



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES

Escuela De Trabajo Social

**ROLES DEL SERVICIO SOCIAL EN LOS CENTROS DE AYUDA A
MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA
COMUNA DE TOCOPILLA**

“Centro de la mujer y Casa de Acogida”

TESINA para optar a GRADO de Licenciado en Trabajo Social

Profesora guía: Srta. Mabel Andrea Fuentes Palma

**Alumnas: Cárcamo Antilef Jovita
Zúñiga Retamal Mabel**

Santiago de Chile, Enero de 2024.-

Dedicatorias y Agradecimientos

A nuestra familia que nos acompañó fielmente en este proceso, a los hijos de este grupo de estudio, que apoyó este nuevo desafío y entendió nuestra ausencia.

También, esta dedicatoria es para este par de mujeres esforzadas que unieron sus ganas de seguir estudiando y perfeccionado sus carreras profesionales, por cada noche de estudio y fin de semana quitado a la familia, por cada día de arduo trabajo y por aquellos días en los que la motivación no estaba, pero las ganas de ser mejores profesionales fueron mayores.

Agradecemos finalmente a la institución de educación Universidad Miguel de Cervantes por su colaboración constante, a los profesores por sus respuestas ágiles y oportunas; a cada persona que compone el plantel de esta casa de estudios y que nos invitaron a ser parte de este nuevo sueño que hoy se hace realidad.

Gracias.

Tabla de contenido

Portada.....	1
Dedicatorias y Agradecimientos.....	2
RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES.....	8
1.1 Justificación.....	10
1.2. Planteamiento del problema.....	13
1.4. Objetivos generales y específicos.....	17
1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA O MARCO DE REFERENCIA.....	19
2.1. Marco Teórico y/o de referencia: La Violencia Intrafamiliar a Mujeres en Chile	19
2.1.2. Tipos de violencia Intrafamiliar contra mujeres (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).	20
2.2. Leyes y Organismos que son garantes en la Protección de Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar.	22
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Tipo de estudio.....	37
3.3. Muestra.....	38
3.4. Técnicas de investigación.....	39
3.5. Conceptualización y operacionalización de variables.....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	43
4.1. Plan de análisis.....	43

4.2. Análisi descriptivo.....	43
4.3. Análisis interpretativo.....	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	57
Bibliografía.....	65
Anexos.....	60

RESUMEN

El presente estudio identifica y define los tipos de violencias intrafamiliar existentes en nuestro país, sus índices de violencia durante los años, centrándonos directamente en comuna de Tocopilla, donde producto a la gran cantidad de mujeres víctimas de V.I.F. se inició la implementación de dispositivos que tienen como objetivo brindar apoyo a mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar, donde se busca conocer los roles de las trabajadoras sociales que trabajan en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, tales como en la Casa de acogida y Centro de la Mujer, las que son agentes colaboradores del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género “SERNAMEG”, para ello, se llevó a cabo una investigación que incluyó la revisión de bibliografía especializada de estos centros, así como la realización de entrevistas a profesionales del Servicio Social que desempeñan una labor fundamental en estos centros.

Para llevar a cabo dicha investigación se procedió a entrevistar a dos trabajadoras sociales de la Casa de Acogida de la comuna de Tocopilla, donde una de ellas cumple el rol de coordinadora del dispositivo y la otra entrevistada realiza el rol de Trabajadora Social interviniente en los casos ingresados con la necesidad de brindar apoyo a las mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar, de igual manera se entrevistó a una trabajadora social del Centro de la Mujer, es quien realiza la intervención de casos que llegan al centro, producto a la falta de personal no se cuenta con más trabajadoras sociales intervinientes, pero si se cuenta con una técnico en trabajo social, a la cual de igual forma se entrevistó, con la finalidad de conocer sus roles y el desarrollo de su labor a diario a cómo abordar los casos de las mujeres víctimas de la comuna de Tocopilla.

Ya una vez obtenido los datos se procederá a realizar el análisis de estos y se podrá concluir el resultado de esta investigación pudiendo conocer los roles que desempeñan a diario las trabajadoras sociales, dificultades que se les presentan en el desarrollo de su labor y con los recursos que se le ofrecen para facilitar su función.

INTRODUCCIÓN

La violencia intrafamiliar contra las mujeres es un fenómeno global que ha generado profunda preocupación en distintos países, incluyendo Chile. Esta manifestación de violencia de género tiene consecuencias devastadoras, tanto a nivel individual como social, afectando la integridad física, psicológica y emocional de las mujeres que la sufren. Ante esta problemática, los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia juegan un rol fundamental en la atención y acompañamiento de estas mujeres, brindándoles apoyo, protección y asistencia para su recuperación y empoderamiento.

Donde se ve involucrado el servicio social en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia en 16 regiones conforme a los datos aportados por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género “SERNAMEG”, donde los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia desempeñan un papel esencial en la respuesta y prevención de la violencia intrafamiliar en Chile, estos espacios proporcionan un ambiente seguro y confidencial donde las mujeres pueden buscar ayuda y orientación frente a situaciones de violencia. Los profesionales del servicio social en estos centros se encargan de realizar una labor multidisciplinaria, abordando de manera integral las necesidades de las mujeres y brindando apoyo emocional, asesoramiento legal, orientación psicológica y referencia a otros recursos comunitarios.

El servicio social en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia se basa en principios fundamentales, como la garantía de derechos, la igualdad de género y la no discriminación. Los profesionales buscan empoderar a las mujeres, fortaleciendo su autonomía y brindándoles herramientas para romper con el ciclo de violencia. Además, se enfocan en la sensibilización y educación de la comunidad, buscando crear conciencia sobre la gravedad de la violencia de género y fomentando la prevención.

Sin embargo, a pesar de la relevancia de estos centros de ayuda, existen desafíos y limitaciones en los roles del servicio social, estos desafíos impactan la efectividad y alcance de la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia, evidenciando la importancia de

seguir fortaleciendo y mejorando el servicio social en estos espacios, mediante las bases y normativas de funcionamiento.

En el desarrollo de esta investigación, se profundizará en el establecer y analizar la labor del servicio social en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Tocopilla, con el objetivo de identificar las fortalezas y áreas de mejora, así como el rol que desempeñan las/os Trabajadores Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia Intrafamiliar en la comuna, a través de este estudio, se busca contribuir al desarrollo de políticas y programas que promuevan la erradicación de la violencia intrafamiliar y el apoyo integral a las mujeres que la enfrentan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES

La violencia contra las mujeres ha incrementado considerablemente a nivel mundial según el informe de la Organización de la Naciones Unidas Mujeres (ONU Mujeres, 2020), reporta a nivel mundial que el treinta y cinco por ciento de mujeres ha sufrido violencia física y sexual por su cónyuge; diariamente 137 féminas son asesinadas por algún integrante del círculo familiar; asimismo durante el 2017 más de cincuenta mil mujeres fueron asesinadas por algún familiar o cónyuge, y más de treinta mil murieron intencionalmente por su conviviente o ex pareja.

Según cifras de la Organización Mundial de la Salud (2021), 1 de cada 3 mujeres en el mundo ha sido afectada por violencia física y/o sexual al menos una vez en su vida, la mayoría de estos casos son infligidos por parte de su pareja y un treinta y ocho por ciento de los asesinatos de mujeres son cometidos por ésta.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), reporta que en veinticuatro países americanos y caribeños se han registrado cuatro mil seiscientos cuarenta casos de feminicidio durante el año 2019; asimismo, indica que la situación se ha agravado debido al Covid-19 que ha mantenido a las víctimas en confinamiento con sus agresores. Se realizaron encuestas en seis países donde se indica que dos de cada tres mujeres han sido víctimas de violencia de género, sin embargo, una de cada tres convive en violencia física, psicológica y/o sexual, que puede traer como consecuencia el feminicidio.

En tanto, la violencia se genera por diferentes causas que son influenciadas por los antecedentes históricos y estructurales de dominio entre el varón y la mujer; se mencionarán algunos factores asociados a la violencia:

- **Factores sociales:** Los patrones de dominación ocasionan que los niños escuchen, capten y aprendan que por ser varones dominan y pueden ejercer cualquier tipo de violencia para demostrar su poder, en comparación con las mujeres que se les enseña a tolerar y eludir las agresiones que se ejercen hacia ellas considerándolas como un ser inferior ante los hombres.

- **Educación sexista:** crea una exclusión hacia las mujeres que se basan en la inferioridad de estas, al ser consideradas como el sexo débil suponen que su capacidad intelectual tiene un bajo nivel ante el de los hombres, por tal motivo se han implantado estereotipos de género donde la mujer puede acceder a profesiones que tengan bajas remuneraciones y poca empleabilidad, siendo el hombre quien puede acceder u obtener altos cargos y mejor remunerados por el solo hecho de ser varones (Mizala, 2018).
- **Roles de género:** son patrones o comportamientos que se transmiten y aprenden durante la infancia mediante las experiencias de la convivencia familiar, colegio, religión y la misma sociedad; el papel que cumple el hombre es de proveedor y brindar protección a la familia, sin embargo la mujer es destinada a educar a los hijos y realizar actividades referentes al hogar; estos roles marcan una diferencia estructural social existiendo la desigualdad de género y esto se debe a que algunas labores y tareas tienen mayor relevancia y son consideradas superiores, en comparación de otras que son inferiores (Herrera, 2000).
- **Factores culturales** Se comprende como la transmisión de la cultura de la violencia aceptada de generación en generación, que se repite en el ámbito doméstico y se transmite durante el tiempo de las relaciones familiares.
- **Estereotipo de género:** son ideas y modelos que se obtiene a través de patrones establecidos en la sociedad, y que en función a ellos se establece el comportamiento y características a cada sexo, los estereotipos de género son para ambos sexos y estos pueden tener tanto cualidades positivas como negativas, los roles establecidos en hombres y mujeres son rasgos de las creencias estereotipadas que son instauradas por la sociedad (Quesada y López, 2010).
- **Machismo:** se considera como el pensamiento ideológico que justifica el poder y dominio del varón sobre la mujer insertándose estas ideas desde la educación y crianza del hombre, las características que realzan el machismo es la agresividad, dominio, poder y denigración de ciertas cualidades de las mujeres como la subordinación, sumisión e inseguridad (Moral y Ramos, 2016, p.39).

1.1 Justificación

La presente investigación se plantea en consideración del total de casos de violencia intrafamiliar en Chile, mediante en el análisis estadístico del CAED (Centro de Estudios y Análisis Delictual), donde se dispone de las Estadísticas Oficiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS), Violencia Intrafamiliar (VIF), Incivildades y otros hechos informados por Carabineros y la Policía de Investigaciones de Chile al Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Estas estadísticas dan cuenta de todos los hechos delictivos (casos policiales) que registraron las policías durante el período consultado y se compone por las denuncias formales que la ciudadanía realiza en alguna unidad policial posterior a la ocurrencia del delito, más los delitos de los que la policía toma conocimiento al efectuar una detención en flagrancia, es decir, mientras ocurre el ilícito.

En el delito de Violencia Intrafamiliar en Chile las principales víctimas son mujeres, donde a nivel país durante el año 2022 se registró un total de 146.202 casos según el CAED (Centro de Estudios y Análisis Delictual), en el que un 74.4% equivalente a 108.744 de casos las víctimas son mujeres y, en lo que lleva del año 2023 de enero a junio se registra a nivel país un total de 38.609 en donde el 73.6% equivalente a 28.393 casos la violencia es contra las mujeres.

Al analizar la Segunda región de Antofagasta, que está compuesta por las comunas de Antofagasta, Mejillones, Taltal, Calama y Tocopilla, se registró en el año 2022 un total de 4.167 casos de Violencia Intrafamiliar, donde 3.241 casos correspondían a mujeres víctimas de violencia.

Mientras tanto en el año 2022 en la comuna de Tocopilla se registraron 250 casos, donde 187 de ellos las víctimas eran mujeres; y desde el mes de enero hasta junio del año 2023 se mantiene un registro de un total de 67 casos en dicha comuna, donde 54 de ellos las víctimas son mujeres. Todos estos casos registrados se evidencian mediante denuncias ante Tribunales y/o garante del Estado como son Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones (P.D.I.).

Centro de Estudios y Análisis Delictual (CAED)				
PAIS REGION/COMUNA	2022		2023	
	TOTAL DE CASOS DE V.I.F.	CASOS DE V.I.F. A MUJERES	TOTAL DE CASOS	CASOS A MUJERES
CHILE	146.202	108.744		
ANTOFAGASTA	4.167	3.241		
TOCOPILLA	250	187	67	54

En la región de Antofagasta se cuenta con la Agencia de Gobierno SERNAMEG (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género) que es un servicio público de nuestro país, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relaciona con el presidente de la República a través del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, siendo el SERNAMEG el organismo encargado de ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

SERNAMEG, trabaja principalmente en la promoción y el fortalecimiento del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, realizando acciones para la prevención de en materia de violencia contra las mujeres, en coordinación con otros actores públicos y privados. También ofrece una respuesta especializada e inmediata, a través de representación judicial y atención psicosocial, a mujeres mayores de 18 años, que viven o han vivido violencia de género en el contexto de sus relaciones de pareja, ex - pareja, conviviente, padre de hijos e hijas en común. Además, cuenta con el Programa de Prevención en Violencias contra las Mujeres que realiza acciones de sensibilización, difusión y capacitación para la Prevención en Violencias Contra las Mujeres, trabajando directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Estas acciones son realizadas a través de los Encargados Regionales en las dieciséis regiones del país, junto con los Encargados Territoriales que se desempeñan en distintas localidades, integrados generalmente en los municipios. Estas

personas encargadas de dicho programa, realizan también actividades de coordinación sectorial organizando y/o participando en mesas temáticas que convocan a las distintas instituciones públicas que implementan políticas o colaboran en los temas de género y juventud y con el Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres que ofrece atención ambulatoria directa a través de Centros de la Mujer, Centros de reeducación de hombres que ejercen Violencia de Pareja y/o expareja y Centros de Atención y Reparación para mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual. Atención residencial en Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación.

Por último, dispone de atención remota a través del Servicio de Atención Telefónica (Fono 1455), permite a una mujer que se encuentre viviendo una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja, ponerse en contacto de forma prioritaria con asistencia y ayuda telefónica a través de un servicio de llamada de emergencia, además de la orientación e información respecto a la situación vivida a través de la asistencia que presta el Fono Ayuda y Orientación en violencia contra las mujeres de SERNAMEG, donde el servicio funciona las 24 horas, los 365 días del año, con cobertura nacional y es completamente gratuito.

En su conjunto, todos estos dispositivos de atención forman parte del Sistema Nacional de Respuesta de la Red de prevención de Violencia Contra las Mujeres del SERNAMEG, siendo una parte fundamental en la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres, motivo por el cual en la comuna de Tocopilla se cuenta con el Centro de la Mujer y Casa de Acogida, las que cuentan con especialistas del área social y jurídica con la finalidad de brindar el apoyo y ayuda a las mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar.

Por lo tanto, estos dispositivos fueron implementados con la finalidad de brindar apoyo y ayuda a las mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar, creándose en el año 2015 la primera casa de Acogidas en la comuna de Tocopilla, y posteriormente el Centro de la Mujer, existiendo el trabajo social desde primera instancia, donde se puede deducir que el trabajo social cumple un rol fundamental en estos centros.

Con todo lo anterior, se decide abordar esta temática en la región de Antofagasta para conocer la realidad de regiones distintas a la Metropolitana, que es donde generalmente se aplican los estudios relevantes y en otros lugares de nuestro país también existe violencia intrafamiliar, muchas veces no visibilizada y/o cuantificada. También es importante señalar la opinión recogida en las entrevistas a las profesionales que laboran en la Casa de Acogida y Centro de la Mujer que día tras día batallan contra la normalización de la violencia, la cultura machista y las decisiones que se deben tomar como medida de protección hacia una víctima y su familia. Por otro lado, está el libre albedrío de la víctima de violencia y sus decisiones que afectan las intervenciones psicosociales y los procesos judiciales.

1.2. Planteamiento del problema

La violencia intrafamiliar contra las mujeres en Chile radica en la persistencia y gravedad de esta problemática social, donde la violencia intrafamiliar se define según Biblioteca del Congreso Nacional de Chile en la *Guía legal sobre violencia intrafamiliar, año 2022*; como “Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o síquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él, también es violencia intrafamiliar si la víctima es pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive del ofensor, su cónyuge o su actual conviviente. Esto implica que es VIF cuando se ejerce contra padres, madres, hijos e hijas, las y los hermanos, abuelas y abuelos, nietas, nietos, tías, tíos, las y los sobrinos, bisabuelos y bisnietos. Los familiares pueden ser consanguíneos, es decir, que comparten sangre, o parientes políticos, que sería la familia del cónyuge o conviviente”

Más adelante, en el inciso siguiente del mismo texto se destaca que: “Se da además cuando esta conducta ocurre entre los padres de un hijo común, o sobre un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

Asimismo, constituyen violencia intrafamiliar las conductas ejercidas en el contexto de relaciones afectivas o familiares, que tengan como objeto directo la vulneración de la autonomía económica de la mujer, o la vulneración patrimonial, o de la subsistencia económica de la familia o de los hijos. Se da esa figura en el incumplimiento reiterado del deber de proveer alimentos, que se lleven a cabo con el propósito de ejercer control sobre

la mujer, o sobre sus recursos económicos o patrimoniales, o para generar dependencia o generar un menoscabo de dicho patrimonio o el de sus hijos e hijas”

El problema se caracteriza por la existencia de altos índices de violencia de género, registrándose en el año 2022 en la comuna de Tocopilla doscientos casos, donde ciento ochenta y siete de ellos las víctimas eran mujeres, incluyendo maltrato físico, sexual, emocional y económico, perpetrado por parejas, familiares o convivientes. La violencia intrafamiliar puede ocurrir en diversos contextos, como el hogar, la pareja o la familia extendida.

Los factores que contribuyen a la violencia intrafamiliar contra las mujeres en Chile son diversos e interrelacionados. Estos incluyen desigualdades de género arraigadas, roles de género estereotipados, falta de conocimiento acerca de los derechos de las mujeres y la persistencia de patrones culturales que justifican la violencia contra las mujeres.

Producto de la Violencia Intrafamiliar contra la Mujer se implementó el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) que fue creado mediante la ley N°19.023, y promulgada el 26 de diciembre de 1990 por el presidente Patricio Aylwin, publicada en el Diario Oficial, el 3 de enero del año 1991, reemplazando a la Secretaría Nacional de la Mujer, creada en el año 1972 por el presidente Salvador Allende y transformada en organismo propagandístico por la dictadura militar del general Augusto Pinochet. Al director nacional del SERNAM se le confirió el rango legal de ministro de Estado a fin de que pudiera participar en las reuniones de gabinete del presidente. El SERNAM se relacionaba con el presidente de la República por intermedio del Ministerio de Planificación y Cooperación, el cual se transformó en el año 2011 en el Ministerio de Desarrollo Social.

En junio de 2016, tras la creación y entrada en funcionamiento del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, pasó a denominarse Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG). A partir de esa fecha, el director Nacional del Servicio dejó de poseer el rango legal de ministro de Estado, y el Servicio pasó a relacionarse con el presidente por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

El 15 de junio de 2016, Laura Echeverría Correa y María Luisa España Le-Feuvre fueron nombradas directora y subdirectora del servicio, respectivamente, en calidad de transitorio y provisorio.

Para cumplir con su misión institucional y contribuir con el avance de las autonomías de las mujeres y el ejercicio de sus derechos, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG), que depende del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género— cuenta con diversos programas, tales como: Violencia contra las Mujeres, Mujer y Trabajo, Mujeres, Participación Política y Social, Mujeres, Derechos Sexuales y Reproductivos.

El delito de Violencia Intrafamiliar en Chile las principales víctimas son mujeres, donde como país durante el año 2012 se registró un total de 114.916 casos las Víctimas son mujeres según el Centro de Estudios y Análisis Delictual (CAED), y diez años después en el año 2022 se registró a nivel nacional un total de 108.744 de casos de Violencia Intrafamiliar contra las Mujeres y en la comuna de Tocopilla durante el año 2015 se registraron doscientos treinta y ocho a mujeres víctimas de V.I.F. y durante el 2022 se registraron ciento ochenta y siete, eran contra mujeres.

Como consecuencia de los altos casos de Violencia Intrafamiliar contra mujeres en la comuna de Tocopilla, en el año 2015 se crearon centros de Ayuda a Mujeres víctimas de V.I.F. tales como el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas, las que mantienen una relevancia importante, ya que desde su creación se ha visto reflejada una disminución de casos de Violencia Intrafamiliar contra las Mujeres en la comuna de Tocopilla, pero aun así existen desafíos y limitaciones en la caracterización del servicio social, como la escasez de recursos adecuados, de personal especializado y la necesidad de una mayor coordinación interinstitucional. Estos desafíos impactan la efectividad y alcance de la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia, evidenciando la importancia de seguir fortaleciendo y mejorando el servicio social en estos espacios.

Para Viviano (2020), explica que el Trabajador Social es fundamental para estos casos de violencia, no solamente para brindar el soporte a las víctimas sino a los integrantes de la familia, quienes también son afectados indirectamente siendo indispensable que participen o se integren a las intervenciones psicosociales. Como profesionales debemos de entender que la violencia es un problema estructural, existen límites al brindar intervenciones ya que por la condición de la víctima como profesionales queremos llegar a instancias mayores para cambiar positivamente la forma de vida de las víctimas para lo cual existen algunas limitaciones o barreras; se apuesta por una percepción sistémica, asimismo, que responda a los conocimientos científicos a través de las experiencias y la investigación.

Por lo que se hace presente que los centros de ayuda a la mujer, como las casas de acogida y los centros de la mujer, son fundamentales en nuestra sociedad por varias razones. En primer lugar, brindan apoyo y refugio a mujeres que han sido víctimas de violencia de género, abuso doméstico o cualquier otra forma de violencia hacia la mujer. Estos centros proporcionan un entorno seguro donde las mujeres pueden recibir asesoramiento, asistencia legal, atención médica y apoyo emocional para ayudarlas a reconstruir sus vidas.

Además, los centros de ayuda a la mujer juegan un papel importante en la concienciación y prevención de la violencia de género y la promoción de la igualdad de género. A través de programas educativos, talleres y campañas de sensibilización, ayudan a empoderar a las mujeres, educar a la sociedad y fomentar un cambio cultural hacia relaciones más saludables y equitativas.

Para los Trabajadores Sociales es indispensable la intervención no sólo en la víctima sino también en el círculo familiar, es necesario el empoderamiento y la restauración del agravio personal, social y económico; para que las usuarias y familiares víctimas de violencia puedan tener una mejor calidad de vida, libre de violencia e igualdad de género, y en cuanto a las problemáticas de las trabajadoras sociales que laboran en estos centros, se enfrentan a desafíos específicos debido a la naturaleza delicada y a menudo traumática de las situaciones con las que lidian. Entre las problemáticas comunes se encuentran el agotamiento emocional, la exposición constante al sufrimiento humano, la complejidad de las dinámicas familiares y la escasez de recursos adecuados para brindar ayuda efectiva, por lo que es fundamental brindar apoyo y recursos tanto a las mujeres que acuden a estos centros en busca de ayuda como a las trabajadoras sociales que dedican su labor a ayudarlas, reconociendo su valiosa labor en la protección de los derechos y la dignidad de las mujeres en situaciones de vulnerabilidad.

1.3. Pregunta de la Investigación

La pregunta que nos planteamos para la presente investigación se encuentra detallada a continuación:

¿Cuáles son los roles y las principales estrategias que desempeñan las/os Trabajadoras Sociales en cuanto a la atención en los Centros de Ayuda a Mujeres víctimas de la Violencia Intrafamiliar en la comuna de Tocopilla?

La pregunta se sustenta en que las investigaciones en torno al tema seleccionado generalmente se realizan en la región Metropolitana y estudios al respecto son escasos en otras zonas geográficas de nuestro país. Por lo tanto, no es lo mismo un resultado de estudio en región de Los Ríos o en Antofagasta, hay diferencias de contexto geográfico, de cultura familiar, cantidad de servicios y redes de apoyo entre otras diferencias. Las realidades sociales son distintas.

1.4. Objetivos generales y específicos

1.4.1.- OBJETIVO GENERAL

“Conocer el rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, sea en Centro para la Mujer o Casa de Acogida”.

1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.4.2.1.- Objetivo Específico Nro. 1:

“Identificar los roles desempeñados por las/os Trabajadoras/es Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla”

1.4.2.2.- Objetivo Específico Nro. 2:

“Describir las estrategias de trabajo utilizada por las/os Trabajadoras/es Sociales para abordar los casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar”.

1.4.2.3.- Objetivo Especifico Nro. 3:

“Identificar los principales desafíos que mantienen las/os Trabajadoras/es Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la comuna de Tocopilla.

1.4.2.4.- Objetivo Especifico Nro. 4:

“Conocer las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla”.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA O MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico y/o de referencia: La Violencia Intrafamiliar a Mujeres en Chile

Iniciamos este apartado definiendo los conceptos que desarrollaremos durante la investigación:

Violencia intrafamiliar, encontramos la definición en la Biblioteca del Congreso de Chile en la Guía legal sobre violencia intrafamiliar, año 2022 que indica:

“Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o síquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él. También es violencia intrafamiliar si la víctima es parienta por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive del ofensor, su cónyuge o su actual conviviente. Esto implica que es VIF cuando se ejerce contra padres, madres, hijos e hijas, las y los hermanos, abuelas y abuelos, nietas, nietos, tías, tíos, las y los sobrinos, bisabuelos y bisnietos. Los familiares pueden ser consanguíneos, es decir, que comparten sangre, o parientes políticos, que sería la familia del cónyuge o conviviente. Se da además cuando esta conducta ocurre entre los padres de un hijo común, o sobre un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar. Asimismo, constituyen violencia intrafamiliar las conductas ejercidas en el contexto de relaciones afectivas o familiares, que tengan como objeto directo la vulneración de la autonomía económica de la mujer, o la vulneración patrimonial, o de la subsistencia económica de la familia o de los hijos. Se da esa figura en el incumplimiento reiterado del deber de proveer alimentos, que se lleven a cabo con el propósito de ejercer control sobre la mujer, o sobre sus recursos económicos o patrimoniales, o para generar dependencia o generar un menoscabo de dicho patrimonio o el de sus hijos e hijas.”

Este tipo de violencia, también llamada maltrato en el hogar o violencia de pareja, es cualquier patrón de comportamiento que se utilice para adquirir o mantener el poder y el control sobre una pareja íntima. Abarca cualquier acto físico, sexual, emocional, económico

y psicológico (incluidas las amenazas de tales actos) que influya en otra persona. Esta es una de las formas más comunes de violencia que sufren las mujeres a escala mundial.

2.1.2. Tipos de violencia Intrafamiliar contra mujeres (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

2.1.2.1. Violencia económica (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.

2.1.2.2. Violencia psicológica (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Consiste en provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, su pareja o sus hijas o hijos, o con destruir sus mascotas y bienes; en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, de su familia, de la escuela o del trabajo.

2.1.2.3. Violencia emocional (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Consiste, por ejemplo, en minar la autoestima de una persona a través de críticas constantes, en infravalorar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal; en dañar la relación de una pareja con sus hijas o hijos; o en no permitir a la pareja ver a su familia ni a sus amistades.

2.1.2.4. Violencia física (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Consiste en causar o intentar causar daño a una pareja golpeándola, propinándole patadas, quemándola, agarrándola, pellizcándola, empujándola, dándole bofetadas, tirándole del cabello, mordiéndole, denegándole atención médica u obligándola a consumir alcohol o drogas, así como empleando cualquier otro tipo de fuerza física contra ella. Puede incluir daños a la propiedad.

2.1.2.5. Violencia sexual (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Conlleva obligar a una pareja a participar en un acto sexual sin su consentimiento.

2.1.3. Femicidio (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

El femicidio se refiere al asesinato intencionado de una mujer por el hecho de serlo, si bien se puede definir de un modo más amplio como cualquier asesinato de mujeres o niñas. Existen diferencias específicas entre el femicidio y el asesinato de hombres. En la mayoría de los casos, por ejemplo, quienes cometen los femicidios son parejas o ex parejas de la víctima, y suponen la culminación de un proceso de abusos, amenazas o intimidación constantes en el hogar, violencia sexual o situaciones en las que las mujeres se encuentran en una situación de inferioridad con respecto a su pareja en términos de poder o disponibilidad de recursos

2.1.4. Violencia sexual (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Se entiende por violencia sexual cualquier acto de naturaleza sexual cometido contra la voluntad de otra persona, ya sea que esta no haya otorgado su consentimiento o que no pueda otorgar por ser menor de edad, sufrir una discapacidad mental o encontrarse gravemente intoxicada o inconsciente por efecto del alcohol o las drogas.

La violencia sexual puede incluir:

2.1.4.1. Acoso sexual (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

El acoso sexual abarca el contacto físico no consensuado, por ejemplo, cuando una persona agarra, pellizca, propina bofetadas o realiza tocamientos de índole sexual a otra persona. Incluye también otros tipos de violencia no física, como abucheos, comentarios sexuales sobre el cuerpo o el aspecto de una persona, la solicitud de favores sexuales, miradas sexualmente sugerentes, acecho o exhibición de órganos sexuales.

2.1.5. Violación (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

La violación es cualquier penetración vaginal, anal u oral no consentida por parte de otra persona utilizando cualquier parte del cuerpo o un objeto. Puede ser una persona conocida o no por la sobreviviente, ocurrir dentro del matrimonio y de una relación de pareja, así como durante un conflicto armado.

2.1.5.1. Violación correctiva (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

Forma de violación perpetrada contra una persona por su orientación sexual o su identidad de género. Su finalidad es obligar a la víctima a comportarse de manera heterosexual o acorde con una determinada visión normativa de la identidad de género.

2.1.5.2. Cultura de la violación (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).

La cultura de la violación es el entorno social que permite normalizar y justificar la violencia sexual. Tiene su origen en el patriarcado y se alimenta de unas desigualdades y sesgos persistentes en lo que concierne al género y la sexualidad.

2.2. Leyes y Organismos que son garantes en la Protección de Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar.

- Ley Nº20.066, que establece la Violencia Intrafamiliar

¿Qué garantías ofrece esta ley? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

Crea el delito de maltrato habitual que es el ejercicio habitual de violencia física, psíquica o económica respecto de alguna de las víctimas, asimismo, la ley aumentó en un grado las penas de cárcel en caso de lesiones causadas por violencia intrafamiliar; otorgó mayores garantías de obtener protección para quienes denuncien maltratos, así como estableció la obligación del agresor de abandonar la casa; la prohibición de que se acerque a la víctima, a su casa o a su lugar de trabajo, así como, a cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente; la obligación de asistir a terapia; y la facultad concedida a las policías para incautarle toda clase de armas, aunque tenga autorización para tenerlas.

2.2.1. ¿Qué organismos judiciales se ocupan de la violencia intrafamiliar? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

- Los Tribunales de familia, cuando los actos de violencia intrafamiliar no constituyan delito.
- El Ministerio Público (Fiscalía) actúa cuando los actos de violencia intrafamiliar constituyan un delito. Ese organismo autónomo dará curso a la investigación

pertinente en caso de que se presente el delito de maltrato habitual, si el respectivo Juzgado de Familia le ha remitido los antecedentes.

2.2.2. ¿Existe algún registro de las personas que hayan sido condenadas por violencia intrafamiliar? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”) Sí. El Registro Civil e Identificación tiene la obligación de llevar un registro especial de las personas condenadas como autoras de violencia intrafamiliar, así como de las demás resoluciones que la ley ordene transcribir.

2.2.3. ¿Cuáles son las sanciones para quienes cometan violencia intrafamiliar fuera de los casos que son delito? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

En los casos que no constituyen delito, se castigará con una multa de media a 15 UTM (Unidades Tributarias Mensuales) a beneficio del Gobierno Regional del domicilio del denunciante o demandante, para ser destinada a los centros de atención de víctimas de violencia intrafamiliar existentes en la región respectiva y que sean de financiamiento público o privado.

Además, el juez o jueza deberá aplicar en la sentencia una o más de las siguientes medidas:

- a. Obligación de abandonar el hogar que comparte con la víctima.
- b. Prohibición de acercarse a la víctima o a su domicilio, lugar de trabajo o de estudio, así como, a cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente. Si ambos trabajan o estudian en el mismo lugar se oficiará al empleador o director del establecimiento para que adopte las medidas de resguardo necesarias.
- c. Prohibición de porte y tenencia o el comiso de armas de fuego. La infracción de algunas de las tres medidas anteriores, puede acarrear sanción penal o arresto hasta por 15 días para el ofensor.
- d. La asistencia obligatoria a programas terapéuticos o de orientación familiar.

2.2.4. ¿Existen medidas de protección para las víctimas? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

Sí, los tribunales de justicia penal pueden adoptar medidas cautelares para proteger a la víctima, o bien, alguna de las medidas accesorias antes mencionadas, fijar su plazo de

duración y prorrogarlo en caso de ser necesario. Por su parte, el Tribunal de Familia que conozca de un juicio por violencia intrafamiliar, debe adoptar de oficio todas las medidas necesarias para llevarlo a su término, así como, para dar protección a las víctimas de violencia intrafamiliar. El tribunal debe cautelar especialmente los casos en que la víctima está embarazada, sea una persona con discapacidad o tenga una condición que la haga vulnerable. Asimismo, debe considerar como situación de riesgo inminente el hecho de que un adulto mayor, dueño o poseedor de un inmueble que ocupe para residir, sea expulsado de él, relegado a sectores secundarios, o bien se limite su desplazamiento en su interior, por alguno de sus parientes.

2.2.5. ¿Hay algún centro de atención al cual puedan recurrir las víctimas? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

Sí, a lo largo del país hay varios centros que se especializan en recibir a víctimas de Violencia Intrafamiliar.

Los centros de atención tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades de los involucrados en situaciones de violencia intrafamiliar. Ellos auxilian, atienden consultas jurídicas o médicas, asesoran de acuerdo con su especialización, remiten a otras organizaciones y acogen ante hechos de maltrato. Ver centros de atención (SERNAMEG)

2.2.6. ¿A qué lugar se debe ir en caso de ser víctima de este tipo de violencia? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

Al Juzgado de Familia, a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones, que tienen la obligación de acoger la denuncia y orientar a la víctima en la posterior tramitación legal. En casos calificados, el SERNAMEG puede asumir el patrocinio y representación de la mujer víctima de delitos de violencia intrafamiliar, siempre que sea mayor de edad y así lo requiera.

2.2.7. Si quiero denunciar un caso de violencia intrafamiliar ¿También debo recurrir a Carabineros e Investigaciones? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “**BCN**”)

Sí, ellos remitirán la denuncia al Juzgado de Familia, pero además se puede recurrir directamente a éste. Luego, a través de la interposición de la denuncia o la demanda, se da inicio al juicio por violencia intrafamiliar. Los casos serán vistos por los Tribunales de Familia y si éstos consideran que se configura el delito de maltrato habitual, remitirán los antecedentes al Ministerio Público.

2.2.8. ¿Hay algún número de teléfono al que se pueda llamar en caso de violencia intrafamiliar? (Biblioteca de Congreso Nacional de Chile “BCN”)

Fono familia de Carabineros de Chile: 149.

2.3. Modelos de intervención relacionados con la violencia intrafamiliar hacia las mujeres

En este punto se da a conocer los diferentes fundamentos teóricos, la descripción de los temas, abordando temas generales y se concluye con temas específicos relacionados a la intervención del Trabajador Social frente a la violencia contra la mujer en la Casa de acogidas.

La cual, en su búsqueda por alcanzar estos objetivos, “las Casas de Acogida han implementado distintos modelos de intervención que han guiado su diseño, implementación y ejecución” (De la Peña, 2004). Tres son los modelos de intervención predominantes:

El modelo de autogestión caracterizado por ser espacios de intervención profesionalizados donde destaca la organización horizontal de las interacciones, sin rasgos de autoritarismo, ni burocracia del poder.

El Modelo Alternativo, surge como un anexo de la autogestión. Este destaca por la centralidad otorgada a las vivencias de las mujeres, donde el personal son mujeres no profesionalizadas ni especializadas en el tema, sino mujeres que vivenciaron situaciones de malos tratos y que superando su propia experiencia de violencia decidieron ayudar a otras mujeres en su misma circunstancia.

El Modelo de Albergue: modelo que sigue la línea asistencial, institucionalizada. En esta organización profesionalizada destaca la beneficencia, la protección y el amparo, de carácter privado (fundaciones, ONG) con financiamiento público. Este modelo es cuestionado principalmente por su carácter asistencial, pues se estima que enfrentar el fenómeno requiere como base la promoción de la autonomía individual.

En Latinoamérica destaca un modelo centrado en la promoción de los derechos humanos y empoderamiento de la mujer, siendo sus ejes centrales la autonomía, autoestima y participación, “que enfatizan la aspiración a que mujeres, sin distinción, construyan espacios democráticos desde la cotidianidad, mediante la participación en la toma de decisiones individual, grupal y colectivas al interior de las Casas de Acogida” (Guerra, 2012). De este modo, “el conocimiento respecto de las iniciativas de tipo residencial se agrupa en dos grandes líneas: una centrada en mirar el funcionamiento histórico de las Casas de acogidas, como respuesta y abordaje de la violencia de género. Una segunda línea persigue conocer el impacto individual de estar en una Casa de Acogida, ya sea desde las consecuencias y daños generados por la violencia (aspectos psicológicos); o desde el impacto de ingresar a un espacio no propio, con una cotidianidad impuesta, y por tanto interrumpiendo y modificando sus experiencias inmediatas” (Hughes et al., 2011).

En Chile los estudios describen “por un lado la intervención psicosocial desde la perspectiva psicológica y por otro, la vida cotidiana que experimentan las mujeres al ingresar a una Casa de Acogida, donde junto con compartir la experiencia de maltrato, se deben someter a nuevas normativas que regulan sus prácticas y vivencias cotidianas” (Marchant y Soto, 2011; Marchant, 2014). Un elemento compartido desde las distintas experiencias de intervención es el reconocimiento de la heterogeneidad del daño causado por el maltrato, pues cada mujer vivencia y significa su experiencia desde su propia trayectoria de vida. Se propone para una intervención de este carácter, trabajar en base a las distintas necesidades y dificultades psicosociales de cada mujer, adaptando un plan de tratamiento para cada caso según necesidades y recursos, utilizando el Modelo de Intervención en crisis para atender en primera instancia a la mujer y a sus hijos.

En la actualidad, el marco técnico y conceptual que guía al SERNAMEG destaca “El enfoque de Derechos Humanos, el Enfoque de Género, Enfoque de Intersectorialidad, Enfoque Intercultural, Integralidad, Descentralización, Participación, Direccionalidad,

Impacto” (SERNAM, 2015:5). Estos enfoques se encarnan en planes y programas que buscan generar cambios en la calidad de vida de las mujeres y la comunidad, promoviendo el logro de la autonomía.

El programa se dispone como “un espacio de residencia temporal para mujeres de 18 años, provenientes de cualquier zona del país, sin o con hijos/as de hasta 14 años, que se encuentren en situación de violencia grave, riesgo vital o en una condición de vulnerabilidad grave producto de la violencia ejercida por parte de la pareja” (SERNAM, 2015:11).

2.4. Teorías sociales y su relación con los roles que ejercen los profesionales de Trabajo Social en las Casas de Acogida y Centros de la Mujer en Chile

En primer lugar, es esencial explicar el término *violencia* que se va a utilizar en este texto. Cantera (2005) lo define a partir del concepto etimológico del latín *vis* (fuerza), mientras que Turinetti y Vicente (2008) lo caracterizan como la utilización de la fuerza, de forma explícita o implícita con el objetivo de obtener de una persona lo que no quiere consentir libremente. Algunos(as) autores(as) plantean que la fuerza se utiliza como vehículo de sostenimiento de la sumisión del otro. Por esta razón, Cantera (2005, p.80) acierta al afirmar que el “motor del maltrato no es el sexo ni el amor, ni tan solo la pasión, sino el poder”.

La Teoría de la perspectiva de género

Se preocupa del análisis de cuestiones culturales y sociales, concibiendo la violencia masculina contra las mujeres como un abuso de poder en una estructura social que favorece que hombres agredan a las mujeres (Walker, 2004) y que privilegia los elementos masculinos sobre los femeninos (Ferrández, 2006). Así, “la violencia se utiliza para mantener la superioridad masculina” (Turinetti y Vicente, 2008).

Se facilita la comprensión de la violencia contra las mujeres cuando se sitúa este fenómeno en el contexto de la cultura patriarcal (Cantera, 2007). Esta autora define el patriarcado

como un modo de organización sociocultural en la cual la dominación masculina estructura las relaciones sociales sobre la base de relaciones de poder asimétricas y jerárquicas. Dentro de dicho escenario, se establece la división de los roles masculinos y femeninos, y se definen los protagonistas a quienes se atribuye el papel y el deber de ejercer la violencia y los personajes que están sujetos a recibirla (Cantera, 2005).

El patriarcado concibe a la mujer como el objeto de control y dominio por parte de un sistema social masculino y opresivo. Por lo tanto, la lógica patriarcal concibe la violencia como pauta de domesticación y amansamiento de la mujer (Cantera, 2007). De esta descripción, cabe destacar que el maltrato está relacionado con el control, no por el hecho de perderlo, sino por ejercerlo para dominar a la mujer maltratada (Mullender, 2000). Hay que reconocer, desde luego, que el concepto de control tiene que ver con la elección del objetivo, que es agredir a la mujer en privado, pues no pegan a otras personas en la calle cuando se enfadan con ellas.

Al relacionar esta teoría con los roles que desempeñan los Trabajadores Sociales en las Casas de Acogida y en los Centros de la Mujer, éstos se enfrentan a diferentes situaciones con mujeres que han experimentado violencia grave, presentan un estado de salud mental deteriorado con síntomas como trastorno de angustia y estrés postraumático. Otro elemento común que emerge como parte de la expresión social de la violencia es su naturalización como pauta interaccional, donde ésta es concebida como una realidad dada, que se normaliza sin problematizaciones respecto de su emergencia y mantención, mucho menos de la posibilidad de cambio.

A estos aspectos psicológicos y sociales se agregan aquellos vinculados a las historias de vida de las mujeres, pues es común observar al interior del dispositivo de acompañamiento las trayectorias vitales cruzadas por la violencia, con historias transgeneracionales de violencia de género, vividas desde la infancia, estableciendo la violencia como una pauta de relación. Concebir estos antecedentes transversales al fenómeno y a su intervención, entrega luces respecto a la autorregulación de una mujer en esta condición y de su llegada a los Centros en las diversas dimensiones de su vida (emocional, familiar, salud, material y simbólicamente) por lo cual alcanzar un equilibrio se constituye en un aspecto central de la intervención social. Para ello es necesario ejercer el rol de facilitadores de cambios en la nueva vida de la mujer y sus hijos si tiene.

Apoyando emocionalmente a las mujeres, asegurando que se encuentran en un lugar protegido y posteriormente, motivando a su empoderamiento, comprendiendo los factores culturales que afectan los cambios y los tiempos personales de adaptación, crecimiento y superación.

Teoría ecológica

Para Urie Bronfenbrenner (1987), la Teoría Ecológica abarca el estudio científico del vínculo entre una persona, su desarrollo y su entorno; asimismo, es el dominio que tiene el medio social en el crecimiento o progreso de la persona. Esta teoría comprende la manifestación de la violencia desde un enfoque ambiental, de acuerdo con el entorno en que se desarrolla la persona de manera individual como cultural, además, del vínculo que puede haber entre el agresor y la víctima.

La teoría ecológica presenta cuatro sistemas:

- Macrosistema hace referencia al aspecto cultural y social con relación a las creencias, estereotipos, roles establecidos, patriarcado y prejuicio;
- Mesosistema comprende las relaciones interpersonales es el modo en cómo se relaciona y los roles que cumple de acuerdo con el ámbito social;
- Exosistema es la influencia entre dos o más entornos como instituciones, grupos sociales, medios de comunicación, redes sociales entre otros.
- Microsistema comprende la percepción de la historia, la personalidad y el modo de afrontar de una persona de manera individual o en el entorno familiar.

La teoría ecológica de Bronfenbrenner se relaciona con el servicio social de varias maneras, permitiendo comprender cómo diversos factores ambientales y sociales influyen en el desarrollo de las personas, lo que es fundamental para diseñar y ofrecer intervenciones efectivas en el ámbito del servicio social.

Según Bronfenbrenner, el desarrollo humano ocurre en diferentes niveles de influencia, que van desde el entorno más cercano de la persona hasta el entorno social y cultural más amplio. Estos niveles se conocen como microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.

En el contexto del servicio social, la teoría ecológica puede ser útil para comprender y evaluar el impacto de los diferentes sistemas en la vida de las personas a las que se brinda ayuda. Por ejemplo, se puede analizar cómo las interacciones familiares en el microsistema, las relaciones con la escuela en el mesosistema, las políticas sociales en el exosistema y los valores culturales en el macrosistema pueden afectar el bienestar de los individuos. Además, la teoría ecológica enfatiza la importancia de considerar no solo los factores individuales, sino también los contextuales y servicio social se basa en la comprensión de las necesidades y desafíos de las personas en su contexto social y ambiental. Por lo tanto, esta teoría proporciona una base teórica para abordar estas necesidades y desafíos de manera más completa y efectiva.

La Teoría Ecológica, en el contexto de la Casa de Acogida, los trabajadores sociales juegan un papel activo en el proceso de ingreso, evaluación, acogida y seguimiento de las personas que llegan en busca de protección y apoyo. Su labor implica realizar evaluaciones integrales de las necesidades de los acogidos, tanto a nivel emocional como material, y planificar intervenciones adecuadas para su bienestar. Además, trabajan en colaboración con otros profesionales y entidades para garantizar una atención integral y promover la reinserción social de las personas acogidas en la comunidad. En cuanto al Centro de la Mujer, los trabajadores sociales desempeñan un rol fundamental en la atención y apoyo a las mujeres que han sufrido violencia de género. Su tarea implica brindar orientación, asesoramiento y acompañamiento emocional a las mujeres, así como facilitar el acceso a recursos y servicios necesarios para su protección y empoderamiento. Además, los trabajadores sociales realizan labores de prevención de la violencia de género, promoviendo la sensibilización y educación en temas de igualdad de género en la comunidad.

En resumen, la relación de la Teoría Ecológica con los roles de los Trabajadores Sociales en la Casa de Acogida y Centros de la Mujer en la comuna de Tocopilla, se encuentran en todos los niveles, en el Exosistema que corresponde a la influencia para la mujer en cuanto a las instituciones que forman red de apoyo para generar un bienestar integral en el acceso a su nueva vida, retirada de la violencia a que fue sometida. Así como también, esta relación con la disciplina social se encuentra en el Microsistema puesto que los Trabajadores Sociales de estos Centros de atención gestionarán su intervención de acuerdo con la percepción de la historia, la personalidad

y el modo de afrontar de una persona de manera individual o en el entorno familiar. A nivel de Macrosistema como trabajadores sociales, permite la comprensión de la cultura familiar, las creencias populares de su país, región donde habitaba la mujer y en nivel Mesosistema proporciona información para la intervención en cuanto a las redes personales y los roles ejercidos dentro de su ambiente de desarrollo.

Esta Teoría de Urie Bronfenbrenner permite generar estrategias para elaborar de forma óptima una intervención social a cada mujer que haga uso de estos centros de atención en Tocopilla.

Teoría de roles

Algunas teorías de roles destacadas son la teoría del rol social de Robert K. Merton, que examina cómo los roles sociales pueden generar tensiones y conflictos si no se satisfacen las expectativas de la sociedad, y la teoría del dramaturgo social de Erving Goffman, que compara la vida social con un escenario teatral donde las personas desempeñan roles específicos frente a diferentes audiencias. Estas teorías y muchas otras contribuyen a nuestra comprensión de cómo los roles sociales influyen en nuestro comportamiento y nuestras interacciones sociales.

El concepto de roles en el trabajo social es un aspecto que ha sido explorado por diversos teóricos a lo largo del tiempo. Uno de los pioneros en este campo es el Dr. Meredith Belbin desarrolló una teoría de roles de equipos basada en atributos del comportamiento y por otro lado desde el enfoque teatral propuesto por el sociólogo canadiense Erving Goffman, los roles sociales están contruidos a partir del escenario en el que se despliegan. A lo largo del tiempo se desarrolló la teoría de los roles en el trabajo social, donde enfatizó la importancia de entender y clarificar los roles y las expectativas tanto del trabajador social como de los clientes.

Definiéndose los roles sociales como el papel que ejerce dentro de la sociedad, es decir, detallan y representan qué actividades o conductas son las esperadas en un entorno social determinado, Enrique Pichón-Rivière (1985), define el rol como “un modelo organizado de conductas, relativo a una cierta posición del individuo en una red de interacción, ligado a expectativas propias y de los otros”.

Los roles son desempeñados dentro de cualquier **grupo**, Pudiendo ver el rol dentro de un equipo, por ejemplo, el defensa o el de delantero; el de base, alero o pivot, el rol se construye y lo adapta cada uno a sí mismo, puede que en un principio esté definido por lo que los demás contribuyentes del grupo esperen de mi conducta, pero será en líneas generales, ya que cada uno posteriormente deberá adaptar esas expectativas y exigencias a sus características personales.

La teoría de roles tiene una estrecha relación con el trabajo social en Chile, al igual que en otros países, donde el trabajo social se basa en gran medida en comprender y abordar los roles sociales y su impacto en la vida de las personas y comunidades. Existiendo algunas formas en las que la teoría de roles se relaciona con el trabajo social en Chile:

1. **Análisis de roles:** Los trabajadores sociales utilizan la teoría de roles para analizar cómo los diferentes roles sociales, como los roles familiares, laborales, de género, entre otros, pueden influir en la vida de las personas y en su acceso a recursos y oportunidades. Esto les permite comprender mejor las diversas situaciones y desigualdades que enfrentan los individuos y grupos en la sociedad chilena.
2. **Intervención y cambio de roles:** Parte del trabajo de los trabajadores sociales es ayudar a las personas a cambiar roles que pueden ser problemáticos o limitantes. Por ejemplo, pueden trabajar con familias en situación de vulnerabilidad para promover un cambio de roles que fortalezca la relación familiar y la capacidad de cuidado de los miembros. También pueden trabajar con personas que han experimentado roles estigmatizados, como personas en situación de calle, para apoyar su reintegración y empoderamiento.
3. **Promoción de roles inclusivos:** Los trabajadores sociales en Chile promueven la equidad y la inclusión social, abogando por la eliminación de barreras y discriminaciones asociadas a ciertos roles sociales. Trabajan para desafiar estereotipos y promover la diversidad de roles, especialmente aquellos que han sido históricamente excluidos o marginados, como los roles de género no tradicionales y los roles de cuidado.
4. **Fortalecimiento de roles comunitarios:** Los trabajadores sociales en Chile también trabajan a nivel comunitario para fortalecer los roles y la participación ciudadana en la resolución de problemas y la promoción del bienestar. Esto implica fomentar la organización social, facilitar espacios de participación y apoyar a los individuos y

grupos en la toma de decisiones y la consecución de roles significativos y satisfactorios en su comunidad.

En resumen, la teoría de roles proporciona una base conceptual para el trabajo social en Chile al analizar, intervenir y promover roles sociales más inclusivos y equitativos que sean fundamentales para el bienestar y la participación de las personas y comunidades.

Las teorías de roles son enfoques sociológicos y psicológicos que analizan cómo las personas se comportan y desempeñan diferentes roles dentro de la sociedad. Estas teorías buscan comprender cómo los roles sociales son creados, aprendidos y desempeñados, y cómo influyen en las interacciones y dinámicas sociales.

En cuanto a la relación de la Teoría de Roles con el trabajo social en Centros de atención para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, estos roles son asignados por la institución en la que se desempeñan laboralmente los trabajadores sociales en Tocopilla. Están referidos a la ejecución y comprensión de los roles y las funciones que desempeñan tanto los trabajadores sociales como las personas usuarias en el contexto de la práctica social, se centran en examinar cómo los roles influyen en la interacción y la dinámica de las relaciones entre los trabajadores sociales y las usuarias, familias o comunidades a los que brindan apoyo.

Por lo tanto, los escenarios desplegados como lo señala el autor Erving Goffman, son el Centro de la Mujer y la Casa de Acogida de Tocopilla, siendo los actores los trabajadores sociales que allí se desempeñan y cada rol a realizar se encuentra establecido por las direcciones o jefaturas de cada institución. Dentro de los roles más frecuentes a desarrollar se encuentran los siguientes: facilitador/a, consejero/a, contención emocional, educador/a, coordinador/a de redes, de servicios y cultura. Teniendo presente que cada actor en la situación de trabajo social tiene roles específicos que deben ser comprendidos y gestionados de manera efectiva para lograr los objetivos del trabajo social, esto implica identificar y definir los roles y las expectativas de los trabajadores sociales, así como de las personas usuarias, y cómo estos roles pueden variar o cambiar a lo largo del proceso de intervención, también abordar la importancia de garantizar que los trabajadores sociales sean conscientes de sus propios roles y cómo estos roles pueden afectar la relación y el empoderamiento de los clientes, al comprender los roles y las expectativas en juego, los

trabajadores sociales pueden trabajar de manera más efectiva y ética para facilitar el cambio y el bienestar en las personas y las comunidades con las que interactúan.

Teoría del empoderamiento

Según Zimmerman (2000): El proceso es “*empoderador*” si es que ayuda a las personas a desarrollar sus habilidades de manera que puedan solucionar problemas y tomar decisiones de manera independiente. Los procesos de empoderamiento variarán de acuerdo con los niveles de análisis.

Por otra parte, Julian Rappaport que fue un destacado psicólogo comunitario y social de nacionalidad estadounidense, reconocido como uno de los principales pioneros y contribuidores a la psicología social comunitaria y creador de la Teoría del empoderamiento. En 1984 refiere que: el empoderamiento implica un proceso y mecanismos mediante los cuales las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus vidas. En la formulación del empoderamiento los procesos y los resultados están íntimamente ligados. Dentro de las características del *empowerment* o empoderamiento encontramos una apertura a nuevas perspectivas en donde se reconoce el valor y lo enriquecedor que es contar con varios puntos de vista. También el apoyo de la empresa, si se trata de trabajadores, sirve como soporte para que los empleados consigan empoderarse. El apoyo va más allá de un discurso, también se traduce en acciones.

En cuanto al empoderamiento femenino, estos autores lo definen como un proceso de desarrollo de las mujeres que se logra mediante la superación de las desigualdades existentes entre los hombres y las mujeres.

¿Qué impide el empoderamiento de la mujer?

Tanto en la esfera privada como pública, las mujeres se enfrentan a la segregación profesional, los estereotipos y las costumbres, las barreras para ejercer sus derechos sobre la propiedad, falta de acceso a los créditos, los recursos, y la tecnología, a la violencia de género y a muchos otros obstáculos que dificultan su desarrollo integral.

¿Cuáles son los tipos de desigualdad de género?

Los resultados señalan que en cinco factores (violencia, familias y hogares, participación política, trabajo y mujeres rurales e indígenas) existen mayores inequidades y condiciones a corregir para las mujeres; en tres de ellos (educación, salud y seguridad social).

¿Qué es el empoderamiento Según la OMS (Organización Mundial de la Salud)?

El empoderamiento se refiere a la toma de control por parte de las mujeres y los hombres sobre sus vidas, es decir: a la capacidad de distinguir opciones, tomar decisiones y ponerlas en práctica. Se trata de un proceso, pero es también un resultado; es colectivo y al mismo tiempo individual.

Otro autor que aporta a la Teoría del empoderamiento a través de su modelo de educación empoderada es Paulo Freire que fue un filósofo y pedagogo de la liberación de Brasil. El trabajo de su vida es un intento de contribuir a la liberación de los oprimidos a través de la educación popular. En las décadas de 1960 y 1970, luchó como profesor de justicia y solidaridad y, por lo tanto, contra la opresión. Fue exiliado y vivió en Chile en esos años.

Su mirada filosófica se cultivó en su experiencia como profesor y su interacción con sus estudiantes. En lugar de continuar con los patrones culturales establecidos, Freire comenzó en la sala de clases su intento de transformar las dinámicas de relacionamiento que mantienen a algunas personas por sobre otras. Freire consideraba que la educación era una fuerza capaz de empoderar y liberar a las personas. Como tal, argumentó que un enfoque pedagógico debía ser desarrollado con los estudiantes, más que para los estudiantes.

Su modelo, desarrollado para empoderar a los oprimidos, anima a los estudiantes a desarrollar una mirada crítica respecto de la educación, destacando las conexiones entre problemas individuales y su contexto social, así como enfatizando la importancia de la coordinación, la indagación y el proceso de aprendizaje. Freire es enfático: una relación democrática entre el profesor y sus estudiantes es necesaria para que el proceso de concientización ocurra. Freire es un generador de conciencia mediante la educación.

Ahora, la relación entre esta Teoría del Empoderamiento y los trabajadores sociales que se desempeñan en los Centros de atención para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar es notable en lo referido a que la atención directa hacia las mujeres la realizan en dupla

psicosocial empoderando a las mujeres a mantener sus denuncias, a denunciar los hechos de violencia vividos, a través de la educación para lograr una transformación en sus vidas, en encontrar un empleo y cuidar a sus hijos (si los tienen) a enfrentar en Tribunales a quien las violentó, etc.

El empoderamiento y sus procesos contempla también, fomentar la conexión social y el apoyo emocional pueden ayudar a las mujeres a sentirse valoradas y apreciadas; fomentar la creación de redes de apoyo y ofrecer oportunidades para la vinculación social puede aumentar la autoestima y el empoderamiento de las mujeres.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Marco Metodológico: Tipo de investigación

Esta investigación se inscribe en un enfoque cualitativo, puesto que, tiene como objetivo describir los roles que desempeñan las Trabajadoras Sociales en la Casa de Acogida y Centro de la Mujer de la comuna de Tocopilla, donde se identificaran las principales funciones y objetivos que desarrollan con la finalidad de lograr un cumplimiento a su labor y conocer los protocolos o bases por las que se rigen las organizaciones para lograr sus objetivos en los dispositivos de ayuda a mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en la comuna de Tocopilla.

También utilizaremos el Enfoque Fenomenológico que es el estudio filosófico del mundo en tanto se manifiesta directamente en la conciencia; el estudio de las estructuras de la experiencia humana. Aunque es una empresa completamente empírica (en la tradición de Locke, Hume y Kant), se distingue de la ciencia por no intentar explicar los fenómenos en términos de objetos externos al sujeto, sino que se limita a describirlos y entenderlos en sus propios términos. Aunque la fenomenología no es un movimiento unitario, todos los fenomenólogos comparten la búsqueda de un conocimiento que apela exclusivamente a la experiencia evidente, carente de hipotetización y modelos conceptuales del mundo.

La fenomenología tiene relación con los roles del trabajo social, porque la fenomenología puede ayudar a los profesionales a comprender las vivencias y perspectivas de las personas a las que brindan atención y apoyo. Por ejemplo, al utilizar enfoques fenomenológicos, los trabajadores sociales pueden explorar los significados subjetivos que los individuos asignan a sus circunstancias y cómo esto influye en su bienestar y calidad de vida. También puede ayudar a los trabajadores sociales a examinar críticamente los roles y las estructuras sociales que afectan a las personas en situaciones de vulnerabilidad. Al tomar en cuenta la experiencia subjetiva de los individuos, los profesionales pueden tener una comprensión más completa de las necesidades, deseos y expectativas de las personas a las que atienden, lo que les permite proporcionar un apoyo más personalizado y adecuado.

3.2. Tipo de estudio

Tomando en cuenta la clasificación de Tailor y Bgdan sobre los tipos de investigación, el estudio que se efectuará será descriptivo e interpretativo, debido a que no existe con claridad un detalle concreto de los posibles problemas de rendimiento que se puedan existir y que nos pueda ayudar a conocer esta investigación. Además, dado que se observa el fenómeno tal y como se presenta en la realidad, para luego ser analizado. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan, describen e interpretan situaciones ya existentes, por cuanto las variables a medir no serán manipuladas, dado que se observará a los sujetos de estudio en su realidad cotidiana, sin modificación alguna.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Dankhe, 1986).

Por su parte los estudios interpretativos, utilizan los datos para ilustrar teorías o conceptos, pretenden comprender o explicar rasgos de la vida social que van más allá de los sujetos de estudio. El investigador interpretativo parte del principio de que existen significados que merecen ser comprendidos, y que los seres humanos actúan de acuerdo con el significado que las cosas tienen para ellos, considerando además que el significado que se le otorgue a los fenómenos es el resultado de la interacción social.

3.3. Muestra

Descripción de la población o de la muestra en estudio. Los criterios de inclusión para la selección de la muestra están referidos a profesionales del área social, en específico Trabajadores Sociales que se desempeñen en Centro de la Mujer y Casa de Acogida de la ciudad de Tocopilla. No puede participar otro profesional del área social ni de otra área.

En esta selección de profesionales de muestra solo encontramos a mujeres ya que no hay hombres que trabajen en estas organizaciones de la comuna de Tocopilla.

Localización de la zona de muestreo se ubica en la región de Antofagasta, en la comuna de Tocopilla.

Descripción del método de muestreo, en un primer acercamiento se envían correos electrónicos para solicitar la entrevista a cada profesional, fueron visados por las jefaturas correspondientes, se envía correo a las jefaturas para solicitar el tiempo de atención a nuestra entrevista. Posteriormente, se decide que las entrevistas serán en metodología on line para resguardar las identidades de las mujeres que se encuentran pernoctando en la Casa de Acogida y de las que asisten a Talleres y/o atenciones al Centro de la Mujer.

Descripción de los métodos en que la muestra de esta investigación es intencionada, puesto que, se considera a las profesionales que se encuentra directamente relacionadas y vinculadas con el rol de las Trabajadoras Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogida de la Comuna de Tocopilla. Corresponde a una fuente de datos primaria y se cuenta con autorización formal de las jefaturas y con documento Consentimiento Informado, firmado por las profesionales, el cual se anexa al final de este instrumento.

3.4. Técnicas de investigación

Para esta investigación, se utiliza la entrevista semiestructurada como técnica recolección de datos. Mientras que el análisis de información, se realizará un tipo de análisis de contenido a través de malla o rejilla temática.

3.4.1. Entrevista semiestructurada: La entrevista es entendida como "una conversación con un propósito deliberado, mutuamente aceptado por la participante, comprende la comunicación verbal y no verbal entre las personas y durante su transcurso se intercambian ideas, actitudes y sentimientos.

La interacción se proyecta para alcanzar un propósito seleccionado de manera consciente. Esta entrevista será semiestructurada, con un lenguaje semi formal. La entrevista se realizará de esta forma, puesto que, existirá un guion previo de preguntas, pero a la vez el investigador podrá hacer preguntas extras para precisar algún concepto utilizado por los entrevistados o ahondar en algún área en particular.

Se decide acotar el número de entrevistas ya que el tiempo es limitado. Se aplica dicha técnica a las informantes autorizadas, en este caso serán las asistentes sociales que desempeñan cargos relevantes en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la Comuna de Tocopilla.

3.4.2. Malla o rejilla temática: Es un instrumento diseñado para capturar los significados contenidos en el discurso de los participantes de la investigación, la cual contiene códigos y/o categorías que ayudan a organizar los puntos a considerar en relación con los objetivos de la investigación (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P., Metodología de la investigación, 2014).

Ahora, en cuanto a por qué se realiza una malla o rejilla temática en una investigación, es porque nos proporciona una estructura clara y organizada para la investigación, ayudando a los investigadores a identificar y comprender los diferentes componentes del tema y a establecer una dirección clara en su trabajo.

Al realizar una malla o rejilla temática, los investigadores pueden delimitar y focalizar su investigación, evitando la dispersión y asegurando que se centren en los aspectos más relevantes y significativos del tema, permitiendo identificar cualquier brecha de conocimiento o área poco explorada en el tema de investigación, esto puede ser útil para determinar las áreas en las que se necesita realizar un mayor estudio o investigación, facilitando la planificación y diseño de la investigación. Al tener una visión general de los subtemas y sus relaciones, los investigadores pueden diseñar una metodología adecuada y determinar las fuentes de información relevantes para su estudio.

3.5. Conceptualización y/u Operacionalización de las Variables

OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS
<p>“Identificar los roles desempeñados por las/os Trabajadoras/es Sociales en los Centros de ayuda a mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en la comuna de Tocopilla”</p>	<p>Roles y funciones en el ámbito de la Intervención Individual</p>	<p>Funciones y responsabilidades del trabajador Social</p> <p>Conocimientos y Habilidades.</p>
<p>“Describir las estrategias de trabajo utilizada por las/os Trabajadoras/es Sociales para abordar los casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar”.</p>	<p>Intervención y Estrategias del Trabajo en casos de Violencia Intrafamiliar</p>	<p>Enfoques o Metodologías y Recursos</p>

<p>“Identificar los principales desafíos que mantienen las/os Trabajadoras/es Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la comuna de Tocopilla.</p>	<p>Desafíos y Problemáticas en el Trabajo de los Trabajadores sociales</p>	<p>Dificultades y objetivos en el desarrollo de sus funciones</p>
<p>“Conocer las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla”.</p>	<p>Desarrollo profesional y Dificultades que enfrentan los Trabajadores Sociales en el desarrollo de su labor</p>	<p>Capacitación, recursos y limitación en sus funciones</p>

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

El propósito de este capítulo de la tesina es presentar los resultados del análisis de investigación cualitativa realizada, es decir, mostrar si los datos obtenidos en el contenido de las entrevistas concuerdan con los objetivos de estudio.

La muestra de población intencionada contempla a cuatro profesionales vinculadas con la temática de VIF hacia las mujeres, y para lo cual se describen e interpretan las entrevistas utilizando la malla o rejilla temática para agilizar el trabajo de análisis de las investigadoras.

4.1. Plan de análisis:

Es un esquema que muestra la estructura y el enfoque que se utilizara para analizar el tema de la investigación, este plan establece los objetivos de análisis, los métodos y herramientas que se utilizaran para llegar a cabo dicha investigación.

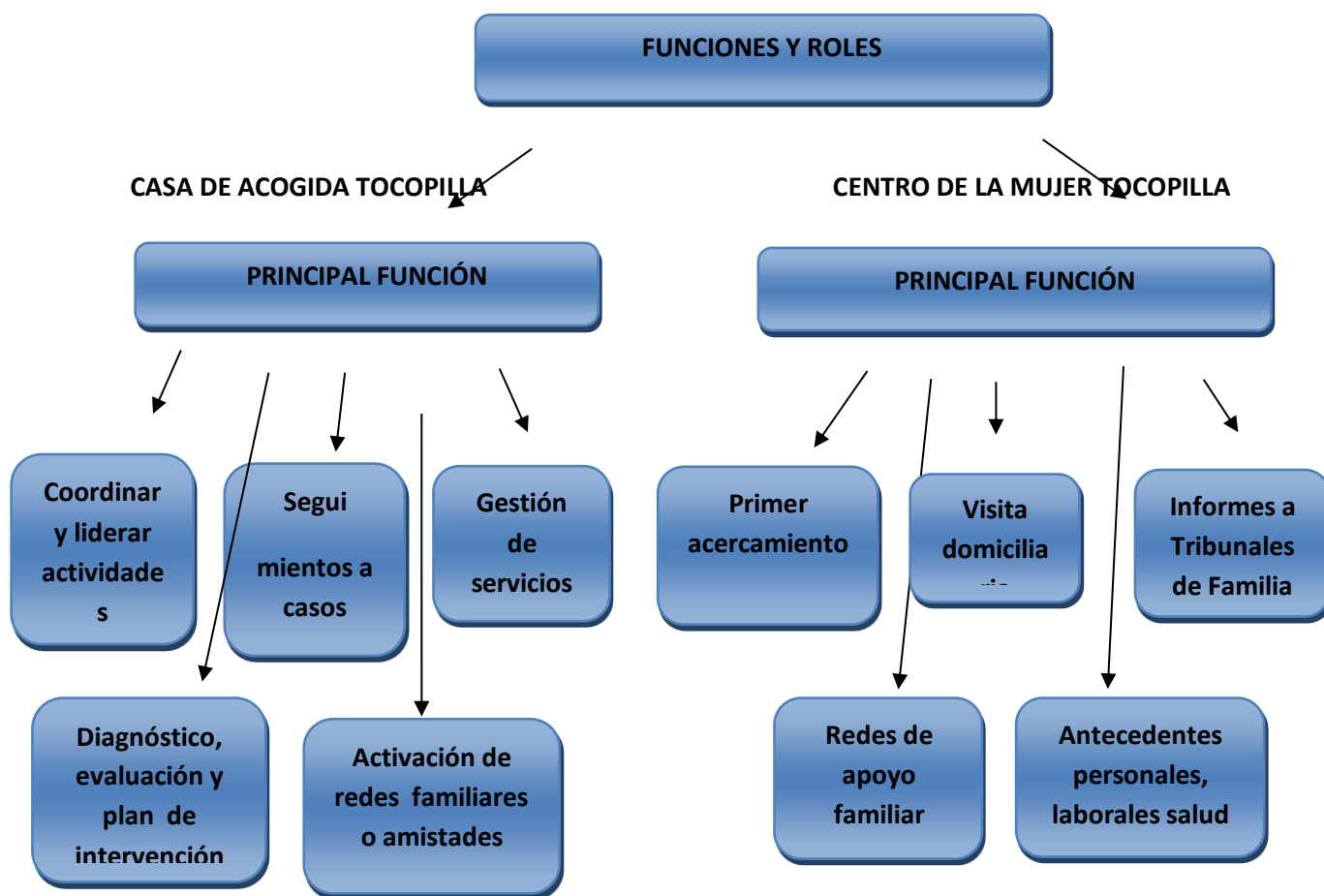
La interpretación de los resultados es discutida por las investigadoras, se comentan los resultados, se leen las transcripciones de entrevistas semiestructuradas, pregunta a pregunta y de acuerdo con cada institución, buscando diferencias y similitudes entre cada una. Por ejemplo; ¿realizan este ítem en la Casa de Acogida y en el centro de la mujer de Tocopilla?

Los resultados esperados versus los resultados no esperados, verificar los hallazgos negativos o positivos, valoración de las respuestas de las profesionales y de sus experiencias en la ejecución de su labor diaria y de cada rol que ejercen con las situaciones que enfrentan.

4.1.2. Análisis descriptivo

En este apartado se hará el análisis descriptivo de las entrevistas realizadas a las profesionales Trabajadoras Sociales que se desempeñan en Centro de la Mujer y Casa de Acogida de Tocopilla, región de Antofagasta. También se registran las frases claves de sus respuestas.

Dimensión: Funciones y roles

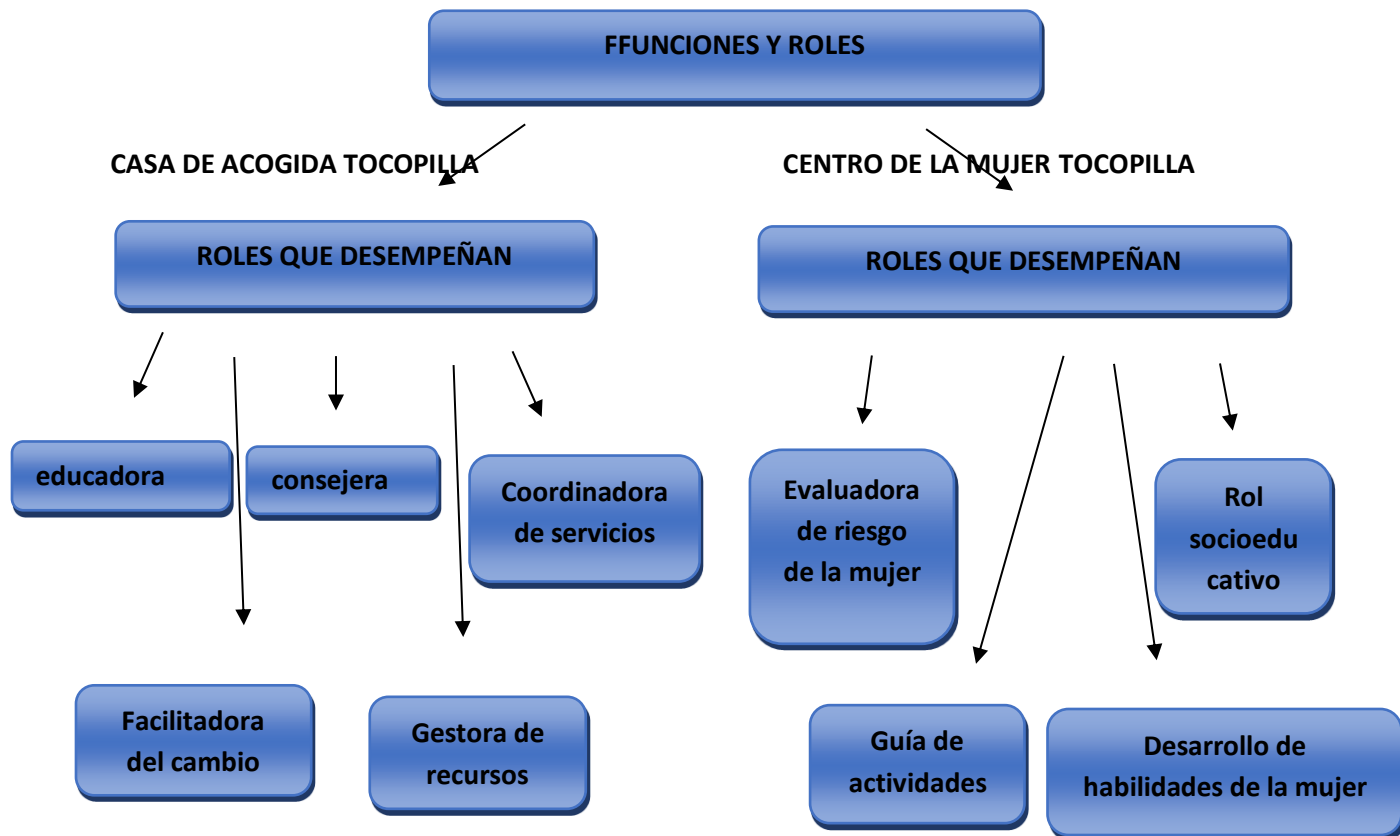


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de funciones y roles, dentro del tópico principal función:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Coordinación del Centro Casa de acogida y gestiones de servicios necesarios, Trabajo social en diversas dimensiones

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Recepción y primera acogida, recepción, trabajo social en diversas dimensiones

Dimensión: Funciones y roles

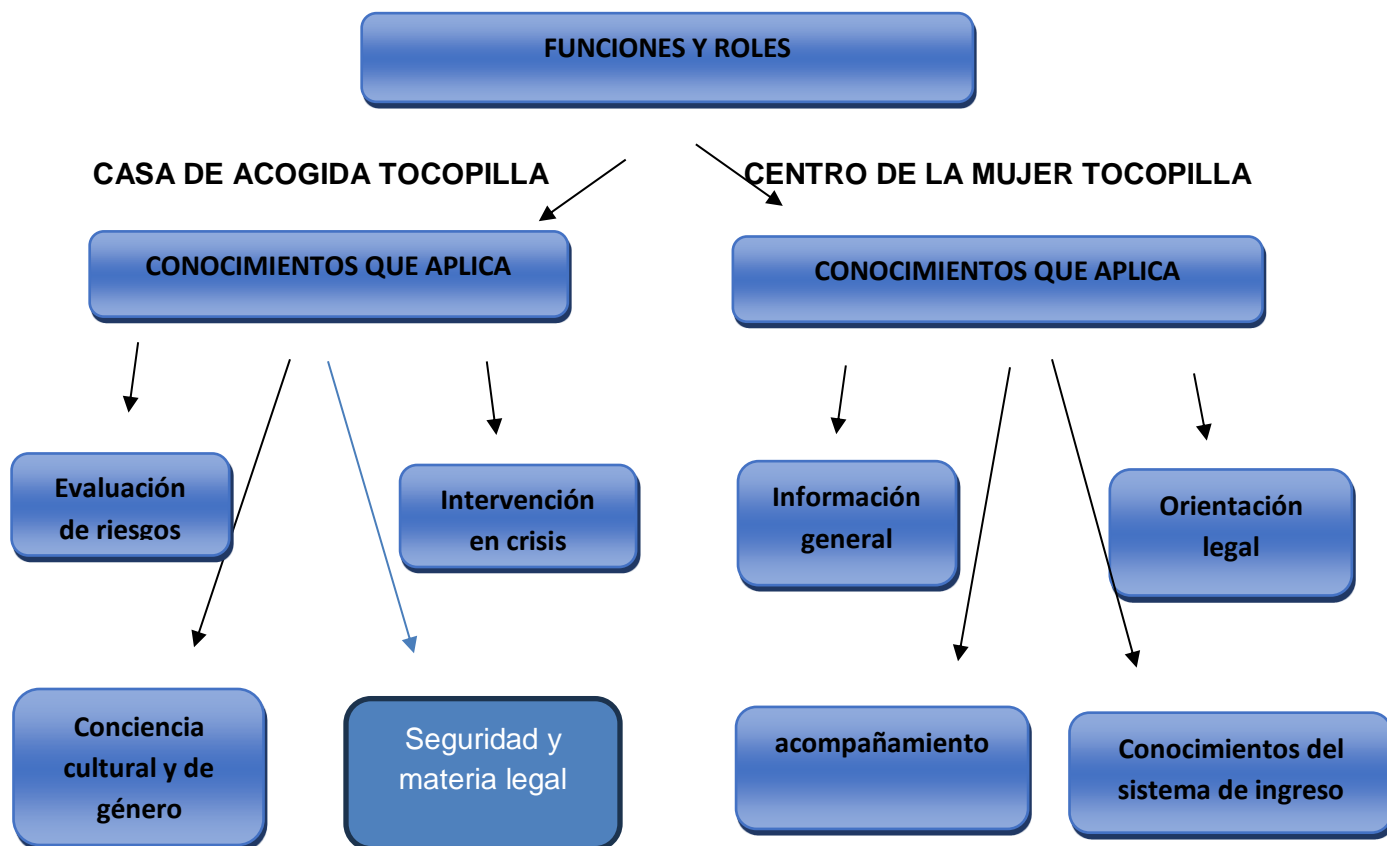


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de funciones y roles, dentro del tópico roles que desempeñan:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Roles cruciales

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Rol fundamental

Dimensión: Funciones y roles

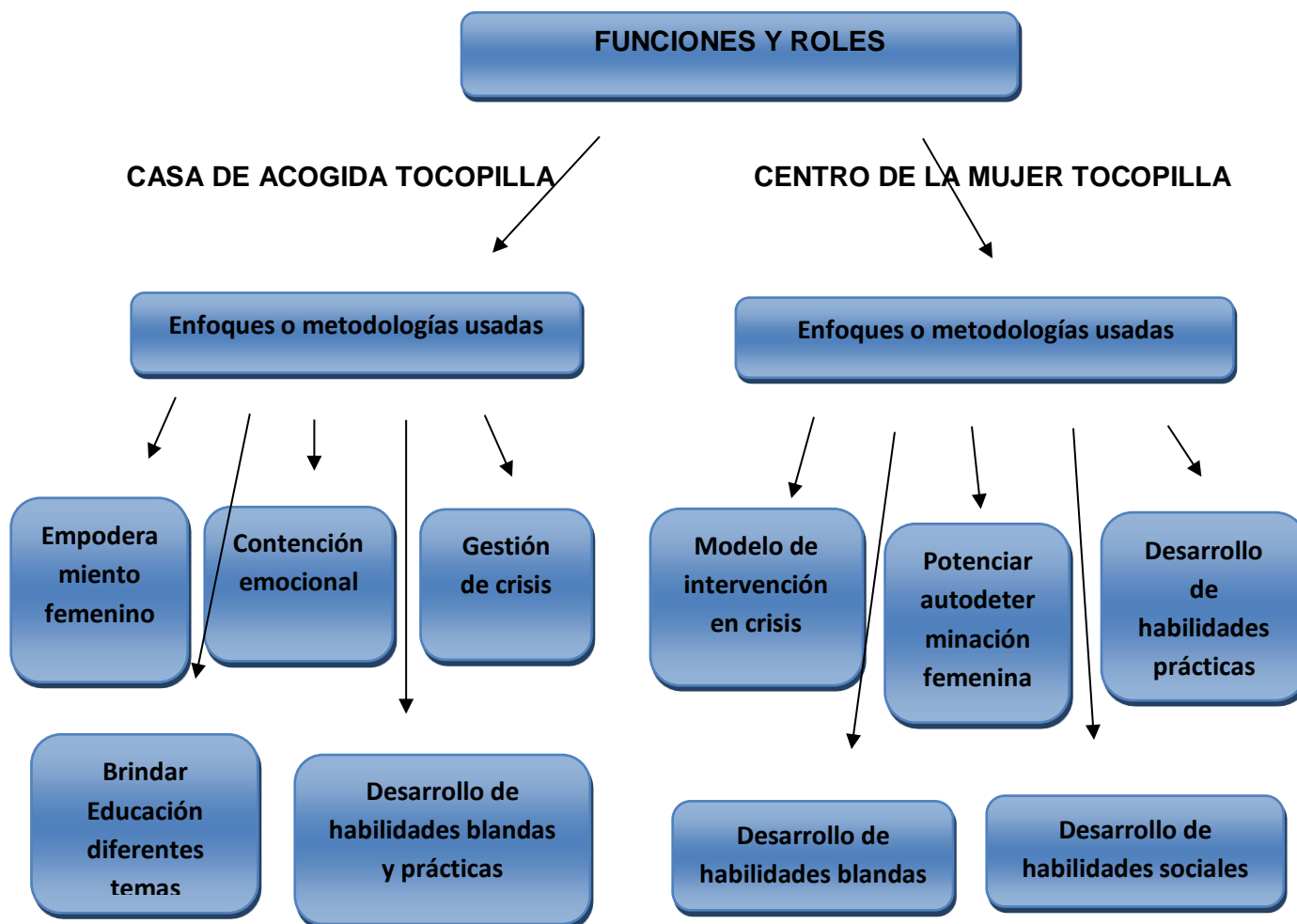


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de funciones y roles, dentro del tópico conocimientos que aplican:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Evaluación de Riesgos y seguridad

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Información y orientación profesional

Dimensión: Funciones y roles

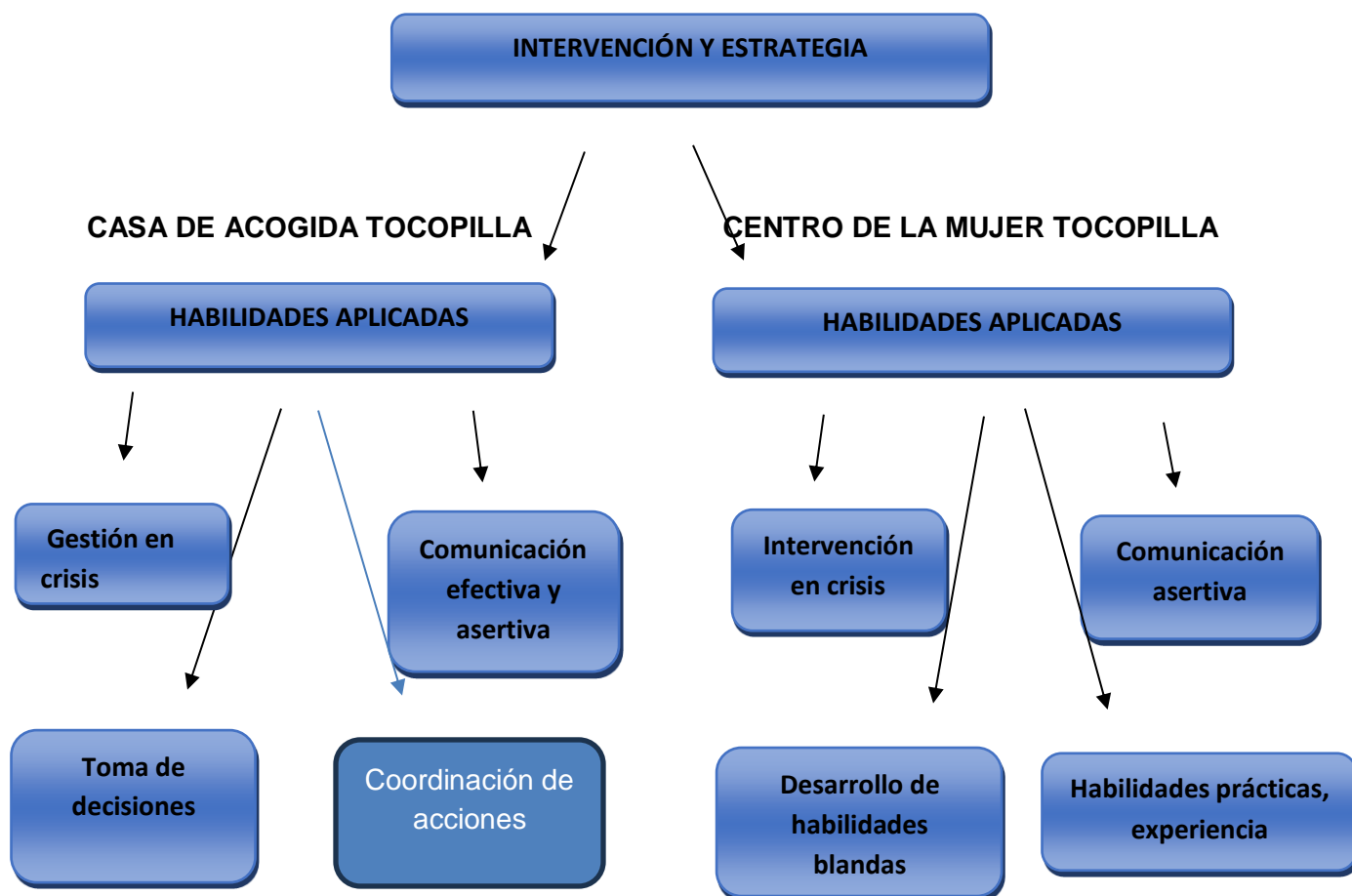


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de funciones y roles, dentro del tópico enfoques o metodologías usadas:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Fomento al empoderamiento femenino, Proporcionar información y desarrollo de habilidades

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: habilidades sociales, Modelo de intervención en crisis

Dimensión: intervención y estrategia



La siguiente descripción corresponde a la dimensión intervención estratégica, dentro del tópico habilidades aplicadas:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: habilidades propias de la Trabajadora Social, Gestión eficaz

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Habilidades sociales

Dimensión: intervención y estrategia

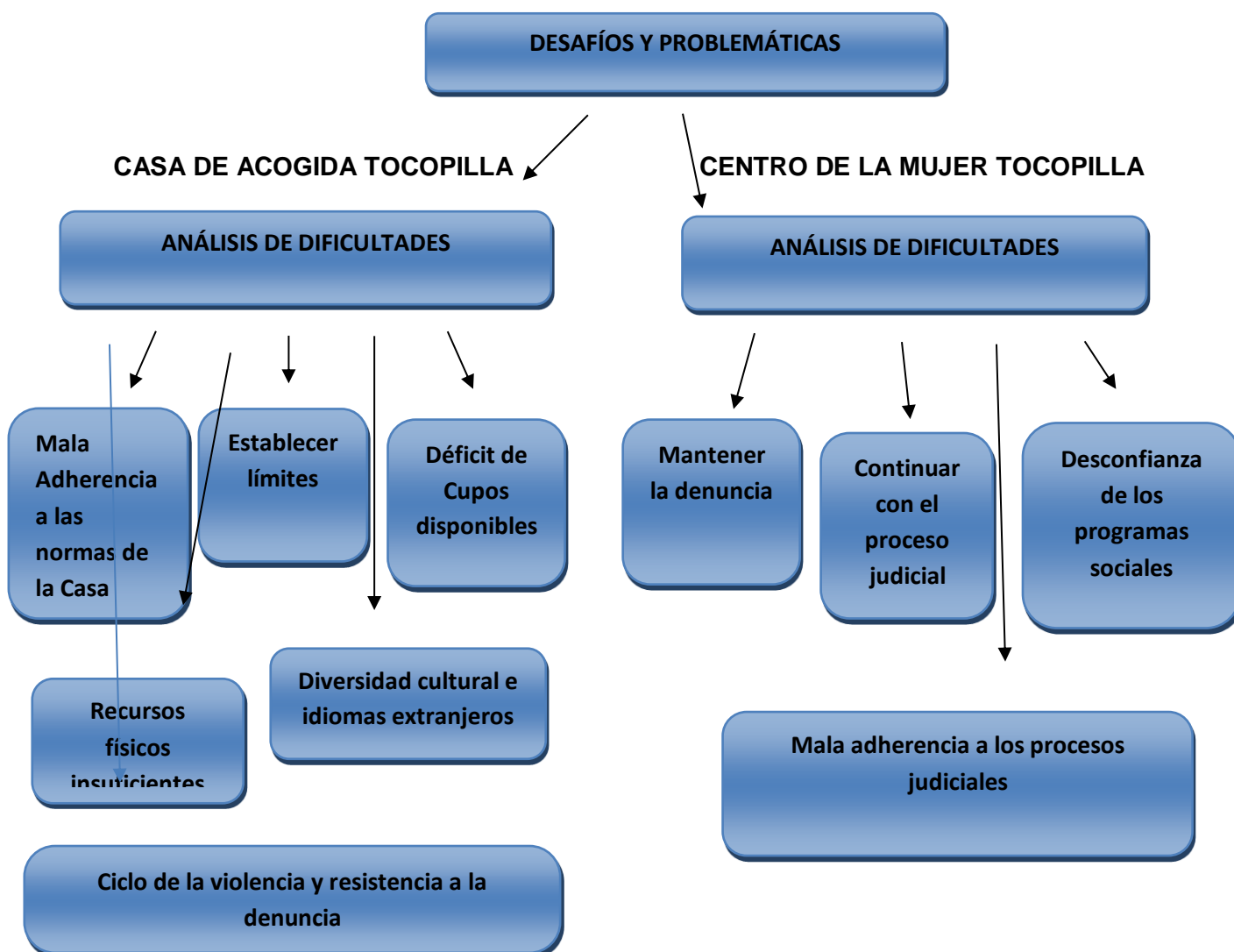


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de intervención y estrategia, dentro del tópico servicios y recursos que brindan:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Prestaciones básicas para la mujer

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Apoyo emocional, Psicosocial y Personal

Dimensión: desafíos y problemáticas

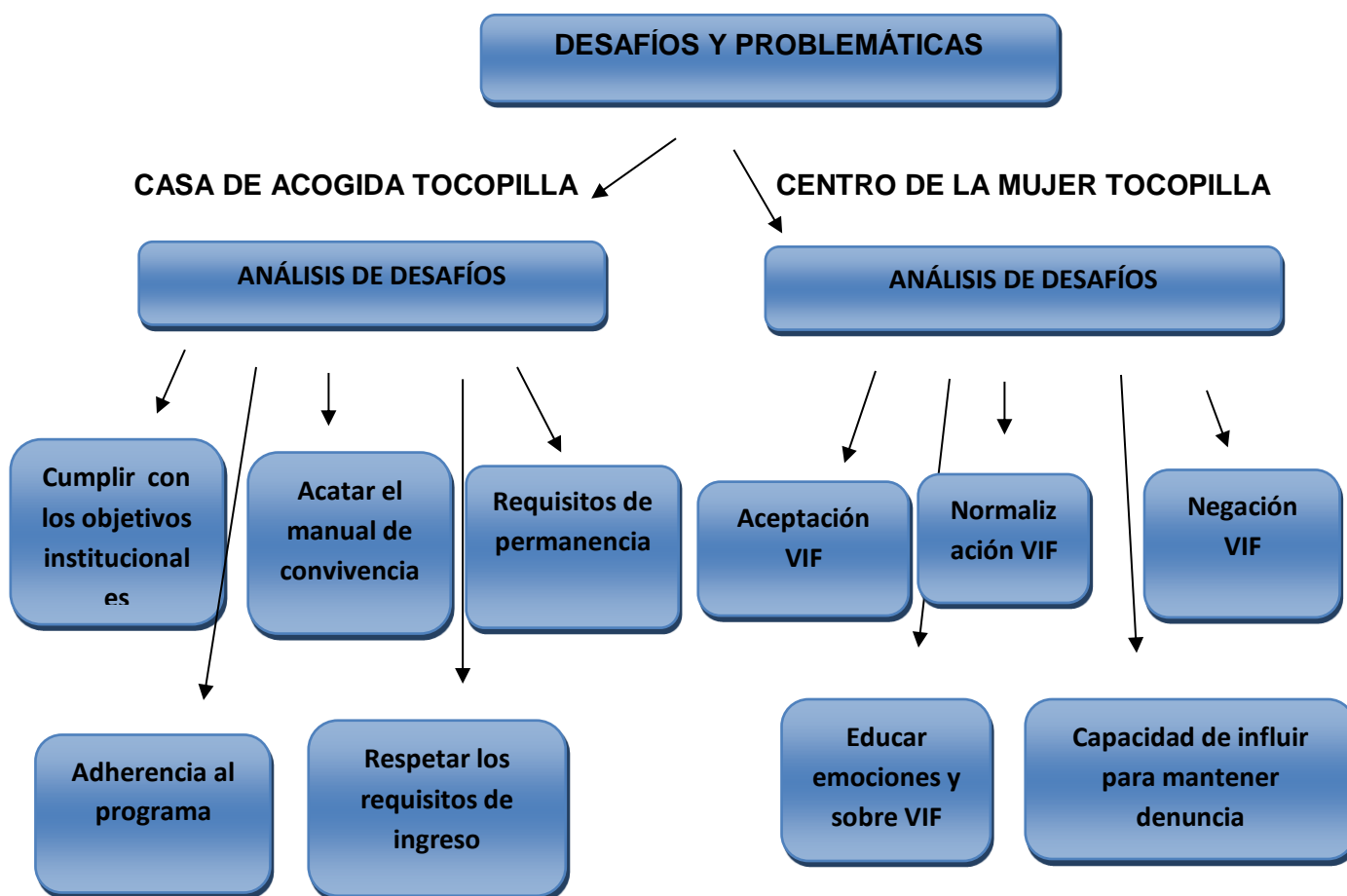


La siguiente descripción corresponde a la dimensión de desafíos y problemáticas, dentro del tópico análisis de dificultades:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Normativas de convivencia en el Centro, déficit de Recursos y desistimiento de Proceso

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Desistimiento de Proceso, Falta de adherencia al programa

Dimensión: desafíos y problemáticas



La siguiente descripción corresponde a la dimensión desafíos y problemáticas, dentro del tópico análisis de desafíos:

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: Desafíos y metas pendientes, Cumplimiento de Normas y Límites

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Normalización de violencia de Género, educación psicosocial sobre VIF

Dimensión: Desarrollo profesional

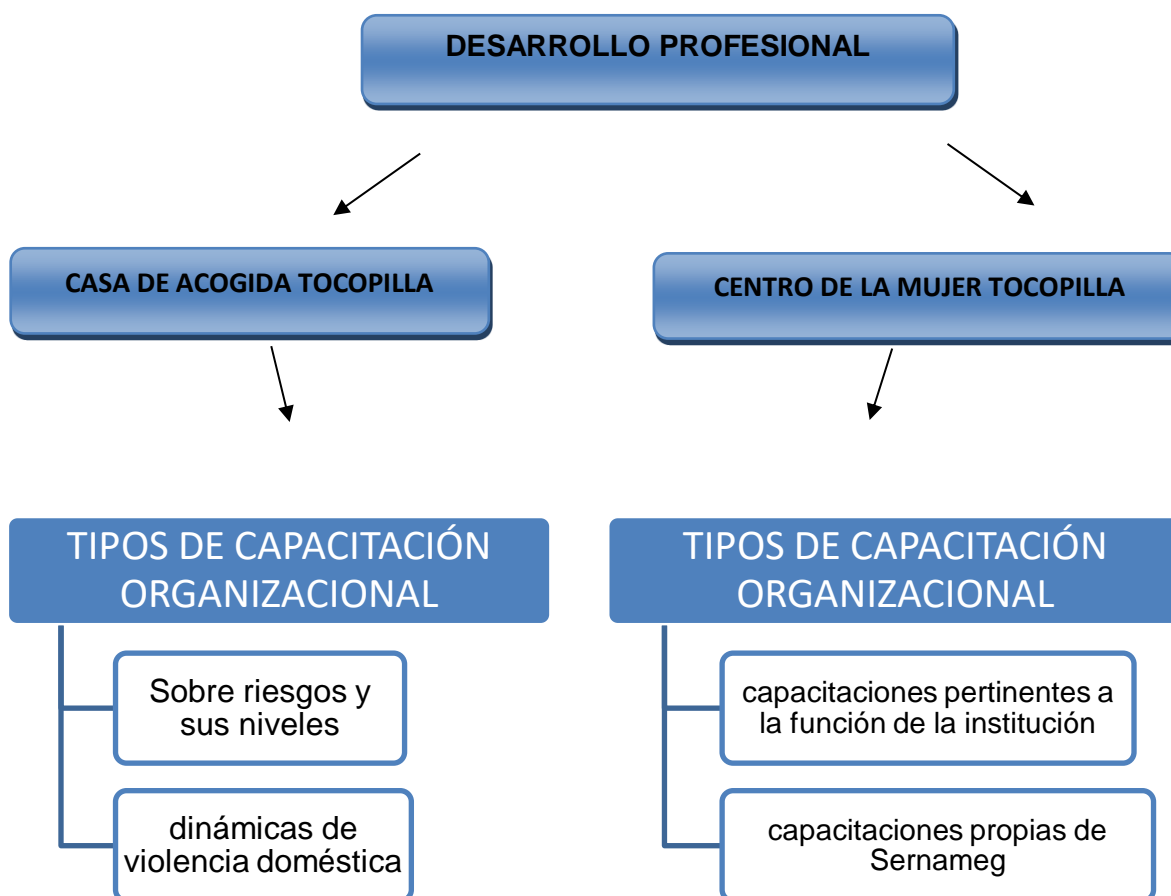


La siguiente descripción corresponde a la dimensión desarrollo profesional, dentro del tópico recursos organizacionales

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: capacitaciones

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: activación de redes municipales o gubernamentales y aplicación de ficha que evalúa riesgos

Dimensión: Desarrollo profesional



La siguiente descripción corresponde a la dimensión desarrollo profesional, dentro del tópico tipos de capacitaciones organizacionales.

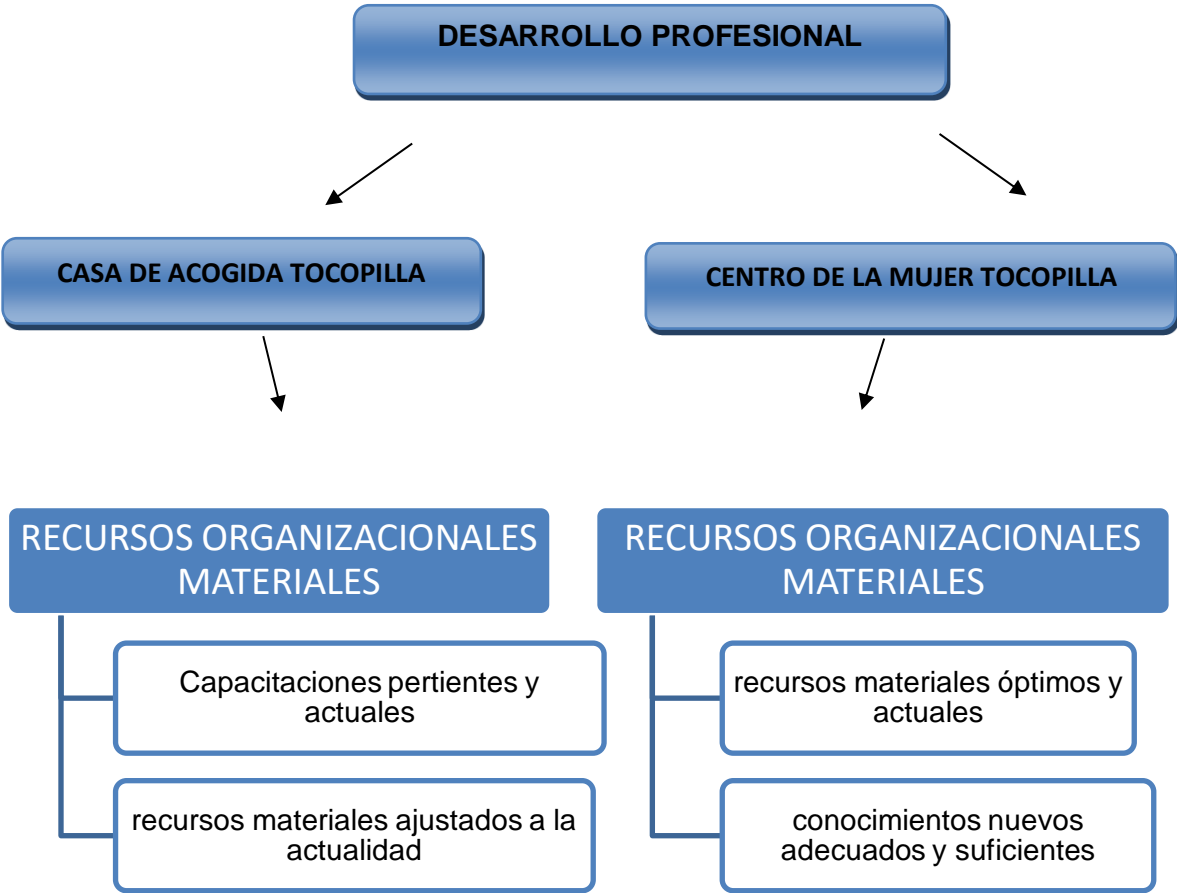
CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: capacitaciones capacitación con pertinencia VIF

Tipos de Violencia Doméstica, evaluación y su Intervención

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: Capacitaciones dictadas por SERNAMEG

Capacitaciones Internas por SERNAMEG

Dimensión: Desarrollo profesional



La siguiente descripción corresponde a la dimensión desarrollo profesional, dentro del tópico tipos de capacitaciones organizacionales.

CASA DE ACOGIDA TOCOPILLA: recursos organizacionales pertinentes, Relevancia, Suficiencia y Capacidad

CENTRO DE LA MUJER TOCOPILLA: recursos organizacionales pertinentes

4.1.3. Análisis Interpretativo

Para analizar e interpretar los roles de las trabajadoras sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, es importante considerar diversas dimensiones y perspectivas.

En primer lugar, podemos determinar que las trabajadoras sociales en estos centros son clave para proporcionar apoyo integral a las mujeres que han experimentado violencia doméstica en cualquiera de sus tipos. Su rol fundamental es escuchar y comprender las necesidades individuales de las mujeres, ofreciendo orientación emocional y apoyo psicosocial. Además, colaboran en la identificación de situaciones de peligro y la evaluación de riesgos para diseñar planes de seguridad. Trabajan directamente con Ley N°20.066, que establece la conceptualización de la Violencia Intrafamiliar en nuestro país, con las garantías que otorga y las sanciones que se mencionan en ese cuerpo legal.

Asimismo, las trabajadoras sociales tienen un papel esencial en la articulación y coordinación de recursos y servicios disponibles en la comunidad, esto implica establecer vínculos con otros profesionales, como abogados, psicólogos y médicos, para asegurar una atención integral y multidisciplinaria a las mujeres, de dicha manera también trabajan en estrecha colaboración con servicios públicos, como la policía y los tribunales, para facilitar la denuncia y el acceso a la justicia tal como lo señala el Modelo de Alternativo de intervención que nace como una propuesta anexa al Modelo de Autogestión y que se aplica en la Casa de Acogida de Tocopilla y en el Centro de la Mujer en donde se realizan actividades grupales de autoayuda. Importante es mencionar, que se encuentra presente el Modelo de Albergue ya que en la Casa de Acogida de Tocopilla se pernocta, reciben a la mujer y a sus hijos en residencia bajo la protección y amparo de la institución.

Otro aspecto importante es la promoción de la autonomía y empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia. Las trabajadoras sociales fomentan la toma de decisiones informada y apoyan a las mujeres en la búsqueda de recursos y oportunidades para su desarrollo personal y económico. También pueden brindar formación en habilidades básicas, como la búsqueda de empleo, la gestión financiera y la crianza de los hijos basándose en el Modelo centrado en la promoción de los derechos humanos y empoderamiento de la mujer y la Teoría del empoderamiento, que señala según Zimmerman (2000) que: El proceso es “*empoderador*” si es que ayuda a las personas a desarrollar sus habilidades de manera que

puedan solucionar problemas y tomar decisiones de manera independiente. Los procesos de empoderamiento variarán de acuerdo con los niveles de análisis.

Además del marco técnico y conceptual que guía al SERNAMEG destaca “El enfoque de Derechos Humanos, el Enfoque de Género, Enfoque de Intersectorialidad, Enfoque Intercultural, Integralidad, Descentralización, Participación, Direccionalidad, Impacto” (SERNAM, 2015:5)

En las definiciones sobre violencia intrafamiliar utilizadas por teóricos destacan a Cantera (2005) lo define a partir del concepto etimológico del latín *vis* (fuerza), mientras que Turinetti y Vicente (2008) lo caracterizan como la utilización de la fuerza, de forma explícita o implícita con el objetivo de obtener de una persona lo que no quiere consentir libremente.

En paralelo, las trabajadoras sociales de estos Centros de Atención desempeñan un papel fundamental en la sensibilización y prevención de la violencia intrafamiliar. A través de campañas de concientización y educación, buscan generar cambios culturales y sociales que promuevan relaciones igualitarias y libres de violencia, donde el Enfoque Centrado en la Persona, donde las trabajadoras sociales suelen enfocarse en las necesidades individuales de cada persona que acude al centro, ofreciendo un trato personalizado y empático, la intervención multidisciplinaria, la cual es común que en estos centros se trabaje de manera interdisciplinaria, colaborando con otros profesionales como psicólogos, abogados y médicos para abordar integralmente las problemáticas de las usuarias, el empoderamiento de las mujeres, donde se busca empoderar a las mujeres que acuden al centro, proporcionándoles herramientas para tomar decisiones informadas y recuperar el control sobre sus vidas, realizar el abordaje de la violencia de género, donde las principales estrategias se centran en brindar apoyo a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género, ofreciendo asesoramiento legal, psicológico y social para su protección y recuperación, y por último, crear una red de apoyo, donde se busca promover la creación de una organización tanto interna (entre las usuarias y el equipo profesional) como externa (con otras instituciones y recursos comunitarios) para asegurar una atención integral.

También se logró identificar los principales desafíos que mantienen las/os Trabajadoras/es Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la comuna de Tocopilla, donde se ve reflejado el escasez de recursos, debido a que uno de los desafíos principales es la limitación de recursos, tanto financieros como humanos, que puede afectar la calidad y la cantidad de servicios que se pueden ofrecer a las usuarias, la sobrecarga laboral en donde las trabajadoras sociales suelen enfrentarse a un gran stress debido a la complejidad de los casos que atienden, lo cual puede afectar su bienestar emocional y su capacidad para brindar una atención de calidad, el desgaste emocional, producto a el trabajo en Casas de acogida y centros de la mujer puede ser emocionalmente exigente debido a las situaciones de violencia y vulnerabilidad que enfrentan las usuarias, lo que puede llevar a un desgaste emocional en las trabajadoras sociales. En este caso y para Urie Bronfenbrenner (1987), la Teoría Ecológica abarca el estudio científico del vínculo entre una persona, su desarrollo y su entorno; asimismo, es el dominio que tiene el medio social en el crecimiento o progreso de la persona. Demuestra las afectaciones de las Trabajadoras Sociales y que en caso de no estar provistas de lo necesario para ejercer sus múltiples roles, terminarán afectando a las usuarias de estos servicios.

Estos desafíos son relevantes para comprender las dificultades con las que se encuentran las trabajadoras sociales en su labor diaria en la casa de acogida y centro de la mujer, y son aspectos clave a considerar para mejorar las condiciones de trabajo y la atención brindada a las usuaria, y por último se pudo conocer las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla, donde se ve reflejada la sobrecarga emocional, donde las trabajadoras sociales suelen enfrentarse a situaciones de alto impacto emocional debido a la naturaleza de los casos que atienden, lo que puede llevar a un desgaste emocional significativo, complejidad de los casos. Por la complejidad de las situaciones que enfrentan las usuarias, como la violencia de género y otras formas de vulnerabilidad, requiere un abordaje especializado y profundo por parte de las trabajadoras sociales, lo que puede resultar desafiante, la falta de formación específica, debido a que, en ocasiones, las trabajadoras sociales pueden enfrentarse a situaciones para las cuales no cuentan con la formación especializada necesaria, lo que dificulta la intervención efectiva en ciertos casos complejos, y por ultimo las limitaciones institucionales, que es la estructura y los recursos

limitados de la institución pueden representar obstáculos para brindar una atención integral y de calidad a las usuarias, afectando el trabajo de las trabajadoras sociales.

En síntesis, podemos decir que los roles que desempeñan a diario las trabajadoras sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar son variados, ya que van desde el apoyo emocional y psicosocial individual, hasta la coordinación de servicios y la promoción del empoderamiento de las mujeres, siendo el trabajo una parte fundamental para brindar una respuesta integral a esta problemática que se vive a nivel mundial, ya que cada día aumentan los casos de violencia contra las mujeres y los femicidios, abordándola desde diferentes dimensiones y contribuyendo a su prevención y erradicación. La teoría de roles proporciona una base conceptual para el trabajo social en Chile al analizar, intervenir y promover roles sociales más inclusivos y equitativos que sean fundamentales para el bienestar y la participación de las personas y comunidades.

Las teorías de roles son enfoques sociológicos y psicológicos que analizan cómo las personas se comportan y desempeñan diferentes roles dentro de la sociedad. Estas teorías buscan comprender cómo los roles sociales son creados, aprendidos y desempeñados, y cómo influyen en las interacciones y dinámicas sociales.

La teoría del dramaturgo social de Erving Goffman, que compara la vida social con un escenario teatral donde las personas desempeñan roles específicos frente a diferentes audiencias. Estas teorías y muchas otras contribuyen a nuestra comprensión de cómo los roles sociales influyen en nuestro comportamiento y nuestras interacciones sociales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Al concluir con la presente investigación y conforme al análisis de los datos obtenidos en las entrevistas realizadas a las Trabajadoras Sociales y a la técnico en trabajo social de los centros de ayuda a mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, se rescata que estos centros corresponderían al Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de dicha comuna, donde se conoció e identificó los distintos roles que desempeñan las Trabajadoras Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, sea en Centro para la Mujer o Casa de Acogida, y que se correlaciona con el objetivo general y el primer objetivo específico de este estudio y que son los siguientes:

- “Conocer el rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, sea en Centro para la Mujer o Casa de Acogida”,
- “Identificar los roles desempeñados por las/os Trabajadoras/es Sociales en los centros de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla”

Se pudo determinar que los diversos roles desempeñados son los siguientes:

- **Facilitador del cambio**, donde su papel es facilitar y apoyar el proceso de cambio en la vida de las mujeres afectadas. Trabajo junto a ellas para identificar metas realistas, superar obstáculos y promover un camino hacia la recuperación.
- **Abogado/a de los derechos**, donde defienden los derechos de las mujeres víctimas, asegurándose de que tengan acceso a servicios legales, información sobre sus derechos y opciones disponibles. Esto es fundamental para empoderarlas y ayudarlas a tomar decisiones informadas.
- **Conector/a de recursos**, es donde las trabajadoras sociales actúan como un puente entre las mujeres y los recursos disponibles, ya sean servicios legales, refugios, programas de salud mental o ayuda económica. Facilitar el acceso a estos recursos fortalece su capacidad para superar la violencia.

- **Consejero/a y apoyo emocional**, principalmente proporcionan un espacio seguro y de confianza donde las mujeres pueden expresar sus emociones, miedos y preocupaciones. Ofrezco orientación emocional y estrategias para afrontar el trauma.
- **Educador/a**, es desarrollan programas educativos y actividades de sensibilización para empoderar a las mujeres y a la comunidad en general. La educación es fundamental para prevenir la violencia y promover la comprensión de sus implicaciones.
- **Coordinador/a de servicios**, es donde colaboran con otros profesionales y organizaciones para asegurar una atención integral y coordinada. La colaboración interdisciplinaria maximiza los recursos y ofrece un enfoque más completo para abordar las diversas necesidades de las mujeres.
- **Abogado/a del cambio cultural**, donde participan en iniciativas de sensibilización comunitaria para cambiar actitudes y percepciones hacia la violencia intrafamiliar. Trabajar en la raíz del problema es esencial para crear comunidades más seguras y solidarias.

De igual manera se logró describir las estrategias de trabajo utilizada por las/os Trabajadoras/es Sociales para abordar los casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que se encuentra relacionado con el segundo objetivo específico, que señala:

- “Describir las estrategias de trabajo utilizada por las/os Trabajadoras/es Sociales para abordar los casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar”.

El Enfoque Centrado en la persona, donde las trabajadoras sociales suelen enfocarse en las necesidades individuales de cada persona que acude al centro, ofreciendo un trato personalizado y empático. La intervención multidisciplinaria, la cual es común que en estos centros se trabaje de manera interdisciplinaria, colaborando con otros profesionales como psicólogos, abogados y médicos para abordar integralmente las problemáticas de las usuarias, el empoderamiento de las mujeres, donde se busca empoderar a las mujeres que acuden al centro, proporcionándoles herramientas para tomar decisiones informadas y recuperar el control sobre sus vidas, realizar el abordaje de la Violencia de Género, donde las principales estrategias se centran en brindar apoyo a las mujeres que han sido víctimas

de violencia de género, ofreciendo asesoramiento legal, psicológico y social para su protección y recuperación, y por último, crear una Red de Apoyo, donde se busca promover la creación de una red de apoyo tanto interna (entre las usuarias y el equipo profesional) como externa (con otras instituciones y recursos comunitarios) para asegurar una atención integral.

También se logró identificar los principales desafíos que mantienen las/os Trabajadoras/es Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la comuna de Tocopilla, que se entrelaza con el tercer y cuarto objetivo específico de esta investigación:

- “Identificar los principales desafíos que mantienen las/os Trabajadoras/es Sociales en el Centro de la Mujer y Casa de Acogidas de la comuna de Tocopilla.
- “Conocer las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla”.

La escasez de recursos, debido a que uno de los desafíos principales es la limitación de recursos, tanto financieros como humanos, que puede afectar la calidad y la cantidad de servicios que se pueden ofrecer a las usuarias, la Sobrecarga Laboral, donde las trabajadoras sociales suelen enfrentarse a una gran sobrecarga laboral debido a la complejidad de los casos que atienden, lo cual puede afectar su bienestar emocional y su capacidad para brindar una atención de calidad y el desgaste Emocional, producto a el trabajo en casas de acogida y centros de la mujer puede ser emocionalmente exigente debido a las situaciones de violencia y vulnerabilidad que enfrentan las usuarias, lo que puede llevar a un desgaste emocional en las trabajadoras sociales.

Estos desafíos son relevantes para comprender las dificultades con las que se encuentran las trabajadoras sociales en su labor diaria en la casa de acogida y centro de la mujer, y son aspectos clave a considerar para mejorar las condiciones de trabajo y la atención brindada a las usuarias, y por último se pudo conocer las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla”.

Por lo que la sobrecarga emocional, afecta a las trabajadoras sociales suelen enfrentarse a situaciones de alto impacto emocional debido a la naturaleza de los casos que atienden, lo que puede llevar a un desgaste emocional significativo, complejidad de los caso, por la complejidad de las situaciones que enfrentan las usuarias, como la violencia de género y otras formas de vulnerabilidad, requiere un abordaje especializado y profundo por parte de las trabajadoras sociales, lo que puede resultar desafiante, la falta de formación específica, debido a que, en ocasiones, las trabajadoras sociales pueden enfrentarse a situaciones para las cuales no cuentan con la formación especializada necesaria, lo que dificulta la intervención efectiva en ciertos casos complejos y las Limitaciones Institucionales, que es la estructura y los recursos limitados de la institución pueden representar obstáculos para brindar una atención integral y de calidad a las usuarias, afectando el trabajo de las trabajadoras sociales.

Siendo estas algunas dificultades a las cuales se ven enfrentadas a diario las trabajadoras sociales, por lo que son elementos importantes a considerar para comprender los desafíos con los que se enfrentan las trabajadoras sociales en su labor en el centro de la mujer y casa de acogida, y evidencian la importancia de implementar estrategias de apoyo y formación continua para mejorar la calidad de la atención que brindan a las usuarias, y una vez ya con los antecedentes recabados podemos concluir que son fundamentales para el desarrollo de la labor de las Trabajadoras Sociales en los Centros de Ayuda a Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en la comuna de Tocopilla, porque abordan aspectos multidimensionales de la experiencia de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, desde sus necesidades prácticas y emocionales hasta la promoción de un cambio cultural que contribuya a la prevención, y para lograr esta conclusión se analizaron las estrategias de trabajo utilizadas, los principales desafíos que mantienen y a las dificultades a los que se enfrentan las/os Trabajadoras/es Sociales en su labor de apoyo a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en la comuna de Tocopilla”.

En cuanto al Centro de las Mujer de Tocopilla se puede obtener orientación e información en violencias de género contra las mujeres víctimas o sobrevivientes, con la finalidad de disminuir los niveles de riesgo por este tipo de violencia. Además, se entrega apoyo social, legal y psicológico. Está dirigido a mujeres en su diversidad, a partir de los 15 años, que residen, estudien o trabajen en la comuna.

Los centros de las mujeres realizan intervención individual o grupal para reforzar espacios colectivos con otras mujeres, junto con promover el apoyo mutuo y el ejercicio de tu autonomía, generando un cambio respecto de la violencia de género vivida y los riesgos asociados. Se construye un plan de intervención individual con el equipo profesional que le corresponda.

La atención es por orden de llegada hasta completar los cupos, priorizados de la siguiente forma:

- Derivaciones internas de otros programas de prevención en violencia contra las mujeres de SERNAMEG para garantizar la continuidad de la atención.
- Demanda espontánea o derivación de otros programas o instituciones.

El marco legal se encuentra basado en los siguientes pilares según consta en la página oficial de Chile Atiende:

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer “CEDAW”.
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belem Do Pará”.
- Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar.

El Centro de la Mujer de Tocopilla es implementado en esta comuna por SERNAMEG y la Municipalidad, se coordinan acciones en atención de mujeres que viven violencia.

Se realizan reuniones en la Mesa de Género del Centro de la Mujer de Tocopilla, 19 representantes de diversas entidades públicas de la ciudad trataron temas tendientes a coordinar acciones que permitan mejorar las atenciones que reciben mujeres que viven violencia. Dicha Mesa de Trabajo está constituida por profesionales de la Delegación Provincial Presidencial, Municipalidad de Tocopilla, Policía de Investigaciones y Carabineros, fijándose metas y tareas respecto de la derivación de mujeres por medio de

las gestiones de diversas unidades como, por ejemplo, el programa para prevenir el consumo de alcohol y drogas y el Departamento de Educación Municipal, DAEM.

Junto con las derivaciones, también se organizan actividades para conmemorar el Día Internacional por la Erradicación de la Violencia de Género, a efectuarse en noviembre de cada año con la finalidad de visibilizar el fenómeno.

El Centro de la Mujer de Tocopilla ha desarrollado otras actividades de sensibilización en la comunidad este año como representaciones teatrales en nueve jardines infantiles, en colaboración con la carrera técnica de educación parvularia del Liceo Politécnico. El proyecto, llamado “Mi padre es dueño de casa ¿y qué?” estuvo dirigido a erradicar estereotipos de género en el hogar cuando es la madre quien aporta al sustento por medio de una labor remunerada.

Bibliografía

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2022). *Guía legal sobre violencia intrafamiliar*. Valparaíso.
- E, M. J. (2011). *Reparación psicosocial en mujeres víctimas de violencia en pareja*. Santiago.
- E., F. (2006). *La violencia desde la perspectiva de género*. Madrid.
- G, S. U. (2017). <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/167848>.
- Guerra G y casas acogida del Ecuador. (2012). *Modelo de atención en casas de acogida para mujeres que viven violencia*. Quito.
- L.M., C. (2005). *Violencia en la pareja: fenómenos, procesos y teorías*.
- M., D. I. (2004). *Mujeres maltratadas, casa de acogida en Galicia*. Madrid.
- PC, T. A. (2008). *Hombres maltratadores*. Madrid.
- <https://www.educarchile.cl/paulo-freire>

ANEXOS

Fig. 1 Preguntas de entrevista a profesionales de Trabajo Social Centro de la Mujer Tocopilla y Casa de Acogida Tocopilla.

1. ¿Cuáles son las principales funciones que cumple como trabajadora/o sociales en el centro de ayuda a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna de Tocopilla?
2. ¿Qué roles desempeña en las intervenciones que realiza y por qué?
3. ¿Qué conocimientos aplica al momento que se ve enfrentada a casos de alto riesgo de Violencia contra mujeres víctimas de violencia intrafamiliar?
5. ¿Qué enfoques o metodologías sigue para ayudar a las mujeres a romper el ciclo de la violencia?
4. ¿Qué habilidades aplica al momento que se ve enfrentada a casos de alto riesgo de Violencia contra mujeres víctimas de violencia intrafamiliar?
6. ¿Qué tipo de apoyo y recursos se brindan a las mujeres para facilitar su recuperación y reconstrucción de una vida libre de violencia?
7. ¿Qué dificultades existen al momento de realizar las intervenciones?

8. De acuerdo con dificultades identificadas ¿Cuáles son los desafíos que habría que trabajar?
9. ¿Cuál es el principal recurso que se le proporciona a usted como trabajadora social para abordar los casos de violencia contra la mujer por parte de la entidad responsable de dicho dispositivo?
10. ¿Qué tipo de capacitación o formación recibe para poder asistir de manera efectiva a estas mujeres en situaciones de violencia doméstica?
11. ¿Cree que las capacitaciones y recursos proporcionados son atingentes y suficientes para su desempeño profesional? ¿Por qué?

Fig. 2 Consentimiento Informado



**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Usted está invitada(o) a participar del proyecto de tesis titulado:....., para lo cual se le solicita ser entrevistado(a) por algún integrante de nuestro equipo.

Este estudio está siendo realizado por....., Estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Miguel de Cervantes, para optar al grado de Licenciado y está guiado por la Trabajadora Social Mabel Palma Fuentes, académico de nuestra Universidad, quien es el Investigador responsable y cuyo correo es mabel.palma@profe.umc.cl

El objetivo principal de este estudio es:.....

Su participación es voluntaria y si usted está de acuerdo se coordinará fecha y lugar para ser entrevistado. Para levantar información fidedigna se le informa que la entrevista va a ser grabada, para su posterior transcripción y análisis.

La participación en estas actividades no involucra pago o compensaciones, además se garantiza que sus datos personales se mantendrán en completa privacidad y anonimato. Todos los datos y documentos de este estudio los mantendrá archivados durante 3 años el investigador responsable, periodo después del cual serán eliminados.

Los resultados de esta investigación pueden ser publicados, sin identificar a los participantes, en medios de difusión con objetivos netamente académicos.

Es importante que sepa, que usted no sufrirá ningún riesgo, incomodidad o molestia con la realización de estos procedimientos; los autores de este estudio estarán totalmente disponibles para contestar cualquier inquietud. Usted tiene la libertad para decidir si quiere participar del estudio y si desea aclarar dudas e inquietudes que considere necesarias, en cualquier momento, sin necesidad de justificarse.

Declaro que leí este documento, estoy de acuerdo con lo expuesto y aceptó participar de este estudio concediendo una entrevista que será grabada.

Nombre del participante: _____ **RUT:** _____

Firma del Entrevistado

Santiago 2023

