva entre adultos responsables en fase de egreso, destacando su rol como espacio acogedor de contención emocional y apoyo profesional continuo. Todas las entrevistadas valoran profundamente el vínculo afectivo con las psicólogas, elemento clave que facilita la apertura emocional de los NNA en entornos de confianza absoluta, con impactos significativos en transformaciones cotidianas: adopción de hábitos de higiene, rutinas escolares consistentes, sueño regular, superación de timidez y mayor disposición relacional, fortaleciendo lazos familiares.

En los adultos responsables emergen aprendizajes profundos en parentalidad: mejor manejo de emociones propias y ajenas, abandono de castigos físicos por diálogo reflexivo y escucha activa, pese a historias de violencia transgeneracional. El PIE logra reparación integral en niveles personal, familiar y comunitario, alineado con orientaciones técnicas del SPE. Los testimonios evidencian que el programa no solo interviene sobre los NNA, sino que acompaña procesos de resiliencia familiar donde adultas reconocen e

interrumpen activamente patrones transgeneracionales mediante estrategias relacionales aprendidas.

Esta combinación de logros individuales con limitaciones estructurales revela la realidad del PIE: funciona positivamente con cada familia, pero enfrenta dificultades sistémicas que limitan resultados a largo plazo. Las palabras de las adultas responsables confirman efectividad del programa y sirven como guía clara para mejorar tanto el PIE como políticas de protección infantil. Sus experiencias directas son la mejor fuente para identificar cambios necesarios.

No obstante, persisten brechas estructurales críticas, asociadas a la rotación frecuente de profesionales que interrumpe la continuidad de procesos interventivos sólidos, generando retrocesos en los NNAs y la desmotivación familiar; además de la escasez de retroalimentación terapéutica que limita la co-construcción; se identifica que la duración de 18 meses de intervención es insuficiente para vulneraciones crónicas; falta de sustentabilidad post-egreso sin redes comunitarias sólidas (CESFAM, OLN, juntas vecinales).

### **Propuestas para fortalecimiento del programa PIE**

Para fortalecer el programa PIE priorizando resiliencia familiar y derechos humanos (Ley 21.302), se derivan cuatro intervenciones de percepciones entrevistadas.

En primera instancia, consolidar comunicación bidireccional mediante sesiones conjuntas mensuales con los adultos responsables-NNA-profesionales con resúmenes accesibles de avances, fomentando agencia parental y transformando dinámicas asistencialistas en colaboración empoderadora.

Como segunda intervención, se considera pertinente fortalecer coordinación territorial desde ingreso familiar mediante mesas interinstitucionales permanentes CESFAM-OLN-programas municipales. Esta integración temprana genera diagnósticos compartidos, evita duplicidad de intervenciones y asegura acompañamiento multidimensional ante rotación profesional.

En paralelo, garantizar la sustentabilidad post-egreso mediante redes comunitarias locales con juntas vecinales, organizaciones territoriales y servicios sociales municipales, incluyendo monitoreo estructurado por los primeros 6 meses, talleres grupales de resiliencia familiar y derivaciones específicas salud mental (en el caso que se requiera).

Por otra parte, desarrollar protocolo integral anti-burnout con supervisión clínica cada 3 meses, contención emocional estructurada entre pares, rotación planificada en casos complejos y autocuidado obligatorio (descansos activos, límites en la jornada laboral, desconexión en periodo de vacaciones y días administrativos). Este apoyo constante contrarresta directamente los riesgos ocupacionales específicos que enfrenta el equipo PIE (insultos familiares, vulneraciones graves y desgaste crónico), preservando sensibilidad profesional esencial para éxito terapéutico del PIE.

Estas intervenciones requieren que el Servicio de Protección Especializada (SPE) mantenga estabilidad operativa sostenida, preservando supervisores técnicos calificados, con una mirada integradora y no castigadora hacia pobreza, con un director/a de proyecto y equipo interventor que acompañen integralmente procesos de NNA en PIE. De esta manera se mantienen intervenciones con mejores resultados, fundamentados en equipo directivo-profesional sólido, asegurando restitución integral de derechos (Ley 21.302) y posicionando familias como protagonistas de cambios transformadores: de receptores asistencia a co-constructores soluciones sostenibles (ONU, 2016).

### **Reflexiones finales**

Finalmente, este estudio visibiliza percepciones, emociones y experiencias de adultas responsables en egreso PIE, trascendiendo análisis técnico para posicionar relatos como fuente fundamental de conocimiento Trabajo Social. Desafíos inherentes —complejidad emocional egreso, heterogeneidad trayectorias, transición SENAME-SPE— priorizan sus voces como actores centrales restitución derechos.

Rescatar estos relatos enriquece la comprensión cualitativa del impacto del PIE y constituye un aporte ético esencial del Trabajo Social, transformando la vulnerabilidad en la capacidad de las familias para contar su propia historia. Coherente con el enfoque participativo del marco teórico, este estudio demuestra que las mejoras institucionales más efectivas surgen de escuchar con cuidado analítico y sensibilidad ética las experiencias vividas de quienes participan.

Esta investigación reafirma mi vocación por el Trabajo Social, elegida precisamente porque permite acompañar transformaciones reales en las familias más vulnerables, visibilizando sus voces y luchando por justicia social desde las experiencias concretas. Mi compromiso nace de la convicción de que el verdadero cambio estructural comienza cuando las personas afectadas por desigualdad pueden narrar sus historias y convertirse en protagonistas de su propio destino, rompiendo ciclos de violencia y exclusión que el Trabajo Social está llamado a transformar.

Como estudiante y futuro Licenciado en Trabajo Social, reafirmo mi compromiso profundo con el respeto y cuidado de niños, niñas, adolescentes y sus familias, integrando principios de derechos humanos (ONU, 2016) y desarrollo positivo para construir intervenciones equitativas frente a las desigualdades estructurales.

### Referencias bibliográficas

- BCN, B. d. (2023). *Ley 21.645*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1199604>
- Betancur, G. (2014). *Revista virtual Universidad Católica del Norte*. Obtenido de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=194224568007>
- Blanco, (2011). *Revista Latinoamericana de Población: "El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo"*
- Cillero, 2011. Artículo: "*Infancia, autonomía y derechos: una cuestión de principios*".
- Comité de Derechos del Niño. (2018). Observaciones finales sobre el segundo informe periódico de Chile. Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/>
- D, B. (1996). *Effects of Authoritative Parental Control on Child Behavior. Child Development*.
- Esteban Gómez, B. C. (2012). *Scielo*. Obtenido de Padres competentes, hijos protegidos: evaluación de resultados del programa "Viviendo en Familia": [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-05592012000300003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-05592012000300003)
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). (2020). Situación de los derechos humanos en Chile: Informe anual 2020. Recuperado de <https://www.indh.cl>
- Juvenil, S. N. (2024). *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.sename.cl/web/index.php/2024/01/16/se-dio-inicio-al-funcionamiento-del-servicio-de-reinsercion-social-juvenil-en-la-macrozona-norte/#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20del%20Servicio%20de,que%20han%20infringido%20la%20ley>.
- Marín, D. (2011). Notas para pensar la constitución de un campo discursivo. En F. Cousiño & A. Foxley (Eds.), *Políticas Públicas para la Infancia* (pp. 55-76). Santiago de Chile: Comisión Nacional Chilena de Cooperación con UNESCO.

- Méndez, G. (1998). *Infancia: De los Derechos de la Justicia*. Buenos Aires: Ediciones del Puerto.
- Observatorio para la Confianza. (2021). Informe. Recuperado de <https://www.paralaconfianza.org/wp-content/uploads/2021/05/Informe.pdf>
- ONU. (2016). “*Los derechos humanos son universales*”. Naciones Unidas. Recuperado en: <https://www.un.org/es>
- Pavez, M., Herrera, C., Molina, L., Ortúzar, R., & Zamora, E. (2019). Informe sobre los derechos de la infancia en Chile.
- Pública, M. d. (2018). *Prevenir en Cuarentena en Familia*. Obtenido de <https://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.senda.gob.cl/wp-content/uploads/2020/04/Web-adolescentes-.pdf>
- Ramos, A. (2002). *Familia y Escuela ante un Mundo en Cambio*. Revista Contextos de Educación.
- Sepúlveda, (2010). Revista “*Las trayectorias de vida y el análisis de curso de vida como fuentes de conocimiento y orientación de políticas sociales*”. Recuperado en: <https://ediciones.ucsh.cl/index.php/Perspectivas/article/view/436/386>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE). (2023). Enfoques Transversales.
- Servicio Nacional de Menores (SENAME). (2021, agosto 10). Columna: No+ Sename. Recuperado de <https://www.sename.cl/web/index.php/2021/08/10/columna-no-sename>
- Torio, P. y. (2008). *Estilos Educativos Parentales. Revisión Bibliográfica y Reformulación Teórica*. Teoría Educativa.
- Unidas, A. G. (1989). *Convención sobre los Derechos del niño*. Obtenido de [https://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/Convencion\\_sobre\\_los\\_derechos\\_del\\_niño.pdf](https://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/Convencion_sobre_los_derechos_del_niño.pdf)
- Vega, J. C. (2024). A días del cierre de puertas: los capítulos que marcaron el fin de Sename. *LA Tercera*. Obtenido de <https://www.latercera.com/nacional/noticia/a-dias-del-cierre-de-puertas-los-capitulos-que-marcaron-el-fin-del-sename/EI7BZMECABH5LI45FVVBQQI6MU/#>

## ANEXO 1 Pauta de la Entrevista

El siguiente cuestionario, tiene la finalidad de obtener una visión general acerca de su percepción respecto de su estadía en Programa de Intervención Integral Especializada (PIE)., especialmente en la fase de egreso.

Sus respuestas son totalmente anónimas y serán utilizadas de manera confidencial para un estudio de obtención del Título Profesional de Trabajo Social, en la Universidad Miguel de Cervantes, por lo cual se le agradece su colaboración y se le solicita ser lo más sincero posible, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, sino que todas son válidas en la medida que reflejan su manera de pensar.

### I. Datos Generales:

Edad

Género

Relación con el niño/a: (padre, madre, cuidador, otro) \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso al Programa

\_\_\_\_\_

Tiempo que lleva participando en el programa

\_\_\_\_\_

### II. Percepción General del Proceso Interventivo:

1. Describa su experiencia general con el Programa, considerando que se encuentra en la fase de egreso
2. Teniendo presente el tiempo que llevan en el programa PIE, ¿Cómo valora este proceso?
3. ¿Considera que el Proceso fue útil para usted y su NNA a cargo?

Si No No estoy seguro/a

¿Por qué?

4. ¿Qué aspectos de su participación en el programa considera usted que ha sido el más positivo?
5. ¿Qué aspectos sugiere usted que deberían ser mejorados?
6. Desde su mirada como adulto/a responsable ¿Qué aspectos problemáticos considera usted que tiene el programa PIE
7. ¿Cómo evalúa usted su experiencia en el programa PIE?

### III. Fase de Egreso:

8. ¿Qué entiende por fase de Egreso en el programa PIE?
9. La información que usted recibió en el Programa fue:

	Si	No
Clara		
Precisa		
Necesaria		

2. ¿Qué avances considera usted obtuvo su NNA a cargo durante el tiempo en el programa PIE?
3. ¿Qué dificultades tuvo con su NNA a cargo durante el tiempo en el programa PIE?
4. Teniendo presente que se encuentra en etapa de egreso, ¿considera que fue apropiado el tiempo de permanencia en el programa PIE?

Si

No

Parcialmente

¿Por qué?

5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la intervención con los profesionales del programa?
6. ¿Recomendaría el Programa a otras familias? ¿Por qué?
7. ¿Qué cambios conductuales de su NNA a cargo, ha observado durante el proceso de intervención en PIE?
8. ¿Qué aprendizajes siente que ha tenido usted como adulto/a responsable a lo largo de su proceso y participación en el programa PIE?

### ANEXO 3 Entrevistas Codificadas

#### Entrevista No. 1

<b>Fragmento</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentario analítico</b>
“Porque igual uno aquí viene, se desahoga, habla las cosas... en la casa no.”	Espacio de desahogo	Función emocional del programa	Experiencia subjetiva	El programa se percibe como un espacio seguro y terapéutico
“Venir a las citas.”	Valoración de sesiones	Participación	Experiencia subjetiva	Las sesiones son vistas como el aspecto más positivo
“Que hubiese más citas.”	Deseo de mayor frecuencia	Frecuencia de atención	Sugerencias de mejora	La entrevistada demanda más instancias de intervención
“Sí, sí y sí.” (sobre claridad de la información)	Claridad informativa	Comunicación profesional	Evaluación del programa	Alta satisfacción con la entrega de información
“Cuando ella se auto lesionaba.”	Autolesiones	Conducta problemática	Dificultades del NNA	Muestra una situación crítica que requiere atención especializada
“Al principio eran buenos y	Cambio	Evolución del	Proceso del	Se observa una regresión en la

<b>ahora ha tenido mala conductas...”</b>	conductual	comportamiento	NNA	conducta del NNA
<b>“Ser más empática, y eso como generosa.”</b>	Aprendizaje emocional	Desarrollo personal	Impacto en el adulto responsable	El proceso genera transformación en la entrevistada

### **Entrevista 2**

<b>Fragmento</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentario analítico</b>
<b>“Sí, considero que fue buena”</b>	Valoración positiva	Evaluación general	Percepción del programa	La entrevistada expresa una evaluación global favorable del proceso
<b>“...le sirvió a la Catalina para poder desahogarse”</b>	Espacio de desahogo	Función emocional	Percepción del programa	El programa es percibido como un lugar terapéutico para el NNA
<b>“La psicóloga le daba el cariño... muy cariñosa”</b>	Trato afectivo profesional	Relación profesional	Percepción del programa	Se destaca el vínculo emocional entre profesional y NNA como facilitador
<b>“Harta confianza la Catalina agarró con</b>	Confianza con profesionales	Relación profesional	Percepción del programa	La confianza construida con el equipo es clave para la

ellas”				apertura emocional
“Uno se da cuenta de los errores... que alguien te los diga es otra cosa”	Reflexión parental	Aprendizaje personal	Impacto en el adulto responsable	El programa promueve autoconciencia y mejora en prácticas parentales
“Uno debería saber más o menos... de qué se trata la conversación”	Deseo de retroalimentación	Comunicación profesional	Sugerencias de mejora	La entrevistada solicita mayor información para mejorar su rol parental
“No cambien tantas veces las psicólogas”	Rotación profesional	Continuidad del vínculo	Sugerencias de mejora	El cambio frecuente de profesionales afecta la motivación del NNA
“Ahora siento que igual llega y me cuenta a mí también las cosas”	Mejora en comunicación	Vínculo madre-hija	Impacto en el NNA	Se observa un fortalecimiento del vínculo afectivo y comunicacional
“Lo pienso 500 veces antes de... pegarle... ahora no lo hago”	Cambio en prácticas parentales	Transformación emocional	Impacto en el adulto responsable	El proceso genera una evolución significativa en el manejo emocional

**Entrevista 3**

<b>Fragmento</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentario analítico</b>
<b>“Si bien lo encuentro bien el programa.”</b>	Valoración positiva	Evaluación general	Percepción del programa	La entrevistada expresa una opinión favorable sobre el programa PIE.
<b>“La niña estaba pasando por un tema de vaivén... como desprotegida.”</b>	Vulnerabilidad del NNA	Estado emocional previo	Impacto en el NNA	Se reconoce que el ingreso al programa ocurre en un contexto de fragilidad.
<b>“Ahora estoy bien con que la niña esté aquí conmigo, más tranquila.”</b>	Tranquilidad familiar	Cambio en dinámica afectiva	Impacto en el NNA	El programa contribuye a estabilizar el vínculo entre cuidadora y NNA.
<b>“Me ha traído más recta a mí, portándome bien.”</b>	Cambio en conducta adulta	Transformación emocional	Impacto en el adulto responsable	La entrevistada reconoce una mejora en su autocontrol y

				comportamiento.
<b>“No encuentro que tengan que mejorar nada. Solo les falta más ayuda.”</b>	Reconocimiento institucional	Recursos del programa	Sugerencias de mejora	No se critican aspectos técnicos, pero se sugiere fortalecer el equipo.
<b>“Un siete para el programa PIE.”</b>	Evaluación excelente	Opinión general	Percepción del programa	Se otorga una calificación máxima, reflejando alta satisfacción.
<b>“Ha tenido hartos avances... despertarse temprano... higiene.”</b>	Hábitos adquiridos	Cambios conductuales	Impacto en el NNA	Se observan mejoras concretas en rutinas básicas del NNA.
<b>“No es la misma adulta que yo estoy viendo ahora.”</b>	Evolución del NNA	Proceso de maduración	Impacto en el NNA	Se percibe un cambio significativo en la actitud y autonomía del NNA.
<b>“Yo soy bien tolerante... le hablo, le hablo...”</b>	Estrategias de crianza	Manejo emocional	Impacto en el adulto responsable	La entrevistada describe su estilo de crianza basado en diálogo y paciencia.
<b>“Le quito su Tablet, le corto el internet...”</b>	Límites y consecuencias	Disciplina aplicada	Impacto en el adulto responsable	Se aplican medidas concretas para corregir conductas,

				mostrando agencia educativa.
<b>“Su mamá no estaba en condiciones... no puede irse al SENAME.”</b>	Contexto de protección	Historia familiar	Situación del NNA	Se evidencia un entorno de riesgo previo que justifica la intervención.
<b>“Eran todos alcohólicos... fui abusada por mi hermano mayor.”</b>	Trauma personal	Antecedentes familiares	Historia del adulto responsable	La entrevistada revela experiencias traumáticas que contextualizan su rol actual.
<b>“Yo también fui delincuente... tengo mis yayitas.”</b>	Reconocimiento de errores	Trayectoria de vida	Historia del adulto responsable	Se reconoce una historia de vulnerabilidad que refuerza el valor del cambio actual.

#### **Entrevista 4**

<b>Fragmento</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentario analítico</b>
<b>“Buena, la apoyaron harto a ella... a mí me enseñaron como contenerla”</b>	Apoyo emocional y orientación parental	Función emocional del programa	Percepción del programa	El programa es valorado por brindar contención al NNA y herramientas prácticas a la adulta responsable.

<p><b>“Volver a criar de nuevo me costó un poquito, pero ellos me ayudaron bastante”</b></p>	<p>Reaprendizaje parental</p>	<p>Acompañamiento educativo</p>	<p>Impacto en el adulto responsable</p>	<p>La entrevistada reconoce que el programa facilitó su adaptación a nuevas exigencias de crianza.</p>
<p><b>“En general la experiencia buena”</b></p>	<p>Valoración positiva</p>	<p>Evaluación general</p>	<p>Percepción del programa</p>	<p>Se expresa una evaluación global favorable del proceso vivido.</p>
<p><b>“Con la psicóloga hablaba cosas que conmigo no”</b></p>	<p>Confianza con profesionales</p>	<p>Relación profesional</p>	<p>Percepción del programa</p>	<p>El vínculo con la psicóloga permitió al NNA expresar aspectos que no compartía en el entorno familiar.</p>
<p><b>“Ahora es más moderna la crianza... me guiaron un poco”</b></p>	<p>Orientación en crianza actual</p>	<p>Aprendizaje parental</p>	<p>Impacto en el adulto responsable</p>	<p>El programa ayudó a actualizar prácticas educativas, promoviendo mayor flexibilidad.</p>
<p><b>“A Ester sí le afectó... le cambiaran la psicóloga tres veces”</b></p>	<p>Rotación profesional</p>	<p>Continuidad del vínculo</p>	<p>Sugerencias de mejora</p>	<p>Se identifica la rotación de profesionales como un factor que afecta la</p>

				estabilidad emocional del NNA.
<b>“No socializaba con gente... le costaba mucho hablar”</b>	Dificultad en expresión	Habilidades sociales	Impacto en el NNA	Se describe una dificultad previa en la socialización que el programa ayudó a mejorar.
<b>“Siempre era como vergonzosa... eso le ayudó tanto a ella”</b>	Superación de timidez	Desarrollo emocional	Impacto en el NNA	El proceso favoreció la apertura emocional y la seguridad personal del NNA.
<b>“Fiscalizar bien si los niños realmente están bien”</b>	Necesidad de seguimiento	Evaluación externa	Sugerencias de mejora	Se propone fortalecer el monitoreo del bienestar real de los NNA durante el proceso.

### **Entrevista 5**

<b>Fragmento</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentario analítico</b>
<b>“Bueno, nos ayudaron tanto.”</b>	Apoyo percibido	Evaluación general	Percepción del programa	Se expresa una valoración positiva del acompañamiento

				recibido.
<b>“Siempre hubo comunicación. Ellos estaban pendientes, ayudándonos, llamándonos.”</b>	Seguimiento activo	Comunicación profesional	Percepción del programa	Se destaca la constancia y preocupación del equipo por el bienestar familiar.
<b>“Fue útil porque lo ayudaban, lo explicaban.”</b>	Utilidad del proceso	Orientación profesional	Percepción del programa	El programa es valorado por su capacidad de explicar y acompañar.
<b>“Mi experiencia es buena... me dieron confianza.”</b>	Confianza generada	Relación profesional	Percepción del programa	El vínculo con el equipo genera seguridad y apertura emocional.
<b>“Mejoró mucho... compartía con ellos, conversaba.”</b>	Mejora en comunicación	Desarrollo emocional	Impacto en el NNA	Se observa una evolución positiva en la capacidad de expresión del NNA.
<b>“A ella la aconsejaban, le conversaban hartos.”</b>	Apoyo emocional	Intervención directa	Impacto en el NNA	El acompañamiento profesional favorece el desarrollo emocional del NNA.
<b>“Un aprendizaje bueno. Uno aprende y valora a la gente también.”</b>	Aprendizaje personal	Reflexión emocional	Impacto en el adulto responsable	El proceso genera una transformación en la mirada del adulto hacia los vínculos humanos.

