

ISSN: 0718-946X
ISSN (ISSN-L): 0717-9391
Vol. 1 / N.º17
2021

revista
**CUADERNO
DE TRABAJO
SOCIAL**

17



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

revista

ISSN : 0718-946X
Vol. 1 / N° 17
2021

**CUADERNO
DE TRABAJO
SOCIAL**

17



EDICIONES UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA METROPOLITANA

© UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA
Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social –
UTEM
Departamento de Trabajo Social
Revista Cuaderno de Trabajo Social

Versión Impresa ISSN 0717-9391
Versión Digital ISSN 0718-946X
Volumen 1, N° 17, 2021 Semestral (junio, diciembre)

Comité Editorial

DIRECTORA

Dra. Lorena Valencia Gálvez

Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile.
<https://orcid.org/0000-0002-3386-6447>
Correo electrónico: lvalencia@utem.cl

EDITORA JEFE

Dra. © Sonia Romero Pérez

Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile.
<https://orcid.org/0000-0002-9257-2078>
Correo electrónico: sromero@utem.cl

Editora invitada, n.º 17, 2021

Mg. Julia Cerda Carvajal.

Departamento de Trabajo Social
Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile

EDITOR TÉCNICO

Mg. Mariela Ferrada-Cubillos

Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile.
<https://orcid.org/0000-0003-1935-1612>
Correo electrónico: mferrada@utem.cl

COMITÉ EDITORIAL

Dra. María Antonia Buenaventura

Universitat de Barcelona, Catalunya, España
ORCID: [0000-0002-8804-2541](https://orcid.org/0000-0002-8804-2541)

Dr. Clement Colin

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile
ORCID: [0000-0002-1886-3926](https://orcid.org/0000-0002-1886-3926)

Dra. Cristina de Robertis

Revue Française de Service Social de la Asociación
Nacional de Asistentes Sociales (ANAS)

Dra. Lorena Gallardo Peralta

Universidad Complutense de Madrid, España
ORCID: 0000-0003-3297-2704

Dr. Andrew Hodges

Institute of Ethnology and Folklore Research, Zagreb, Croacia
ORCID: 0000-0002-4505-7794

Dra. Daisy Margarit Segura

Instituto Estudios Avanzados IDEA, Universidad de Santiago de Chile
ORCID: 0000-0001-6792-6324

Dr. René Olate

The Ohio State University, United States of America
ORCID: 0000-0001-7598-5914

Dr. Enrique Pastor Seller

Facultad de Trabajo Social.
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
Universidad de Murcia, España.
ORCID: 0000-0001-8693-5138

Dra. Carmina Puig Cruells

Universidad Rovira i Virgili, Tarragona, España
ORCID: 0000-0003-1160-9252

Dra. Violeta Quiroga Raimundez

Universitat de Barcelona, Catalunya, España
ORCID: 0000-0002-3382-2348

PhD. Areli Ramírez

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, México
ORCID: 0000-0002-7858-2915

Dr. Juan Saavedra Vásquez

Departamento Ciencias Sociales, Universidad del Bío-Bío, Chile
ORCID: 0000-0002-9188-8126

Dra. Paula Sepúlveda Navarrete

Universidad de Cádiz, España
ORCID: 0000-0003-1327-1320

Dr. Antonio Trinidad Requena

Universidad de Granada, España
ORCID: 0000-0002-3075-0983

Dr. Ramón Vivanco

Universidad de Los Lagos, Chile
ORCID: 0000-0002-9673-7052

Mg. Nora Cristina Aquín

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Mg. Patricia Becerra Aguayo

Departamento de Ciencias Sociales

Universidad del Bío-Bío, Chile

ORCID: 0000-0002-2972-6804

Mg. Marcos Chinchilla

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rosa María Cifuentes

Instituto Politécnico Loyola – IPL, República Dominicana

ORCID: 0000-0003-4084-9589

Mg. Agnes Dobson Soto

Departamento Ciencias Sociales

Universidad de Magallanes, Chile

ORCID 000-0001-6303-8063

Mg. Victoria Flores Roa

Universidad de Antofagasta, Chile

ORCID: 0000-0001-6428-2500

Mg. Carolina Garcés Estrada

Universidad Arturo Prat, Iquique, Chile

ORCID: 0000-0003-3854-3767

Mg. Vivian Soledad Hasse Riquelme

Universidad del Bío-Bío, Chile

ORCID: 0000-0003-4889-902X

Mg. Raynier Hernández

Universidad de las Américas, Chile

ORCID: 0000-0002-8205-0081

Mg. María Lorena Molina Molina

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Noemi Ruth Parola

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

ORCID: 0000-0002-4407-2386

Mg. Rafael Pizarro

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO**Dra. Sandra Iturrieta Olivares**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Mag. Lorena Campos Vadell

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

COMITÉ TÉCNICO

Daniel Brzovic, Asistente de edición, docente Universidad Tecnológica Metropolitana.

Nicole Fuentes, Encargada Ediciones UTEM. Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión.

Cristián Jiménez, Coordinador Ediciones UTEM. Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión.

Yerko Martínez. Diseño. Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión.

Fabian Flores, Gestor Comunicacional de Vinculación con el Medio. Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión.

Cristóbal Caris Peñailillo

Encargado repositorio académico

Sistema de Bibliotecas Universidad Tecnológica Metropolitana (SIBUTEM)

Sebastián Vega Sánchez

Departamento de Sistemas y Servicios de Informática (SISEI)

INFORMACIONES

Departamento de Trabajo Social

Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social

Universidad Tecnológica Metropolitana

Correo electrónico: cuadernots@utem.cl - editorial@utem.cl

Dirección: Campus Área Central. Padre Felipe Gómez de Vidaurre 1550, Santiago

Teléfono: (56-2) 2 787 7549

POLÍTICAS EDITORIALES

La Revista Cuaderno de Trabajo Social es una publicación de divulgación académica de trabajos originales, perteneciente al Departamento de Trabajo Social, dependiente de la Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social, de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM).

La Revista Cuaderno de Trabajo Social, creada en el año 2006, es una publicación arbitrada por pares, de carácter semestral (junio, diciembre) en formato electrónico.

Idioma de la Publicación

Idioma de la Publicación La Revista Cuaderno de Trabajo Social es una publicación en idioma español, abierta a evaluar y/o publicar artículos en idioma inglés y portugués.

Política de acceso a los contenidos

Su publicación se encuentra bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0). <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Objetivos y Alcance

La Revista Cuaderno de Trabajo Social tiene como objetivos:

- a) Difundir el conocimiento originado a través de investigaciones aplicadas originales, sistematizaciones de la intervención social o evaluaciones de proyectos sociales, propias de las ciencias sociales, el trabajo social o áreas afines.
- b) Promover la creación académica a través de reflexiones críticas (ensayos originales) y desde distintas disciplinas sobre la realidad social del país e Iberoamericana.
- c) Generar un espacio de creación y difusión del trabajo profesional y académico, que sirva para el enriquecimiento del campo de la intervención social.

Envío de manuscritos

La revista se encuentra abierta al envío de artículos académicos, resultados o informes de investigación, ensayos, reseñas o crónicas, que serán evaluadas -según su pertinencia- por el Consejo editorial y en los pares evaluadores externos y publicados en una sección o apartado de nuestra revista.

Los trabajos para evaluación se reciben todo el año, pero el editor anunciará por medios electrónicos, los cierres de cada número que corresponde a cada semestre.

Los trabajos enviados a la Revista Cuaderno de Trabajo Social deben ceñirse a las normas que aparecen como Instrucciones a los Autores y las citas bibliográficas han de ser redactadas según las normas de la American Psychological Association. (APA) <http://normasapa.com/>

La revista se reserva el derecho de hacer modificaciones de forma al texto original.

Los autores deberán incluir una Declaración de responsabilidad de autoría y de Potenciales conflictos de Intereses.

Identificación de autor

Se solicita a los autores, la presentación del identificador de autor ORCID (Open Researcher and Contribution) <https://orcid.org/>

Los autores deberán contar con un identificador ORCID (Open Researcher and Contribution), que permite a los investigadores disponer de un código de autor permanente e inequívoco que distingue con precisión tanto su producción, como su labor científica. Dicho código podrá ser obtenido gratuita y automáticamente en el siguiente enlace: <https://orcid.org/>

Cesión de derechos de autor

Los autores deberán incluir y firmar la adhesión a la política de acceso abierto, bajo el principio de disponibilidad gratuita a los productos de investigación para el público general. Además autorizar a la Revista Cuaderno de Trabajo Social, la edición, publicación, impresión, reproducción, distribución, difusión y almacenamiento de la Obra en todo el mundo y todos los medios y formatos.

Costos Asociados a la Publicación

La revista exime a los autores de los costos asociados a la publicación por el proceso de revisión, edición y publicación de los manuscritos. Tampoco se retribuirá económicamente a los autores por su publicación.

Acerca de posibles conflictos de interés o de ética:

La revista, ante un eventual conflicto de interés o de ética, lo resolverá a través de su Comité Editorial en conjunto con el Consejo Asesor Editorial. tomará en consideración, las recomendaciones y buenas prácticas del Committee on Publication Ethics (COPE) Disponible en: <http://publicationethics.org/>

Política de reclamaciones:

Si usted tiene una reclamación, envíe su reporte fundado con las especificaciones del caso [número de edición, autor, título, otras].

Correo electrónico: cuadernots@utem.cl; sromero@utem.cl

Indexación en bases de datos, directorios: Academic Search Complete, Fuente Académica Plus EBSCO Information Services, Estados Unidos; Latindex, Sistema Regional de Información en Línea Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal; ROAD: Directory of Open Access Scholarly Resources; Dialnet, Universidad de la Rioja, España.

Evaluada en: Latindex Catálogo 2.0; CIRC: Clasificación Integrada de Revis-

tas Científicas. ERIH Plus: European Science Foundation, Noruega
Repositorios, bibliotecas, catálogos, buscadores: Red de Repositorio Latinoamericanos; Portal de Revistas Académicas Chilenas; Repositorio académico UTEM; Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun-Crue Universidades Españolas); Jisc Library Hub, Reino Unido. WordCat, OCLC, EEUU. Ulrichsweb, Proquest. BASE Universidad Bielefeld. Microsoft Academic, Google Académico

Redes sociales académicas: Academia.edu, Estados Unidos.

Adherimos a redes de editores científicos: LatinRev: Red cooperativa de revistas académicas del campo de las ciencias sociales y las humanidades; Flacso, Argentina. Foro editores científicos, Chile, Latinoamericana.

Índice

<i>Editorial</i>	RED DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL CHILE	págs. 12~13
<i>Patricia Castañeda Meneses Ketty Cazorla Becerra Ana María Salamé Coulon</i>	SISTEMAS DE REGISTROS Y SUS APORTES A LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL	págs. 14~29
<i>Camila Daza La Rosa Isabella Aldunce Moreno Víctor Chávez Rodríguez Loreto Castillo Collado</i>	IMPLEMENTAR UN VOLUNTARIADO POPULAR EN PANDEMIA, UNA EXPERIENCIA DE VINCULACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ Y EL TERRITORIO	págs. 30~56
<i>Natalia Molina Muñoz Mónica Aravena Santolaya</i>	ACOMPAÑAMIENTO A EQUIPOS EJECUTORES Y ADECUACIONES METODOLÓGICAS PARA LA CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS HABITACIONALES EN CONTEXTO DE PANDEMIA, RESGUARDANDO LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS Y COMUNIDADES	págs. 57~82
<i>Daniela Guzmán Sanhueza José Andrés Villarroel López</i>	REFLEXIONES EN TORNO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD. UN ANÁLISIS DESDE EL DESARROLLO DE TALLERES DE REINSECCIÓN SOCIAL EN LA COMUNA DE COPIAPÓ	págs. 83~108
<i>Lorena Andrea Pezoa Carrasco</i>	SISTEMATIZACIÓN DE INTERVENCIONES PROFESIONALES QUE ABORDARON VIOLENCIA SEXUAL EN UN CONTEXTO UNIVERSITARIO	págs. 109~132
<i>Génesis Quiroz Carreño</i>	EXPERIENCIA DE INCLUSIÓN LABORAL EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA CHILENA	págs. 133~152

RED DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL CHILE

En noviembre de 2020 se constituyó la Red Chilena de Trabajo Social y Sistematización (www.trabajosocialysistematizacion.cl), instancia de colaboración interinstitucional cuyo objetivo es la promoción de la sistematización y la valoración de sus aportes en la construcción y circulación de saberes distintivos del trabajo social. El equipo organizador de la red está conformado por las Escuelas de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana, Universidad de La Frontera, Universidad de Valparaíso y Universidad Arturo Prat, que han asumido la tarea de convocar permanentemente a equipos académicos, estudiantes y profesionales a encuentros nacionales que permiten realizar reflexiones conjuntas acerca de la temática, junto con promover el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la realización de proyectos de sistematización que valoren la riqueza y diversidad de la intervención social en condiciones de calidad. En ese marco la revista *Cuaderno de Trabajo Social*, del Departamento y Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana, se suma a este esfuerzo, dedicando este número especial a la presentación de artículos dedicados a la reflexión conceptual y metodológica en torno a la sistematización; como también presentando experiencias de intervención profesional que han sido organizadas y analizadas desde esta perspectiva, y que han contado con el apoyo de la Red Chilena en la realización de los escritos.

Todas estas actividades buscan reflejar los importantes avances en la sistematización durante las últimas dos décadas, en que se ha formalizado progresivamente su enseñanza en los procesos formativos de pregrado y posgrado en Trabajo Social, especialmente asociada con las experiencias de prácticas profesionales, proyectos de titulación y actividades formativas equivalentes realizadas en proyectos de posgraduación. Estas acciones han permitido al colectivo de Trabajo Social ampliar su repertorio, incorporando a la sistematización en los procesos de análisis de las políticas públicas y revalorizando la propuesta latinoamericana de generación de conocimiento que representa su aplicación, frente a la permanente hegemonía de las propuestas anglosajonas en el análisis de la realidad social.

Por ello, les invitamos a revisar la presente edición de *Cuaderno de Trabajo Social*, concebido como número conmemorativo de la formación de la Red Chilena de Trabajo Social y Sistematización, que contribuye a través de sus páginas a incrementar el acervo disponible en la temática.

Agradecemos especialmente a la Profesora Julia Cerda Carvajal, académica asociada del Departamento de Trabajo Social, de la Universidad Tecnológica Metropolitana, quien ha participado en este Número 17 de la Revista Cuaderno de Trabajo Social como editora invitada, gestionando las revisiones ciegas de los manuscritos y su posterior retroalimentación con las y los autores.

Ensayo

SISTEMAS DE REGISTROS Y SUS APORTES A LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL

*RECORDS SYSTEMS AND THEIR CONTRIBUTIONS TO THE
SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES IN SOCIAL WORK*

Autores

PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
KETTY CAZORLA BECERRA
ANA MARÍA SALAMÉ COULON

Cómo citar este artículo:

Castañeda, P.; Cazorla, K. y Salamé, A. M. (2021). Sistemas de registros y sus aportes a la sistematización de experiencias en trabajo social. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1(17), 14-29, Universidad Tecnológica Metropolitana.



PATRICIA CASTAÑEDA MENESES

Doctora en Ciencias de la Educación. Académica de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

Correo electrónico: patricia.castaneda@uv.cl.

 <https://orcid.org/0000-0002-4676-5872>

KETTY CAZORLA BECERRA

Magíster en Salud Pública. Académica de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Correo electrónico: ketty.cazorla@uv.cl.

 <https://orcid.org/0000-0001-7982-7948>

ANA MARÍA SALAMÉ COULON

Doctora en Ciencias de la Educación. Académica del Departamento de Trabajo Social, Universidad de La Frontera.

Correo electrónico: ana.salame@ufrontera.cl.

 <https://orcid.org/0000-0001-6650-7507>

*Artículo recibido el 12 de agosto de 2021
aceptado el 2 de noviembre de 2021*

Resumen

El artículo presenta los resultados de un proceso de reflexión interuniversitaria realizado en torno a los aportes de los sistemas de registros escritos a la sistematización de experiencias, complementados por las renovadas oportunidades que representan los registros sociales fotográficos y audiovisuales facilitados por las tecnologías digitales para la generación de conocimiento profesional. Los resultados obtenidos indican que los registros escritos permiten respaldar la realización de las acciones profesionales a través de la descripción de su ejecución directa, visibilizando los diversos repertorios que se movilizan en los procesos de intervención. Los registros fotográficos permiten certificar la realización efectiva de la intervención social a través de la captura de imágenes y la diversificación de las bases de datos disponibles, facilitando la reconstrucción de la trama de los procesos que serán sistematizados. Los registros audiovisuales permiten el análisis de la realidad social a partir de la síntesis dinámica que se produce entre imagen y movimiento, recreando en consecuencia el mundo social a partir de sus propios medios y códigos distintivos. Las reflexiones finales señalan que los sistemas de registro no constituyen solamente evidencias materiales de los procesos de intervención social, sino que su generación, archivo y transferencia a nuevos objetivos de interés profesional permiten producir y conservar un patrimonio documental de alto valor para el análisis de los procesos sociales a través de la sistematización de experiencias.

PALABRAS CLAVE

trabajo social,
sistematización,
intervención social,
sistemas de registro

Abstract

This article presents the results of a process of inter-university reflection carried out around the contributions of written record systems to the systematization of experiences, complemented by the renewed opportunities represented by the photographic and audiovisual social registers facilitated by digital technologies, for the generation of professional knowledge. The results indicate that the written records support the performance of professional actions through the description of their direct execution, making visible the various repertoires that are mobilized in the intervention processes. The photographic records allow to certify the effective realization of the social intervention through the capture of images and the diversification of the available databases, facilitating the reconstruction of the plot of the processes that will be systematized. The audiovisual records allow the analysis of the social reality from the dynamic synthesis that takes place between image and movement, recreating consequently the social world from its own means and distinctive codes. The final reflections point out that records systems are not only material evidence of the processes of social intervention, but that their generation, archive, and transfer to new objectives of professional interest allow to produce and conserve a documentary heritage of high value for the analysis of social processes through the systematization of experiences.

KEYS WORDS

social work,
systematization,
social intervention,
records systems

PRESENTACIÓN

La sistematización de experiencias en Trabajo Social puede ser concebida como un proceso que reconstruye la intervención social desde los saberes que se generan desde la propia dinámica social, con fines de comunicación y comprensión de los procesos de cambio y transformación social impulsados por la profesión. En ese marco se reconoce, por una parte, a los saberes provenientes de los propios sujetos sociales que han sido puestos en juego durante el proceso de la intervención; y, por otra, a los saberes profesionales que establecen vínculos con categorías conceptuales existentes o emergentes para explicitar la acción y la reflexión presentes en el marco del desempeño (Goldar y Chiavetta, 2021). Como consecuencia, la reconstrucción y comprensión de las experiencias a partir de los saberes generados busca producir un conocimiento social cuyos aportes queden al servicio de la propia experiencia y de otras similares (Cifuentes-Patiño, 2021). Para llevar a cabo esta aspiración de generación de conocimientos desde la propia intervención social, el proceso de sistematización requiere contar con bases de datos que le aporten información detallada y confiable de las acciones realizadas. Estas corresponden a los sistemas de registros institucionales y profesionales disponibles, los que han sido diseñados para comunicar los desempeños de Trabajo Social en los diversos contextos de intervención social en que se despliegan, conforme requerimientos institucionales, legales y de política social vigentes (Castañeda, 2014; Carballeda, 1999).

De manera tradicional, puede reconocerse que estos sistemas de registros son realizados principalmente a través de formatos escritos en soportes papel o digital, condiciones que facilitan su archivo y conservación, permitiendo a la profesión asumir los roles de producción y de conservación documental (Palacios, 1999). Sus principales avales son las firmas profesionales y los respectivos timbres, membretes y folios de las instituciones patrocinadoras, los que permiten a los sistemas de registros asumir el carácter de medio de prueba o evidencia de la realización de las acciones profesionales, adquiriendo en consecuencia valor administrativo y existencia formalizada. Asimismo, se deben tener siempre presentes las directrices establecidas por la normativa chilena respecto de la custodia, protección y seguridad de los datos personales con el fin de garantizar la privacidad y el respeto por la vida privada de las personas (Benussi, 2020). La vigencia de dichas regulaciones permite definir con claridad los límites respecto de la conservación, procedencia, integridad, disponibilidad y accesibilidad de los sistemas de registros factibles de integrar en los procesos de sistematización (Silva, 2020).

A los sistemas de registros escritos se han sumado, en las últimas décadas, los sistemas de registros fotográficos y audiovisuales, los que apoyados en

dispositivos electrónicos facilitados por las tecnologías, comunican las acciones profesionales a partir de renovados soportes y lenguajes (Bedoya y López, 2021). Todos los sistemas de registros disponibles pueden ser concebidos como las bases de datos de la sistematización, resignificando su valor como series documentales que generan un sistema interdependiente que hace posible la descripción, análisis, reflexión y comunicación de los aprendizajes profesionales y permite la trascendencia de las experiencias a otros contextos homólogos.

En este marco, el artículo presenta los resultados de un proceso de reflexión interuniversitaria realizado en torno a los aportes de los sistemas de registros escritos a la sistematización de experiencias, complementados por las renovadas oportunidades que representan los registros sociales fotográficos y audiovisuales facilitados por las tecnologías digitales, para la generación de conocimiento profesional distintivo. Para llevar a cabo este propósito, se aplicó el método de revisión documental con enfoque cualitativo, analizando y valorando referentes conceptuales provenientes de las disciplinas archivísticas, artísticas, fotográficas y audiovisuales, las que aportan esquemas de organización y oportunidades de expresión a la diversidad de lenguajes en que puede comunicarse la información social, enriqueciendo la comprensión de los alcances a los que refiere su contenido. Los criterios de búsqueda de los referentes conceptuales correspondieron a pertenencia de la información disponible y complementariedad disciplinaria de sus planteamientos. A partir de los resultados obtenidos, el artículo se organiza en cuatro apartados. En el primero se analiza el aporte de los sistemas de registros sociales escritos para la generación de conocimientos profesionales, y las sus oportunidades de reconstrucción de estos a partir de la aplicación de los recursos de estabilización. En el segundo apartado se revisan los registros sociales fotográficos y sus implicancias en la sistematización de experiencias profesionales. En el tercer apartado se exploran los sistemas de registros audiovisuales y su utilidad como respaldos de los procesos de intervención social. Finalmente, en el cuarto apartado se comparten las reflexiones finales en torno a la valoración integrada de los sistemas de registros en los procesos de sistematización realizados por el Trabajo Social.

1. REGISTROS SOCIALES ESCRITOS

En Trabajo Social la elaboración de registros escritos refleja un dominio avanzado en la producción escrita de textos, asentado en su tradición como carrera del área de las Ciencias Sociales (Castañeda y Salamé, 2014). Los registros permiten respaldar la realización de cada acción profesional a través de la descripción de su ejecución directa, visibilizando los diversos

repertorios que se movilizan en los procesos de intervención. Completar la información de los diversos formatos escritos vigentes, correspondientes a ficha social, actas, crónicas de trabajo, cuaderno diario, cuaderno de campo, informes profesionales y correspondencia, entre los de mayor recurrencia, demanda el uso de un lenguaje especializado acorde con el ámbito de desempeño en que se realizan, para caracterizar con precisión y detalle las situaciones sociales implementadas bajo responsabilidad directa. Asimismo, los sistemas de registros poseen una importante capacidad de capturar los procesos de intervención social, en atención a su posición mediadora entre una situación particular sucedida en un lugar, fecha y hora determinada; y la concepción general del plan de trabajo. En efecto, cada situación social particular registrada representa por sí misma una totalidad, que captura su despliegue dentro de los límites sincrónicos de su implementación; y, a la vez, pasa a formar parte de una cadena mayor, en la que cada eslabón constituye una secuencia de situaciones sociales particulares que hacen posible la trazabilidad del proceso.

Desde la perspectiva de las técnicas de generación de conocimientos en ciencias sociales, los registros escritos pueden homologarse con las evidencias producidas por la aplicación de la observación participante. Transferir los referentes de dicha técnica al desempeño permite apreciar que cada profesional posee una posición privilegiada para consignar los eventos sucedidos en una realidad social cuyas manifestaciones se observan directamente; y en las que también se involucra en calidad de responsable o corresponsable de las acciones que se implementan en el cumplimiento de los objetivos de intervención (Campos y Lule, 2012). En estas circunstancias, las categorías definidas para los registros derivados de la observación están asociadas a los referentes institucionales, programáticos, profesionales y de contexto en que se enmarca la actividad realizada y desde donde se proyectan las acciones futuras. La información recopilada puede ser registrada en forma sincrónica o asincrónica, y su organización dentro del documento estará definida por los formatos ejecutivos vigentes, permitiendo fijar el evento desde una racionalidad instrumental que pondrá su atención en los datos claves, los que quedarán potencialmente disponibles para revisiones posteriores que los demanden.

En ocasiones, el valor de los sistemas de registros es desconocido por el colectivo profesional y percibido como un trámite o una gestión de cumplimiento forzoso. Conspiran en esta valoración los rutinarios ejercicios realizados en el pregrado, que no siempre logran transmitir su importancia y su directa contribución con los procesos de descripción, análisis, reflexión y comunicación de los aprendizajes de una experiencia profesional. Así también, los registros tienden a ser definidos en forma preeminente desde el

valor administrativo que poseen, el que se impone por sobre cualquier otra valoración posible de reconocer en los sistemas de archivos disponibles. Por ello, la pérdida de información detallada y la facilidad con que se instala la cultura de la oralidad por sobre los reportes escritos de actividades, perjudica directamente las oportunidades de transformar las experiencias de Trabajo Social en conocimiento profesional, impidiendo rescatar oportunamente los saberes activos que enriquecen sus desempeños.

Ahora bien, existen ocasiones en que debido a diversas circunstancias o por fuerza mayor los registros no se han realizado en su debida oportunidad, pero se presentan las condiciones que permiten su reconstrucción, ya sea porque se cuenta con testigos directos de la actividad que pueden aportar información base para su formulación, o porque los vacíos existentes pueden ser inferidos desde los datos parciales disponibles. En esta situación pueden activarse los recursos de estabilización, concebidos como “estrategias que dotan de estabilidad al contenido profesional recopilado y respaldan los procesos de análisis e interpretación de mayor abstracción” (Castañeda, 2014, p. 115). Estos recursos se expresan a través de la elaboración de fichas de trabajo, protocolos o pautas de trabajo profesionales y secuencias metodológicas, los que permiten reconstruir los registros ausentes, organizando y estabilizando la información a partir del detalle aportado por los relatos y evidencias disponibles.

Como resultado del acopio de los sistemas de registros a través de tiempo emergen los archivos profesionales, concebidos como lugares preferentes para la conservación de los documentos que aportan respaldos y evidencias a los procesos de intervención social. Estos archivos poseen documentación de acceso abierto y acceso restringido, diferenciando su condición a partir de la presencia de datos genéricos y de datos específicos de situaciones sociales que requieren manejo en condiciones éticas de confidencialidad. En el marco de la institución en que Trabajo Social realiza su desempeño, los archivos ponen en valor los sistemas de registros, transformándolos en un patrimonio profesional con valor público y valor jurídico, en atención al tipo de información que resguardan en sus depósitos.

Finalmente, debe señalarse que los registros escritos son los referentes desde donde se diseñan los sistemas de información digitalizados orientados a generar las bases de datos y sistemas estadísticos que recopilan y consolidan información estratégica requerida para el monitoreo y la evaluación de las políticas sociales (Berner y Van Hemelryck, 2020). Estos sistemas digitalizados buscan transformar la información social en datos codificados a través de dispositivos sociotécnicos, que si bien aportan síntesis ejecutivas de las actividades realizadas, cuentan con escasa disponibilidad para sumar registros con mayor detalle narrativo o procesual (Hozven, 2021). Desde la

perspectiva de la sistematización de experiencias, aun cuando se reconoce la obligatoriedad normativa y la instrumentalidad de los sistemas de información social en la realización de las actividades comprometidas por un programa social específico, su uso no sustituye a los sistemas de registros escritos contruidos desde lógicas profesionales, destinados a describir, analizar y comunicar los procesos sociales de los que Trabajo Social forma parte como espectador privilegiado. Por ello, se debe evitar el riesgo de que los sistemas de registros tradicionales sean sustituidos por bases de datos minimalistas que definen información esencial desde criterios instrumentales. No obstante lo anterior, debe tenerse presente que los datos estadísticos resultantes de estos sistemas de información social pueden contribuir a la caracterización de los contextos económicos o sociales en que se desarrolla la experiencia de intervención social que será analizada y comunicada a través de la sistematización.

2. REGISTROS SOCIALES FOTOGRÁFICOS

Puede afirmarse que los registros fotográficos han estado presentes en forma permanente en los procesos de intervención social, siendo concebidos en una condición de complemento a los registros escritos. Las imágenes fotográficas permiten consignar hitos públicos desarrollados bajo responsabilidad profesional, especialmente en los ámbitos institucionales, grupales, organizacionales, comunitarios y territoriales; y con menor presencia en intervenciones profesionales de perfil casuístico o familiar, debido a las condiciones de privacidad y confidencialidad de datos sensibles que requieren las instancias personales (Escalante y De la Iglesia, 2013). Dado el carácter de complementariedad con los que han sido concebidos los registros fotográficos en perspectiva histórica, especialmente al considerar los costos asociados con su disponibilidad durante su etapa análoga; en la actualidad no se cuenta con una tradición profesional que permita dar cuenta de sus usos como respaldo o evidencia, ni de su estandarización en un sistema de citación, ni de su validación a través de formatos que consideren su inclusión formal en informes técnicos o documentos de trabajo. Frente a la mayor disponibilidad que ofrecen actualmente las imágenes generadas por dispositivos tecnológicos, la fotografía ha ampliado sus oportunidades como registro social, permitiendo relatar situaciones sociales con foco directo en las personas y en sus contextos particulares, a través de imágenes capturadas en condiciones regulares o de excepcionalidad (Vélez, 2017).

Incorporar la fotografía a los sistemas de registros profesionales permite certificar la realización efectiva de la intervención social a través de la captura de imágenes y diversificar las bases de datos disponibles, facilitando

la reconstrucción de la trama de los procesos que serán sistematizados. Específicamente, los registros fotográficos entregan información sustantiva respecto del nivel compositivo de las acciones profesionales observables, situando a sus participantes en el marco de los contextos materiales, temporales, sociales y simbólicos en que se insertan (Triquell, 2015). En este sentido, se reconoce su condición de registro relevante en la narrativa de la intervención, al que aporta densidad en la identificación de las secuencias de actividades realizadas, rescata los ámbitos materiales y espaciales en que se lleva a cabo y grafica las actitudes corporales y gestuales de las personas involucradas, información que tiende a ser invisibilizada o poco explicitada en los registros escritos (Augustowsky, 2017). En el marco de la sistematización de experiencias, el proceso de análisis e interpretación de las fotografías puede caracterizarse a partir del acto mismo de fotografiar, acción que permite codificar en imágenes los conceptos y referentes de las ciencias sociales y del Trabajo Social que se encuentran presentes en el proceso de intervención social, y que son mediados por la captura fotográfica que realiza cada profesional en el contexto de su desempeño. A partir de allí las imágenes comunican modelos de conocimientos, valores, prácticas y acciones sociales, que buscan retroalimentar las experiencias registradas, rescatar la memoria profesional y trascender al conocimiento especializado (Flusser, 1990).

Puede agregarse que la fotografía enriquece las oportunidades de describir, analizar y transmitir las secuencias de trabajo y los esquemas comprensivos inferidos de la dinámica social analizada. Así entonces, el uso de fotografías en las experiencias de sistematización aporta puntos de referencia que ilustran el detalle de las interacciones sucedidas en un proceso de intervención social, captura imágenes de situaciones sociales iniciales respecto de situaciones finales, o expone los cambios de paisajes naturales o culturales en un espacio comunitario, permitiendo representar y recrear los aspectos de la intervención social que desean comunicarse por este medio. Por ello, las fotografías siempre deben ser acompañadas de un nombre que aporte una breve descripción y que informe con precisión el acontecimiento real que se expone en la imagen, con el fin de controlar los riesgos derivados de sesgos o interpretaciones erróneas que pudiesen potencialmente comunicarse a partir de la selección de la imagen. Asimismo, siempre debe ser declarada la autoría, debido a que las fotografías pueden haber sido registradas directamente por el equipo de trabajo o por las personas participantes en los procesos de intervención, por equipos comunicacionales de apoyo o por terceros. Lo anterior implica la presencia de diversas perspectivas en la situación social, las que aportan amplias posibilidades a los sentidos y significados factibles de adscribir a las imágenes en forma explícita o implícita, por lo que requieren ser identificadas con sus datos de contexto

para enriquecer la precisión en la comprensión de la imagen y su aporte al proceso reflexivo.

Ahora bien, al igual que los registros escritos, los registros fotográficos se encuentran en repositorios materiales y/o digitales, que pueden responder a diversos dominios. En tal sentido, pueden identificarse los dominios institucionales u organizacionales que otorgan los patrocinios a la intervención social, los dominios personales-privados respecto de registros de fotografías reservadas y los dominios personales-públicos asociados a fotografías disponibles en redes sociales o en la red internet. Esta diversidad de repositorios contiene una base de datos visual-fotográfica que puede ser utilizada con fines de sistematización, ofreciendo múltiples oportunidades de información respecto de secuencias de trabajo, acciones profesionales, actores sociales o contextos de intervención. No obstante, debe tenerse presente que la existencia de los dominios obliga a la formalización del uso de la fotografía como respaldo, debiendo respetarse las consideraciones éticas, consignando la pertinente autoría del registro fotográfico y el repositorio donde se encuentra disponible. Los aspectos éticos también deben considerar el retrato, la privacidad, el trato digno y el uso de las imágenes sin ocasionar estigmatización ni discriminación a partir de las situaciones sociales que se exponen.

3. REGISTROS SOCIALES AUDIOVISUALES

Los dispositivos tecnológicos actualmente en uso han permitido una mayor accesibilidad a la captura de registros audiovisuales. Estos registros pueden ser definidos como narraciones audiovisuales que permiten analizar la realidad social a partir de la síntesis dinámica que se produce entre imagen y movimiento, recreando en consecuencia el mundo social a partir de sus propios medios y códigos distintivos (Francescutti, 2019). En el marco de la intervención social, las imágenes audiovisuales contribuyen a ilustrar los procesos impulsados a partir de un programa de trabajo o desde un proyecto social, a través de las dimensiones visual, sonora, estética, temporal y narrativa que distinguen al formato. Las imágenes dan origen a una forma de textualización audiovisual, basada en la intencionalidad, direccionalidad y discrecionalidad aportadas por el uso de la videocámara; condiciones que permiten transformar la experiencia en una fuente de conocimiento social válida, a partir de su condición de evidencia y testimonio de los procesos de intervención realizados (Flores, 2011). Además, poseen plasticidad para representar los contextos y las dinámicas particulares, permitiendo su registro, representación y comunicación en forma versátil y adaptativa, con

el fin de promover el despliegue de los contenidos sociales que representa (Álvarez y Ortega, 2020).

A partir de las características que asume el formato, puede establecerse que los registros audiovisuales aportan en el análisis con fines de sistematización, al permitir exponer en plena acción los conceptos sociales, las estrategias metodológicas y los procesos de transformación y cambio presentes en la intervención; constituyéndoles en referentes que fundamentan las secuencias audiovisuales priorizadas para su filmación. Desde estas bases para la reflexión profesional, el análisis de los registros audiovisuales convoca a la revisión de relatos, contenidos, procesos y contextos, los que permiten reconocer la profundidad de las experiencias sociales a través de la comunicación de estas. En ocasiones, el registro ocasional o permanente realizado a una intervención social, servirá como fuente para la edición de formatos tipo documental o cortometraje, que están basados en los hechos y contextos de las experiencias y que comunican ejecutivamente sus principales características y los aprendizajes aportados por la misma (García, 2020). Este formato aporta interesantes contrapuntos a los procesos de sistematización realizados por medio de textos escritos, ya que amplifica los repertorios de registros sociales profesionales al aportar mayor estabilidad, interés mediático y síntesis en la comunicación de las experiencias a sus participantes o a nuevas audiencias.

A la fecha, puede afirmarse que la experiencia de Trabajo Social respecto de los registros audiovisuales es incipiente, debido a que su realización es una práctica considerada complementaria o excepcional, porque no son parte constitutiva de los sistemas de registros formalizados administrativa o institucionalmente. En efecto, su aplicación se realiza sobre la base de capturas audiovisuales espontáneas o no estructuradas de situaciones sociales de interés, en el marco de los procesos de intervención implementados por la profesión. Desde la perspectiva de la sistematización, el acotado manejo profesional de los sistemas de edición de los registros audiovisuales ocasiona que sean realizados desde guiones marcadamente descriptivos, orientados a presentar secuencialmente los principales contextos y características de la intervención realizada. No obstante esta condición, las imágenes audiovisuales poseen un gran potencial para comunicar las experiencias profesionales, especialmente en los procesos formativos de pregrado y en los intercambios realizados por el colectivo profesional (Montero y Moreno, 2020). Como consideraciones éticas en el uso de registros audiovisuales, debe evitarse la declaración de juicios diagnósticos y narrativas que ocasionen situaciones de discriminación o menoscabo sobre las personas, comunidades y territorios que se exponen en las imágenes. Asimismo, debe tenerse presente las condiciones éticas de información y voluntariedad en la participación,

confidencialidad de las fuentes y garantías de anonimato a las que hacen referencia las imágenes editadas.

REFLEXIONES FINALES

A partir de la disponibilidad de registros escritos, visuales y audiovisuales, los procesos de sistematización buscan reconstruir experiencias tomando como base las secuencias temporales y espaciales de la intervención social, las que operan como ejes ordenadores de las dinámicas particulares del desempeño. Por tanto, los sistemas de registros de textos e imágenes asumen una condición de agentes activos dentro de los procesos de generación de conocimientos, aportando información relevante para analizar la interacción social y los esquemas de organización social presentes en la práctica (Rivera-Aguilera, 2017). La cita o referencia del uso de los registros se realiza en forma análoga a la presentación de resultados o a la ilustración de fragmentos que propone la investigación social, permitiendo exponer los contenidos de los propios registros desde su calidad de evidencia, y con atención a los necesarios resguardos éticos que deben tenerse presentes en la presentación y el tratamiento de la información. Asimismo, la lectura integrada de los registros desde su doble condición de unidad y de secuencia, permite el desarrollo de procesos reflexivos realizados a partir de las evidencias, las que respaldan la lógica inferencial de análisis que permite la explicitación de los saberes sociales y profesionales presentes en las experiencias.

El uso combinado de los sistemas de registro aporta condiciones de validación a los resultados obtenidos en los procesos de sistematización desde el criterio de triangulación de fuentes, permitiendo la descripción de las experiencias de intervención social desde una convergencia dinámica de textos e imágenes, que suman rigor científico a la edición de los saberes en proceso y transforman los desempeños en fuentes válidas de conocimiento social. Dado que poseen la misma importancia en el discurso social, los lenguajes escritos, visuales y audiovisuales se complementan en una condición de inter-registro, constituyendo el corpus de datos requerido para la sistematización y desde cuyo ensamblaje se exponen los matices y las complejidades propias de la trama del proceso de intervención social, en conjunto con los desempeños profesionales de Trabajo Social presentes en la experiencia. Con todo, la sistematización resignifica el valor de los sistemas de registros, haciéndolos trascender desde un valor administrativo hacia un valor científico.

Como corolario, se reconoce que los sistemas de registro no constituyen solamente evidencias materiales de los procesos de intervención social, sino que su generación, archivo y transferencia a nuevos objetivos de interés

profesional permiten producir y conservar un patrimonio documental de alto valor para el análisis de los procesos sociales a través de la sistematización de experiencias. En consecuencia, es deseable que el colectivo profesional amplifiquen su concepción de cumplimiento administrativo formal asignado tradicionalmente a los sistemas de registros, y avance hacia una redefinición que los conciba como procesos de levantamiento y análisis de información orientados a la reflexión profesional, mediados a través del texto escrito y de las imágenes visuales y audiovisuales, que permiten aprehender y transmitir una realidad plena de significados y aprendizajes factibles de ser proyectados como conocimiento social distintivo. De no alcanzarse esta aspiración, el silencio de los registros causará inevitablemente el silencio de los aprendizajes asociados a la intervención social, ocasionando a su vez el silencio del propio Trabajo Social respecto de sus aportes, reflexiones y propuestas requeridas frente a las urgentes preocupaciones que forman parte de los temas pendientes en la agenda social contemporánea.

Valparaíso/Temuco. Invierno de 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, D. y Ortega, L. (2020). Miradas sobre la partería tradicional mexicana. El documental interactivo como metodología interdisciplinaria para la documentación y transmisión de saberes. *Revista de Antropología Visual*, 28, 1-20. DOI: <https://doi.org/10.47725/RAV.028.10>

Augustowsky, G. (2017). El registro fotográfico para el estudio de las prácticas de enseñanza en la universidad. De la ilustración al descubrimiento. *AREA-Agenda de Reflexión en Arquitectura, Diseño y Urbanismo*, 23, 147-155. Recuperado de: <https://publicacionescientificas.fadu.uba.ar/index.php/area/article/view/1020>

Bedoya, I. y López, J. (2021). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social: una aventura apasionante. *Trabajo Social*, 23 (1), 251-272. DOI: <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.88262>

Benussi, C. (2020). Obligaciones de seguridad en el tratamiento de datos personales en Chile: escenario actual y desafíos regulatorios pendientes. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(1), 227-279. DOI: <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.56660>

Berner, H. y Van Hemelryck, T. (2020). *Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina: avances y desafíos frente al COVID 19*. Cepal. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46452?show=full>

Campos, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13), 45-60. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

Carballeda, A. (1999). Algunas consideraciones sobre el registro dentro del campo del Trabajo Social. *Margen. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 14(3), 23-26. Recuperado de: <https://www.margen.org/suscri/margen14/registro.html>

Castañeda, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización. Cuaderno Metodológico*. Valparaíso, Chile: Universidad de Valparaíso.

Castañeda, P. y Salamé A. M. (2014). *Profesionalidad del Trabajo Social chileno. Tradición y Transformación*. Temuco, Chile: Ediciones Universidad de La Frontera.

Cifuentes-Patiño, M. (2021). Reflexiones sobre Trabajo Social: aportes de la Sistematización. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 31, 11-26. DOI: <http://doi.org/10.25100/prts.voi31.10887>

Escalante, G. y De la Iglesia, M. (2013). Comunicándonos a través de la fotografía. *Trabajo Social Hoy*, 70, 97-108. DOI: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2013.0017>

Flores, C. (2011). Derecho maya y video comunitario: experiencias de antropología colaborativa. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 42(1), 71-88. Recuperado de: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/361/348>

Flusser, V. (1990). *Hacia una filosofía de la fotografía*. México: Trillas.

Francescutti, L. (2019). La narración audiovisual como documento social e histórico: enfoques teóricos y métodos analíticos. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 42(1), 137-161. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6776347>

García, A. (2020). El video-ensayo en las metodologías artísticas de investigación en educación. La creación audiovisual como una estructura de indagación en contextos de formación, investigación y producción artística. *Comunicación y Métodos*, 2(1), 108-125. Recuperado de: <http://comunicacionymetodos.com/index.php/cym/article/view/68/39>

Goldar, M. y Chiavetta, V. (2021). Aportes y desafíos de la Sistematización de experiencias en el Trabajo Social y la extensión crítica. Apuntes y reflexiones desde la perspectiva de la Educación Popular. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 31, 49-69. DOI: <https://doi.org/10.25100/prts.voi31.10648>

Hozven, R. (2021). Interpelaciones identitario-laborales: ¿ Trabajo social o trabajo socio-técnico? *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 40, 91-105. DOI: <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2021.n40-05>

Montero, D. y Moreno, J. (2020). Explorando el campo de conocimiento del video participativo. Un recorrido por las principales aportaciones teórico-prácticas. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, 11(3), 92-108. DOI: <http://dx.doi.org/10.15304/ricd.3.11.6345>

Palacios, B. (1999). La iglesia medieval. Su documentación. En M. Serrano y M. García (coords.). *El patrimonio documental. Fuentes documentales y archivos*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=K7XGsc9ML-QC&oi=fnd&pg=PA9&dq=fuentes+documentales+archivo&ots=vyXZBZKxtY&sig=eI4eMx-CyRTqp-jBZrRFVEXjtVIs#v=onepage&q=fuentes%20documentales%20archivo&f=false>

Rivera-Aguilera, G. (2017). Los procesos de influencia global/local en políticas públicas: Una propuesta metodológica. *Revista Psicoperspectivas*, 16(3), 111-121. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1092>

Silva, F. (2020). Análisis del alcance e implicaciones del patrimonio de los archivos en México, para la investigación social. *Revista San Gregorio*, 39(3), 74-86. DOI: <http://201.159.222.49/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1377>

Triquell, A. (2015). Hacer (lo) visible. La imagen fotográfica en la investigación social. *Reflexiones*, 94(2), 121-132. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72946471009>

Vélez, L. (2017). Más allá de la fotografía; pero más cerca de lo social. *Nexus Comunicación*, 21, 56-79. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/11919>



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional, salvo que se indique lo contrario. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> Atribución: debe otorgar el crédito apropiado a la Universidad Tecnológica Metropolitana como editora y citar al autor original.

Artículo de investigación aplicada

IMPLEMENTAR UN VOLUNTARIADO POPULAR EN PANDEMIA, UNA EXPERIENCIA DE VINCULACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ Y EL TERRITORIO

*IMPLEMENTING A POPULAR VOLUNTEER SERVICE PROGRAM IN
PANDEMIC, A RELATIONSHIP BETWEEN A PUBLIC UNIVERSITY OF
THE TARAPACÁ REGION AND ITS TERRITORY*

Autor

CAMILA DAZA LA ROSA
ISABELLA ALDUNCE MORENO
VÍCTOR CHÁVEZ RODRÍGUEZ
LORETO CASTILLO COLLADO

Cómo citar este artículo:

Daza, C.; Aldunce, I.;
Chávez, V. y Castillo
(2021). Implementar
un voluntariado
popular en pandemia,
una experiencia de
vinculación entre la
universidad pública de
la región de Tarapacá y
el territorio. *Cuaderno de
Trabajo Social*, 1(17), 30-56,
Universidad Tecnológica
Metropolitana.



CAMILA DAZA LA ROSA

*Trabajadora Social. Licenciada en Trabajo Social.
Universidad Arturo Prat.
Correo electrónico: larosadaza.cami@gmail.com
 <https://orcid.org/0000-0002-9665-7589>.*

ISABELLA ALDUNCE MORENO

*Trabajadora Social. Licenciada en Trabajo Social.
Universidad Arturo Prat.
Correo electrónico: isabellaaldunce@gmail.com
 <https://orcid.org/0000-0003-4321-6867>.*

VÍCTOR CHÁVEZ RODRÍGUEZ

*Trabajador Social. Licenciado en Trabajo Social.
Universidad Arturo Prat.
Correo electrónico: victor.chavezr1997@gmail.com
 <https://orcid.org/0000-0002-9665-7589>.*

LORETO CASTILLO COLLADO

*Trabajadora Social. Licenciada en Trabajo Social.
Universidad de Valparaíso. Magíster en Ciencias Sociales
con mención en Políticas Sociales. Universidad Arturo
Prat. Académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y
Políticas, Universidad Arturo Prat.
Correo electrónico: lorcasti@unap.cl.
 <https://orcid.org/0000-0003-3403-4164>.*

*Artículo recibido el 26 de agosto de 2021
y aceptado el 9 de noviembre de 2021*

Resumen

Este artículo corresponde a una sistematización que registra y analiza críticamente la experiencia de intervención del Voluntariado Popular El pueblo ayuda al pueblo, iniciativa impulsada por estudiantes y titulados de la Universidad Arturo Prat bajo el patrocinio de la Mesa Interina. Los voluntarios se organizan con el objetivo de prestar apoyo asistencial a jóvenes estudiantes de esta casa de estudios en el contexto de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19; sin embargo, el impacto económico y social de la pandemia los motiva a ampliar sus objetivos. Situados en barrios vulnerables de la comuna de Alto Hospicio, contribuyen a la gestión de comedores solidarios que van proliferando, a través de campañas para la entrega de raciones alimentarias, además de campañas educativas y socio-recreativas.

La implementación de este voluntariado universitario está enmarcada en la metodología comunitaria con enfoque asistencial. Interpela el rol de la universidad pública frente a las crisis que afectan a los territorios donde se emplazan; así, desde la responsabilidad social universitaria se tiene el deber de contribuir con pertinencia a las necesidades del entorno, reconociendo la función del voluntariado universitario como un mecanismo de vinculación que se articula con el desarrollo de competencias profesionales, transversales, los valores institucionales y la generación de conocimiento.

PALABRAS CLAVE

comedores solidarios, pandemia, responsabilidad social universitaria, territorio, voluntariado

Abstract

This article corresponds to a systematization that records and critically analyzes the intervention experience of the Popular Volunteer “The people help the people”, an initiative promoted by students and graduates of the Arturo Prat University, under the patronage of the Interim Board. The volunteers are organized with the aim of providing care support to young students of this house of studies in the context of the health crisis caused by COVID-19; however, the economic and social impact of the pandemic motivates them to expand their objectives. Located in vulnerable neighborhoods of the Alto Hospicio Commune, they contribute to the management of community dining rooms that are proliferating, through campaigns for the delivery of food rations, as well as educational and socio-recreational campaigns.

The implementation of this university volunteering is framed in the community methodology with a care approach. It questions the role of the public university in the face of the crises that affect the territories where they are located; Thus, from its university social responsibility, it has the duty to contribute with relevance to the needs of its environment, recognizing the function of university volunteering as a linkage mechanism that is articulated with the development of professional, transversal skills, institutional values and the generation of knowledge.

KEYS WORDS

community dining rooms, university social responsibility, territory, volunteering

INTRODUCCIÓN

Nuevamente el mundo ha debido enfrentar una crisis sanitaria de gran envergadura. El virus que la origina, cuya denominación científica es SARS-Cov-2, comenzó a propagarse en China en enero de 2020, extendiéndose los contagios masivos de manera exponencial por todos los continentes. Esta situación conlleva la determinación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de declarar el estado de pandemia global el 11 de marzo del mismo año.

Desde el primer caso de COVID-19 presentado en Chile, el 3 de marzo de 2020 en el Hospital Regional de Talca, al 14 de enero de 2021 la cifra de casos confirmados a nivel nacional asciende a 754.398 (Ministerio de Salud (Minsal), 2021). Según el primer reporte epidemiológico entregado por el Minsal (2020), en la región de Tarapacá, la ciudad de Iquique concentró los primeros contagios y actualmente es la segunda región con mayor tasa de incidencia acumulada (Minsal, 2021). Las cifras son relevantes si consideramos que el 13 de mayo las autoridades ya habían decretado el estado de cuarentena obligatoria¹, siendo esta una de las regiones que ha vivido la medida de confinamiento más larga.

La pandemia ha develado y agudizado importantes problemas estructurales que afectan a la sociedad, es así que observamos, de acuerdo con los datos que proporciona el Sistema Integrado de Información Social con Desagregación Territorial (SIIS-T, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Mideso), s. f.), que el escenario tarapaqueño ha sufrido importantes alzas sobre el porcentaje de hogares ubicados en el tramo 0-40%, considerado de mayor vulnerabilidad socioeconómica entre los años 2016 y 2020 (47,8% y 52,5%, respectivamente), observándose un incremento de 5 puntos y una marcada concentración en pueblos rurales del interior. Cabe destacar que en zonas urbanas la tendencia ha ido también al alza: en la comuna de Alto Hospicio, de un 52,7% (2016) a un 56,1% (2020) y en la comuna de Iquique, de un 43,1% (2016) a un 49% (2020).

De acuerdo con la Encuesta Social COVID-19, aplicada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020), el 59,4% de los hogares chilenos percibe que sus ingresos disminuyeron durante la pandemia. Respecto de la suficiencia de los mismos, la encuesta arroja que el 48,4% de los hogares percibe que sus ingresos no alcanza a cubrir todas sus necesidades, para lo

1. Se entiende como cuarentena la estrategia de salud pública que consiste en la separación y restricción de movimientos de personas que estuvieron expuestas a una enfermedad infecciosa, pero que no tienen síntomas, para observar si desarrollan la enfermedad.

que han debido generar estrategias como la reducción de activos (53,7%), endeudamiento (40%) o nuevas fuentes de ingresos (23%), situaciones que han afectado con mayor incidencia a familias de los tres primeros quintiles.

Ilustrar cifras situadas de pobreza permite reconocer que existen otras dimensiones en la vida de estas familias que se ven impactadas por el nivel de ingresos y las características de una zona extrema y transfronteriza, que en su conjunto segregan y excluyen. No es un dato menos relevante que en medio de una crisis sanitaria Tarapacá solo cuenta con un hospital de alta complejidad para todos los habitantes de la región y que el 92% de las personas más pobres estén adscritas al Fondo Nacional de Salud (Mideso, s. f.).

Uno de los impactos más mediáticos de esta crisis ha sido la depresión económica y el consecuente aumento del desempleo. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2020), en su informe trimestral al 30 de septiembre, la tasa de desocupación regional junio-agosto alcanzó un 15,5%, superando el promedio nacional (12,9%). Este mismo reporte da cuenta de que la categoría ocupacional con mayor decrecimiento corresponde a *trabajadores por cuenta propia* (-52,8%) y que la tasa de ocupación informal llegó a un 20,9%, siendo la más baja que se habría registrado desde 2017.

Las condiciones de habitabilidad adquieren también una posición relevante en el análisis de variables de riesgo, sobre todo cuando nos enfrentamos a la precariedad e improvisación de construcciones, al hacinamiento y la ausencia de servicios básicos, lo que indudablemente no contribuye a las medidas de prevención del contagio. Las cifras que presenta el Catastro Nacional de Campamentos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu, 2019) dan cuenta de un crecimiento descontrolado de campamentos en Tarapacá (567%), registrando un total de 40 asentamientos irregulares que acogen a más de 4.000 familias, la mayoría de ellos a cargo de una jefa de hogar (55%) cuyas principales motivaciones radican en los altos costos de los arriendos, la necesidad de dejar de ser allegados y los bajos ingresos.

Sin duda entonces es posible afirmar que los efectos de esta pandemia han sido más crudos para los sectores más pobres que, frente al aislamiento obligatorio, han precarizado aún más su participación en el mercado laboral y, por ende, la capacidad de acceder a recursos satisfactorios de orden básico. Las profundas desigualdades sociales y económicas en este contexto no logran verse abordadas con eficiencia y eficacia desde las políticas públicas neoliberales.

El modelo que promueve los esfuerzos y el capital individual se pone en tensión frente a la necesidad de revitalizar los tejidos comunitarios, en tanto la solidaridad se convierte en el motor esencial para la sobrevivencia de muchos. Son las comunidades las que comienzan a organizarse, pues la

respuesta del gobierno fue tardía e insuficiente para cubrir las necesidades emergentes de la población, y lo hacen desde la sociedad civil, a través de la constitución de grupos voluntariados que pusieron en marcha comedores solidarios.

En el espacio local los comedores fueron proliferando rápidamente y se concentraron en las unidades vecinales más segregadas, ubicadas principalmente en la comuna de Alto Hospicio. Este tipo de organización ha demandado un importante trabajo de autogestión y desgaste con el fin de mantener su funcionamiento por el prolongado tiempo en que se extiende la cuarentena.

Desde otra arista, observamos que los efectos derivados de esta crisis sanitaria no solo son reflejo de las inequidades económicas de la población, también se han revelado problemáticas que se tornan agudizadas, difíciles de abordar y que serán desafíos para la intervención post pandemia, tales como: el aumento preocupante de las denuncias por violencia de género, la situación de abandono de las personas mayores, la importante mochila que cargan las mujeres sobre las invisibilizadas tareas domésticas y de cuidado, las dificultades para la conciliación familiar y laboral, las brechas digitales que afectan el nuevo mundo de conexión virtual en los espacios de teletrabajo y tele clases, entre otras.

El nuevo contexto social interpela a la institucionalidad, en tanto cuestiona sus soportes y orientaciones metodológicas. El sujeto actual es más complejo que aquel que es definido como participante de una política sectorial y esto demanda una transformación del Estado y todo su aparataje.

La universidad pública no está ajena a esta demanda de transformación, pues desde hace varias décadas ha existido un llamado explícito por retomar su rol social y desarrollar de manera integral sus funciones académicas: la docencia, la investigación y la vinculación con el medio. En crisis y desastres, aparece la necesidad de que la universidad se vincule con su comunidad de manera ética y comprometida, optimizando las herramientas y el capital que tiene a la mano; de este modo evidencia su pertinencia social, no solo desde la formación integral, crítica y participativa, sino también desde la consolidación de los lazos con la sociedad con el fin de participar en la solución de sus problemas, aportar al logro de la justicia social, la paz, la convivencia y la legitimidad de la democracia (Miralles, 2015).

Ejercer responsabilidad social y generar impactos en el entorno implica integrar un sistema de gobernanza que permita diseñar acciones colectivas desde una política institucionalizada, capaz de articular esfuerzos interinstitucionales entre los que tienen especial valor los voluntariados universitarios, pues los y las estudiantes contribuyen desde la aplicación de sus

aprendizajes académicos e inspiran mayor confianza frente a la debilitada imagen de la autoridad (Márquez, 2020).

Es aquí donde se concentra el interés particular de este artículo, específicamente en la oportunidad de sistematizar la experiencia de intervención social del voluntariado popular El Pueblo Ayuda al Pueblo, constituido principalmente por jóvenes egresados y estudiantes de la Universidad Arturo Prat del Estado de Chile, todos/as ellos/as pertenecientes a grupos activos en la política y organización estudiantil, adscritos a las carreras de Pedagogía en Lengua Castellana y Comunicación, Trabajo Social, Derecho y Pedagogía en Educación Básica.

Sus inicios tienen estrecha relación con el abordaje de las consecuencias de la crisis desde la mesa interina de la Federación de Estudiantes, respecto de las problemáticas que afectan al estamento estudiantil. Cabe señalar que la Universidad Arturo Prat, en su casa central, acoge una matrícula de 6.702 estudiantes, de estos un 76% provienen de las comunas de Iquique y Alto Hospicio; por otra parte, un 28% pertenece a hogares cuyo ingreso bruto no supera los \$288.000 y un 32% declara ingresos brutos entre \$288.001 y hasta \$576.000 mensuales (Santos et al., 2020, p. 93). Desde esta realidad y su relación con un contexto más complejo, en que los pares viven su cotidianidad, los horizontes del voluntariado se amplían hacia los espacios donde habitan.

La finalidad y motivación de esta organización estudiantil es abordar la articulación territorial desde su desempeño autónomo, horizontal y autogestionado para desde allí, generar una respuesta política y social respecto de la crisis sanitaria que afecta el entorno, en correlato con las perspectivas metodológicas de la disciplina del Trabajo Social. Entre sus principales funciones, se definieron: la gestión de alimentos e insumos de protección para los actores que conforman ollas comunes, el fortalecimiento de redes sociales de apoyo de estos comedores, la instalación de un centro de acopio y la promoción de campañas solidarias, educativas y socio recreativas para la comunidad. La estrategia de acción que caracterizó el proceso corresponde a la metodología comunitaria con enfoque asistencial, que en prospectiva busca que los y las pobladoras logren coordinación, y posean capacidad de respuesta en situaciones de alta complejidad, permitiendo conocer y activar redes de apoyo entre campamentos, instituciones y organizaciones sociales.

1. REFERENTES TEÓRICO-CONCEPTUALES DE LA SISTEMATIZACIÓN

La crisis sanitaria devela y agudiza la vulnerabilidad social de los territorios, esos espacios donde nuestra comunidad universitaria habita y se relaciona. Las necesidades de desarrollo y las que emergen con la pandemia se convierten en una oportunidad de vinculación efectiva que moviliza desde la convicción ética y política a sus estudiantes.

Conceptualizar territorios vulnerables desde las dimensiones de crisis, responsabilidad social universitaria y voluntariado, no es una decisión azarosa, sino una forma de representar aspectos del contexto en una relación directa con sus mecanismos de abordaje.

1.1. Territorios vulnerables en crisis

Como se mencionó, la pandemia provocó efectos devastadores en la economía mundial y develó las profundas desigualdades perpetuadas en territorios marginales, esos espacios y grupos sociales que ya sufrían la precarización y estancamiento en su desarrollo, donde la política pública no ha logrado garantizar el acceso a derechos humanos fundamentales.

En nuestro país coexisten diversos mecanismos de medición y focalización de la pobreza que han ido evolucionando de acuerdo con una concepción cada vez más compleja de este fenómeno, entre los que podemos mencionar aquellos que estarían basados en metodologías de medición tradicional por ingresos y aquellos que se refieren a la medición de pobreza multidimensional. El Ministerio de Desarrollo Social y Familiar conceptualiza en su Informe de Desarrollo Social (2019) que la medición de pobreza por insuficiencia de ingresos resulta de la comparación entre el ingreso del hogar y los valores de las líneas de pobreza y de pobreza extrema, los que se determinan en razón de un estándar mínimo de ingreso necesario para satisfacer necesidades básicas que responden a patrones de consumo habitual en la población. La medida de la pobreza multidimensional, en cambio, permite determinar de manera directa las condiciones de vida de la población, abordando el análisis de la situación de las personas y los hogares en relación con cinco dimensiones de bienestar: educación, salud, trabajo y seguridad social, vivienda y entorno, redes y cohesión social. Cada una de ellas tiene indicadores que se consideran socialmente relevantes.

Observamos entonces cómo la pobreza va condicionando todos los ámbitos de la vida de las personas y los espacios físicos donde habitan y se relacio-

nan, esta suerte de desventaja merma sus capacidades y oportunidades y los sitúa en condición de vulnerabilidad.

Para Busso (2005, p.16), la vulnerabilidad se concibe como un proceso multidimensional y multicausal, donde convergen simultáneamente la exposición a riesgos, la incapacidad de respuesta y adaptación de los sujetos, quienes pueden ver afectados sus niveles de bienestar y el ejercicio de sus derechos.

La noción de vulnerabilidad social contribuye a identificar individuos, hogares y comunidades que por su menor dotación de activos y diversificación de estrategias tienen menor capacidad de respuesta y resiliencia; por lo tanto, por su situación de desventaja social están expuestos a mayores niveles de riesgo por alteraciones significativas en los planos sociales, políticos y económicos que afectan sus condiciones de vida y la capacidad de habilitarse por sus propios medios o por ayuda externa (Busso, 2005, p. 16).

Al analizar la evolución del enfoque de vulnerabilidad social, Ramos (2019) expone que hay puntos de encuentro en la discusión teórica, en tanto es recurrente la idea de lo multidimensional, además de advertir que la ausencia de ciertas capacidades en los individuos para gestionar riesgos genera incertidumbre y, a su vez, impacta en la implementación de inadecuadas estrategias para salir de esta condición.

Respecto de la multicausalidad de factores existentes en la vida de las personas y comunidades, el riesgo pone en tensión la integración social y afecta distintas dimensiones del bienestar, presentándose como situaciones estables o coyunturales, tal como ha sido el caso de la crisis sanitaria: “Las nociones comunes acerca de crisis coinciden en asociarla a la idea de momento de ruptura y bifurcaciones, puntos de quiebre, que se experimentan siempre como repentinos, nunca se advierten” (Boitano, 2020, p. 17).

Entenderemos estas inflexiones como episodios que van agudizando y visibilizando problemas estructurales, arrastrados desde una crisis política, social y económica que ha afectado fuertemente a Latinoamérica. Como lo describe Echeverría (2000, p. 174), se trata de “una crisis civilizatoria en ese momento de la historia de la humanidad en que los seres humanos se vieron enfrentados a una profunda ambivalencia ontológica”, que adquiere un carácter cíclico en la medida que sigamos atrapados y esquematizados en la estructura del capitalismo, un modelo inestable y destructor, basado en la reproducción y acumulación del capital (Costa, 2010).

Para Boitano (2020, p. 25), “la crisis puede ser un punto de acolchado que nos permita analizar una serie de fenómenos fragmentarios como elementos que se anudan” y que han contribuido en la permanencia de la desigualdad, la injusticia y la vulnerabilidad social, todas ellas incrementadas con la crisis

sanitaria. En consistencia con este planteamiento, Riechman (2020) señala que “el problema no son los virus: el problema es un sistema socio-económico expansivo” (p. 12).

La pandemia viene a denunciar la fragilidad y vulnerabilidad de los sistemas sociales, ha puesto en jaque a la institucionalidad responsable de la contención y resolución de amenazas, revelando la desigualdad del sistema. Como bien dice Carreras (2020), probablemente conduzca a una gran depresión, con consecuencias en el plano social cada vez más alarmantes.

La lucha contra la pandemia ha conducido, además, a la proclamación del estado de alarma por parte de la mayoría de los gobiernos, acompañado de un discurso bélico que ha buscado cerrar filas en las poblaciones respectivas mediante la puesta en pie de planes de confinamiento, con distintas variantes entre ellos, con el propósito común de *salvar vidas*. Sin embargo, muy pronto hemos podido comprobar las tensiones entre ese objetivo y el de *salvar la economía* a medida que se ha prolongado esa situación de emergencia (Pastor, 2020).

Boitano (2020), citando a Butler, sostiene “el sujeto de la crisis surge cuando su cuerpo ha sido tocado, afectado, amenazado”. Esta crisis global trajo restricciones para la libertad de las personas a través de cuarentenas extensas, toques de queda, cordones sanitarios, entre otras medidas de distanciamiento que han afectado emocional y socialmente a la comunidad en general. Contrariamente, se generaron también instancias solidarias para enfrentar la desestabilización económica y desamparo institucional, como otras de promoción del cuidado y protección ante el inminente riesgo de contagio y muerte.

1.2. El voluntariado como mecanismo de responsabilidad social universitaria ante la crisis

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) “como valor, actitud o conducta es hoy reconocida como un eje fundamental de gestión que toda organización debe incorporar de manera transversal en su planificación estratégica” (Rubio, 2020, p. 442). Vallaey y Álvarez, a través de un estudio que recoge la visión de diversos actores universitarios de América Latina, proponen conceptualizarla de la siguiente manera:

[...] es la responsabilidad de la universidad por los impactos sociales y ambientales que genera, a través de una gestión ética y eficiente de sus procesos administrativos y funciones académicas sustantivas, a fin de

participar junto con los demás actores de su territorio de influencia en la promoción de un desarrollo humano justo y sostenible (2018, p. 113).

Los propósitos y objetivos de vinculación de las universidades se han visto enriquecidos por la integración de la RSU en su quehacer, así también estos debieran tener una relación directa con las necesidades e intereses de la comunidad para contribuir desde la democratización del conocimiento, de sus espacios y recursos.

La institución debiese ser impulsora de iniciativas de RSU dentro de la comunidad universitaria y garante de facilidades para la conciliación de vida académica/extraacadémica; de esta forma, la acción sistemática en el territorio y el reconocimiento del aprendizaje disciplinar en la implementación de estas iniciativas son elementos claves que permitirán distinguir entre las acciones aisladas y filantrópicas, con valoración marginal extracurricular (Vallaeys y Álvarez, 2018).

Es evidente que la participación extraacadémica requiere de esfuerzos adicionales y que debe compaginarse con las obligaciones académicas; en este sentido, se observan algunos avances en cuanto a la incorporación del Aprendizaje Servicio (ApS) como una herramienta educativa que combina objetivos de aprendizaje curricular con los de servicio a la comunidad, promoviendo de esta forma altos niveles de participación estudiantil desde metodologías activas participativas que contribuyen al desarrollo de habilidades y actitudes sociales (Martínez et al., 2019).

Según este planteamiento cada vez más instalado en las universidades, existiría la pretensión de marcar un sello en la formación profesional: el compromiso social, considerando que esta condición también implica instalar pensamiento crítico. Lo anterior invita a la comunidad educativa a repensar la política pública, que evidentemente no está siendo consistente y eficiente frente a las necesidades de las personas y de la comunidad; de allí que la labor de los y las estudiantes al levantar iniciativas comunitarias y barriales entregue una respuesta político-social a los territorios abandonados por el Estado y entreteje redes de apoyo frente a la crisis.

Desde el estallido social el trabajo colectivo ha sido fundamental y se desarrolla a través de diversos mecanismos, entre ellos el voluntariado universitario. Este “se entiende como una estrategia de participación social que redunde en un beneficio para la comunidad” que, desde una dimensión subjetiva, es posible identificar con una conducta prosocial que, a nivel local y desde su planificación, puede afectar la resiliencia comunitaria y la construcción de capital social (Alvarado et al., 2019, p. 260).

Hernández y Valverde (2018) advierten también el componente de participación social como respuesta de acción del voluntariado frente a las injusticias sociales. Señalan, además, cómo se instala en los jóvenes el enfoque de derechos, “a través de acciones de tipo humanitario, así como de incidencia social o impulsando políticas e investigación, a fin de visibilizar lo que hasta hace poco tiempo era invisible” (p. 82).

Así, entonces, “en una sociedad marcada por los grandes retos sociales, el voluntariado surge como una respuesta ciudadana en la búsqueda de la transformación social y el bienestar global” (Millares, 2015, p. 700), siendo necesario lograr conciencia de los efectos que sus acciones producen, no solo por parte de la sociedad a la que van dirigidas, sino también por parte de los mismos voluntarios (Rodríguez y Gutiérrez, 2010). Lo anterior, para Gaete (2015) significa fortalecer la sensibilidad social y ciudadana de los estudiantes respecto de las problemáticas y necesidades de los habitantes más vulnerables.

2. MARCO METODOLÓGICO DE LA INTERVENCIÓN

Estrategia Metodológica

La experiencia de intervención tuvo como objetivo “contribuir a la gestión de iniciativas territoriales de economía colectiva que emergen en Alto Hospicio en el contexto de pandemia, a través de campañas solidarias, educativas y socio recreativas”. La propuesta se enmarca en la metodología de intervención comunitaria con enfoque asistencial. Para Marchioni et al. (2013), la intervención comunitaria se reconoce como un proceso dialéctico y dinámico, que evoluciona en el tiempo y en el espacio territorial donde se produce, en su condición dinámica alude a las particularidades de cada comunidad que hacen que cada experiencia sea única e indefinida.

En su implementación, esta metodología desarrolla coaliciones comunitarias que representan la unión entre distintas organizaciones, instituciones y agentes que buscan mejorar las condiciones de vida de la comunidad a partir del trabajo cooperativo que releva la participación, el empoderamiento, el cambio social y la justicia social. Por otra parte, y desde un enfoque de análisis de costo-beneficio, posiciona a nivel central la participación, pues representa el principal capital para el logro de metas colectivas muchas veces sostenidas desde la implicancia y contribución ciudadana desinteresada (personas asociadas, voluntarias, etc.), produciendo, desde el intercambio, beneficios materiales, solidarios e intencionales (Marchioni et al., 2013).

En cuanto al enfoque asistencial, este tiene directa relación con las necesidades emergentes en contexto de crisis. La precarización económica y los efectos psicosociales del confinamiento exigían una respuesta rápida, subsidiaria y concreta para cubrir necesidades prioritarias. Molina (2001, p. 58) señala que este enfoque “consiste en proveer un subsidio financiero y/o material, u ofrecer información a un sujeto individual o colectivo que plantea carencias en la satisfacción de sus necesidades vitales y contingentes, y que para su satisfacción se demanda de una acción institucional inmediata”.

De esta manera los principales hitos que orientan la intervención apuntan a la implementación de campañas focalizadas territorialmente, a partir de decisiones estratégicas que surgen desde la observación participante y el mapeo colaborativo.

2.1. Marco metodológico de la sistematización

El trazado metodológico del proceso tiene como principal directriz el “sistematizar la experiencia de implementación del voluntariado popular UNAP en el contexto de pandemia, con el fin de registrar y analizar críticamente sus resultados y aportes”.

Dicha sistematización es de tipo retrospectiva con enfoque hermenéutico, pues en su construcción, a nivel descriptivo, pretende dar cuenta de una parte de la experiencia que ha sido seleccionada como objeto; luego, a nivel reflexivo, se pretende profundizar en torno a la discusión de sus ejes desde la percepción de sus actores relevantes. Se estructura sobre la base de un ordenamiento lógico y racional de la experiencia, dando cuenta de su contextualización, el desarrollo de componentes teórico conceptuales, sus principales hitos de intervención, resultados y aprendizajes.

La metodología seleccionada recoge la propuesta en *cinco tiempos* de Óscar Jara (2018). De esta manera, es posible determinar que durante el proceso participan activamente actores sociales que han sido parte del equipo del voluntariado, quienes han cumplido roles protagónicos en su conformación y gestión. Es este grupo de interés el que aporta registros y relatos experienciales que contribuyen a la sistematización.

Todos los antecedentes necesarios para su reconstrucción narrativa corresponden a registros audiovisuales asociados a las distintas iniciativas de acción impulsadas por el voluntariado, actas de reunión de coordinación y actas de reunión de los avances del documento de sistematización, relevando en esta etapa los procesos dialógicos que permiten ir nutriendo la información, dadas las particularidades de una experiencia implementada en un contexto

de urgencia que tiene su origen en la articulación espontánea de jóvenes con fines solidarios, cuya labor persiste más allá de la decisión de acotar el objeto en función del tiempo.

Si bien la reflexión es una condición constante para reconocer obstáculos y tomar decisiones estratégicas que brindaran mayor efectividad a la propuesta, fue necesario intencionar un espacio dirigido en que participase el equipo de voluntarios en extenso. La fase reflexiva ha implicado la definición previa de ejes de análisis, que en este caso profundizan tanto en aprendizajes situados en el equipo del voluntariado como en nudos críticos del proceso; para ello se selecciona la metodología cualitativa, aplicándose un *focus group* y análisis de contenido.

La última fase da cuenta de la comunicación de la experiencia. Este trabajo en particular se ha definido desde la motivación por ponerla a disposición de otras organizaciones que tengan intereses u orientaciones similares, así como también del mismo espacio universitario, en tanto aporte al desarrollo de la docencia con componente de vinculación con el medio; de esta manera, se ha determinado concluir con el informe donde confluyen aspectos teóricos, metodológicos y reflexivos.

3. LA EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL VOLUNTARIADO POPULAR UNAP EL PUEBLO AYUDA AL PUEBLO EN ALTO HOSPICIO

“Existen jóvenes revolucionarios, relacionados con los obreros y en constante búsqueda de cambios sociales; y otra juventud burguesa y despreocupada, que solo busca divertirse en virtud de las ventajas que su posición económica le entrega” (Muñoz, 2004). Esta reflexión plasma atributos en los que muchos jóvenes universitarios se ven reflejados, que están detrás de sus convicciones y motivaciones de servicio, representatividad política y acción contestataria en contra de todo tipo de situación que atente contra los derechos de la ciudadanía y el propio derecho a la educación.

El movimiento estudiantil de la Universidad Arturo Prat ha sido participe de múltiples e históricos espacios organizativos, tanto en instancias formales como otras no convencionales; es así que ha sido posible identificar distintas iniciativas que al alero de la Federación de Estudiantes impulsan la asociatividad: la Brigada de Defensa Animal, Escuelas Populares, la biblioteca Colorina, la Secretaría de Género, entre otras, precedieron la conformación del voluntariado popular El Pueblo Ayuda al Pueblo. Participar y contribuir en este voluntariado es una decisión que surge al observar cómo, desde las autoridades universitarias y el Estado, no se generaba ningún plan de acción

oportuno y efectivo que contribuyera a las problemáticas que la pandemia desató y que afectaban a toda la comunidad universitaria, especialmente estudiantes sujetos de beneficios:

Las y los miembros del grupo, en algún momento, habíamos trabajado en conjunto o nos conocíamos por la política y articulación estudiantil, por lo que sabíamos las convicciones de cada uno, confiando en que el trabajo se iba a realizar de forma seria y horizontal, sin fines de reconocimiento o campaña política (estudiante de Trabajo Social).

Visualizar la condición de los pares hace ineludible el hecho de ampliar la mirada hacia los espacios territoriales donde se habita, sectores que no son ajenos, que ya se conocen desde sus prácticas formativas y organizaciones estudiantiles. La necesidad de focalizar esfuerzos promueve el uso de metodologías de diagnóstico comunitario, en este caso la observación participante y el mapeo colaborativo son las técnicas que en mayor magnitud aportan a la recopilación de datos para la formulación de una estrategia.

Se logró identificar y georreferenciar comedores solidarios en funcionamiento, tanto en la comuna de Iquique como en la comuna de Alto Hospicio, extensión territorial abordable para un grupo de estudiantes equipados solo con sus conocimientos y ganas de aportar. Este proceso va mostrando las importantes diferencias entre ambas comunas: en el caso de Iquique se registraron 8 comedores solidarios y un centro de acopio ubicados en el sector norte y centro sur de la ciudad (Figura 1).

Figura 1. Mapa Georreferenciado. Comedores Solidarios en Iquique, año 2020



Fuente: elaboración propia a partir de imagen satelital de Google Earth.

Los territorios donde se articulan comedores solidarios se ubican en sectores reconocidos de la ciudad, como el barrio El Colorado (en el sector norte), la toma Laguna Verde y la denominada Zona Cero (en el sector centro sur). Estos lugares destacan por su historia y organización en momentos emblemáticos y cruciales, como han sido el estallido social y la crisis sanitaria. Desde el vínculo presencial con actores comunitarios clave se buscaba identificar: el radio de acción de cada punto, las plazas que abarca y las redes de apoyo que habían construido.

En Alto Hospicio (Figura 2) se localizan 24 comedores solidarios, cinco de ellos corresponden a la gestión de la iglesia católica y se emplazan en sectores de grandes campamentos, estos son: La Pampa y Ex Vertedero.

Figura 2. Mapa Georreferenciado. Comedores Solidarios en Alto Hospicio, año 2020



Fuente: elaboración propia a partir de imagen satelital de Google Earth.

Son las mujeres quienes de manera predominante lideran estas organizaciones de base (83%), siendo una condición cíclica a lo largo de la historia. Tal como Palacios (s. f.) cita a Di Liscia, se produce un fenómeno que transita desde la “maternidad moral a una maternidad social”, donde la preocupación “por la población”, por el bien de “otros” se identifica como una motivación preferentemente femenina.

Otro aspecto para destacar es que, a pesar de la proximidad física de los comedores, los esfuerzos no logran abordar todas las necesidades de un amplio grupo de personas afectadas. Este antecedente sumado a los datos recabados para la contextualización y las aproximaciones continuas al territorio y sus actores clave, permitieron delimitar un polígono de intervención. Es en la comuna de Alto Hospicio entonces donde se define desarrollar la experiencia, específicamente en los comedores: Las Luchadoras, La unión hace la fuerza, Juntos, Esfuerzo y Jorge Soria.

3.1. Campaña solidaria

Ante la extensa cuarenta que afectó a la región, las plataformas virtuales y redes sociales tuvieron un importante protagonismo en la gestión; aun así, no reemplazan la necesaria presencialidad, el contacto cara a cara con los sujetos. Las campañas buscaban lograr recursos monetarios, en alimentos y barreras de protección para los voluntarios.

Se lograron desarrollar 4 campañas de recolección de alimentos utilizados habitualmente en los comedores, entre ellos: legumbres, cereales, aceites y enlatados. Los fondos recaudados permitieron acceder a alimentos con proteína animal, vegetales y embutidos, aportando de esta forma a una mayor variedad en la minuta alimenticia de las personas, dieta que fue elaborada con la asesoría de una profesional nutricionista.

3.2. Campaña educativa

El alto grado de desconocimiento sobre el virus, además, de la información a veces discrepante que surgía a partir de diversas fuentes, genera la necesidad de buscar vías para la educación de la comunidad. Se crearon videos educativos e infografías para su difusión por redes sociales, además de charlas en línea abiertas a todo público dictadas por profesionales de la salud: una matrona y un médico cirujano. Ambos profesionales profundizan en la prevención del contagio, los riesgos y consecuencias del mismo.

3.3. Campaña de ruta

Campaña de ruta se denominó a la campaña destinada a recolectar frutas y verduras para los comedores. La ruta comenzaba por la mañana en el Terminal Agropecuario de Iquique, allí los voluntarios debidamente identificados solicitaban aportes voluntarios a los locatarios.

La ruta se fue instalando como parte de la rutina de voluntarios y feriantes, como resultado del vínculo que genera el compartir relatos sobre la realidad de otros, sobre el esfuerzo detrás de los comedores.

Las donaciones se fueron ampliando, lo que hace necesario organizar dos centros de acopio. Son los mismos espacios familiares de los estudiantes universitarios los que se destinaron a la recepción, organización y entrega de ropa y alimentos, debiendo trasladar aprendizajes y protocolos de prevención hacia el espacio privado.

3.4. Campaña socio-recreativa

Una vez que las necesidades de orden básico logran cubrirse en alguna medida, se hacen visibles las secuelas de un prolongado confinamiento, permeado por el desempleo y las condiciones inhóspitas para hacer frente a un virus que exigía, por ejemplo, el lavado de manos frecuente donde el agua potable y el alcantarillado no son recursos disponibles.

Las comunidades son resilientes, y este es un componente valioso que se debe potenciar para mantener la articulación del tejido social, para su resistencia ante el desgaste físico y moral. Se organizaron dos grandes eventos de manera colaborativa con vecinos y vecinas del sector, además de la gestión de donaciones de pequeños empresarios para el día del niño y la navidad, logrando llegar a más de 1.000 niños y niñas.

En general, se puede destacar que las campañas solidaria y de ruta demandaron los mayores esfuerzos, en tanto establecer alianzas de colaboración con ollas comunes fue el objetivo central de la experiencia. Así también, se requería de tareas exigentes de coordinación, difusión, recopilación, saneamiento, organización y distribución de alimentos en tiempos acotados, todo esto durante el período más crítico de la pandemia. El despliegue de todas estas acciones pasó del activismo al reconocimiento de un marco metodológico, que contempló el uso del Modelo Canvas de Planificación Estratégica, además de herramientas de registro y control.

Este repertorio metodológico, si bien facilita la gestión de la propuesta, tiene un componente de participación significativo. En efecto, se reconoce que gran parte de las orientaciones de las iniciativas han sido transmitidas desde los saberes instalados en las bases, desde el conocimiento de la dinámica territorial, sus necesidades y sus propias experiencias de resistencia social. Asimismo, los resultados se deben a que justamente la integración oportuna de los sujetos tiene incidencia en el interés y compromiso de los mismos frente a las intervenciones externas.

En lo que respecta a las principales dificultades que los voluntarios debieron sortear, se mencionan la exposición al riesgo de contagio, el desgaste físico y emocional, y las restricciones de la alerta sanitaria, principalmente el confinamiento; frente a estas dificultades se movilizaron recursos personales y externos para generar alternativas de solución. Al respecto, la creación de espacios de comunicación a través de plataformas virtuales, la gestión de redes sociales para promover la colaboración de recursos económicos y materiales, para lograr información e instalar una minuta de alimentación saludable, para generar protocolos de autocuidado y acceder al pase colectivo de movilidad, ilustran parte los procesos que se fueron incorporando como aprendizajes replicables en cuanto a la puesta en marcha de un voluntariado.

4. PRINCIPALES APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA

Un aspecto por relevar es que las características de esta propuesta hacen necesario que la evaluación de sus procesos y efectividad sea constante y simultánea a la acción; ha sido a partir de este ejercicio que se logró constituir y estructurar cada una de las campañas, pues esta crisis tiene una connotación distinta a otras experiencias. En tal sentido, se desata en condiciones de alto riesgo para la vida y medidas extremas de confinamiento y distanciamiento social, lo que permite comprender las orientaciones de las iniciativas que se promueven en razón de las necesidades que emergen.

El voluntariado popular logró establecer un sistema de apoyo solidario que a diciembre del año 2020 aportó 156.100 raciones alimenticias. Articuló redes sociales esporádicas y permanentes, con múltiples fines, de modo que lo que Marchioni (2013) denomina “coaliciones comunitarias” cobró sentido en medio de la desesperanza y reivindicó el asistencialismo como un derecho.

Trabajar en territorios con enfoque crítico y comunitario, en un contexto de crisis, demanda versatilidad y capacidad de adaptación a las condiciones dinámicas que afectan el desarrollo de la intervención, competencias para implementar metodologías no convencionales y una convicción ético-política que sustente las decisiones estratégicas en cada proceso.

Un aprendizaje significativo para el equipo voluntario es justamente que las condiciones adversas permitieron valorar saberes y capacidades heterogéneas, reconocer que somos personas en constante evolución y aprendizaje y que estas competencias se fortalecen cuando el equipo identifica sus debilidades y oportunidades de mejora:

Al ser un grupo donde existen diversas carreras, el traspaso de información y enseñanza, aportó en el crecimiento personal y profesional (estudiante de Trabajo Social).

El contexto también afecta de manera inevitable a quienes están en la vanguardia de la acción solidaria, por lo que es necesario que el equipo sea capaz de generar instancias de autocuidado y contención, tal como se refleja en el siguiente relato:

En los momentos de problemas o complicaciones se sintió el apoyo de parte de todo el equipo, como una familia (Estudiante de Lengua Castellana y Comunicaciones).

La administración del voluntariado en pandemia fue planteando desafíos importantes, como el dominio de TIC, además de la aplicación de conteni-

dos y herramientas de gestión social. Lo más interesante es que se recogen importantes aprendizajes horizontales en estos ámbitos desde los mismos actores comunitarios.

La crisis global en los espacios más segregados demandó el accionar de un ámbito del Trabajo Social desvalorizado: la labor asistencial. Podemos señalar que el asistencialismo se reposiciona como una forma de acción con estructura metodológica, con sustento y con importantes impactos en la calidad de vida y dignidad de las personas. Como ya se ha mencionado, la capacidad de identificar nudos críticos, alternativas de acción, ejecutar acciones y evaluar, se dan de manera casi simultánea, pues las necesidades requerían de respuestas inmediatas, lo que no resta racionalidad ni rigor metodológico a estos procesos de ayuda.

5. REFLEXIONES FINALES

Es importante precisar que, al momento de sistematizarse esta experiencia aún no había finalizado, por cuanto el voluntariado está determinado por la demanda y necesidad del contexto, es decir, ante la inminente llegada del rebrote de COVID-19 los esfuerzos colaborativos deberían prolongarse para aportar a la comunidad y generar procesos más concretos, profundos y reflexivos.

En relación con el abordaje desde los marcos institucionales, la pandemia permitió visualizar las deficiencias del sistema, la tardía reacción del Estado y sus políticas focalizadas y excluyentes, todos estos aspectos que impulsan la respuesta organizada de las bases para la sobrevivencia. Los efectos de la crisis sanitaria son exorbitantes y repercuten no solo en los sectores más empobrecidos; no obstante, son estos sectores más vulnerables en los que predominan espacios de articulación barrial con marcado protagonismo de las mujeres en estas iniciativas, siendo ellas el soporte de trabajo en apuestas solidarias y de cuidado en estos tiempos críticos.

La participación de las mujeres en ollas comunes ha sido una constante en la historia, los contextos críticos se cruzan con historias de vida adversas y un sentido de justicia social. El derecho a la vida y el derecho a alimentarse como ejes de acción promueven capacidades de organización que reactivan la economía a escala (Minaya, 2015).

Como conceptos emergentes en el proceso reflexivo se van instalando la resiliencia comunitaria y la economía solidaria. La resiliencia comunitaria se expresa a través de la creación de espacios colectivos y sus formas de afrontamiento comunitario ante la adversidad, principalmente asociados

a condiciones de marginación, violencia y exclusión (Alzugaray et al., 2021). En tanto, la economía solidaria se concibe como otro mecanismo de supervivencia históricamente utilizado en las situaciones de crisis, lo que para Razeto (2010) permite “proyectar procesos transformadores eficaces y profundos, en condiciones de concitar la conciencia y la voluntad de los más vastos sectores que anhelan una vida mejor y una sociedad más humana basada en la convivencia”, lo que en esta experiencia se materializa en la activación de voluntariados y comedores solidarios como instrumento apaciguador basado en la organización y solidaridad de clase.

Ha sido posible identificar contribuciones importantes de esta organización estudiantil desde la intencionalidad directa de sus acciones, como son la cuantificación del número de campañas ejecutadas y la cobertura de las mismas. Así también se logran valorar impactos desde una dimensión subjetiva, reconociendo su contribución al posicionamiento institucional en los territorios y los importantes aprendizajes asociados al desarrollo de competencias transversales y específicas disciplinares que dan cuenta de la apropiación de la metodología comunitaria.

La implementación del voluntariado universitario se ha desarrollado en un escenario de alta complejidad, y es en esta misma complejidad que se reconocen las potencialidades y capacidades instaladas en la formación de Trabajo Social para desarrollar acciones docentes, integrando componentes de vinculación con el medio. Acciones que “aportan oportunidades para resignificar el valor de la construcción participativa del conocimiento, posicionando al estamento estudiantil como agente activo de su propio aprendizaje y al territorio como un referente prioritario en la actualización de los repertorios teóricos, conceptuales y metodológicos” (Castañeda y Castillo, 2020).

Desde este punto de vista, para instalar de manera efectiva la perspectiva de Responsabilidad Social Universitaria, la universidad de la región debe incorporar políticas y mecanismos que contribuyan efectivamente al desarrollo del entorno con criterio de pertinencia, poniendo a disposición todo su capital, con miras a la democratización del conocimiento y la formación de futuros profesionales con sello social. Ciertamente, es un desafío pendiente valorar las iniciativas estudiantiles como instancias formativas de articulación de las funciones esenciales de la universidad: la docencia, la investigación y la vinculación con el medio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Ardiles, R.; Pradenas Ossandón, C., Yáñez Vega, N., Cuadra Martínez, D. y Sandoval Díaz, J. (2019). Teorías subjetivas del comportamiento prosocial: significados, desarrollo y motivaciones de jóvenes voluntarios ante un desastre siconatural. *Liberabit*, 25(2), 251-266. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.08>.

Alzugaray Ponce, C.; Fuentes Aguilar, A. y Basabe, N. (2021). Resiliencia Comunitaria: una aproximación cualitativa a las concepciones de expertos comunitarios. *Rumbos TS*, 16(25), 181-203. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.51188/rrts.num25.496>.

Boitano, A. (2020). Noción de crisis: acepciones, límites y actualidad del concepto. *Mutatis Mutandis: Revista Internacional de Filosofía*, 1(14), 11-29. Recuperado de: <https://revistamutatismutandis.com/index.php/mutatismutandis/article/view/221>.

Busso, G. (2005). *Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social. Usos, limitaciones y potencialidades para el diseño de políticas de desarrollo y de población*. Recuperado de: <https://www.redaepa.org.ar/jornadas/viii/AEPA/B10/Busso,%20Gustavo.pdf>.

Carreras, J. (2020). Crisis entrecruzadas en un mundo posCOVID: El futuro del trabajo después del coronavirus. *Viento sur: por una izquierda alternativa*, (170), 60-74. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7556651>.

Castañeda, P. y Castillo, L. (2020). Aportes de la función universitaria de vinculación con el medio a la formación profesional de Trabajo Social. Informe de Sistematización. *Trabajo Social*, (61). Recuperado de: <http://www.revistatsudec.cl/wp-content/uploads/2015/08/4-RETS-21-I-2020.pdf>.

Costa, A. (2010). *La indeseable, pero inevitable Crisis Global*. Pp. 11-26. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4608978>.

Echeverría, B. (2010). Crisis civilizatoria. Crisis financiera o crisis civilizatoria. Pp. 3-10. Recuperado de: <http://www.thecornerhouse.org.uk/sites/thecornerhouse.org.uk/files/Crisis%20Financiera%20o%20civilizatoria.pdf#page=7>.

Gaete Quezada, R. (2015). El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social: un estudio de caso. *Última década*, 23(43), 235-260. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362015000200009>.

Hernández-López, R. y Valverde-Hernández, C. (2018). Una mirada alternativa a la migración: el voluntariado juvenil como forma de participación social. *LiminaR*, 16(2), 72-86. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-80272018000200072&lng=es&tlng=es.

Instituto Nacional de Estadísticas (2020). Boletín estadístico: empleo trimestral. Edición 263. Recuperado de: https://www.ine.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2020/pa%C3%ADs/bolet%C3%ADn-empleo-nacional-trimestre-m%C3%B3vil-junio-julio-agosto-2020.pdf?sfvrsn=1757d932_4.

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Recuperado de: <https://centrodeinvestigacionclacsoriums.files.wordpress.com/2019/04/libro-sistematizacioc81n-de-oscar-jara.pdf>.

Marchioni, M.; Ramírez, L. M. M. y Álamo, J. (2013). Metodología de la intervención comunitaria. Los procesos comunitarios. *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable*, (58). Recuperado de: https://xarxanet.org/sites/default/files/manual_de_intervencioncomunitaria_en_barrios.pdf#page=59.

Márquez Zárata, M. Á. (2020). Gobernanza y voluntariado Universitario ante la pandemia del Covid-19: estudio sobre España, Argentina y México. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (36), 120-140. Doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2020.36.76276>.

Martínez-Usarralde, M. J.; Gil-Salom, D. y Macías-Mendoza, D. (2019). Revisión sistemática de Responsabilidad Social Universitaria y Aprendizaje Servicio. Análisis para su institucionalización. *Revista mexicana de investigación educativa*, 24(80), 149-172. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-6662019000100149&lng=es&tlng=es.

Minaya Rodríguez, J. (2015). No matarás ni con hambre ni con balas: las mujeres de los comedores populares autogestionarios en El Agustino durante la violencia política. *Anthropologica*, 33(34), 165-188. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92122015000100008&lng=es&tlng=es.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2019). Informe Desarrollo Social. Recuperado de: http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2019.pdf.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020). Encuesta Social COVID-19. Recuperado de: http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/layout/doc/covid/RESUMEN_Encuesta_Social_Covid-19_03.09.2020.pdf.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (15 de noviembre de 2020). Hogares presentes en el Registro Social de Hogares según tramo de Calificación Socioeconómica. [Fichero de Datos]. Recuperado de: <http://siist.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadorportada/85/202006>

Ministerio de Salud. Departamento de Epidemiología (2020). Informe Epidemiológico 1 Enfermedad por SARS CoV-2 (COVID-19). Recuperado de: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/INFORME_EPI_COVID19_20200330.pdf.

Ministerio de Salud. Departamento de Epidemiología (2021). Informe Epidemiológico 86 Enfermedad por SARS CoV-2 (COVID-19). Recuperado de: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Epidemiologico-86-1.pdf>.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2019). Catastro de Campamentos. Recuperado de: <https://www.minvu.cl/catastro-de-campamentos/>.

Miralles, I. P. (2015). Bienestar subjetivo y psicológico en voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo: Un estudio cualitativo. *Opción*, 31(6), 699-720. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045571043.pdf>.

Molina, M. L. M. y Saint Bonnet, M. C. R. (2001). *Modelo de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social*. Editorial Universidad de Costa Rica.

Muñoz Tamayo, V. (2004). Imágenes y Estudios Cuantitativos en la Construcción Social de «la Juventud» Chilena: un acercamiento histórico (2003-1967). *Última década*, 12(20), 71-94. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362004000100004>.

Palacios, F. (s. f.). *La participación y rol de las mujeres de sectores populares en ollas comunes*. Recuperado de: <https://www.udla.cl/wp-content/uploads/2020/07/6-La-participaci%C3%B3n-y-rol-de-las-mujeres-de-sectores-populares-en-ollas-comunes.pdf>.

Pastor, J. (2020). La crisis global, el nuevo papel del Estado y los posibles escenarios posCOVID-19 Global crisis, new role of the State and possible scenarios posCOVID-19. *Clivatge. Estudis I Testimonis Sobre El*

Conflicte I El Canvi Socials, (8). Recuperado de: <https://doi.org/10.1344/CLIVATGE2020.8.1>.

Ramos Ojeda, D. (2019). Entendiendo la vulnerabilidad social: una mirada desde sus principales teóricos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 139-154. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100139&lng=es&tlng=en.

Razeto, L. (2010). ¿Qué es la economía solidaria? *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 110, 47-52. Recuperado de: https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/PDF%20Papeles/110/que_es_la_economia_solidaria_L.RAZETO.pdf.

Riechmann, J. (2020). La crisis del coronavirus desde el ecosocialismo gaiano. *Viento sur: Por una izquierda alternativa*, (169), 11-18. Recuperado de: https://cdn.vientosur.info/VScompletos/vs_0169.pdf.

Rodríguez, K. J. y Gutiérrez, D. V. (2010). Voluntariado y responsabilidad social en jóvenes estudiantes de educación superior de la provincia de Concepción, Chile. *Trayectorias*, 12(31), 137-152. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/607/60717342008.pdf>.

Rubio Aguilar, V. (2020). Responsabilidad social, más allá del pregrado: Consideraciones para la formación ciudadana y la gestión estratégica. *Sophia Austral*, (26), 437-462. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-56052020000200437>.

Santos, A.; Garcés C. y Castillo, L. (2020). *Informe de brechas. La Universidad Arturo Prat con enfoque de género. Miradas y Reflexiones*. Recuperado de: https://www.unap.cl/prontus_unap/site/docs/20210303/20210303151108/inform_brechas.pdf.

Palacios, F. (s. f.). La participación y rol de las mujeres de sectores populares en ollas comunes. Recuperado de: <https://www.udla.cl/wp-content/uploads/2020/07/6-La-participaci%C3%B3n-y-rol-de-las-mujeres-de-sectores-populares-en-ollas-comunes.pdf>.

Vallaey, F. y Álvarez Rodríguez, J. (2018). Hacia una definición latinoamericana de Responsabilidad Social Universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XX1*, 22(1). Recuperado de: <https://doi.org/10.5944/educxx1.19442>.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional, salvo que se indique lo contrario.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
Atribución: debe otorgar el crédito apropiado a la Universidad Tecnológica Metropolitana como editora y citar al autor original.

Artículo de investigación aplicada

ACOMPañAMIENTO A EQUIPOS EJECUTORES Y ADECUACIONES METODOLÓGICAS PARA LA CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS HABITACIONALES EN CONTEXTO DE PANDEMIA, RESGUARDANDO LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS Y COMUNIDADES

*ACCOMPANYING THE EXECUTING TEAMS AND METHODOLOGICAL
ADEQUACY FOR THE CONTINUITY OF THE SOCIAL MANAGEMENT
OF THE HOUSING PROJECTS IN THE CONTEXT OF PANDEMIC,
PROTECTING THE PARTICIPATION OF FAMILIES AND COMMUNITIES*

Autoras

NATALIA MOLINA MUÑOZ
MÓNICA ARAVENA SANTOLAYA

Cómo citar este artículo:

Molina, N. y Aravena, M.
(2021). Acompañamiento
a equipos ejecutores
y adecuaciones
metodológicas para la
continuidad de la gestión
social de los proyectos
habitationales en
contexto de pandemia,
resguardando la
participación de las
familias y comunidades.
*Cuaderno de Trabajo
Social*, 1(17), 57-82,
Universidad Tecnológica
Metropolitana.



NATALIA MOLINA MUÑOZ

Trabajadora social, Magíster en Desarrollo Sustentable de Ambientes y Territorio. Encargada Sección Habilitación Social en Serviu Metropolitano. Docente adjunta de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Correo electrónico: nataliaemm@gmail.com.

 <https://orcid.org/0000-0002-6037-4704>.

MÓNICA ARAVENA SANTOLAYA

Trabajadora social, Magíster en Asentamientos Humanos y Medio Ambiente. Encargada (S) Sección Habilitación Social en Serviu Metropolitano.

Correo electrónico: maravenasanto@gmail.com.

 <https://orcid.org/0000-0001-9297-3683>.

*Artículo recibido el 15 de septiembre de 2021
y aceptado el 8 de noviembre de 2021*

Resumen

Este artículo presenta la sistematización de la experiencia de acompañamiento a equipos ejecutores y adecuaciones metodológicas para la continuidad de las labores de asistencia técnica social de los proyectos habitacionales en contexto de pandemia debido a la COVID-19, implementada por la Sección Habitación Social de Serviu Metropolitano (RM) entre marzo de 2020 y mayo de 2021. Se buscó resguardar la participación de las familias y comunidades en los proyectos habitacionales, apoyando metodológicamente a los equipos ejecutores del área social. La experiencia se caracterizó por la generación de espacios de encuentro y retroalimentación entre profesionales ejecutoras/es de entidades patrocinantes y supervisores sociales de Serviu RM, en torno a los desafíos y oportunidades para la participación social de familias y comunidades en contexto de distanciamiento físico. Respecto del rol de la supervisión social se instala la idea de un modelo de supervisión cooperativo. La experiencia da cuenta de procesos de innovación social con estrategias mixtas presenciales y virtuales, flexibles y creativas en el uso de herramientas tecnológicas que contribuyen sin reemplazar la presencialidad, a los procesos participativos, relevando el rol del trabajo social comunitario en el área de la política habitacional.

PALABRAS CLAVE

política pública,
trabajo social
comunitario,
participación social,
supervisión social e
innovación social

Abstract

The article presents the systematization of the experience of accompaniment to executing teams and methodological adjustments for the continuity of the work of social technical assistance of housing projects in the context COVID-19, implemented by the Social Habilitation Section of Serviu Metropolitano between March of 2020 and May 2021. It was sought to safeguard the participation of families and communities in housing projects, methodologically supporting the executing teams of technical assistance work in the social area. The experience was characterized by the generation of spaces for meeting and feedback between executing professionals of sponsoring entities and social supervisors of Serviu RM, regarding the challenges and opportunities for the social participation of families and communities in contexts of physical distancing. Regarding the role of social supervision, the idea of a “cooperative” supervision model is installed. The experience shows social innovation processes with mixed face-to-face and virtual strategies, flexible and creative in the use of technological tools that contribute, without replacing face-to-face, to participatory processes, highlighting the role of community social work in the area of politics housing.

KEYS WORDS

public policy,
community social
work, social
participation, social
supervision and
social innovation

INTRODUCCIÓN

En Chile la política urbano-habitacional es planificada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) y la ejecutan los Servicios de Vivienda y Urbanización (Serviu) regionales. La experiencia sistematizada se sitúa en la Región Metropolitana y se enmarca en los Programas Habitacionales Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS 49 (V. y U) de 2011, y Mejoramiento de Viviendas y Barrios DS 27 (V. y U.) de 2016, destinados respectivamente a atender el déficit habitacional cuantitativo y cualitativo de la población de mayor vulnerabilidad social. El objetivo de la sistematización es reconocer el aporte de las adecuaciones metodológicas y de la supervisión social en contexto COVID-19, para dar continuidad a los procesos participativos de las familias y comunidades, en los proyectos habitacionales, desde el punto de vista de los y las profesionales sociales ejecutores de la Entidades Patrocinantes y del equipo de supervisión social de Serviu RM.

La política habitacional se encuentra tercerizada y los Serviu no ejecutan en forma directa las soluciones habitacionales. El Estado cumple un rol subsidiario, que financia y fiscaliza la ejecución de los proyectos habitacionales, tanto en el área constructiva como social. En los programas mencionados, el subsidio incorpora un monto para financiar servicios de asistencia técnica (labores de carácter técnico, jurídico y social para apoyar a las familias en la obtención y/o aplicación del subsidio) ejecutados por Entidades Patrocinantes (EP) (Serviu, 2016, p. 103).

En los proyectos habitacionales participan distintos actores: familias organizadas, EP, constructoras, municipios, Minvu y Serviu. Las familias y comunidades se reconocen como sujetos sociales que demandan al Estado una solución habitacional, consistente en obtener una vivienda o mejorar la vivienda social o entorno habitado deteriorado; pertenecen al quintil más pobre de la población y se caracterizan entre otros aspectos por la alta presencia de mujeres beneficiarias y en roles de dirigencia social.

En Chile la política habitacional del siglo XXI ha visibilizado su componente social participativo y en cada proyecto se integran las dimensiones *técnico-constructiva* y *social-comunitaria*. Para ello las labores de las EP incluyen un área de asistencia técnica social (ATS)¹, destinada a asesorar a las familias y comunidades en el desarrollo de los proyectos en las etapas de postulación, ejecución y posentrega.

1. La Asistencia técnica del área social se denomina de distintas formas según programa habitacional. En el D. S. 49 (V. y U) /2011 se señala como Plan de Acompañamiento Social (PAS), en los programas de mejoramiento de vivienda y barrio (DS 255 V. y U, 2006 y su sucesor D. S. 27 V. y U, 2016), se le reconoce como Plan de Rehabilitación Social (PHS) o Gestión Social (GS), respectivamente.

Estas labores, ejecutadas principalmente por trabajadoras/es sociales, están orientadas a favorecer la participación de los grupos en los proyectos habitacionales, e incluyen actividades de organización de la demanda, diagnósticos sociales, difusión del programa, presentación y aprobación de proyecto técnico, seguimiento a las obras, capacitaciones para el uso, cuidado y mantención de las obras y apoyo en la formación de propietarios y/o copropietarios. En la Región Metropolitana se registran 181 EP activas implementando labores de ATS².

El rol de la Sección Habilidad Social (SHS) del Serviu Metropolitano es supervisar la intervención social ejecutada por las EP. Esta función la realizan 14 trabajadores/as sociales y se caracteriza por un fuerte componente normativo, establecido en los procedimientos de asistencia técnica. Entre las labores del equipo se incluyen³: monitorear, evaluar y calificar los servicios de asistencia técnica del área social; certificar la ejecución para el pago de los servicios; monitorear y participar en actividades estratégicas tales como visitas a las obras, asignación de viviendas, nombramiento de comités de administración, y otras que demanden su presencia para abordar algún conflicto.

1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

La Sección Habilidad Social genera instancias de capacitación y coordinación dirigidas a profesionales sociales de las EP para promover la correcta ejecución del componente social en los proyectos habitacionales, teniendo como principio orientador asegurar la participación comunitaria y la entrega de los servicios a las familias. Desde el punto de vista metodológico, la intervención social previo contexto COVID-19 se desarrollaba mediante actividades grupales presenciales en sedes comunitarias (reuniones, charlas, talleres y asambleas). Asimismo, la supervisión social se realizaba en lo administrativo mediante revisión documental y en terreno participando en algunas de las actividades. El contexto COVID-19 exigió desde marzo del año 2020 cumplir protocolos de distanciamiento físico que impactaron en la metodología de intervención y en la supervisión social, debiendo buscar alternativas para mantener los espacios de participación de las familias en los procesos de postulación y ejecución de los proyectos habitacionales.

2. Se trata de 28 Municipalidades, 152 EP Privadas y la EP Serviu.

3. Art. 9, Res 1875 (V. y U.) 2015.

El objetivo general de esta intervención es garantizar, durante la emergencia sociosanitaria por COVID-19, los procesos de participación de familias y comunidades en los proyectos habitacionales. Los objetivos específicos fueron apoyar metodológicamente durante la emergencia sociosanitaria a los equipos ejecutores de la Región Metropolitana, y generar espacios de encuentro y retroalimentación entre profesionales ejecutoras/es de las labores de asistencia técnica del área social en los proyectos habitacionales.

Se sistematizó esta experiencia con la participación del equipo de supervisión social Serviu RM, y de profesionales ejecutoras/es de EP, para recuperar los aprendizajes obtenidos de las adecuaciones metodológicas y de la supervisión realizada por el equipo de la SHS en contexto COVID-19.

Cabe agregar, dentro de los elementos del contexto sociocultural de la población objetivo de las políticas de vivienda, la heterogeneidad social de los sujetos y grupos sociales que acceden a ella y su ubicación dentro del sector de los marginados y excluidos social, cultural y económicamente. Según Busso (2005; citado por Serviu Metropolitano, 2016) entre los rasgos sobresalientes de la exclusión social se distinguen el debilitamiento progresivo y permanente de los lazos que unen a los sujetos con la sociedad y un proceso histórico cultural que enfatiza en las relaciones sociales que generan exclusión más que atributos individuales (p. 75). En los programas habitacionales se declara que estos están dirigidos a la población de mayor vulnerabilidad social, la que es entendida por Perona (2001; citado por Serviu Metropolitano, 2016) como una condición social de riesgo, dificultad, que inhabilita de manera inmediata o en el futuro a grupos afectados en la satisfacción de su bienestar, en tanto a su subsistencia y calidad de vida, en contextos históricos y culturales determinados (p. 76)

2. ANTECEDENTES CONCEPTUALES

Para analizar la experiencia se eligió un marco referencial y teórico que integra a los conceptos de política pública, rol del trabajo social en el área habitacional, trabajo comunitario, participación social, supervisión social e innovación social.

Respecto de las políticas públicas, estas se entienden como “las acciones que los gobiernos toman –o no toman– para lograr un determinado objetivo de carácter público, sea un problema a solucionar, una oportunidad a aprovechar, un derecho a garantizar, una responsabilidad a exigir o una política existente a mejorar” (Irrarazaval et al., 2020, p. 3).

Tamayo (1997) agrega que las políticas públicas se tratan de “un proceso que se inicia cuando un gobierno o un directivo público detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema” (p. 281).

Las políticas públicas, por tanto, implican siempre una toma de decisión por parte del gobierno en el caso de la materia de esta sistematización, la visibilización de la dimensión social y de la participación social en los programas habitacionales, marca un hito en la historia reciente de la política habitacional. En el año 2006 se define la denominada Nueva Política Habitacional, y en ella la participación de las familias se incorpora explícitamente en los servicios de asistencia técnica. Este proceso fue liderado por la trabajadora social Paulina Saball, subsecretaria del Minvu entre los años 2006 y 2010 y ministra en el período 2014-2018.

El rol del trabajo social en el área habitacional se ha ido desarrollando a la luz de los contextos sociopolíticos. Cabe destacar como hito histórico la creación del Minvu en el año 1965, donde se acogieron los aportes profesionales en el campo habitacional iniciados en 1939 en el Servicio Social de la Caja de Habitación Obrera y se impulsó el método de organización y desarrollo comunitario en las políticas habitacionales que incluirán la Operación Sitio, Cooperativas de Vivienda, Cajas de Ahorro y Créditos con fines habitacionales (Castañeda y Salamé, 2015).

Las normas que regulan los servicios de ATS⁴ distinguen el rol del profesional social en los programas habitacionales. El D. S. n.º 135 (V. y U.), de 1978, menciona como profesionales que cumplen estas labores a asistentes sociales, antropólogos, sociólogos y otras profesiones del área social. Un instructivo del Minvu⁵ señala que se entenderá por profesionales del área social a quienes en su formación curricular tengan competencias en el área de diseño y gestión de proyectos sociales, trabajo comunitario y/o intervención social con grupos de personas. Por lo tanto, los programas habitacionales representan un campo de ejercicio profesional para el trabajo social y, en específico, en su dimensión comunitaria.

Saiz (2014) se aproxima al concepto de *trabajo comunitario* distinguiendo su propósito transformador de situaciones colectivas mediante la organización y la acción asociativa, respondiendo al reto de construir y sostener un grupo o varios en torno a la elaboración y a la aplicación de proyectos de

4. Res. 1875 (V. y U.) de 2015 y Res. 1236 (V. y U.) de 2019.

5. Ord. n.º 0857, de 2010, de Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

desarrollo social (p. 4). Por su parte Duarte (2017) resalta el “componente ético y político de los procesos comunitarios desarrollados desde el trabajo social, el que está encaminado a la generación de oportunidades de los sectores subalternos de la sociedad” (p. 433).

La autogestión de sujetos colectivos autónomos es fundamental en el trabajo comunitario, toda vez que se trata de una práctica organizativa para implicar a las poblaciones en la mejora de sus condiciones de vida, en la que prima la participación de la gente en todo el proceso de un proyecto (Saiz, 2014, p. 5).

De este modo, la participación social es inherente al trabajo comunitario y debe garantizarse en los programas habitacionales a través de la ATS. Palma (como se citó en Fosis, 2017) señala que:

La participación es una capacidad que debe ser educada (y que se puede deseducar), que no se trata de una disposición innata de las personas. La participación es una situación que surge (o que puede surgir) en el encuentro de dos dinámicas: una es la capacidad de participar y otra es la oportunidad de participar [...] hablamos de participación sustantiva cuando las oportunidades de participar se diseñan e incluyen en las políticas como respuestas, intencionadamente adecuadas y voluntariamente respetuosas, a las capacidades que traen los grupos a los que se invita a participar (p. 11).

La participación social tiene diversas expresiones, y los niveles de participación: informativo, consultivo, decisorio y cogestión, identificados por Arnstein en el *spectrum* de la participación pública (1969; como se citó en Sánchez, 2015), siguen siendo una clasificación válida para dimensionar en justa medida y sin sobreestimar el tipo de participación que se está dando en los programas habitacionales.

En cuanto a la supervisión, Puig nos aproxima al concepto superando el enfoque normativo, al plantear que la supervisión de los equipos de servicios sociales:

Se muestra especialmente útil para hacer frente a la complejidad actual y, en particular, para cuidar de los profesionales y las organizaciones. En el contexto actual, caracterizado por la incertidumbre profesional y de las organizaciones, constituye una oportunidad para la reflexión y el pensamiento [...] La supervisión es el análisis de la práctica profesional que realizan los trabajadores de ámbitos psicosociales que se sitúa en la interfaz entre el aprendizaje, la formación, la educación y el apoyo en una organización o institución (Puig, 2011, p. 128).

Respecto de los objetivos de la supervisión, estos abarcan la reflexión y la mejora de la tarea, la orientación a la resolución de conflictos y la promoción del autocuidado profesional. En este último sentido la supervisión además ofrece un espacio colectivo de apoyo para superar las situaciones de presión y dificultad (Puig, 2011, p. 132).

Por último y dado que el escenario de pandemia exigió nuevas formas de ejecutar y supervisar la intervención social, corresponde referirse al concepto de innovación social, entendido por Rodríguez y Alvarado (2008, p. 35) como el “conjunto de acciones necesarias para transformar una situación particular, que incluyen desde el rediseño de procesos hasta el desarrollo de nuevas capacidades en las personas, ya que toda innovación supone una nueva competencia”. Los autores también señalan que:

La innovación es el resultado de un largo proceso histórico, de un cúmulo de intentos fallidos y pequeñas mejoras que en un momento crítico cambian el signo de la tendencia, la dirección de un proceso, la calidad de un producto o la técnica de un procedimiento (p. 23).

Por su parte Alonso y Echeverría (2016) reconocen la estrecha relación del concepto con el trabajo social, toda vez que los profesionales del Trabajo Social son definidos como agentes de cambio, que se caracterizan por la innovación al reinterpretar y aplicar las políticas sociales provenientes de los organismos públicos (p. 168).

Cada uno de los conceptos abordados puede ser observado en esta experiencia de sistematización, la que se enmarca en una política pública que ha incorporado el componente social y participativo, consolidando un espacio de desempeño profesional para el trabajo social comunitario, que tiene como principal compromiso y desafío involucrar a los grupos y comunidades en el proceso de transformación de sus condiciones de vida, en este caso las condiciones de vivienda y hábitat. En este contexto la supervisión social se presenta como un concepto integral orientado tanto a lograr la tarea, como al apoyo de los equipos profesionales involucrados, los que en su calidad de agentes de cambio se ven llamados en la situación de emergencia sanitaria a implementar acciones innovadoras que permitan garantizar la participación social en los proyectos habitacionales.

3. METODOLOGÍA

4.1. Metodología de intervención

El proceso metodológico incluyó momentos de diagnóstico, diseño, implementación y evaluación, que se fueron combinando según los requerimientos

institucionales Minvu/Serviu, del equipo de la SHS y de las contrapartes profesionales de las EP.

Se distinguen los siguientes momentos:

- a. Diagnóstico preliminar sobre las dificultades de implementación de la ATS en proyectos habitacionales en contexto COVID-19 (marzo-abril de 2020).
- b. Diseño de orientaciones metodológicas.
- c. Ejecución de tres tipos de actividades:
 - 1) Encuentros colectivos con profesionales de EP.
 - 2) Sesiones de *cocuidado* con equipos ejecutores de ATS y supervisoras/es sociales.
 - 3) Acciones de supervisión social permanente.
- d. Evaluación de proceso de la experiencia.

4.2. Metodología de sistematización

Para la sistematización se ha seguido el método en cinco tiempos propuesto por Jara (2018):

1. Punto de partida: consiste en partir de la propia experiencia, siendo un requisito haber participado y contar con registros de la experiencia. En este caso el equipo sistematizador corresponde a la SHS de Serviu Metropolitano, todo el equipo ha participado de algún modo en cada uno de los momentos de la experiencia y se dispone de registros de lo realizado.
2. Formular un plan de sistematización: implica definir el objetivo, delimitar el objeto, precisar un eje de sistematización, las fuentes de información y cómo lo vamos hacer. El objetivo de sistematización fue recuperar los aprendizajes obtenidos de las adecuaciones metodológicas y de la supervisión realizada por el equipo de la SHS en contexto COVID-19, reflexionando sobre los aportes al propósito de dar continuidad a los procesos participativos en los proyectos habitacionales. Respecto del cómo, se aplicó cuestionario de preguntas a ejecutores de las EP y realizaron conversatorios internos del equipo de supervisión social y conversatorios de participación mixta entre supervisores sociales y profesionales ejecutores de EP.

3. Recuperación del proceso vivido, reconstruir la historia, ordenar y clasificar: para ello se contó con registros de grabaciones de encuentros, bases de datos, instrumentos aplicados, los que fueron ordenados y resignificados a la luz de las encuestas y conversatorios.
4. Reflexiones de fondo, organizadas a partir del análisis, la interpretación crítica y la identificación de aprendizajes: el proceso de análisis se basó en articular la reconstrucción de la experiencia con los conceptos claves de sistematización.
5. Puntos de llegada, formulación de conclusiones, recomendaciones, propuestas y estrategia para comunicar los aprendizajes y las proyecciones: se elaboró un informe de sistematización que fue presentado en el Primer Encuentro Nacional de Sistematización de Experiencias para Profesionales de Trabajo Social (julio de 2021), organizado por La Red Chilena de Trabajo Social y Sistematización.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

- a. Diagnóstico: el equipo de la SHS, entre marzo y abril de 2020, levantó un diagnóstico de la situación de implementación de la ATS de los proyectos habitacionales en contexto COVID-19.

El diagnóstico arrojó diversas tensiones asociadas al trabajo a distancia:

- ¿Participación sustantiva o participación funcional de las familias?
- Dificultad de cumplir productos utilizando metodologías e instrumentos tradicionales.
- Brecha digital de postulantes y beneficiarios.
- ¿Las herramientas de trabajo virtual como medio o como fin?
- Los límites del trabajo virtual y la presencialidad irremplazable.
- Equipos sociales de las EP altamente exigidos, mayoría mujeres en teletrabajo y cumpliendo labores de cuidado.

- b. Diseño de orientaciones metodológicas: estas se generaron a partir de los diagnósticos de la SHS y de los lineamientos del Minvu⁶ y se fueron

6. Ord. n.º 401, de abril de 2020, y resoluciones de llamados de postulación.

actualizando según el contexto sociosanitario y las capacidades desarrolladas para el trabajo comunitario en condiciones de distanciamiento físico.

Sus características son:

- Flexibilidad metodológica, incorporando mecanismos de trabajo virtual y de revisión de la calidad de los materiales audiovisuales.
- Mantención de los objetivos de la ATS, exigiendo el cumplimiento de actividades con la participación de las familias, incorporando nuevas formas de ejecución.
- Adaptación de instrumentos. Los formatos tradicionales de registro y validación de las actividades presenciales (una única actividad para lograr un propósito) fueron adaptados para la descripción y verificación de la diversidad de actividades realizadas para involucrar a las familias en cada propósito de la ATS (virtuales, sincrónicas, asincrónicas, presenciales grupales, presenciales individuales).
- Distinción de actividades y tipos de participación. Se distinguieron actividades posibles de realizar solo con la participación de dirigentes, para luego transmitir en forma diferida la información a la totalidad de las familias (envío de videos informativos, entre otros), y otras que por su impacto requieren la participación directa y vinculante de todas las familias (aprobación del proyecto en la etapa de postulación y la asignación de las viviendas en la etapa de ejecución de las obras).

c. Ejecución

c. 1.) Encuentros con profesionales de EP para la socialización de experiencias y difusión de orientaciones metodológicas. Desde junio de 2020 a abril de 2021. Plataforma Zoom.

Se realizaron seis jornadas en modalidad online dirigidas a profesionales sociales de las EP. Las jornadas tuvieron como principales objetivos:

- a. Socializar las experiencias de los equipos de las EP, en cuanto a dificultades y adaptaciones realizadas para ejecutar la asistencia técnica social en los proyectos habitacionales.
- b. Entregar orientaciones metodológicas para la implementación de la asistencia técnica social en los distintos programas habitacionales en contexto de emergencia sociosanitaria.

La convocatoria estuvo a cargo del equipo de supervisión de la Sección Habilitación Social. Los contenidos centrales incluyeron la presentación de las

orientaciones metodológicas para validar las alternativas de intervención virtual y/o presencial, y de los formatos de trabajo⁷ para su implementación según programa habitacional y etapa del proceso (postulación, ejecución de las obras, posentrega de viviendas).

La exposición de contenidos fue realizada en todas las jornadas por la encargada de la Sección Habilidadación Social, en dos jornadas también actuó como expositora la encargada subrogante y en una de las jornadas participó como expositor un abogado del departamento jurídico de Serviu RM.

Respecto de la metodología en cada Jornada se identificaron cuatro momentos:

- a. Escucha activa de las experiencias y testimonios del equipo de profesionales de las EP, en ocasiones reforzado con algún material audiovisual motivacional.
- b. Entrega de contenidos.
- c. Consultas y aclaraciones.
- d. Síntesis, acuerdos y compromisos.

Cabe destacar que para el diseño de las jornadas el equipo de supervisión recogió inquietudes de las EP, lo que permitió elaborar previamente las orientaciones metodológicas. Todas las jornadas fueron grabadas y los videos enviados a las EP, así como también se les enviaron los formatos de trabajo.

Respecto de los resultados, en general los equipos sociales de las entidades patrocinantes manifestaron una recepción favorable de las orientaciones metodológicas, debido a que estas recogían y daban respuesta a sus dudas e inquietudes, entregando materiales de trabajo específicos (diversos formatos de documentos) y admitiendo nuevas formas para ejecutar las actividades de la asistencia técnica social. Se reconoció la importancia de incorporar diagnósticos de acceso y uso de las tecnologías por parte de las familias. Se valoró el espacio de intercambio de experiencias y retroalimentación entre pares, a modo de ejemplo un profesional de EP compartió su experiencia de haber aprobado 18 reglamentos de copropiedad mediante consulta por escrito, y no mediante asamblea presencial, lo que despertó gran interés entre las/os participantes, por su pertinencia en contexto de distanciamiento físico. Asimismo, para el equipo de la sección habilitación social las jornadas representaron un espacio colectivo para la transferencia metodológica y una fuente de retroalimentación para mejorar los instrumentos de trabajo. Por

7. Las características de las adecuaciones metodológicas se indican en el punto 5. b. de este artículo.

último, se destaca que las EP plantearon requerimientos de una supervisión más periódica y directa.

Cuadro resumen encuentros con profesionales de EP

Nombre jornada	Fecha	Participantes	Observaciones o aspectos para destacar
Encuentro EP DS 49 ejecutoras de proyectos de construcción de viviendas nuevas	25/06/20	14 profesionales de la SHS y 70 profesionales sociales EP.	<p>Motivación usando video de registros visuales de la implementación de los PAS en tiempos prepandemia y pandemia.</p> <p>Participantes señalan que a esa fecha éramos el único equipo de Serviu que realizaba este tipo de encuentro para orientar el trabajo en forma colaborativa en contexto pandemia.</p> <p>Equipo SHS con debilidades en el uso de plataforma Zoom.</p>
Encuentro EP DS 255 y DS 27 proyectos de mejoramiento de condominios de viviendas (CV) etapa ejecución.	14/08/20	14 profesionales SHS y 85 profesionales sociales EP.	<p>Se completó la capacidad máxima de la plataforma Zoom y algunas profesionales de EP no lograron sumarse a la actividad, lo que se resolvió enviándoles la grabación del encuentro.</p>
Encuentro EP DS 49, ejecutoras de Acompañamiento Social de Conformación del Nuevo Barrio - PAS CNB (proyectos habitacionales entregados y habitados por las familias).	08/10/20	7 profesionales SHS y 18 profesionales sociales EP.	<p>La SHS recogió previamente requerimientos de distintas comunidades de contar con el Servicio PAS CNB, debido a problemas de convivencia social y de administración de las copropiedades, lo que exige su reactivación.</p> <p>Las/os participantes comentaron las dificultades para contar con participación comunitaria en modalidad virtual.</p>

<p>Encuentro para profesionales del Área Social de EP Programa DS 27 (V. y U.) de 2016. Postulación Capítulo III Condominios de Viviendas (CV)</p>	<p>10/09/20</p>	<p>14 profesionales de la SHS y 100 profesionales sociales EP.</p>	<p>Se contó con plataforma Zoom de la UCSH, lo que permitió realizar en forma ininterrumpida la actividad y aseguró el ingreso de todas las personas interesadas en participar.</p> <p>Bienvenida y mensaje motivacional de la directora de la carrera de Trabajo Social de la UCSH.</p> <p>Los participantes, dan cuenta de requisitos de postulación de mayor dificultad de lograr en contexto de pandemia⁸.</p> <p>Las/os participantes manifestaron su satisfacción con la actividad, ya que les permitió resolver dudas y les proporcionó mayor seguridad en la preparación de la postulación.</p>
<p>Jornadas con profesionales sociales de las EP ejecutoras de proyectos DS 27 y DS 255 de mejoramiento de viviendas y equipamientos comunitarios.</p>	<p>01/04/21 02/04/20</p>	<p>14 profesionales SHS y 157 profesionales sociales EP.</p>	<p>Las orientaciones metodológicas ya se venían aplicando por parte de las EP.</p> <p>Estos proyectos generalmente son de corta duración (menos de 1 año), lo que permitió recoger experiencia de todo el ciclo de proyecto en contexto COVID-19. Participantes comentan que la mayoría de las reuniones durante la pandemia se han realizado con dirigentes, que los adultos mayores presentan dificultades para participar en modalidad online y que han utilizado la actividad visita domiciliaria y la llamada telefónica para llegar a este grupo etario.</p>

c. 2.) Sesiones de *cocuidado* para promover el bienestar emocional, físico y psicológico en tiempos complejos, dirigido a equipos ejecutores de ATS y supervisoras/es sociales. Surge como respuesta a la necesidad detectada por el equipo SHS, de generar un espacio de intercambio de herramientas para el desempeño del rol profesional social en condiciones de distanciamiento físico y exigencias por cumplimiento de productos. Esta actividad fue apoyada por el área de recursos humanos de Serviu, con la colaboración

8. Documentos exigidos para la aprobación de los proyectos y, en específico, al requisito de adjuntar foto de cédula de identidad a las declaraciones de ratificación de aprobación de proyectos.

de psicóloga y trabajadora social que diseñan en conjunto con la SHS las sesiones de *cocuidado*. Se realizaron dos sesiones, 8 y 9 de julio de 2020, en plataforma Zoom, con la participación total de 14 profesionales SHS y 55 profesionales Sociales de EP.

c. 3.) Sistema de supervisión social permanente a profesionales de las EP para la implementación de la ATS en contexto de pandemia. Cada profesional de la SHS es responsable de la supervisión de un grupo de EP. En este período las labores han incluido:

- Participación en reuniones virtuales con EP y comunidades.
- Revisión de informes para certificación de pagos de ATS.
- Revisión de propuestas de materiales audiovisuales y de las formas de entrega a las familias.
- Comunicación directa vía telefónica y/o correo electrónico por parte de supervisor/a social a profesional social de EP, para entregar o reforzar las orientaciones metodológicas para la ATS en contexto COVID-19.

e. Evaluación del proceso

El equipo de la SHS ha mantenido una actitud de evaluación permanente, identificando nuevos requerimientos en el dialogo constante entre supervisoras/es y ejecutores de las EP. Se distingue como hito de evaluación de proceso la respuesta a la Encuesta Aplicación del Plan de Ajuste en Planes de Acompañamiento Social (PAS) Periodo de Emergencia Sanitaria, solicitada por el Minvu, en enero de 2021, en el que se identifican los principales logros, aprendizajes, dificultades y proyecciones del trabajo en contexto de emergencia sociosanitaria. Esta evaluación forma parte de los registros utilizados para la sistematización.

6. APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA

Los aprendizajes de la experiencia se organizan a partir de los conceptos claves de política pública, rol del trabajo social en el área habitacional, trabajo comunitario, participación social, supervisión social e innovación social, y buscan responder las preguntas sobre los aportes de las adecuaciones metodológicas en la ATS en contexto COVID-19.

La experiencia analizada desde el concepto de política pública, permite reconocer grados de consolidación del área social en la oferta programática de la política habitacional, teniendo como antecedente de historia reciente la Nueva Política Habitacional y el fortalecimiento de la dimensión social en los proyectos habitacionales, al incorporar labores de asistencia técnica

del área social orientadas a involucrar a las familias y comunidades en la solución habitacional. La implementación de estas labores en contexto de pandemia, permitió dar cuenta de un área de política pública que no fue descartada por la emergencia sociosanitaria a pesar de las restricciones de distanciamiento físico.

El aporte del trabajo social para la continuidad del involucramiento de las familias en los proyectos habitacionales en contexto COVID-19, se pudo constatar a través de las gestiones desplegadas tanto desde el rol de supervisión social como desde el rol profesional social ejecutor/a de ATS. Se considera una ventaja compartir entre ambos grupos la formación y experiencia profesional en trabajo social comunitario, por la comprensión del proceso de planificación y de los procesos comunitarios de participación. Tal como señala Saiz B (2014), respecto del trabajo comunitario en esta experiencia para efectos de la continuidad de los procesos participativos de postulación y ejecución de los proyectos habitacionales, participación y organización son la misma cosa: *se participa organizándose*. En este sentido, para la implementación de la ATS ha sido fundamental conocer el funcionamiento de cada organización social y asumir a las y los dirigentes como el principal canal de comunicación con las familias.

Respecto de la participación social en los proyectos habitacionales en contexto COVID-19, siguiendo el espectro de la participación pública de Arnstein (1969, citado en Sánchez, 2015), la experiencia demostró distintos tipos de participación, siendo la más habitual la de tipo informativa. No obstante, se debieron desplegar metodologías y acciones presenciales y virtuales para asegurar una amplia participación en la toma de decisiones vinculantes, tales como aprobación del proyecto, nombramiento de comités de administración y asignación de las viviendas. Concretar estas actividades dependió en parte de la capacidad de gestión de los profesionales sociales de las EP y en forma significativa del nivel de organización, liderazgos y motivación de cada comunidad.

Para el desarrollo de esta experiencia, adherimos como SHS a la definición de participación aportada por Palma (como se citó en Fosis, 2017), y en coherencia las orientaciones metodológicas, buscaron favorecer el encuentro entre la oportunidad de la participación y las capacidades de participación en contexto de pandemia. Entonces se reconoce la responsabilidad de generar las condiciones para la participación y, en consecuencia, las actividades online deben ir acompañadas de aprestos digitales y los materiales audiovisuales deben ser de calidad.

Para favorecer una participación sustantiva en contexto COVID-19, se buscó asegurar a lo menos un involucramiento profundo de las/os dirigentes,

solicitando a las EP que las actividades sean diseñadas, convocadas y aprobadas con ellas/os; por ejemplo, decidir contenidos de una capacitación o de un material audiovisual o la forma en que se convocarán y realizarán las reuniones (virtual, presencial con aforos máximos). Asimismo, haber dado continuidad a los procesos participativos de toma de decisiones en los proyectos habitacionales se considera una ventaja por el sentido de pertenencia al proyecto y por la oportunidad de prevenir futuros conflictos

Una preocupación constante ha sido que las formas virtuales de relacionarse con las familias en los proyectos habitacionales debilitaran la participación. Las profesionales sociales de las EP dan cuenta de nuevas formas para comunicar e informar e incluso tomar decisiones con herramientas tecnológicas; sin embargo, también señalan que las urgencias y la utilización de instrumentos y medios de verificación son tantos, que se corre el riesgo de que sean la mayor preocupación de los profesionales, lo cual también se puede leer como un riesgo de debilitar los espacios de participación.

Respecto de la supervisión social, la experiencia permitió reconocer el carácter tradicionalmente normativo de la supervisión social como mecanismo para velar por el correcto uso de los recursos públicos destinados a financiar la ATS de los proyectos habitacionales. Asimismo, se instaló la necesidad de ampliar la visión de la supervisión social, recogiendo los objetivos planteados por Puig (2011). De este modo, las recomendaciones metodológicas se entienden como parte de la supervisión social toda vez que surgen en un ejercicio de reflexión y mejora continua a partir de preguntas y de ensayos de acción en el espacio del flujo de comunicaciones entre supervisores/as y ejecutoras/es. Estas orientaciones deben estar al servicio de la resolución de conflictos o dilemas propios de los procesos participativos de los proyectos habitacionales (cómo se aprueban los proyectos en modalidad on line, cómo se decide la asignación de las viviendas, cómo se elige un comité de administración provisorio, entre otras). Además, la supervisión en contexto COVID-19 debió abordar la promoción del autocuidado profesional, aspecto que no se había visibilizado antes de la pandemia. Cabe señalar que una de las acciones de supervisión más valoradas fueron los encuentros online de intercambio de experiencia y difusión de las estrategias metodológicas con los equipos sociales de las EP. Estos espacios de escucha y retroalimentación, aunque en formato online, se han realizado en el último año con mayor frecuencia en comparación con el tiempo preCOVID-19.

Desde el punto de vista de la innovación, tal como lo señala Alonso y Echeverría (2016), los equipos sociales en coherencia con su orientación hacia el cambio, en el contexto de pandemia han debido buscar nuevas soluciones a los desafíos impuestos por el distanciamiento físico, incorporando herramientas tecnológicas para la comunicación y rescatando antiguas prácticas

como la visita domiciliaria. El diseño e implementación de las orientaciones metodológicas COVID-19 en la ATS, dan cuenta de una innovación social porque incluyen un conjunto de acciones, que van desde el rediseño de procesos hasta el desarrollo de nuevas capacidades en las personas (Rodríguez y Alvarado, 2008). Más que evidenciarse un reemplazo de las relaciones presenciales, se han reconocido las ventajas de la mixtura entre lo virtual y lo presencial y la importancia de aplicar criterios de pertinencia. Por ejemplo, las personas adultas mayores, o las familias en situación de campamento siguen siendo grupos con una importante brecha digital. En esos casos cada vez que los protocolos sanitarios lo han permitido, la técnica privilegiada para llegar a las familias ha sido la visita domiciliaria o el “puerta a puerta” con medidas sanitarias de protección.

La innovación no implicó partir de cero descartando herramientas previas del trabajo social y en particular las destrezas propias del trabajo comunitario, entendido como una práctica “[...] para implicar a las poblaciones en la mejora de sus condiciones de vida” (Saiz, 2014, p. 5). En ese sentido, se buscó asegurar ciertos niveles de participación que superen lo informativo y se caractericen por la toma de decisiones vinculantes.

Las orientaciones metodológicas se instalaron como un piso y no como un techo, varios equipos profesionales sociales de las EP superaron las recomendaciones sobre el uso de herramientas y plataformas virtuales en la ejecución de la ATS, y/o respecto de nuevas antiguas prácticas presenciales, como la visita domiciliaria menos usada en intervenciones comunitarias en la ATS. Sin embargo, se reconoce que existe una heterogeneidad entre las EP que incluye casos con mayor precariedad desde el punto de vista de los recursos tecnológicos y de la cantidad de recursos humanos.

Por último, se deben mencionar como tensiones permanentes, la brecha digital que actúa como mecanismo de exclusión para ciertos grupos de la población, el riesgo de la sobrevaloración de la virtualidad por sobre la presencialidad y de las relaciones individuales por sobre las relaciones comunitarias en la gestión de los proyectos, debilitando el sentido de lo colectivo.

A modo de síntesis, se distinguen tres aportes principales de la experiencia sistematizada:

- Visibilización del aporte del trabajo social comunitario y de los dirigentes en los procesos participativos de proyectos habitacionales, desplegando estrategias para el ejercicio de distintos niveles de participación según impacto de las decisiones en la vida de las familias.
- Mejoras en la calidad de los materiales audiovisuales de apoyo utilizados en las actividades de ATS. Las orientaciones metodológicas fueron leídas

como flexibilidad y recibidas como una invitación a la creatividad. Si bien las mejoras en los materiales se presentan en forma heterogénea entre las distintas EP (depende de sus capacidades y recursos) se instalan mínimos deseables y se refuerza la atención de la supervisión en estos materiales que tienen la ventaja de su permanencia en el tiempo.

- Se incorpora entre las competencias para la supervisión social el contar con herramientas de diseño y evaluación de materiales audiovisuales.
- Se instaló en el equipo de supervisión y entre las profesionales encargadas de la ATS en las EP, la idea de un modelo de supervisión social *cooperativo*, que busca equilibrar los objetivos planteados por Puig (2011) –reflexión y la mejora de la tarea, la orientación a la resolución de conflictos y la promoción del autocuidado– con el enfoque normativo caracterizado por la verificación del cumplimiento de las labores de ATS. Un modelo cooperativo de supervisión también implica reconocer como espacio de retroalimentación y aprendizaje el intercambio de experiencias entre profesionales del área social de las distintas EP, toda vez que estas instancias se reconocen como fuentes de aprendizajes y modelamiento de buenas prácticas. La experiencia permitió visibilizar los distintos componentes de una supervisión social colaborativa, e identificar como principal debilidad la cantidad de recurso humano dedicado a la supervisión, por cuanto la demanda de tareas supera la capacidad horaria⁹. Corresponde precisar que el modelo de supervisión social se debe desarrollar en profundidad.

CONCLUSIONES

El ejercicio de sistematización arrojó como primer gran aporte la visibilización del trabajo social realizado en contexto de pandemia, tanto por parte del equipo de supervisión social como de los equipos ejecutores profesionales del área social de las EP.

La experiencia surgió como una urgencia por contexto de pandemia, lo que no significó ausencia de un proceso metodológico de planificación. El equipo de la SHS tuvo como primera y principal fortaleza el claro reconocimiento del propósito de favorecer la continuidad de los procesos participativos en los proyectos habitacionales incorporando cambios o innovación social en los modos tradicionales de la gestión social de los proyectos. Asimismo, se

9. No obstante, en contexto COVID-19 la participación de supervisoras/es en reuniones online con EP y comunidades alcanzó mayor frecuencia.

contó con la empatía y colaboración de los equipos sociales de las EP que también comparten el compromiso con las comunidades y con la continuidad de los proyectos, en una relación más directa con las familias. De este modo el escenario, aunque complejo en lo sociosanitario, fue favorable desde el punto de vista de las relaciones de colaboración entre profesionales del trabajo social.

Respecto de la participación, la entendemos como un derecho y también como un medio para mejorar las condiciones materiales de la calidad de vida. La participación tiene sentido y es efectiva cuando los intereses, necesidades inquietudes y motivaciones son trabajadas con las personas, cuando son sujetos y objeto de su propio desarrollo. En este sentido el desafío ha sido que las nuevas formas de relacionarse con las familias en los proyectos habitacionales por distanciamiento físico no debilitaran la participación, asumiendo la responsabilidad de generar las condiciones para la participación social.

La experiencia permitió reflexionar sobre el rol de la supervisión social de la asistencia técnica social, que en contexto preCOVID-19 se ha caracterizado por un fuerte componente normativo y administrativo. Hoy se hace necesaria una supervisión social más colaborativa que sin abandonar los aspectos reglamentarios, se enfoque en los objetivos de supervisión señalados por Puig (2011). En este sentido, las orientaciones metodológicas y los encuentros en mayor frecuencia con profesionales sociales de las EP, se constituyeron en los principales aportes. También se distinguen debilidades relacionadas con el número de profesionales del equipo para una supervisión más presente en las actividades con las comunidades (aunque cuando se trate de instancias virtuales).

Respecto del uso de las tecnologías de la comunicación, en el transcurso de la experiencia son notorias las competencias alcanzadas¹⁰, así como también la clara identificación de los requerimientos para un mejor desempeño, lo que ayudó a gestionar y concretar una capacitación sobre diseño de herramientas comunicacionales para el equipo de la SHS.

La innovación en la gestión social no se refiere solo al uso de la tecnología, los principales desafíos, se dan en comunidades con mayores brechas digitales, por edad o situación de mayor precariedad social. De este modo, más que evidenciarse un reemplazo de las relaciones presenciales, se han reconocido las ventajas de la mixtura entre lo virtual y lo presencial y la importancia de aplicar criterios de pertinencia.

10. Producción de videos, manejo de plataformas digitales para reuniones online y difusión de materiales, uso de formularios google para producción de información, entre otros.

Se destaca que esta experiencia que involucró tanto al equipo de supervisión social de Serviu Metropolitano, como a las contrapartes sociales de las EP que implementan directamente los programas habitacionales con la comunidad, ha sido un proceso de aprendizaje colectivo. Hemos utilizado dinámicas de grupo (educación popular), supervisiones directas y orientadoras para la acción, acompañamiento emocional a los profesionales en su gestión social en situación de crisis. Esto nos ha permitido avanzar en la supervisión, logrando pasar de un rol meramente fiscalizador y sancionatorio, a uno de trabajo complementario y colaborativo, en beneficio de la comunidad que participa en los proyectos habitacionales. Estos acuerdos y colaboraciones han sido plasmados en las *adecuaciones metodológicas en este periodo de pandemia COVID-19*, para contribuir a garantizar la participación de las comunidades, teniendo como horizonte alcanzar la integración comunitaria y cohesión social. En esta trayectoria se valora como una ventaja compartir la formación y experiencia profesional en trabajo social y en particular en trabajo comunitario, por la comprensión del proceso de planificación y de los procesos participativos, sin dejar de lado la dimensión ética del trabajo social comunitario de generar oportunidades para los sectores más postergados de la población.

Respecto de las proyecciones, la sistematización de la experiencia aportó aprendizajes desde la visión de dos actores profesionales, el equipo de supervisión social Serviu y los equipos de profesionales sociales de las EP ejecutores de la asistencia técnica del área social en los proyectos habitacionales; por lo tanto, el análisis aún es incompleto y se debe enriquecer reflexionando sobre estas nuevas estrategias metodológicas con las comunidades. Asimismo, en escenarios futuros, pospandemia, se propone no descartar las nuevas metodologías virtuales implementadas, asumiéndolas como un complemento y no como el reemplazo de la presencialidad por lo virtualidad. Para lograr el justo equilibrio en la mixtura metodológica se debería privilegiar atender las prioridades y condiciones de las comunidades, basándose siempre en diagnósticos situacionales que incorporen la dimensión de acceso tecnológico de las comunidades, pensando en que estamos siendo testigos de un cambio de ciclo, entre ellos de los modos de ejercer el derecho a la participación y a la construcción de un tejido social que aporte a la cohesión social y al habitar un territorio complejo y diverso, que convive con las tecnologías de información.

Por último, se considera necesario reflexionar con mayor profundidad sobre el rol del Estado y del trabajo social como garante del derecho al acceso a la vivienda y al barrio digno, tanto desde el punto de vista de los servicios e infraestructuras como de la convivencia social y seguridad humana en los territorios. La realidad de un territorio, sus habitantes y organizaciones, sus

recursos, sus potencialidades y restricciones, supera las posibilidades de un análisis fraccionado de las políticas públicas, que ya son fragmentadas. Se reconoce en los municipios un actor local clave con el que se requiere una mayor coordinación en los programas habitacionales, es indispensable trabajar con ellos, toda vez que conocen la diversidad y complejidad, de sus habitantes, los problemas y recursos del territorio, sus organizaciones, los ejes de conflicto que los separan y los intereses que les unen. Lo anterior representa un gran desafío para los equipos multidisciplinarios que colaborativamente y desde distintas instituciones y políticas públicas deberían orientar su labor a garantizar el acceso a viviendas adecuadas, barrios integrados y ciudades equitativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso Puelles, A., & Echeverría Ezponda, J. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos De Trabajo Social*, 29(2), 163-171. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51752>

Castañeda, P. y Salame, A. (2015). 90 años de Trabajo Social en Chile. *Cuaderno de Trabajo Social*. Ediciones Universidad Tecnológica Metropolitana. Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social- UTEM

Duarte, C. (2017). Trabajo social comunitario: perspectivas teóricas, metodológicas, éticas y políticas. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, España.

Fondo Solidario de Inversión Social (Fosis) (2017). Herramientas para la aplicación del enfoque territorial a escala comunal. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://corporacionterritorio.cl/descarga/>

Irarrázaval, I., Larrañaga, O., Rodríguez, J., Silva, E. y Valdés, R. (2020). *Propuestas para una mejor calidad del gasto y las políticas públicas en Chile*. Centro de Políticas Públicas UC.

Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Bogotá, Colombia: Cinde.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (marzo de 2019). Resolución Exenta 1.875, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba la asistencia técnica para el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2011) D. S. 49, que aprueba reglamento del programa fondo solidario de elección de vivienda.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2015). Resolución Exenta 1.875 (v. y u.). Fija procedimiento para la prestación de servicios de asistencia técnica, jurídica y social a programa de vivienda aprobado por el D. S. 49, (V. y U.), de 2011, y sus modificaciones.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2006). Decreto Supremo 255, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Reglamenta Programa de Protección del Patrimonio Familiar.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2016). Decreto Supremo 27, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Aprueba el Reglamento del Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios (Diario Oficial del 10 de febrero de 2018).

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (1978). D. S. 135, (V. y U.). Aprueba Reglamento del Registro Nacional de Consultores del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2020). DITEC. Ord. 401 lineamientos acerca de la aplicación de los planes de acompañamiento social en la actual emergencia sanitaria.

Puig, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social*, (24), 123-133. Recuperado de: https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36863

Rodríguez, A. y Alvarado, H. (2008). Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe. Chile: Cepal.

Sánchez, J (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18(43), 51-73. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67642415003>

Servicio Metropolitano de Vivienda y Urbanización (2016). Diagnóstico Comparativo sobre Políticas Sociales Habitacionales con Perspectiva de Género Chile-México. Santiago de Chile.

Tamayo, M. (1997). El análisis de las políticas públicas. En Bañón, R. y Carrillo, E. (compiladores). *La nueva Administración Pública*. Capítulo 11. Pp. 281-312). Madrid, España: Alianza Universidad.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional, salvo que se indique lo contrario.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
Atribución: debe otorgar el crédito apropiado a la Universidad Tecnológica Metropolitana como editora y citar al autor original.

Artículo de investigación aplicada

REFLEXIONES EN TORNO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD. UN ANÁLISIS DESDE EL DESARROLLO DE TALLERES DE REINserCIÓN SOCIAL EN LA COMUNA DE COPIAPÓ

REFLECTIONS ON SOCIAL INTERVENTION WITH PEOPLE DEPRIVED OF LIBERTY. AN ANALYSIS FROM THE DEVELOPMENT OF SOCIAL REINTEGRATION WORKSHOPS IN THE DISTRICT OF COPIAPÓ

Autora

DANIELA GUZMÁN SANHUEZA
JOSÉ ANDRÉS VILLARROEL LÓPEZ

Cómo citar este artículo:

Guzmán, D. y Villarroel, J. (2021). Reflexiones en torno a la intervención social con personas privadas de libertad. Un análisis desde el desarrollo de talleres de reinserción social en la comuna de Copiapó. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1(17), 83-108, Universidad Tecnológica Metropolitana.



DANIELA GUZMÁN SANHUEZA

Universidad de Atacama, Copiapó.

Correo electrónico: daniela.guzman@uda.cl.

 <http://orcid.org/0000-0001-7905-309X>.

JOSÉ ANDRÉS VILLARROEL LÓPEZ

Universidad de Atacama, Copiapó. Correo electrónico:

jose.villarroel@uda.cl.

 <https://orcid.org/0000-0002-6588-099>.

*Artículo recibido el 30 de agosto de 2021
aceptado el 9 de noviembre de 2021*

Resumen

La actual tasa de encarcelamiento en Chile indica que se sitúa por sobre el promedio latinoamericano. En este contexto la reinserción social no solo se convierte en un anhelo, sino en una necesidad para asegurar la convivencia y vida en sociedad.

Objetivo: con el propósito de retroalimentar la intervención con personas privadas de libertad del Centro de Cumplimiento Penitenciario de Copiapó (CCP), en este artículo se analiza la implementación y desarrollo de los talleres de reinserción social, ejecutados por el Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Atacama, durante los años 2017 y 2018. Este análisis se realiza en el contexto de una sistematización de la experiencia por parte del equipo ejecutor, utilizando la propuesta de Sandoval, quien establece un flujo de carácter circular que orienta su contribución a la retroalimentación. Se realiza una contextualización y descripción de la experiencia, que, a través de la reflexión crítica, se logra reinterpretar desde los elementos que la condicionan o tensionan, contrastando la práctica con los referentes teóricos, contextuales y disciplinares.

Resultados: se definen tres dimensiones de análisis de la intervención profesional grupal, orientadas a la reinserción social: conceptualización de la reinserción social como derecho o beneficio, construcción de las personas privadas de libertad como sujetos históricos y coherencia entre las dimensiones de la intervención profesional.

Conclusiones: las personas privadas de libertad corresponden a una categoría social que va en aumento en nuestro país y que ha sido destinataria de una política pública fraccionada y segmentada. La actual tasa de encarcelamiento en Chile indica que se sitúa por sobre el promedio latinoamericano. En este sentido, nuestro país sigue un modelo de reinserción que desarrolla actividades dirigidas a reducir el riesgo de reincidencia, acciones de simulación que muchos países han dejado de realizar, o, por lo menos, lo han hecho de manera paulatina.

PALABRAS CLAVE

reinserción social,
intervención social,
personas privadas
de libertad,
derechos humanos

Abstract

People deprived of liberty correspond to a social category that is increasing in our country and that has been the recipient of a fragmented and segmented public policy. The current incarceration rate in Chile indicates that it is above the Latin American average. In this sense, our country follows a reintegration model that develops activities aimed at reducing the risk of recidivism. The social reintegration workshops, carried out by the Department of Social Work of the University of Atacama during the years 2017 and 2018, address these issues, through an intervention process developed with a group of people deprived of liberty from the Penitentiary Compliance Center of Copiapó (CCP). The objectives of this intervention were to be able to provide tools and strengthen its re-socialization process. This was carried out through a series of workshops based on the collective reflection of the tensions that Persons Deprived of Liberty face in the reintegration process, an experience that was systematized by the executing team and that defines three relevant aspects to consider in group professional intervention, oriented towards social reintegration: conceptualization of social reinsertion as a right or benefit, construction of people deprived of liberty as historical subjects and coherence between the dimensions of professional intervention.

KEYS WORDS

social reintegration,
social intervention,
people deprived
of liberty, human
rights.

1. ANTECEDENTES

Las personas privadas de libertad corresponden a un grupo de la población que va en aumento en nuestro país. Así lo indica la actual tasa de encarcelamiento en Chile, que lo sitúa por sobre el promedio mundial y latinoamericano. Según datos obtenidos en la plataforma virtual Prison Insider (2020), que compila, verifica y sintetiza los datos disponibles sobre las prisiones del mundo, la tasa de encarcelamiento en Chile por cada 100.000 habitantes es de 232 y la ocupación carcelaria es del 100%. Es decir, Chile cuenta con 113 establecimientos de privación de libertad, los cuales están altamente exigidos en su capacidad, tanto estructural como técnica. Según la última actualización de Gendarmería de Chile la población atendida, correspondiente a la población penal (personas vigentes en el Sistema Penitenciario por cumplimiento de penas o privadas de libertad por disposición de tribunales) más la población pos penitenciaria, suman 113.662 personas (Gendarmería de Chile, 2021).

Los costos asociados a esta situación son múltiples. Existe un costo económico, que por lo demás queda muy por debajo de cumplir con los mínimos establecidos. Según cifras del gobierno de Chile, la mantención de cada persona en prisión tiene un costo de 724 mil pesos mensuales (información parte del oficio que el Ministerio de Justicia envió a la Comisión de Constitución del Senado en 2017), situando al país sobre la media del gasto público en el sistema penitenciario, medido como porcentaje del PIB (Jaitsman, 2016). Aun así, en 2018 el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), en su informe anual, reporta hacinamiento, celdas sin agua y maltratos. Por otro lado, la ineficiencia de la privación de la libertad como medida de corrección queda evidenciada en el constante aumento de las tasas de reincidencia (Alcaíno, 2018).

En la actualidad existe consenso en que la forma de responder desde el Estado a las conductas antisociales y penadas por la ley, requiere de un trabajo promocional de reinserción social en el contexto restrictivo de la libertad. El concepto de *reinserción social* de las personas privadas de libertad se fundamenta en los múltiples tratados que el Estado de Chile ha ratificado y que se orientan a constatar el cumplimiento de los estándares de derechos humanos. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) establece los estándares mínimos, mencionando en específico que el derecho a “la educación, el trabajo y la recreación son fundamentales de llevarlos a cabo en los centros penitenciarios, pues promueven la rehabilitación y readaptación social de los internos” (Centro de Derechos Humanos - UDP, 2018, p. 389). Existe una relación directa entre la reinserción social que se alcanzará y el ejercicio de los derechos sociales, tal como lo definen los siguientes autores:

Cuando el infractor logre alcanzar una participación activa y prosocial en su entorno comunitario, logrando satisfacer sus necesidades a través de medios lícitos y el ejercicio pleno de sus derechos sociales. En ese sentido, toda intervención en el marco del sistema judicial que apunte a contribuir a este objetivo con mecanismos de acción estructurados y planificados, individuales, grupales o sociales, será considerada por lo tanto una intervención para la reinserción social (Morales, Welsch, Cárcamo, Aguilar y Sosa, 2015, p. 12).

Ya en 2009 el Consejo para la Reforma Penitenciaria detallaba en su informe la restringida y débil oferta programática de reinserción en el país y el insuficiente presupuesto destinado a esta área. Se mencionaba la poca capacitación y especialización del personal a cargo de los programas de reinserción y rehabilitación y la necesidad de renovar la estructura de enseñanza y capacitación de los funcionarios de Gendarmería, agregando obligatoriamente el estudio de materias relativas a los derechos humanos de la población interna. El conocimiento por parte de Gendarmería de los derechos y garantías de las personas privadas de libertad, es relevante para dar sustento a cualquier acción que apunte a la reinserción.

Contextualización de la experiencia

Si bien se han generado iniciativas para abordar el compromiso de reinserción, no fue hasta el año 2017 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del trabajo realizado por el Comité para la reinserción social compuesto interdisciplinariamente por academia, instituciones pertinentes, exministros/as y organizaciones de la sociedad civil, presentó la primera Política Pública de Reinserción Social, orientada a la generación de herramientas y programas permanentes que permitan disminuir la reincidencia de las personas que han infringido la ley (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Con ello se inició el proceso de implementación de los lineamientos y programas asociados con este objetivo.

La política pública de Reinserción Social en Chile se define como: “el proceso orientado a la plena integración a la sociedad de una persona que ha sido condenada por infracción a la ley penal” (Ministerio de Justicia y Derechos humanos, 2017, p. 8), el cual se considera un proceso sistemático e integral, que inicia con el periodo de condena y persiste hasta el retorno de su vida en comunidad. Para ello se trabaja en torno al modelo de intervención establecido en la política de reinserción social, que dispone de programas específicos para la población penal. El programa de reinserción social, en convenio con el Ministerio del Interior, establece una oferta de intervención orientada en la aplicación del modelo Riesgo-Necesidad-Responsividad (R-N-R) que implica el desarrollo gradual de *módulos*. El programa contempla

la atención de quienes acceden a beneficios como salida dominical y salida controlada al medio libre, como también a personas que se encuentran solo en intervención para próximamente postular a beneficios penitenciarios. Se desarrollan actividades dirigidas a reducir el riesgo de reincidencia al impactar directamente en los factores criminógenos asociados con el delito. Se incluyen acciones y programas que buscan resolver los déficits que presentan las personas condenadas y que actúan como obstáculos en su proceso de reinserción social. Los ámbitos de acción son el funcionamiento emocional y cognitivo deficiente, falta de planificación y de habilidades de autocontrol, dificultades interpersonales y de resolución de conflictos, tratamiento de adicciones, manejo de la violencia, entre otras (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

Según la División de Reinserción Social (2016) el modelo R-N-R se basa en:

- Principio de riesgo: que se orienta a ajustar las intervenciones al riesgo de reincidencia, focalizando los recursos en aquellos con riesgo medio y alto.
- Principio de necesidad: focalizando la intervención en las necesidades criminógenas identificadas.
- Principio de responsividad: que implica considerar las características individuales (edad, elementos culturales, dificultades de lectoescritura, etc.) y privilegiar las técnicas cognitivo-conductuales en la intervención.
- Principio de discrecionalidad profesional: que implica hacer uso, en ciertos casos y situaciones, del juicio profesional.
- Principio de integralidad: que indica el no alterar el contenido ni el orden de los programas de intervención, cautelando su desarrollo acorde con las directrices planteadas.

Los tres conceptos utilizados para nombrar el modelo –riesgo, necesidad y responsividad– se trabajan de forma sucesiva, empezando por una valoración del riesgo de reincidencia del sujeto para luego realizar una intervención orientada a reducirlo. El segundo concepto corresponde a las necesidades del sujeto en términos criminológicos; es decir, los factores que constituyen un riesgo para que se implique o reincida en hechos delictuales tales como, el alcoholismo, la impulsividad o baja capacidad de empatía. Estos factores se convierten en necesidades criminógenas, en las que se debe intervenir si se quiere reducir la reincidencia. El tercer concepto que forma parte del RNR es el de responsividad, el cual plantea que se deben ajustar las intervenciones a la persona y no a la inversa, debido a que el sujeto posee necesidades, características, estilos de aprendizaje particulares, entre otras, las que se

deben considerar para adaptar la intervención con el objetivo de aumentar el éxito (Cárcamo; Flandes, López y Ovalle, 2017).

Los módulos corresponden a partes de los talleres de *retorno a la comunidad* y *retorno a la familia*, que se desarrollan en el marco del modelo R-N-R, que se establece en la política.

Los talleres de reinserción social, ejecutados por el Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Atacama, son parte de la estrategia de intervención hacia la reinserción social y corresponden a los Módulos de Retorno a la Comunidad, donde se abordan estas temáticas a través de un proceso continuo y constante. Estas acciones se desarrollan con un grupo de personas privadas de libertad en el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Copiapó, y que, dentro de su perfil, cumplen con buena conducta, estabilidad emocional, motivación para participar y son parte del Programa Privados de Libertad (PPL). Se trabaja con la población penal condenada, masculina y femenina, determinada acorde con las necesidades de intervención según Inventario para la Gestión Caso/Intervención (IGI) utilizado para definir riesgo, necesidad y responsividad de cada interno e interna, el cual identifica factores de riesgo de reincidencia en 8 áreas –educación y empleo, familia y pareja, uso del tiempo libre, pares, problemas de alcohol y drogas, actitud procriminal, patrón antisocial e historia delictual– y consecuentemente determina necesidades de intervención (Letelier; Cerda y Díaz, 2019). Esta perspectiva responde a la mirada de la intervención como acción experta compensatoria, que se materializa en la entrega de servicios y asistencia, que pone el foco en las condiciones personales de las personas privadas de libertad y que aborda de manera periférica y secundaria los aspectos macrosociales derivados de las condiciones del medio socioeconómico y cultural. Pero la intervención social excede la práctica profesional y la acción orientada a responder a demandas específicas y personales. Tal como menciona Moreno y Molina (2018), la intervención social “no es un actuar profesional aislado, sino que hace parte de un conjunto de condiciones políticas, históricas, económicas y éticas que son puestas en escena” (p. 2).

La intervención desde el trabajo social orientada a la transformación, requiere de tres aspectos fundamentales para establecer su pertinencia. Estos son: la consistencia teoría-práctica, que se visualiza en la relación y retroalimentación mutua entre los elementos teóricos que la respaldan y la experiencia práctica; impacto en la dimensión ética-política, en tanto la implementación de esta estrategia implica el compromiso con los derechos humanos y la adherencia a reconocer la reinserción como tal; y la dimensión operativa, que centra su interés en los aspectos metodológicos (Iamamoto, 2003). Todo esto se materializa en una práctica transformadora.

La intención de sistematizar la experiencia de intervención socioeducativa grupal (talleres) de reinserción social y sus alcances en el ámbito institucional y disciplinar, se focaliza en la necesidad de retroalimentar y monitorear la coherencia del programa con el modelo de reinserción social y el trabajo social, que promueve el proyecto educativo de la Universidad de Atacama. Para ello fue necesario analizar la experiencia de intervención de manera estructurada y sistemática durante los años 2017 y 2018.

2. ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

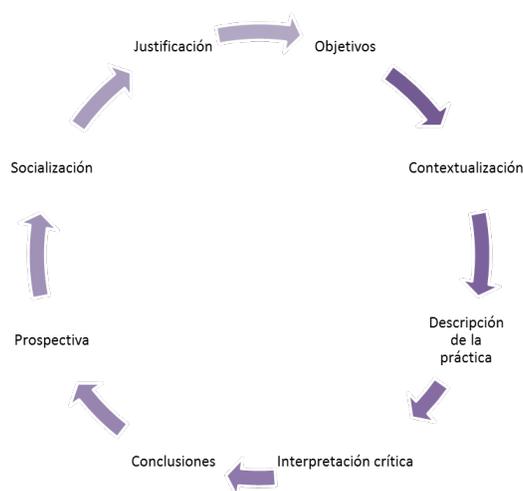
La sistematización de experiencias involucra una unión virtuosa entre la intervención, tan común en la práctica profesional del Trabajo Social, y la investigación, orientada a la generación sistemática de conocimiento. Es concebida como una manera de extraer y hacer comunicables los conocimientos que se producen en los proyectos de intervención en la realidad, con intencionalidad de transformación (Barnechea y Morgan, 2010). Promueve la reflexión en torno a una experiencia, la cual puede derivar en transformaciones a la misma, a los roles que se están cumpliendo, a la toma de conciencia de la actoría de quienes participan, a los elementos estructurales que influyen en la experiencia, entre otras.

Para la realización de la sistematización de esta experiencia se utiliza la propuesta metodológica de sistematización de Sandoval (2016), que establece como foco principal la vinculación con un problema concreto, que en este caso es la pertinencia de la intervención grupal para la reinserción social, la flexibilidad metodológica y el trabajo intelectual colectivo que promueva la reflexión y producción de conocimiento: “La sistematización relaciona los procesos inmediatos con su contexto, confronta el quehacer práctico con los supuestos teóricos que lo inspiran, sustentándose en una fundamentación teórica y filosófica sobre el conocimiento y sobre la realidad histórica social” (Sandoval, 2016, p. 114). Esta metodología se encuentra al completo servicio de los objetivos de retroalimentación que se han definido como propósito final de este ejercicio reflexivo y analítico.

La sistematización presenta distintas modalidades. La desarrollada en el contexto de esta experiencia fue realizada por el equipo ejecutor al final de la experiencia de intervención, pues, tal como menciona Expósito y González (2017), la sistematización “no debe pensarse como reservada a especialistas, son más bien los colectivos de los proyectos, es decir, los equipos que ejecutan los proyectos quienes deben ser los principales sujetos de la sistematización” (p. 2).

Las etapas, si bien siguen un orden, son flexibles. Esto les permite obtener conocimiento de manera sistemática pero no estar sujetas al método o modelo seguido. Finalmente, esta herramienta se justifica en tanto se adapte a la práctica. Cuando no suceda esto, al igual que en los procesos de intervención, el modelo debe tensionarse y no la práctica adaptarse al modelo. Además, se establece que el proceso es cíclico, tal como lo refleja el siguiente esquema:

Imagen 1. Etapas proceso sistematización



Fuente: elaboración propia.

Las primeras etapas del proceso de sistematización son de carácter descriptivo, ya que reflejan los elementos más objetivos de la experiencia, estableciendo características que contextualizan la intervención y la sitúan en torno a un contexto político, social y cultural específico, focaliza en la población penal participante y describen la práctica, recopilando información de forma ordenada, sistemática y en línea de tiempo.

- **Justificación:** en esta etapa inicial se trabaja en torno al análisis de las siguientes preguntas: ¿qué se quiere sistematizar? y ¿para qué se sistematiza? Definiéndose lo siguiente: se quiere sistematizar la experiencia de intervención socioeducativa grupal (talleres) de reinserción social y su alcance en el ámbito académico, institucional y disciplinar. Para retroalimentar a la institución y a la academia respecto de la intervención con personas privadas de libertad, monitorear coherencia del programa y mejorar la puesta en práctica del modelo de reinserción social en el CCP Copiapó.

- **Definición de objetivos:** es una de las etapas más relevantes por realizar, pues determina la línea de acción posterior. Sabiendo cuál es el propósito de la sistematización, se logra obtener una participación más involucrada en el desarrollo de la experiencia. Para la definición de objetivos fue importante establecer criterios de priorización, pasando de contar con cuatro objetivos específicos a focalizarse en dos, que son los que representan mayor posibilidad de acción desde la práctica profesional.
- **Contextualización:** esta etapa refiere a situar la intervención desde antes de comenzar con las sesiones, tanto en términos programáticos como en las características propias de la población penal con la cual se va a trabajar. Se utiliza la revisión de documentación secundaria y las entrevistas al equipo psicosocial de Gendarmería de Chile, quienes realizan un proceso de inducción al modelo de intervención y al trabajo con personas privadas de libertad. La población penal está constituida mayoritariamente por hombres, entre 19 y 40 años. La mitad está condenada por delitos contra la propiedad y tráfico de drogas.
- **Descripción de la práctica:** se realiza de manera secuencial a través del reporte de cada sesión y del contraste obtenido desde la planificación inicial. Desde esta tarea, no solo se reporta lo que sucede, sino las interacciones que se presentan, reacciones de quienes participan de la sesión, comodidad/incomodidad que se visualiza al trabajar ciertos temas, entre otros.

En una segunda instancia debe entenderse que la sistematización busca tener una comprensión más profunda de la práctica reconstruida ordenadamente, con el fin de establecer los factores que interactúan en dicha realidad. En este sentido, se debe aportar mediante la reflexión nuevos conocimientos surgidos de la realización de los talleres, reorientando la misma para dar respuesta a las necesidades observadas; es así como los nuevos conocimientos permiten transformar la práctica según la teoría y las realidades sociales existentes. Todo ello permite comprender una realidad, analizarla y estudiarla con el fin de aprender desde y por la práctica o experiencia vivida (Sepúlveda, 2021).

- **Interpretación crítica:** esta parte de la experiencia requiere de la participación ampliada del equipo psicosocial de Gendarmería, encargado de la implementación del modelo R-N-R en el centro penitenciario, y se centra en analizar la propia trayectoria en los procesos. Esta interpretación crítica se realiza a través de la técnica de entrevista grupal, semiestructurada, que proyecta tanto la identificación de discursos individuales como la construcción de un discurso colectivo. Es en este momento en que se organizan los focos de interés en tres categorías, que

son: Consistencias, Coherencias y Utilidad en la experiencia profesional sistematizada.

- **Construcción de conclusiones:** las conclusiones se levantan como resultado de la organización de ideas que derivan del análisis y evaluación de las sesiones realizadas en el taller y surgen con el propósito de mejorar la práctica para hacerla más coherente en el futuro con el modelo R-N-R y los propósitos de reinserción. Son estructuradas en debilidades o factor de debilidad o desgaste de la práctica y factor dinamizador de la misma.
- **Prospectiva:** como una forma de avanzar aún más en el proceso de análisis se realiza a través de un ejercicio FODA la proyección de la práctica de los talleres socioeducativos grupales y su coherencia con el modelo R-N-R.
- **Socialización:** la socialización realizada implica la posibilidad de obtener devuelta comentarios, percepciones, lecturas particulares, etc., que representan insumos que siguen aportando a la práctica. Cada momento de socialización con diferentes grupos objetivos entrega esa posibilidad; por tanto, se aprovechan estas observaciones para seguir retroalimentando la práctica.

En ambas instancias la técnica de recolección de información es la observación participante, en tanto en el desarrollo de la experiencia se establecen elementos permanentes que son observados de manera sistemática por el equipo facilitador. Así también se utiliza la auto-observación, que es documentada a través del registro de impresiones del desempeño propio en cada sesión. De manera complementaria se realiza la revisión documental de fuentes secundarias institucionales, legales y teóricas-disciplinares que nutren la reflexión, entregando información oficial, estandarizada y/o científica.

3. RESULTADOS

3.1 Descripción de la experiencia

Los talleres realizados durante el periodo 2017-2018 contaron con la participación de un aproximado de 10 personas por sesión. Su implementación estuvo a cargo del equipo psicosocial de CCP de Copiapó y su ejecución la realizó el equipo liderado por el programa Centro Intervención y Estudios Sociales (CIES), del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Atacama, quienes aplican la propuesta metodológica desarrollada en el Manual del Módulo de intervención especializado en integración social de la Universidad Alberto Hurtado. Los talleres corresponden a una actividad dentro de los programas especializados, específicamente está dentro de

los programas de preparación para el egreso o bien que se encuentran en proceso de intervención.

Las sesiones se realizaron de manera semanal, de duración 90 minutos y con máximo de 10 participantes por taller. Fueron realizadas en la biblioteca del CCP Copiapó. El detalle de los talleres es el siguiente:

Tabla 1. Talleres de reinserción social 2017 y 2018, Centro Penitenciario Cerrado de Copiapó

Taller	Objetivo	Temas trabajados
Retorno a la comunidad , Taller compuesto por 9 sesiones.	Desarrollo de competencias específicas para el retorno a la vida en comunidad, que faciliten la integración social de las personas que han vivido una experiencia de reclusión.	<ul style="list-style-type: none"> La importancia de la presentación personal. Comunicación corporal. Lenguaje formal e informal. Petición asertiva de derechos vulnerados. Respeto del derecho de los otros, reconocimiento y respeto a las normas sociales. Reconocimiento de redes sociales (personas e instituciones). Redes disponibles para el retorno a la comunidad. Reconocimiento de documentos y procedimientos administrativos de servicios sociales en la comunidad. Reflexión de lo trabajado en los talleres. Dilemas morales. Reconocimiento de posturas morales personales y de otros. Habilidades cognitivas y emocionales. Reconocimiento del valor y del respeto para la convivencia social. Aplicación de estrategias para el abordaje de dilemas aplicados a la vida real. Identificación de valores importantes y significativos.
Módulo n.º 4: Cómo resolver situaciones de mi vida que plantean una disyuntiva. Compuesto por 7 sesiones.	Estimular el pensamiento prosocial a través del posicionamiento individual y grupal frente a dilemas morales.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de elementos presentes en el discurso dominante sobre la identidad delictual. Identificación de creencias, sentimientos y conductas utilizadas para satisfacer valores. Reflexión sobre una nueva imagen de sí mismo/a. Reflexión sobre posibilidades futuras y elaboración de proyectos personales. Evaluación de impacto personal sobre lo aprendido.
Módulo n.º 6: Conociendo más acerca de mí mismo. Compuesto por 7 sesiones.	Favorecer la conformación de un discurso o narrativa al discurso dominante de construcción y deconstrucción de identidad delictual.	

Fuente: elaboración propia, 2019, basado en el Módulo de Intervención especializado en integración social, de la Universidad Alberto Hurtado.

El taller denominado Retorno a la Comunidad fue el primero en implementarse y se compone de 9 sesiones. Se organiza con la participación de mujeres y hombres, siendo el único de carácter mixto. Desde su sesión inicial se visualizó la necesidad de formación y empoderamiento del equipo facilitador, en consideración de la complejidad de la intervención y el contexto privativo de libertad. A partir del módulo 4 y 6 se comenzó a incentivar la reflexión en torno a la importancia de nuestra conducta en la convivencia social y en la interacción con otras personas, profundizando en elementos personales y proyectando a proyectos futuros. En total, se realizaron 23 sesiones de trabajo de 2 horas cronológicas aproximadamente cada una, divididas en dos años.

Desde las primeras sesiones fue importante trabajar en torno a los prejuicios, dismantelar resistencias y revertir la baja disposición, derivadas de experiencias en intervenciones previas incompletas o no cerradas. Debido a que la participación en los talleres está supeditada a la situación penal, esta preocupación se mantiene en la ejecución de los próximos talleres, pues el grupo de participantes sufre salidas y entradas, lo que se establece como un obstaculizador de la intervención. Los temas trabajados en el taller tienen una connotación instrumental, en tanto entregan herramientas para la reincorporación a la comunidad luego de cumplir condena, desde la construcción de un currículo hasta el manejo del lenguaje verbal y no verbal. Sin embargo, en las sesiones se destacan reflexiones por parte del grupo orientadas a visualizar aspectos macros o estructurales que inciden en la situación. Si bien se reconoce la responsabilidad individual en la privación de libertad, las personas reconocen que existen obstáculos para la reinserción social que van más allá de la voluntad personal y que se hacen concretas luego de finalizar las condenas.

La falta de un equipo consolidado en materia de reinserción y lo nuevo de la implementación de la política en la región, genera un escenario de incertidumbre respecto de las adecuaciones necesarias de incorporar en la intervención. La concentración de objetivos altamente desafiantes en relación con la intervención de la población penal en un equipo acotado de trabajo, provoca sobrecarga que finalmente focaliza a los y las profesionales a cumplir con las metas administrativas, más que asumir innovaciones en las estrategias de intervención.

Por otro lado, la infraestructura, disposición horaria y acceso a la población penal representan elementos que, si bien son de resorte de la institución de Gendarmería, no son de fácil modificación, pues responden a estándares nacionales. Por lo tanto, la intervención debió adecuarse a las normas internas y rutinas preestablecidas. La disposición de un lugar adecuado con iluminación, espacio y ventilación es relevante a la hora de generar un ambiente

agradable para el trabajo grupal. Así también la disposición horaria era de 1 hora semanal, sin posibilidad de extenderse. Esta estructura horaria era un obstáculo especialmente evidente cuando las sesiones lograban establecer grados de confianza entre los participantes, maximizando la participación e involucramiento en los temas trabajados, lo que implicaba la interrupción de la sesión y la división de la misma.

También se releva la presencia de facilitadores en el proceso de intervención, dado principalmente por la articulación entre academia y Gendarmería, tanto en el diseño (Universidad Alberto Hurtado y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) como en la implementación a nivel local (Universidad de Atacama y Gendarmería).

3.2. Interpretación crítica

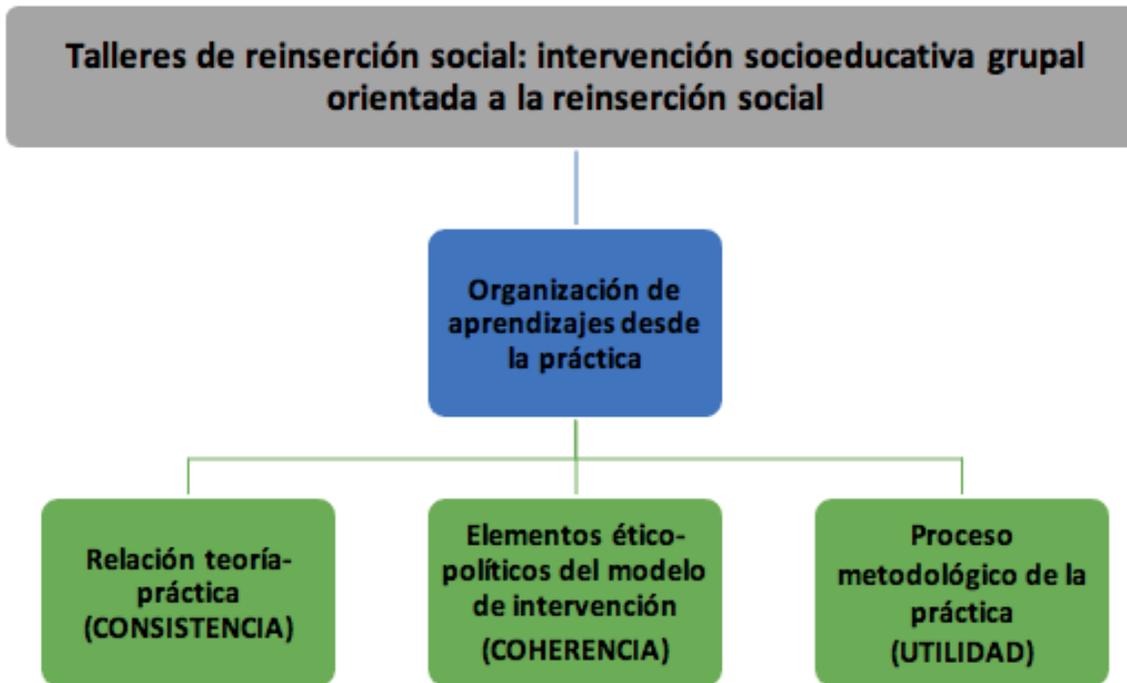
En esta etapa de la sistematización se organiza la información recolectada durante la intervención y, en un proceso de reflexión, se releen los resultados desde el contraste con los elementos teóricos, metodológicos y ético-políticos.

Entendiendo que los objetivos de esta sistematización se orientan a analizar la experiencia de intervención con personas privadas de libertad del Centro Penitenciario de Copiapó, realizados entre los años 2017 y 2018, los resultados fueron organizados en las siguientes dimensiones:

- Consistencia: referida a la relación teoría-práctica.
- Coherencia: referida a la aplicación de los elementos ético-políticos del modelo de intervención.
- Utilidad: referida a los aspectos operativos de la intervención grupal.

Desde estas tres dimensiones de análisis se organizan las reflexiones del equipo ejecutor.

Imagen 2. Organización temática de los resultados



Fuente: elaboración propia, 2019.

Para poder comprender la participación del trabajo social en un escenario particular, como es la intervención profesional en el marco de la reinserción social, primero hay que comprender las dimensiones que lo componen. Estas dimensiones son la teórico-metodológica, la técnico-operativa y la ética-política. Se debe tener en cuenta que no están aisladas una de la otra, sino que, por el contrario, están completamente articuladas por la instrumentalidad de la profesión (Iamamoto, 2003). La intervención profesional considera una *competencia teórica*, que se refiere a la comprensión de los problemas; una *competencia técnica*, es decir, una capacidad para instrumentar esa mirada en la acción cotidiana, y una *competencia política*, que permite discriminar y elegir medios y fines (Netto, 2004).

3.2.1. Consistencia. Respecto de la relación entre teoría y práctica

La consistencia de la intervención en el proceso de reinserción social radica en establecer el vínculo entre los aspectos teóricos fundantes y la materialización de estos en la práctica. Así entonces, el primer aspecto que se visualiza en la experiencia es la necesidad de establecer con claridad cómo se configura el proceso de reinserción por parte de los actores que intervienen. Su conceptualización y concepción es relevante para poder

determinar el comportamiento y motivación que demostrarán en el proceso, considerando que la motivación ejerce un poderoso control conductual (Galán y Moraleda, 2018).

En este aspecto, en la experiencia en los talleres de reinserción social, se presentan distintos estadios motivacionales de las personas privadas de libertad participantes de la experiencia; donde prima una motivación extrínseca, reflejada en el comportamiento de tipo ganancial. Esto se ve reforzado por la idea de que el acceso a participar en los talleres permitirá acceder luego a beneficios intrapenitenciarios, tales como salidas dominicales, acceso al Centro de Estudio y Trabajo (CET), trabajar en los casinos de personal e internos, entre otros. Su participación es ponderada y valorada institucionalmente como un elemento que se debe considerar para postular o mantener beneficios.

Esta situación representa un obstáculo en el desarrollo de los objetivos de los talleres, pues, tal como lo indica el conocimiento acumulado al respecto, la motivación inicial es relevante para el manejo de expectativas de los participantes y su involucramiento genuino en las temáticas abordadas. El involucramiento incluye las dimensiones de comportamiento, emoción y cognición (Enjuanes y Morata, 2019).

Los principios del modelo R-N-R se complementan con la aplicación del Modelo Transteórico del Cambio, impulsado por Prochaska y Di Clemente, y que en su eje central asume la capacidad que tiene la persona para cambiar su comportamiento. Desde esta perspectiva, se entiende que los profesionales no solo son responsables de orientar a las personas a quienes atienden o intervienen, sino también de generar estrategias motivacionales destinadas a disminuir resistencias, ofrecer alternativas, reducir la deseabilidad social y clarificar los objetivos de cambio propuestos (División de reinserción social, 2016).

Asimismo, es importante tener en cuenta que este tipo de intervención se genera en un contexto coercitivo, en donde los programas de reinserción son parte de una técnica de regulación de la marginalidad que permite manejar a las clases sociales más desaventajadas, que habrían sido anteriormente abandonadas por el propio Estado (Wacquant, 2010). Hay que trabajar en estas resistencias y desconfianzas, estableciendo el espacio de los talleres como un lugar protegido, que debe estructurarse y establecer sus propias reglas y límites que regulen la interacción. La experiencia en la participación de los talleres permite visualizar, por parte del equipo, la puesta en práctica de habilidades sociales básicas de las personas privadas de libertad, necesarias en su proceso de resocialización.

Se constata la necesidad de generar procesos psicosociales restauradores previos a la intervención grupal desarrollada en los talleres. Esto se explica debido a la cronicidad de los problemas asociados a los factores de riesgo que genera en este grupo la necesidad de una intervención de mayor profundidad y de tipo terapéutica anterior a la socioeducativa. Debido a la cantidad de casos y lo reducido del equipo psicosocial del centro, esto se da, en el mejor de los casos, de forma simultánea.

Por tanto, y en relación con lo mencionado anteriormente, el manejo de la narrativa como técnica y método permite complementar de mejor forma los procesos individuales con los grupales. El enfoque narrativo tiene en cuenta los acontecimientos vividos, el contexto, las creencias de cada persona. Asume que las personas tenemos habilidades, capacidades y creencias que nos ayudan a reducir la influencia de las dificultades a las que, inevitablemente, nos enfrentamos a lo largo de nuestras vidas.

Si bien existe un vínculo directo en entender que la narrativa se asocia a lo individual y terapéutico únicamente, no es impropio establecer sus virtudes al servicio de la intervención grupal. Se requiere mayor comprensión y formación en la narrativa como técnica y método por parte de quienes trabajen con personas privadas de libertad, pues el relato se constituye en el medio mediante el cual se desarrolla el proceso, como una realidad discursiva (Guerrero, 2014). Sin embargo, desde el modelo R-N-R se establece utilizar técnicas para promover el cambio de los patrones de conducta desadaptados o problemáticos, basándose en el enfoque cognitivo-conductual.

Se visualizan dos conductas extremas que reflejan las tendencias que experimentan quienes fueron parte de la intervención grupal. Por un lado, se produce la normalización de la conducta delictiva, utilizando distintos argumentos que la explican, refuerzan y justifican y, por otro, tendencias a la deseabilidad social, representado en la necesidad de responder a una conducta prosocial. Las respuestas de las personas participantes se manifiestan desde lugares comunes, discursos aprendidos sobre la base de lo considerado correcto. El asumir un rol que corresponde a una etiqueta asociada a la conducta delictiva por la cual se está con privación de libertad, deriva en la construcción social de un sujeto de intervención con base en categorías analíticas criminológicas.

3.2.2. Coherencia. Respecto de los elementos ético-políticos de la intervención

El carácter político del trabajo social se hace presente en la tensión que existe entre el control y encuadramiento de las clases subalternas y la lucha por

los derechos de ciudadanía y el acceso a servicios/recursos fundamentales (Marro, 2005).

Las características de la profesión están en sintonía con los fundamentos de la política de reinserción social, en tanto existe un compromiso explícito con los derechos humanos, la dignidad y la emancipación de las personas. Se evidencian tensiones propias en el proceso de intervención en tanto el equipo ejecutor, es punto de inflexión en un contexto coercitivo. Por ejemplo, la condición de *grupo cautivo* puede ser un obstáculo para el desarrollo de la intervención y para el logro de los objetivos. En este sentido es importante considerar que el contexto de cárcel es involuntario pero la participación en los talleres debe ser voluntaria. La conciliación de aspectos contradictorios, dados por el contexto en que se realiza la intervención y el propósito final de la misma (reinserción), genera espacios distorsionados de incertidumbre.

Por otra parte, la construcción de un sujeto social que responde a una categoría creada, que es la Persona Privada de Libertad, implica la sujeción del mismo a características que le sitúan en un estereotipo (derivado de la definición de características comunes) que restan a su individualidad. Esto es una característica propia de las políticas públicas que, para hacerlas específicas, tienden a definir al sujeto de su intervención desde las similitudes más que desde las diferencias o particularidades. Desde los procesos de sistematización se pretende recuperar esas particularidades desde la ponderación de los procesos.

La disposición de equipo a trabajar en la reinserción: en este punto se genera un proceso de problematización del concepto de reinserción social por parte del equipo, pues se entiende que muchas personas privadas de libertad nunca han estado insertas. Por tanto, este compromiso social está además cruzado por la historicidad de los sujetos, sus trayectorias vitales y los elementos contextuales presentes. La constitución y validación de las personas privadas de libertad como sujetos de derechos en el proceso de intervención responde a la construcción de sujetos.

Finalmente, se precisa que la instrumentación de los servicios profesionales se ve fortalecida por la fragmentación de los ámbitos de la vida de los sujetos de intervención, generando una intervención incompleta e insuficiente. La fragmentación programática, derivada de la fragmentación de la *política social*, es restrictiva de una real transformación individual, colectiva y social (Hernández y Mondragón, 2019).

3. 2. 3. Utilidad. Respetto de lo técnico-operativo de la práctica

La dimensión técnico-operativa del trabajo social es el quehacer profesional, la práctica, las acciones y estrategias que el trabajo social realiza para dar solución o abordar una problemática social. Corresponde a aquellos procesos determinados por una serie de instrumentos que operativizan el quehacer, en los que cotidianamente se insertan las profesiones en las instituciones y que legitiman el valor de uso de la profesión. A través de ella, es posible visualizar de forma concreta el encuentro entre los intereses institucionales y las posturas profesionales, el cual puede ser contradictorio o de consenso (Villalobos, 2013).

Se requiere proyectar una intervención que despeje las premisas de deseabilidad social, derribe mitos, rompa estereotipos y nivele expectativas. Esto implica instalar estrategias de problematización y proyección de efectos o consecuencias de las conductas antisociales. Sin embargo, las condiciones y recursos disponibles atentan contra este propósito. En específico, es necesario abordar problemas de infraestructura y espacios limitados para el trabajo grupal y el tiempo destinado para este propósito.

El aumento de duración de las sesiones: se cuenta con 1 hora para la realización de los talleres, tiempo insuficiente para el buen desarrollo de las sesiones. Esto se genera, además, en un contexto en donde la dinámica interna de la cárcel establece pocas horas de libre tránsito dentro del establecimiento penitenciario. De acuerdo con lo constatado en el informe de la Fiscalía Judicial (2018), Gendarmería de Chile ha establecido un sistema de horarios que resulta “completamente disfuncional a los objetivos de reinserción social descritos anteriormente” (p. 5). En particular, este problema se expresa en encierros prolongados que derivan en que las personas privadas de libertad pueden pasar encerradas, ya sea en celdas individuales o colectivas, entre 14 y 16 horas diarias. A esto se suma el nivel hacinamiento en las celdas y la carencia de servicios higiénicos y de una adecuada ventilación y sistema de iluminación (Fiscalía Judicial, 2018).

Adicionalmente se propone reforzar las habilidades de escucha activa, lo que permitirá generar espacios de confianza y la comprensión de las experiencias personales y con ello disminuir la preocupación constante por parte de quienes participan de no verse vulnerables frente al grupo. Los talleres deben realizarse con un grupo pequeño para establecer vínculos de confianza que permitan trabajar de forma menos superficial los temas de interés.

Se establecen los beneficios de la conformación de grupos mixtos y diversos, compuestos por mujeres y hombres de distintas edades; ya que la experiencia indica que quienes participaron de instancias de conformación

grupal diversa lograron mayor apertura temática, tratamiento de mayor profundidad, disminuyen apariencias y resistencias.

El desarrollo temático de las sesiones se favorece con la diversidad etaria del grupo. La participación de adultas mayores genera un ambiente de respeto y control de las dinámicas grupales, en coherencia con la cultura carcelaria, que indica respeto a los adultos mayores, por tanto, su presencia regulaba las dinámicas de los grupos. La prisionización incorpora elementos culturales propios de la dinámica interna, produciéndose un proceso de socialización individual, reforzado por el sistema social de las instituciones penitenciarias, lo que se expresa en la adquisición de patrones informales de la cultura penitenciaria (Alfageme, Quezada y Domínguez, 2018).

CONCLUSIONES

La reinserción social requiere de acciones que van más allá de talleres que simulen situaciones para ensayar las interacciones que prontamente las personas privadas de libertad deberán enfrentar. Requiere de un trabajo articulado de redes que permita asumir la reinserción como una tarea de la sociedad en su conjunto y no como una situación que deban afrontar solo las personas que buscan reinsertarse. El modelo R-N-R focaliza su intervención en aspectos individuales desde la activación cognitivo-conductual de patrones pertinentes para la reinserción, según diagnóstico realizado, focalizando la intervención en gestionar los riesgos y necesidades que presenta la persona y que obstaculizarían un eventual proceso de reinserción.

Está probado que las acciones individuales por sí solas no están dando los resultados esperados y la tasa de reincidencia es alta. Se requiere de una política de Estado, que aborde la delincuencia no desde la marginalidad sino desde la necesidad de mantener la paz y cohesión social. Para ello se requiere de disposición política, presupuestaria y también el compromiso de los equipos profesionales y sus jefaturas para generar espacios de análisis que permitan evaluar las intervenciones, desde sus resultados, pero también ponderar los procesos que llevan a estos resultados y no solo replicar un modelo, programa, sin la adecuación ni consideración de los elementos contextuales en donde se está implementando. En este sentido, el apoyo pospenitenciario es fundamental. La literatura indica que una de las principales preocupaciones de las personas privadas de libertad es enfrentar las dificultades económicas (García; Caravaca, Sánchez y Luna, 2016) luego del cumplimiento de la pena.

Respecto de la conceptualización de la reinserción social, en la actualidad se observa, por parte de quienes ejecutan la materialización de la política de

reinserción, que habitualmente se utiliza el término reinserción social como sinónimo de rehabilitación, aun cuando son distintos ya que la rehabilitación proviene originariamente de un modelo médico en el cual la infracción de ley se homologa a enfermedad. Sin embargo, la reinserción requiere de procesos terapéuticos integrales, desde la intervención biopsicosocial, considerando que esta se ajuste al grado de riesgo que presente la persona (Robles y Tereucan, 2015). La reinserción se asocia con la resocialización; sin embargo, la estructura y dinámica de los procesos intrapenitenciarios hace entender que esta responde más bien a un beneficio que a un derecho. Las condiciones sustantivas en que se hace efectiva la privación de libertad es contradictoria con la idea de la reinserción. Las condiciones carcelarias actuales (infraestructura y servicios) representan un obstáculo para cualquier proceso superior. Es decir, la capacidad de análisis, la participación y la motivación por aprender cosas nuevas, se ve mermada en un contexto de privación de libertad, en coincidencia con lo que menciona Enjuanes y Morata (2019).

Se releva la importancia de la sistematización de las prácticas profesionales orientadas a la reinserción social, ya que se requiere de espacios de análisis desde los equipos que las ejecutan e implementan, institucionalizados y estructurados dentro de las unidades. Este análisis no solo debe circunscribirse a la individualidad de los sujetos, sino también problematizar la coherencia entre la práctica profesional, las perspectivas teóricas que las sustentan, considerando que el quehacer profesional, parte de la intervención social, es la instrumentalización experta en pos de un objetivo, tal como lo menciona Iamamoto (2003). Si bien en ella coinciden los aspectos teóricos, éticos y operativos, en complemento de los elementos normativos que se establecen para abordar el fenómeno, en la actualidad la intervención social no puede quedar circunscrita a este nivel de aplicación tecnológica que entrega servicios desde una noción compensatoria (Molina y Moreno, 2018; Galaz y Montenegro, 2015).

Según Sandoval (2001), el objeto de la sistematización es la práctica, y la práctica es la operacionalización de la intervención social. La lectura constante de la práctica, incluso de manera sincrónica; es decir, en el mismo proceso de implementación de la misma, como lo es la descripción e interpretación de cada una de las sesiones, es fortalecida con la relectura posterior, una vez finalizados los talleres. En esta instancia posterior se logra profundizar en aspectos que se intuían a medida que se ejecutaba el proceso de intervención grupal, contrastándola con los elementos propios de la disciplina del trabajo social y que responden a las tres dimensiones de la misma. En este sentido, la sistematización, como la investigación de la intervención que incide en la misma, incentiva el diálogo entre los saberes prácticos y teóricos, lo que

induce a la reflexión constante de las realidades sociales y que derivan en el análisis de los condicionantes de la misma (Moreno y Molina, 2018), provocando la generación y retroalimentación del conocimiento social a través de la experiencia. Esto debe incorporarse en el propio desarrollo del proceso de intervención. Desde el modelo se incorporan espacios de evaluación individual, estandarizada a través del logro de indicadores de mejora. Sin embargo, no se planifican espacios de análisis en profundidad de las situaciones particulares de cada persona privada de libertad.

Para asegurar que la intervención profesional sea transformadora y no reproduzca las desigualdades y relaciones de poder del medio externo, es especialmente importante no perder de vista la coherencia existente entre estas tres dimensiones, y que finalmente se hará visible en la práctica misma. La articulación y vinculación de estas dimensiones dará consistencia y permanencia a la práctica profesional. Con ello minimizamos la argumentación pragmática, propia de la instrumentalización, que implica la mecanización de los procesos y la opacidad del análisis en torno a elementos simplistas y que no absorben la complejidad del fenómeno que se trabajará, consiguiendo con ello “ser la articuladora de reflexión/acción por excelencia” (Ortega, 2015). De la misma manera, es importante cuestionar la fragmentación programática y de la propia intervención, problematizando la integralidad de la misma (Robles y Tereucan, 2015).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaíno, E. (2018). Derechos Humanos de los privados de libertad. Las cárceles en Chile: ¿avances o mantenimiento de status quo? En Vial, T. (ed.). Informe Anual de Derechos Humanos en Chile. Pp. 38-403). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.

Alfageme, S.; Quesada, C. y Domínguez, A. (2018). Relation between prison factor and personality dimensions' Eysenck extraversion and neuroticism. Cuadernos de medicina forense, 24(1-2), 14-22. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-76062018000100014&lng=en. Epub Sep 21, 2020.

Barnechea, M. y Morgan, M. (2010). La sistematización: producción de conocimientos desde y para la práctica. Revista Tendencias & Retos (15), 97-107. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-15-07.pdf>

Cárcamo, J.; Flandes, I., López, V. y Ovalle, I. (2017). Cárcel y reinserción social: experiencia de exinternos del sistema penitenciario cerrado residentes

en Puerto Montt. Tesis de pregrado. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmc265c/doc/bpmc265c.pdf>

Centro de derechos humanos (UDP) (2018). Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile. Recuperado de: <https://derechoshumanos.udp.cl/informe-anual/>

Piña, E. y Jeldres, M. (2017). Sistema carcelario en Chile: propuestas para avanzar hacia una mayor efectividad y reinserción. Centro de Políticas Públicas UC. Temas de la Agenda Pública, año 12, n.º 93.

División de Reinserción Social del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). Modelo de intervención social. Recuperado de: http://www.reinsercionsocial.gob.cl/media/2018/07/Modelo_Intervenci%C3%B3n-O3_2017.pdf

Enjuanes, J. y Morata, T. (2019). Modelos penitenciarios educativos como base del éxito en la reinserción social de las personas privadas de libertad. *Boletín Criminológico*, 25. Recuperado de: <https://doi.org/10.24310/Boletin-criminologico.2019.v25i2019.7131>

Expósito, D y González, J. (2017). La sistematización como herramienta para la investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2). Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/espirtuana/gme-2017/gme172c.pdf>

Fiscalía Judicial, Corte Suprema (2018). Informe Anual Centros Penitenciarios. Santiago de Chile. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Oficio%20N14-2018%20Informe%20Recintos%20Penitenciarios%202018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Oficio%20N14-2018%20Informe%20Recintos%20Penitenciarios%202018%20(1).pdf)

García-Jarillo, M.; Caravaca-Sánchez, F., Sánchez-Alcaraz, C. y Luna, A. (2016). Psychosocial stressors perceived in the process of social reintegration and compliance time remaining in prison sentence. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 18(2), 49-95. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202016000200003&lng=en&tlng=en

Galán, D y Moraleda, A. (2018). Reflexiones sobre el impacto de la privación de libertad en la dimensión emocional de los internos reclusos en los centros penitenciarios españoles. La educación emocional como complemento a la reinserción y reeducación. *Estudios y Propuestas Socioeducativas, Edetania*, (53), 225-240. Recuperado de: <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/60>

Galaz, C y Montenegro, M. (2015). Gobernamentalidad y relaciones de inclusión/exclusión: los dispositivos de intervención social dirigidos a mujeres inmigradas en España. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1667-1680. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.up14-5.grie>

Gendarmería de Chile (2021). Estadística de la población atendida general. Recuperado de: <https://www.gendarmeria.gob.cl/estadisticaspp.html>

Guerrero, J. (2014). Recursos Narrativos para el Trabajo Social con Grupos. *Humanismo y Trabajo Social*, 12, 95-108. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/c2fb/ce7df4b0448c5754b3cea04305be49530eea.pdf>

Hernández, G. y Mondragón Esquivel, R. (2019). Los desafíos de la Ley Nacional de Ejecución Penal en México. *Cuestiones constitucionales*, (40), 425-450. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.40.13240>

Iamamoto, M. (2003). Servicio Social contemporáneo. Trabajo y formación profesional. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social Cortez.

Letelier, C.; Cerda, A. y Díaz, D. (2019). Resumen ejecutivo evaluación programas gubernamentales (EPG), programas de rehabilitación y reinserción social. Ministerio de Justicia. Gendarmería de Chile. Recuperado de: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-189326_r_ejecutivo_institucional.pdf

Marro, K. (2005). Hacia la construcción de un trabajo social crítico latinoamericano. Algunos elementos para su problematización. *Revista Cátedra Paralela*, (2). Recuperado de: <http://atsmac1982.blogspot.com/2017/09/hacia-la-construccion-de-un-trabajo.html>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). Política Pública de Reinserción Social 2017. Recuperado de: http://www.reinsercionsocial.gob.cl/media/2017/12/Politica-Publica-Reinsercion-Social-2017_vd.pdf.

Moreno, M y Molina, N. (2018). La intervención social como objeto de estudio: discursos,

prácticas, problematizaciones y propuestas. *Revista Athenea Digital*, 18(3), 1-29. Recuperado de: <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2055>.

Morales, A.; Welsch, G., Cárcamo, J., Aguilar, L. y Sosa, M. E. (2015). Reinserción social y laboral de infractores de ley estudio comparado de la evidencia. Recuperado de: <https://pazciudadana.cl/biblioteca/documentos/reinsercion-social-y-laboral-de-infractores-de-ley-estudio-comparado-de-la-evidencia-abril-2015/>.

Netto, J. (2004). Trabajo social de cara a la realidad latinoamericana. *Revista Prospectiva*, (9). Cali, Colombia, Universidad del valle. Recuperado de: DOI: <https://doi.org/10.25100/prts.voi9.7351>.

Ortega, M. (2015). Trabajo social como transdisciplina: hacia una teoría de la intervención. *Cinta de Moebio*, (54), 278-289. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000300005>.

Prison Insider (2020). Chile. Recuperado de: <https://www.prison-insider.com/es/fichapais/chili-2020>.

Robles, C. y Tereucán, J. (2015). Efectividad de la Medida de Libertad Vigilada: Experiencia del Centro de Reinserción Social de Angol. *Cuadernos de Trabajo Social*, (7), 63-85. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://cuadernots.utem.cl/?p=52>.

Sánchez, M y Piñol, D. (2015). Condiciones de vida en los centros de privación de libertad en Chile. Análisis a partir de una encuesta aplicada a seis países de Latinoamérica. Universidad de Chile. Instituto de Asuntos Públicos Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana.

Sandoval, A. (2016) Propuesta Metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social. Capítulo 6, La Sistematización. Buenos Aires, Argentina: Editorial Espacio. Recuperado de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/46554.pdf>

Sepúlveda-Hernández, E. (2021). Sentipensar la pandemia COVID-19 desde la sistematización de la experiencia en Trabajo Social: reflexiones del profesor Óscar Jara Holliday. *Prospectiva*, (31), 131-150. Recuperado de: <https://doi.org/10.25100/prts.voi31.10653>

Villalobos, M. (2013). El Trabajo Social y lo técnico operativo: una aproximación crítica de la instrumentalidad en el sistema penitenciario. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, (25). Recuperado de: <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/278>

Waquant, L. (2010). Castigar a los pobres, el gobierno neoliberal de la inseguridad social. Barcelona, España: Gedisa.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional, salvo que se indique lo contrario.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
Atribución: debe otorgar el crédito apropiado a la Universidad Tecnológica Metropolitana como editora y citar al autor original.

Artículo de investigación aplicada

SISTEMATIZACIÓN DE INTERVENCIONES PROFESIONALES QUE ABORDARON VIOLENCIA SEXUAL EN UN CONTEXTO UNIVERSITARIO

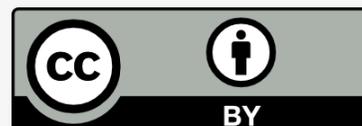
*SYSTEMATIZATION OF PROFESSIONAL INTERVENTIONS THAT DEALT
WITH SEXUAL VIOLENCE IN A UNIVERSITY CONTEXT*

Autora

LORENA ANDREA PEZOA CARRASCO

Cómo citar este artículo:

Pezoa, L. (2021).
Sistematización
de intervenciones
profesionales que
abordaron violencia
sexual en un contexto
universitario,
*Cuaderno de Trabajo
Social*, 1(17), 109-132,
Universidad Tecnológica
Metropolitana.



LORENA ANDREA PEZOA CARRASCO

*Magíster en Estudios de Género y Cultura. Oficina de Género
y Sexualidades de la Universidad de Ciencias de la Educación
(UMCE).*

Correo electrónico: lorena.pezoa@umce.cl.

 *: <https://orcid.org/0000-0002-1537-2849>.*

*Artículo recibido el 29 de agosto 2021
aceptado el 09 de noviembre 2021*

Resumen

En este artículo se presentará una sistematización de experiencias implementadas desde la Oficina de Género y Sexualidades de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE), que recoge intervenciones profesionales para la atención de casos y prevención de violencia sexual, entendida como una violencia de género. Esta sistematización busca construir, desde la experiencia, conocimientos que favorezcan una intervención contextualizada de la problemática a partir de la detección de características y consecuencias de esta, y el levantamiento de aprendizajes desde la práctica profesional. Además, como resultado de una interpretación teórica y práctica, se plantearán dos propuestas relacionadas entre sí, llamadas entramado de la violencia de género y afectación grupal. Finalmente, se concluirá con los aprendizajes transversales a las experiencias y desafíos para intervenir en la problemática de la violencia sexual en el contexto de la UMCE.

PALABRAS CLAVE

violencia de género, violencia sexual, contexto universitario

Abstract

This article will present a systematization of experiences implemented from the Gender and Sexualities Office of the Metropolitan University of Educational Sciences (UMCE), which includes professional interventions for the attention of cases and prevention of sexual violence, understood as gender violence. This systematization seeks to build from the experience, knowledge that favours a contextualized intervention of the problem from the detection of characteristics and consequences of the same, and the raising of learning from professional practice. In addition, as a result of a theoretical and practical interpretation, two interrelated proposals will be put forward, called gender violence framework and group affectation. Finally, it will be concluded with the transversal learning to the experiences and challenges to intervene in the problem of sexual violence in the context of UMCE.

KEYS WORDS

Gender violence, sexual violence, university context

ANTECEDENTES

Si bien existen diversas definiciones de violencia de género, para la presente sistematización se ha optado por aplicar aspectos de la tipología de violencia de Galtung (1990), con énfasis en los tres tipos generales: cultural, estructural y directa, a la problemática de violencia por razones de género.

“Por violencia cultural nos referimos a aquellos aspectos de la cultura, la esfera simbólica de nuestra existencia [...] que puede ser utilizada para justificar o legitimar la violencia directa o la violencia estructural” (Galtung, 1990, p. 149). Lo cultural en cuanto a violencia sexual como una violencia de género es identificable, por ejemplo, en estereotipos de género que cosifican el cuerpo de las mujeres, o también, en el *humor*, que frivoliza este tipo de violencia hacia las disidencias sexuales.

La violencia estructural se relaciona con las desigualdades que impiden u obstaculizan la satisfacción de necesidades humanas producto del lugar que las personas ocupan en la estructura social (Galtung, 1990). A modo de una interpretación de esta tipología, la violencia de género estructural referiría a aspectos socioeconómicos, jurídicos e institucionales que sostienen la violencia directa por razones de género. En este sentido, es oportuno tener en consideración que “bajo el neoliberalismo, las mujeres experimentan un nivel de explotación y precarización tal que pone en evidencia el claro acento de lo femenino en la violencia estructural” (Follegati, 2019, p. 21), lo que es reconocible en la sobrecarga de trabajo –de cuidados no remunerado más trabajo remunerado– o la feminización de la pobreza. Ejemplos para la problemática de la violencia sexual serían las condiciones que genera el extractivismo minero para la trata de mujeres con fines de explotación sexual, o la tipificación de delitos sexuales que por su definición u omisión reproducen esta violencia.

Para Galtung (1990), la violencia directa impide la satisfacción de necesidades humanas y es fácilmente reconocible –en comparación con los otros tipos de violencia–, dando entre otros ejemplos, el homicidio, mutilación o acoso. Para efectos de la violencia directa de género, esta se entenderá como acciones de ejercicio de poder que involucra a personas concretas.

De esta forma, en esta última tipología se ubicaría la violencia sexual en los términos planteados por la Organización Mundial de la Salud (2013, p. 2), que la definió como:

[...] todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la

relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

Como podemos ver, esta definición aporta elementos claves en el marco de la relación víctima(s) y victimario(s), poniendo énfasis en el consentimiento sexual y en la diversidad de relaciones interpersonales y ámbitos. Sin embargo, hay efectos expansivos de la problemática que superan este binomio –víctima(s) y victimario(s)–, ya que existen diversas consecuencias para el entorno social. En este sentido, en la presente sistematización se buscará abordar, desde la experiencia, esta afectación más allá del caso, pero enmarcada en un contexto de violencia de género estructural y cultural que envuelve y atraviesa a la universidad.

La violencia sexual en las universidades fue ampliamente expuesta en la toma¹ feminista del año 2018 en Chile, movimiento a nivel nacional que abarcó a diversas universidades del país, siendo una de las principales demandas la intervención institucional en esta problemática. El alcance de las movilizaciones fue de tal magnitud que distintas universidades, vía fondos del Ministerio de Educación, instalaron Direcciones u Oficinas de Género para que, entre otros objetivos, se abordara la violencia sexual. Las estudiantes de la UMCE fueron parte activa de este proceso que da lugar a la apertura de la Oficina de Género y Sexualidades en marzo de 2019.

En el marco del funcionamiento de la Oficina, se observa que hay múltiples cuestiones que coexisten con los procesos de intervención individual de las estudiantes afectadas por la violencia sexual. A partir de la lectura y/o escucha de relatos de estudiantes, docentes, funcionarias y compañeras de equipo, surgían reflexiones y experiencias en dos planos, dentro y fuera del binomio víctima(s) y victimario(s). En el primer plano se ubica con frecuencia la inquietud sobre cómo intervenir profesionalmente con quienes habían sido denunciados. En un segundo plano –fueran del binomio señalado– se observa la aparición de nuevos casos de violencia sexual de estudiantes alrededor del caso denunciado, los conflictos al interior de los cursos² y carreras, y la respuesta institucional frente a todo lo mencionado.

Por lo tanto, en un carril paralelo emergían otros elementos de la problemática que implicaba a estudiantes, docentes y funcionarios(as) que rodeaban el caso inicial, y que se configuraba como relevante para la intervención

1. Toma se denomina a la ocupación de espacios públicos o privados en forma de protesta.

2. Los cursos corresponden al grupo de estudiantes que comparten ramos (actividades curriculares) de una carrera de acuerdo con el año de ingreso. En este sentido, en muchos casos el estudiantado comparte experiencias y construye relaciones interpersonales que se mantienen durante varios años.

profesional, pero no estaba claro qué era ni cómo delimitarlo. Es decir, era un elemento ambiguo a pesar de su notoriedad, y que se configura como un desafío en el quehacer colectivo, entre quienes abordamos directa o indirectamente la problemática de violencia sexual en la institución.

En consecuencia, se vuelve importante ir descubriendo y construyendo una parte nebulosa de la problemática que da lugar a esta sistematización, que busca responder: ¿cómo organizar los elementos que emergen en torno a la violencia sexual? ¿cómo nombrar aquello que pasa en el grupo frente al ejercicio de violencia sexual que no les involucra en el acto mismo como víctimas?

Siguiendo a Aguayo (2006, p. 157), “la sistematización de experiencias nos permite dar cuenta de la producción de conocimiento de una realidad social en transformación”, que en este caso, pretende ser útil para intervenir en la problemática de la violencia sexual en el contexto de la universidad.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En primera instancia se mencionarán los objetivos de la sistematización elaborados sobre la base de la participación en el proceso (Jara, 1994).

El objetivo general es: construir desde las experiencias en intervenciones profesionales a cargo de la Oficina de Género y Sexualidades UMCE, conocimiento que favorezca la intervención en violencia sexual –entendida como una violencia de género– y sus consecuencias, en el contexto de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE).

Los objetivos específicos son:

1. Recuperar desde las experiencias en intervenciones profesionales, características de la violencia sexual.
2. Recuperar desde las experiencias en intervenciones profesionales, las consecuencias provocadas por la violencia sexual en los cursos.
3. Levantar aprendizajes desde las experiencias de intervenciones profesionales.

Respecto de la producción de conocimiento en la sistematización, para Barnechea y Morgan (2010, p. 103) se debe considerar que primero:

[...] se asume que quienes producen conocimientos sobre una práctica son, a la vez, actores de esta [...] el sistematizador pretende producir conocimientos sobre su propia práctica, sobre sí mismo y su acción en el mundo (que transforma su entorno y lo transforma a él) [...].

Y segundo, que “mediante la sistematización no se pretende sólo saber más sobre algo, entenderlo mejor; se busca, de manera fundamental, ser y hacer mejor: el saber está al servicio de ello” (Barnechea y Morgan, 2010, p. 103). Estos elementos contextualizan la posición de quien sistematiza y al mismo tiempo le da un sentido práctico a la producción de conocimiento.

El objeto de sistematización (Jara, 1994), en este caso, corresponde a las intervenciones profesionales que abordaron la problemática de violencia sexual:

1. Recepción de denuncias.
2. Orientación a grupos de académicos(as) y estudiantes.
3. Implementación de Talleres de Prevención de Violencia Sexual.
4. Coordinación con Dirección de Asuntos Estudiantiles.
5. Desarrollo de Curso de Monitoras y Monitores en Violencia de Género.

Además, se consideró como criterio de selección de estas intervenciones la presencia de registros. Estos fueron relatos y planillas de atención, datos de encuesta, anotaciones de reuniones, producto de coordinaciones y la vivencia propiamente tal.

En coherencia con los objetivos y objeto, se establece como eje de sistematización (Jara, 1994) las contribuciones de las experiencias para la intervención de la violencia sexual, que para efecto del análisis se subdividieron en: características de la violencia sexual, consecuencias de la violencia sexual en los cursos y aprendizajes desde la práctica profesional.

Los resultados obtenidos fueron interpretados desde elementos teóricos y prácticos, en búsqueda de poner “en orden conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia” (Jara, 1994, p. 23). Por último, se dará paso a las conclusiones sobre aprendizajes y desafíos.

RESULTADOS DE SISTEMATIZACIÓN

Intervenciones profesionales en violencia de sexual

Las intervenciones que se mencionarán fueron implementadas entre marzo de 2020 y mayo de 2021, por la Oficina de Género y Sexualidades de la UMCE³.

3. El equipo de trabajo que desarrolló las intervenciones sistematizadas estuvo compuesto por la

1. Recepción de denuncias

Las situaciones denunciadas son de diversa gravedad, desde acoso sexual a través de comentarios sexualizados por redes sociales, hasta la violación. En cuanto a niveles de riesgo, es posible mencionar que, de los datos conocidos por la Oficina a la fecha, no se han presentado casos en riesgo vital.

Del 100% de denuncias sobre algún tipo de violencia de género, el 88% corresponde a violencia de tipo sexual. Otro dato que considerar es la marcada direccionalidad de la violencia, con un 98% de denuncias dirigidas a hombres y un 98% de mujeres afectadas en dichas denuncias. Esta información permite tomar la decisión de orientar parte importante de las acciones de la Oficina a la prevención de la violencia sexual.

Los casos en que los denunciados forman parte del estamento funcionario y académico corresponde al 34% del total de denuncias de carácter sexual, siendo las afectadas en un 100% estudiantes mujeres. Estas denuncias se efectuaron en su totalidad en el 2018, antes de la creación de la Oficina, son relatos conocidos para el equipo a través del correo electrónico dispuesto para este fin. En términos generales, estas denuncias responden a comentarios sexualizados e irrupción del espacio corporal con o sin contacto físico como intentos de besar, abrazos por la cintura o murmullos cerca de la cara.

Paralelamente, se vuelve relevante conocer que en el 66% de las denuncias el acusado pertenece al estamento estudiantil, y las afectadas son principalmente estudiantes, lo que reafirma la presencia de violencia sexual entre estudiantes. Todos estos datos son información levantada con fines de intervención, por ejemplo, para planificar los talleres de prevención y la construcción de flujogramas de atención de casos.

Más allá de las características cuantitativas que se obtienen del registro de denuncias, al momento de la recepción, se advierten algunos factores de riesgo para la ocurrencia de situaciones de violencia sexual cuando las agresiones involucran a estudiantes, estos factores fueron: a) el consumo excesivo de alcohol u otras sustancias; b) el contexto de fiesta o estar en una casa; c) las experiencias previas de violencia sexual de las estudiantes afectadas. El punto a) y b) se cruzan en los relatos, hubo estudiantes afectadas que manifiestan la existencia de consumo de ellas y/o quien las agrede, y haber estado en reuniones sociales o de otro tipo en una casa cuando ocurren las agresiones. Esto al sumarse a experiencias previas de violencia sexual las puso en mayor riesgo.

En la escucha y lectura de los relatos aparece como tema central el consentimiento sexual. Algunas estudiantes relataron que, por temor o sorpresa, quedaron descolocadas, sin respuesta. A propósito de ello, el equipo advirtió la necesidad de explicitar –en el trabajo de prevención– que la inacción no implica consentimiento, cuestión que no habríamos conocido de primera fuente sin la experiencia de las atenciones de orientación y recepción de denuncias.

Los relatos nos conmueven, la mayor parte de los casos responde a relaciones entre personas conocidas, amigos o compañeros de carrera o universidad, vínculos fuera de relaciones de pareja.

2. Orientación a grupos de académicos y estudiantes

Entre marzo de 2020 y julio de 2021 la Oficina ha desarrollado asesorías a dos grupos de estudiantes y seis departamentos⁴. Generalmente en el último caso considera distintas reuniones debido a las complejidades involucradas.

En los grupos de estudiantes la preocupación fundamental es la protección. Más allá del motivo inicial de la consulta, se apunta a la construcción de espacios seguros y libres de violencia sexual. Junto a esto, consultan por las disposiciones normativas con las que cuenta la universidad en virtud de este fin. Se interpreta que para ambos grupos la protección es prevención.

Las académicas y académicos de los departamentos, en general, se acercan a la Oficina pidiendo orientación respecto de situaciones conflictivas o potencialmente conflictivas, a razón de violencia sexual, especialmente denuncias a estudiantes o docentes.

Cuando la acusación se hace conocida, las consecuencias en los cursos se expresan de diversas formas, denuncias informales –funas⁵–, solicitud de estudiantes a las autoridades para sacar al denunciado del curso, acciones de aislamiento social y expulsión de espacios comunes de formas efectivas (tanto en modalidad presencial como virtual), u otras formas de demostración del descontento con la presencia del denunciado en el espacio común.

Se advierte que los y las docentes se ven afectados(as) por las situaciones conflictivas, observándose angustia, molestia, tristeza, pero por sobre todo

4. En la organización de la UMCE las carreras son dictadas por departamentos que se ubican en alguna de las facultades.

5. Funas es el nombre coloquial que se da a las denuncias públicas informales. En el contexto universitario se han relacionado con acusación de violencia de género, en especial de tipo sexual.

una preocupación por tomar decisiones éticamente correctas. La idea de justicia versus injusticia está presente en las conversaciones, fluctuando entre la empatía por quienes han sido denunciados como por quienes denuncian o se manifiestan públicamente contra la violencia de género. La frase *es difícil* se repite constantemente; y, efectivamente, lo es.

Los departamentos que se han contactado con la Oficina responden a cada caso según sus particularidades, pero en general las medidas se deciden luego de abrir espacios de diálogo con las estudiantes. Hoy podemos concluir, a modo de aprendizaje, que la posibilidad de conversación se vuelve bastante compleja con el curso completo, la experiencia transmitida por docentes da cuenta de una afectación en un sentido colectivo entre las estudiantes, que propicia espacios de intensificación de emociones, agudizando las diferentes posturas, en este sentido, se vuelve recomendable organizar sesiones en grupos pequeños o con delegadas(os) de curso para tener espacios de escucha activa más cercanos y de esta manera abordar el conflicto. No obstante, también sucede que cuando la situación se vuelve pública se resuelve con la salida de la persona denunciada quien tiende a abandonar las actividades académicas en ese espacio.

Por otra parte, se observa que cuando se trata de denuncias que involucran a estudiantes de la universidad como afectadas directas de violencia sexual, existe una preocupación del cuerpo docente por su acogida y posterior derivación a la Oficina. En este sentido, el estamento académico es una primera puerta de pesquisa de casos.

Finalmente, las conversaciones con académicos(as) y estudiantes permiten que emerja la necesidad de superar la intervención centrada en el caso inicial que da origen a la denuncia pública. Uniendo cabos con los relatos de denuncias aparece como un nuevo elemento a abordar la revictimización y pesquisa de otros casos de violencia sexual que se activan en estos contextos.

3. Implementación de Talleres de Prevención de Violencia Sexual

Los talleres tuvieron algunas variaciones en el tiempo, no obstante, se mantienen como temas claves: definición de violencia sexual, reflexión y orientación sobre consentimiento sexual, factores de riesgo visualizados en el contexto de la UMCE, y diferenciación entre factores de riesgo y causas de la violencia sexual como violencia de género. Entre marzo de 2020 y mayo de 2021 se desarrollaron ocho versiones de este taller en modalidad virtual, que tuvieron una duración aproximada de noventa minutos cada uno.

En 2020 se realizó el taller en el marco de la Quincena de Bienvenida de Estudiantes, en coordinación con la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Se evalúa positivamente esta intervención; sin embargo, la baja cobertura se advierte como un problema, por tanto, para el año siguiente se desarrolla un taller por cada una de las cuatro facultades, la experiencia nuevamente fue positiva, no obstante, nuevamente con baja cobertura –con un promedio de 14,5 estudiantes por sesión– así el alcance de la acción se nos presenta como un elemento ineludible.

Era fundamental insistir en el grupo objetivo, estudiantes de los primeros años de las carreras. Acorde con esta conclusión, se propuso un proyecto piloto de prevención de violencia de género alojado en dos departamentos, siendo una de las acciones del proyecto dar continuidad al Taller de Prevención de Violencia Sexual.

Este giro, que permite incorporar el taller en las clases, significó adaptarlo para hacerlo coherente con las materias tratadas en los ramos. En ambos departamentos se mantuvieron los temas iniciales y se agregaron otros de acuerdo con las necesidades de cada uno.

Esta coordinación es imprescindible para la Oficina, sin la red académica se vuelve muy difícil llegar a las y los estudiantes, lo cual es un aprendizaje de la experiencia. El vínculo con docentes fue enriquecedor, le da otra perspectiva a la intervención en la problemática, permite construir redes de apoyo mutuo, y además se logró el objetivo inicial, aumentar la cobertura, y con esto las posibilidades de participación del estudiantado.

Otros elementos interesantes de mencionar para efectos de los aprendizajes a rescatar son algunos resultados de las encuestas de opinión aplicadas en los últimos talleres. De 121 participantes, 88 respondieron la encuesta. Esta refleja que más del 90% considera que los conceptos tratados en el taller le sirvieron para entender qué es la violencia sexual, ya sea para comprender la problemática con más profundidad o para reafirmar ideas previas. Además, el 95,5% declara que pudo reflexionar sobre el papel del consentimiento en la prevención de la violencia sexual, cuestión considerada central desde la Oficina. Lo anterior, nos deja como lección que es adecuado planificar considerando: elementos teóricos, material de apoyo audiovisual y espacios de reflexión.

Paralelamente, el 55,7% de las y los participantes mencionaron que los factores de riesgo expuestos en la sesión –que emergen de los relatos de las denuncias– sirven para la prevención y para reafirmar lo que ya pensaban o habían escuchado. Esto da cuenta de cómo los conocimientos adquiridos de la recepción de denuncias se van confirmando, volviéndose un aprendizaje

relacionar elementos de distintas intervenciones que aporten a contextualizar la problemática.

A modo de resumen, se consulta si recomendarían este taller a futuros estudiantes de primer año de la generación siguiente, el 97,7% responde que sí, el 2,3% menciona que, sí, pero con algunos cambios, y finalmente, un 0% considera que no debería desarrollarse.

Respecto de las consecuencias de la violencia sexual en los cursos, en uno de los talleres se realizó una actividad grupal basada en dos casos hipotéticos, ambos sobre funas por hechos de violencia sexual de distinta gravedad. Las opiniones de los grupos se pueden resumir en:

- El principal efecto es la división del curso, en ambos casos hipotéticos, con mayor énfasis en el segundo caso, para algunos grupos a razón de la mayor gravedad de los hechos.
- Se manifiesta la importancia de acompañar y apoyar a quien sería la afectada. En algunos grupos se releva la importancia de la respuesta institucional de la universidad y del sistema judicial nacional.
- Sobre la reacción frente a quien es denunciado. En un grupo se abre la conversación sobre la atención para quien ejerce violencia –nombrada como rehabilitación–. Por otro parte, en otro grupo se explicita que se alejarían del denunciado.
- Sobre la funa en sí misma no hay una evaluación homogénea, aparecen discursos en torno a la funa más que una calificación tajante, de tipo la funa es correcta o la funa es incorrecta. En un grupo se discute sobre la necesidad de contar con pruebas del ejercicio de la violencia, sin llegar a acuerdo sobre este punto. En otro grupo se menciona que hay que apoyar a la víctima aun cuando eventualmente pueda estar mintiendo, y asumir ese riesgo; en un tercer grupo hay disensos, por un lado, se plantea que se debe llevar el caso primero a la justicia ordinaria y, por otro, se expone que es muy difícil denunciar y que los procesos judiciales son lentos; finalmente, en otro grupo se releva la importancia de contar con un apoyo institucional en caso de funas.

4. Coordinación con Dirección de Asuntos Estudiantiles

Desde el inicio de la Oficina de Género y Sexualidades existe coordinación con la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE). Este vínculo de colaboración favoreció el proceso de encuentro entre la Oficina y dos de sus unidades –

claves para nuestro desempeño—, el Centro de Salud Estudiantil, que otorga atención psicológica, y Bienestar Estudiantil, que ofrece atenciones sociales.

Se desarrollaron siete reuniones que contaron con la participación de los equipos psicosociales de la DAE y la Oficina de Género y Sexualidades, sesiones que nos dieron la oportunidad de aprender del intercambio de experiencias y reflexiones en torno a las características de los casos y el abordaje de la violencia de género con estudiantes. En las conversaciones emergen temas como la atención a estudiantes afectadas, las posibilidades de reeducación y procesos de responsabilización de estudiantes que ejercen violencia, y la importancia de la prevención.

Un producto central de estas reuniones es la construcción colectiva de un flujograma de atención para estudiantes, tanto en casos de estudiantes afectadas por violencia de género —lo que incluye la violencia sexual— como estudiantes acusados de ejercerla. La construcción de este flujograma permite separar los espacios de atención, cuestión imprescindible en materias de violencia, ya que es contraindicado atender a quienes ejercen y quienes son afectadas en un mismo espacio.

En este sentido, se logra coordinar y organizar un trabajo que ya se estaba desarrollando desde la DAE y desde la Oficina, pero sin un procedimiento claramente establecido, lo que permite definir el rol de cada unidad, dando una respuesta institucional para la atención y derivación de casos en una dirección psico-socio-jurídica. Con esto, se reafirma que la intervención en violencia sexual dentro de la universidad requiere de una respuesta institucional.

5. Desarrollo de Curso de Monitoras y Monitores en Prevención de Violencia de Género

Este curso tiene la particularidad que contó con la participación activa de una de las académicas de la UMCE, en la planificación y ejecución de este. Se realizó en ocho sesiones semanales de ciento veinte minutos, con distintos módulos teóricos y prácticos para la prevención y primera acogida de casos, siendo el arte un medio para sensibilizar y promover cambios de orden cultural. El grupo objetivo inicialmente fueron docentes y estudiantes, con una cobertura máxima de diez cupos. Se desarrolló con seis estudiantes, con una participación promedio de cuatro personas por sesión. Se advierte en las sesiones una gran creatividad, capacidad de análisis crítico e interés de parte de quienes participan.

Para efectos de este documento, las sesiones cuarta y quinta son los más atingentes. Cuando se toca el punto de las consecuencias de la violencia sexual, en cuanto a las relaciones interpersonales en los cursos, se da una conversación sobre ¿qué hacer con quienes perseveran en conductas machistas? No se llega a una conclusión, pero aparece la funa como un elemento destacado.

Sobre la funa hay distintas visiones, se advierte como un desahogo, desde la valentía de realizar una develación de la violencia sexual de forma pública, pero también se evalúa como una acción no recomendable, debido al alto grado de exposición pública tanto de la afectada como para quien ejerce la violencia. Por otra parte, se considera como una respuesta motivada por emociones como la tristeza y la rabia, la necesidad de justicia, y la búsqueda de efectos inmediatos, cuestiones que consideran como difíciles de comprender para quienes no son jóvenes, advirtiéndose una brecha generacional en la interpretación de la funa.

Se agrega a lo anterior, sentimientos de tristeza y molestia frente a las situaciones de abuso cometidas por compañeros, se preguntan: ¿cómo es posible que quienes ejercen violencia no entiendan el daño que causan?

En la siguiente sesión sobre masculinidades y ejercicio de la violencia, vuelve la pregunta de cómo avanzar hacia el cuestionamiento de la violencia ejercida por hombres, observándose una profunda capacidad de análisis crítico respecto de las relaciones de género, la masculinidad y la necesidad de promover transformaciones. Surgen comentarios sobre sus historias de vida, experiencias propias o de hombres cercanos, donde se reconoce que hay un impacto a lo largo de la vida en los hombres a propósito de las construcciones de una masculinidad impuesta.

Se aprende que al reflexionar sobre masculinidades se abre una postura proclive a considerar acciones dirigidas a hombres como estrategia de prevención. Creen que es un trabajo difícil, dudan de la posibilidad de cambio, pero hay una disposición favorable a intentar acciones de este tipo.

Otro aprendizaje que destacar es la metodología utilizada en el curso, que contempló una sección llamada trabajo grupal, en la cual se utilizaba expresiones artísticas para conectar el cuerpo y las emociones con los contenidos –a través de esculturas humanas, instalaciones con objetos, micro escenas– lográndose el objetivo, involucrar aspectos más allá de los racionales en cada sesión, a pesar de la modalidad virtual.

Interpretación teórico-práctica de la experiencia

1. Entramado de la violencia de género

Al interpretar la experiencia aparecen distintas preguntas: ¿Cómo organizar los elementos que emergen en torno a la violencia sexual en el contexto de la UMCE? ¿Cómo nombrar aquello que pasa en el grupo frente al ejercicio de violencia sexual que no les involucra en el acto mismo como víctimas? Interrogantes que orientan el proceso de reflexión que da lugar a un esquema denominado entramado de la violencia de género.

Por entramado se entenderá un articulado de elementos que forman parte de una trama o tejido, mientras que por violencia de género se concebirá a la interrelación tridimensional de la violencia por razones de género, considerando aspectos del triángulo de la violencia de Galtung (1990). Así, la violencia de género –en su dimensión estructural y cultural– enmarca y atraviesa el contexto universitario, replicándose dentro de esta con especificidades propias de la Institución, que sitúa en el centro los casos de violencia sexual –violencia directa– y sus consecuencias, la afectación grupal y comunitaria, como se representa en la siguiente imagen:

Imagen 1. Entramado de la violencia de género



Fuente: elaboración propia.

2. Afectación grupal

Un aporte importante para reflexionar sobre la violencia sexual en el contexto universitario es la clasificación de nivel institucional o comunitario como parte de las consecuencias del acoso sexual (Digen, 2019). Este nivel refiere a las “transformaciones en los ámbitos laborales y educativos en ambientes

hostiles e intimidantes para las víctimas y de polarización y disputa para la comunidad en general” (Digen, 2019, p. 11).

A la luz de las intervenciones profesionales sistematizadas resulta relevante considerar las consecuencias comunitarias o institucionales señaladas, pero a la vez abordar otros aspectos.

Así, es adecuado para la UMCE, por una parte, distinguir entre los espacios grupal –cursos– y comunitario –departamentos, facultades o la universidad–, ya que desde las intervenciones profesionales hacer este recorte se vuelve pertinente en el abordaje de las consecuencias de la violencia sexual y, por otra parte, utilizar una definición que incluya otros elementos observados como consecuencias en el entorno social.

Si bien es cierto las consecuencias de esta violencia son negativas, desde las experiencias revisadas se advierte que existen algunas cuestiones rescatables, como la pesquisa de nuevos casos que son posibles de acoger y derivar a atención psicológica.

Volviendo a la pregunta ¿cómo nombrar aquello que pasa en el grupo frente al ejercicio de violencia sexual que no les involucra en el acto mismo como víctimas? La propuesta es nombrarlo como afectación grupal, que refiere a las consecuencias en las relaciones sociales y aspectos personales que resultan afectados luego de la develación de un relato de violencia sexual que involucra al menos a alguien del grupo, como quien ejerce o recibe esta violencia.

Respecto de las expresiones de la afectación grupal, una primera expresión son los casos emergentes, estos son distintos del caso inicial –que corresponde al primer relato de violencia sexual de conocimiento público–, ya que surgen como efecto indirecto del caso inicial. Refiere a develaciones de otras estudiantes, con historias de violencia sexual pasadas o recientes. Desde la Oficina se ha conocido de algunos casos por derivación de docentes o en sesiones de orientación. Resulta importante tener a la vista esta posibilidad, para evitar provocar daño fruto de una respuesta inadecuada del entorno social, que puede practicarse en comentarios, afirmaciones o juicios de docentes o estudiantes que, por ejemplo, en una reunión de curso sobre una denuncia pública, no sospechan que alguien que se encuentra en ese momento y en ese espacio también pudo haber vivido violencia sexual.

Otra expresión de afectación grupal son los cuestionamientos éticos, relacionados con cómo ponderar la problemática y cómo actuar frente a la estudiante afectada por la violencia sexual, a quienes realizan la denuncia pública y/o exclusión, y al estudiante denunciado. Respecto de la estudiante afectada, en general se advierte un reconocimiento de la violencia e

intención de brindar apoyo. El cuestionamiento ético aparece al momento de la develación pública del caso. Se podría hablar de una tríada afectada, denunciado y denunciantes, en ocasiones la afectada directa es la denunciante –junto a otras personas que apoyan la acción– no obstante, también puede no existir coincidencia.

Las reflexiones y conversaciones toman dos líneas que pueden mezclarse: la primera es la colisión de derechos que resguardan bienes jurídicos diferentes, por una parte, el derecho a una vida libre de violencia de género para la protección de la libertad sexual; y por otra el derecho al debido proceso, que resguarda entre otros, la presunción de inocencia, lo que lleva la conversación a cuestiones más bien abstractas y/o enmarcadas en lo normativo. En una segunda línea, al contextualizar las situaciones, la afectada queda en un lugar protegido –no se hace juicio sobre ella– y aparecen con mayor claridad quienes denuncian públicamente o solicitan algún tipo de medida hacia el denunciado, y el denunciado propiamente tal, poniéndose el foco en las circunstancias y consecuencias concretas del conflicto y de la situación del estudiante.

Se advierte que desde una de las visiones en el estamento funcionario y docente, la funa es considerada como una forma violenta que provoca dolor en el estudiante que es denunciado públicamente; no obstante, cuando se incorpora en la conversación el daño de la persona afectada directamente, y además se agregan elementos de contexto respecto de la violencia histórica hacia las mujeres, se abre la discusión con más complejidades y emerge la duda sobre cómo valorar lo que ocurre: ¿la exclusión y denuncia pública es el reverso de la violencia de género o es su consecuencia?, ¿estas acciones son al mismo tiempo inaceptables pero entendibles?, ¿qué responsabilidad les cabe a las autoridades?, ¿cuál es mi responsabilidad en esto?, ¿se puede intervenir con el estudiante denunciado que ejerció violencia para lograr un cambio en él?, ¿puede una universidad pedagógica aceptar la exclusión? Más allá del estamento al cual pertenezcan las personas, la pregunta *¿qué postura debemos y debo tomar?* genera conflicto en las relaciones sociales y cuestionamientos personales.

Una tercera expresión de afectación grupal se manifiesta en aquella respuesta organizada –robusta o débil– que busca generar algún impacto en la toma de decisiones o correlación de fuerzas, para el cumplimiento de alguna demanda o transformación de las relaciones de poder de su contexto. Son de connotación política, se observan principalmente en interpelaciones a las autoridades de los departamentos y/o manifestaciones públicas de protesta.

Se ha advertido que estas respuestas en los cursos están estrechamente vinculadas con tomar medidas frente a qué hacer cuando un compañero

ha sido denunciado formal o informalmente de ejercer alguna forma de violencia sexual. Concretamente, van desde solicitar a las autoridades no compartir el espacio con quien fue denunciado en una reunión formal dispuesta para una conversación entre el equipo directivo y delegadas de curso, pasando por la negativa a compartir con el estudiante –por ejemplo, no desarrollar trabajos académicos grupales con él– hasta concretamente expulsar al estudiante denunciado del espacio universitario.

Junto con observar la complejidad y efectos negativos que involucra la exclusión y publicación de denuncias, se interpreta que para un sector del estudiantado impedir que la violencia sexual pase desapercibida y sin consecuencias es una manera de proteger el espacio común, lo cual se condice con los cambios vividos en Chile en las últimas décadas, como lo plantea Forstenzer (2019), a nivel nacional se ha desarrollado un proceso de movilizaciones sociales desde 2006 hasta 2018 vinculadas con rechazar la impunidad. En consecuencia, se puede entender, como lo menciona Barreto (2017, pp. 270-271) –en su investigación con universitarias en México–, que la denuncia pública se considere como una “forma de lucha por el reconocimiento que apela a la solidaridad para hacer frente al silencio institucional”. En este sentido, resulta fundamental poner atención en la potencia del rechazo a la impunidad y la respuesta institucional de las universidades.

Para cerrar, estas tres expresiones de la afectación grupal son interdependientes. Por otro lado, a razón de la magnitud de esta sistematización el foco estuvo puesto en la afectación grupal, quedando pendiente la afectación comunitaria.

CONCLUSIONES

Las distintas experiencias que forman parte de esta sistematización se entrelazan unas con otras, reflexiones, cuestionamientos, emociones y reacciones se van encontrando a lo largo de este proceso de intervención dando pistas de cómo se expresa la violencia sexual en la UMCE, cuáles son sus consecuencias y qué aprendizajes se pueden destacar.

En cuanto a las situaciones de violencia, conocidas desde las intervenciones sistematizadas, se dan mayoritariamente fuera de relaciones de pareja y entre personas que tienen un vínculo enmarcado en la comunidad educativa, con y sin vínculos de amistad y mayoritariamente en relación de simetría de poder en la estructura organizacional.

Junto a esto, se aprecian efectos expansivos que superan el caso de violencia sexual, es decir, a la díada víctima(s) y victimario(s). Así, para responder

las preguntas orientadoras de esta sistematización: ¿cómo organizar los elementos que emergen en torno a la violencia sexual? ¿cómo nombrar aquello que pasa en el grupo frente al ejercicio de violencia sexual que no les involucra en el acto mismo como víctimas? Se construye la propuesta de *entramado de violencia de género* que pretende organizar la complejidad de la problemática, considerando las dimensiones estructurales, culturales y directas y, al mismo tiempo, las consecuencias del ejercicio de la violencia sexual en el entorno social. Particularmente, cuando esta es ejercida o recibida por un integrante de un curso y la situación se vuelve de conocimiento público, llamando a aquello *afectación grupal*.

Luego de este recorrido se destacan los siguientes puntos específicos:

No perder el norte

Indudablemente las funas golpean las relaciones sociales en la universidad; sin embargo, a pesar de lo disruptivo que estas resultan para la convivencia, es necesario que la comunidad universitaria, tanto el estamento estudiantil como el académico y funcionario, se sobreponga al impacto que genera para así retomar el norte, y poner el foco en la erradicación de la violencia sexual dirigiendo los esfuerzos a la prevención y atención de la problemática que da origen a las funas. Esto significa que la institución pueda actuar antes que la violencia ocurra, después de su ocurrencia y como parte de sus consecuencias considerar mecanismos de intervención en casos de funas que apunten a: pesquisar casos de violencia sexual en el entorno social donde se realiza la acusación, atender a quienes sean denunciados en la línea de la responsabilización, promover el uso del protocolo de actuación contra acoso sexual establecido por la universidad, otorgar medidas para la protección de la persona afectada y su entorno en caso de ser necesario, y con esta mirada más amplia atender a la conflictividad en el marco de los cursos, sin que esta conflictividad deje en un segundo plano el objetivo central, la erradicación de la violencia sexual en la comunidad universitaria.

Consentimiento sexual

En los relatos de las estudiantes, conocidos por las profesionales de la Oficina, se señaló que la inacción no significó consentimiento. Un estudio cualitativo realizado en otra universidad chilena advierte que “muchas de las estudiantes entrevistadas manifiestan que, en el momento en que experimentaban el acoso, notaban dificultades para enfrentarlo. Estos obstáculos dan cuenta de los desequilibrios aún existentes en las relaciones entre mujeres y hombres” (Ramírez y Trujillo, 2019, p. 235), lo que es coherente con la marcada direccionalidad de la violencia en la universidad. Frente a esto, un aprendizaje es cruzar los hallazgos de las intervenciones entre sí y complementarlos con antecedentes de investigaciones en contextos semejantes.

Investigar sobre el consentimiento sexual y las relaciones de género se vuelve clave para que lleguemos a comprender estos casos, así como conocer los factores de riesgo asociados al consumo excesivo de alcohol u otras drogas, el contexto de fiesta o encuentros en casas, y las experiencias previas de violencia sexual. Sobre este último factor de riesgo, “las investigaciones han evidenciado que quienes sufrieron abuso sexual infantil tienen más probabilidades de sufrir victimizaciones interpersonales de adultos y re-victimizaciones sexuales en la edad adulta” (Murillo et al., 2021, p. 3). Y, por cierto, estudiar la problemática desde diversas aristas para advertir lo que aún no logramos ver, en parte porque estamos inmersos en una época de profundos cambios en Chile.

Nuevas posibilidades para la intervención de casos

La violencia sexual inicialmente tiene efectos para quienes están directamente involucrados(as). Se espera que quienes reciben la violencia sean la preocupación inicial y prioritaria en términos de atención psicológica, social y/o jurídica, no obstante, para el contexto universitario, es posible también dirigir los esfuerzos hacia la atención de personas que la hayan ejercido como medida de prevención de la ocurrencia de nuevos hechos y garantía de no repetición. Se concibe que dicha intervención se enfocaría en personas denunciadas cuya sanción no implique la expulsión, ya que se entiende que dependiendo del caso no es suficiente un proceso de reflexión profunda sobre sus experiencias desde una mirada de masculinidades, y además, en caso de expulsión la universidad no podría asumir esta responsabilidad.

Institucionalizar espacios de responsabilización para hombres que ejercen alguna forma de violencia de género, se vuelve una alternativa factible y necesaria para ofrecerles la posibilidad de replantearse sus prácticas y transformarlas, “con la problematización de algunas conductas, los hombres comienzan a generar empatía hacia el dolor que otras personas sufren [...]. Reconocen los ejercicios de violencia y los problematizan, responsabilizándose” (Astorga y Valdivia, 2020, p. 10).

Metodología del trabajo de grupo para la prevención

Respecto del contenido de los talleres es relevante que este sea contextualizado, a través de datos, relatos o ejemplos, que promuevan la reflexión y el diálogo desde su posición como estudiantes de pedagogía. En este punto el vínculo con docentes fue clave, por ejemplo, uno de los aprendizajes fue la conexión entre elementos conceptuales y artísticos en un contexto virtual, en búsqueda de experiencias significativas con una resonancia más allá de lo meramente racional.

Por otro lado, incorporar aspectos sobre masculinidades en el análisis de la violencia de género da la posibilidad de complejizar las miradas y abrir opciones hacia la implementación de acciones dirigidas a hombres de la comunidad, que incentiven un cuestionamiento de la propia masculinidad y de las relaciones de género asimétricas. En la investigación de Jiménez y Morales (2021, p. 5) sobre la experiencia de hombres activistas que buscan maneras no hegemónicas de vivir la masculinidad, se menciona que para ellos fue necesaria la interacción con otros y el encuentro con los feminismos en su camino hacia el activismo, en este sentido, la acción transformadora “no emerge como una expresión interior e individual, sino que la acción germina en la interacción con estos otros elementos humanos y conceptuales” que se pueden promover en la prevención de la violencia de género.

Cuidado de equipos

El cuerpo docente se ve altamente afectado por los casos de violencia sexual y sus consecuencias en los cursos. Esto permite advertir que es necesario otorgar apoyo de contención para docentes involucrados(as) directamente en la pesquisa de casos como en la conflictividad propia de las denuncias públicas. Al mismo tiempo, es sabido que los equipos psicosociales que atienden violencia de género requieren medidas para el cuidado de equipos, en este caso las profesionales de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y de la Oficina de Género y Sexualidades.

El autocuidado no solo abarca una dimensión personal –en espacio y tiempos personales– sino también laboral/institucional –en el entorno laboral–, ambas dimensiones son necesarias para la prevención del estrés laboral (Gomà-Rodríguez et al., 2018), en especial para profesionales que atienden casos de violencia, lo cual incluye a docentes, quienes, aun cuando no lo planifiquen, otorgan atención de primera acogida a estudiantes.

Contar con planes de autocuidado que orienten la dimensión personal del autocuidado y aborde la dimensión laboral/institucional resulta fundamental.

Construyendo una respuesta institucional

Las distintas instancias de coordinación permiten reafirmar que la única opción para dar una respuesta institucional a la problemática de la violencia sexual y sus consecuencias es el trabajo en conjunto a lo menos entre los Departamentos, Facultades, Dirección de Asuntos Estudiantiles, Oficina de Género y Sexualidades y Contraloría Interna.

El trabajo en equipo hace posible establecer flujogramas de atención de casos, espacios de coordinación para atender conflictos, reuniones de reflexión e intercambio de conocimientos, todo lo mencionado, paulatinamente va

delineando el lugar que le corresponde a las unidades, profesionales y académicos para entregar a la comunidad los servicios y apoyos que permitan abordar la problemática como universidad.

Por otro lado, “formar a las y los futuros profesionales requiere también incorporar a los contenidos formativos universitarios, instrumentos que hagan posible la detección, prevención y abordaje de la violencia de género” (Trujillo y Pastor-Gosálbez, 2021, p. 9), desarrollar acciones de prevención como parte de las actividades académicas fue central, tanto para alcanzar mayor participación como para educar sobre la problemática.

Finalmente, una respuesta institucional integral debe incluir la arista del derecho. En este caso, Contraloría Interna y fiscales a cargo de los procesos administrativos –investigaciones sumarias y sumarios– son claves en el abordaje de la violencia sexual en la universidad.

Desafíos para la intervención en violencia sexual dentro de la UMCE

Uno de los desafíos es planificar e implementar procesos de intervención complejos, es decir, en distintas direcciones que a lo menos apunte a la: promoción, prevención, atención de casos –iniciales y emergentes– y desarrollar acciones de problematización para quienes ejercen violencia. Considerando las dimensiones estructurales, culturales y directas de la violencia de género y la afectación grupal y comunitaria. Asimismo, es relevante conocer y comprender con mayor profundidad la problemática en la universidad, promoviendo la investigación, sistematización de experiencias y evaluación de intervenciones.

El desarrollo de esta sistematización espera haber contribuido a construir desde las experiencias en intervenciones profesionales a cargo de la Oficina de Género y Sexualidades UMCE, conocimiento que favorezca el abordaje de la problemática de la violencia sexual, como una violencia de género, en la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE).

Y al mismo tiempo, colaborar en reconocer lo complejo de la violencia sexual en el espacio universitario, e ir *desenredando la madeja* sin caer en simplificaciones contraproducentes, para que así, colectivamente, vayamos tejiendo una comunidad universitaria orientada a la erradicación de esta violencia de género.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguayo, C. (2006). *Las Profesiones modernas, dilemas del conocimiento y del poder*. Santiago de Chile: Ediciones UTEM.

Astorga, N. y Valdivia, A. (2020). Hombres que ejercen violencia hacia la (ex) pareja mujer: cambios y tensiones. *Revista Punto Género*, 13, 4-24.

Barnechea, M. y Morgan, M. L. (2010). La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. *Tend. Retos*, 15, 97-107.

Barreto, M. (2017). Violencia de género y denuncia pública en la universidad. *Revista Mexicana de Sociología*, 79(2), 261-286.

Dirección de Igualdad de Género Universidad de Chile (Digen) (2019). *El Acoso en el Campus, el acoso sexual en la Universidad de Chile*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Follegati, L. (2019). Violencia estructural y feminismo: apuntes para una discusión. En S. Rojas Bravo (Coord.). *Violencia estructural y feminismo: apuntes para una discusión*. Santiago de Chile: Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres.

Forstenzer, N. (2019). Feminismos en Chile Post-Dictadura: Hegemonías y marginalidades. *Revista Punto Género*, 11, 34-50.

Galtung, J. (1990). La violencia: cultural, estructural y directa. *Journal of Peace Research*, 27(3), 291-305.

Gomà-Rodríguez, I.; Cantera, L. M., y Pereira da Silva, J. (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 1-12. DOI: <http://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1058>.

Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias*. San José, Costa Rica: Alforja.

Jiménez, J. A., y Morales, M. A. (2021). Feminismo y masculinidades: Transformaciones política y existencial en la narrativa de hombres activistas antipatriarcales. *Psicoperspectivas*, 20(1), 1-12. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue1-fulltext-2021>.

Murillo, J. A.; Mendiburo-Seguel, A., Santelices, M. P., Araya, P., Narváez, S., Piraino, C., Martínez, J. y Hamilton, J. (2021). Abuso sexual temprano y su impacto en el bienestar actual del adulto. *Psicoperspectivas*, 20(1), 1-13. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue1-fulltext-2043>.

Organización Mundial de la Salud (2013). *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres, violencia sexual*. Recuperado de: <http://apps.who.int/>

iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO_RHR_12.37_spa.pdf;jsessionid=50522265EECE2AFA48BAC51558F99FC9?sequence=1.

Ramírez, R. y Trujillo, M. (2019). Acoso sexual como violencia de género: voces y experiencias de universitarias chilenas. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, 14, 221-240.

Trujillo, M. y Pastor-Gosálbez, I. (2021). Violencia de género en estudiantes universitarias: un reto para la educación superior. *Psicoperspectivas*, 20(1), 1-12. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue1-full-text-2080>.



Esta obra está bajo una licencia
Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional,
salvo que se indique lo
contrario.
[https://creativecommons.org/
licenses/by/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
Atribución: debe otorgar el
crédito apropiado
a la Universidad Tecnológica
Metropolitana como editora y
citar al autor original.

Artículo de investigación aplicada

EXPERIENCIA DE INCLUSIÓN LABORAL EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA CHILENA

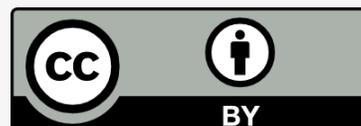
*EXPERIENCE OF LABOUR INCLUSION WITH DISABLED PEOPLE
IN A CHILEAN PUBLIC UNIVERSITY.*

Autor

GÉNESIS QUIROZ CARREÑO

Cómo citar este artículo:

Quiroz, G. (2021).
Experiencia de
inclusión laboral en
situación de discapacidad
en una universidad
pública chilena.
*Cuaderno de Trabajo
Social*, 1(17), 133-152,
Universidad Tecnológica
Metropolitana.



GÉNESIS QUIROZ CARREÑO

Asistente Social, Licenciada en Trabajo Social, Universidad Tecnológica Metropolitana. Magíster en Trabajo Social, con especialización para la acción socioeducativa, Universidad Tecnológica Metropolitana. Trabajadora Social, Departamento de Desarrollo Estratégico, Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico, Universidad Tecnológica Metropolitana. Correo Electrónico: g.quirozc@utem.cl
 <https://orcid.org/0000-0002-3709-435X>.

*Artículo recibido el 31 de mayo de 2021
aceptado el 23 de julio de 2021*

Resumen

Este artículo tiene como objetivo central describir la experiencia de inclusión laboral de una profesional en situación de discapacidad en una universidad pública chilena. Para ello se rescata el aspecto práctico de la experiencia estudiada, identificando la existencia de barreras de contexto y factores personales que influyen en el proceso de inclusión laboral de una persona en situación de discapacidad. Adicionalmente se reflexiona respecto del rol de las universidades (especialmente el de las públicas), en cuanto promotoras de la movilidad social y el resguardo de los derechos humanos de todas las personas. Se trata de un trabajo autobiográfico con una aproximación exploratoria, que se aborda bajo la perspectiva de un estudio de caso. Su objetivo fue: documentar la experiencia laboral de una persona en situación de discapacidad, resolviendo la pregunta: ¿cuál(es) son los factores personales y de contexto que posibilitaron la experiencia de inclusión sistematizada? Su opción epistemológica fue fenomenológica y hermenéutica rescatando la experiencia de estudio desde el relato del propio narrador-sujeto-actor. Para el análisis de los datos se establecieron tres dimensiones de estudio que posibilitaron un análisis cualitativo de categorías. Como resultado a esto, la sistematización dio cuenta de la presencia de barreras de contexto que dificultan el acceso y permanencia de este grupo de personas al mundo laboral, tales como la poca adaptabilidad de los contextos de trabajo y la predominancia del pensamiento capacitista en el entendimiento del desempeño y productividad de los(as) trabajadores(as). Asimismo, dio cuenta de la presencia de barreras internas que pueden influir en este proceso de inclusión, las que se relacionan con la adopción personal de una identidad basada en el estigma. Finalmente, se logró evidenciar la importancia del rol de las universidades públicas en cuanto a la formación de un capital humano más crítico necesario para la promoción de la equidad social.

PALABRAS CLAVE

discapacidad,
educación,
inclusión, trabajo

Abstract

People deprived of liberty correspond to a social category that is increasing in our country and that has been the recipient of a fragmented and segmented public policy. The current incarceration rate in Chile indicates that it is above the Latin American average. In this sense, our country follows a reintegration model that develops activities aimed at reducing the risk of recidivism. The social reintegration workshops, carried out by the Department of Social Work of the University of Atacama during the years 2017 and 2018, address these issues, through an intervention process developed with a group of people deprived of liberty from the Penitentiary Compliance Center of Copiapó (CCP). The objectives of this intervention were to be able to provide tools and strengthen its re-socialization process. This was carried out through a series of workshops based on the collective reflection of the tensions that Persons Deprived of Liberty face in the reintegration process, an experience that was systematized by the executing team and that defines three relevant aspects to consider in group professional intervention, oriented towards social reintegration: conceptualization of social reinsertion as a right or benefit, construction of people deprived of liberty as historical subjects and coherence between the dimensions of professional intervention.

KEYS WORDS

disability,
education,
inclusion, work

INTRODUCCIÓN

El objetivo central de esta sistematización fue: documentar la experiencia laboral de una profesional en situación de discapacidad con la finalidad de dar cuenta de buenas prácticas que favorecen y promueven la inclusión efectiva de este grupo de personas. Por este motivo se realizó una reconstrucción de la experiencia desde una perspectiva autobiográfica, estableciéndose como un estudio de caso. Su opción epistemológica fue tanto fenomenológica como hermenéutica, debido a que se intentó rescatar el objeto de estudio desde el propio relato de quien vivencia en primera persona la situación de discapacidad. Su validez se sustenta en la concreción de un análisis basado en categorías o dimensiones que capturan el fenómeno sistematizado a través del análisis categorial de datos, buscando responder a la pregunta de investigación, correspondiente a: cuál o cuáles son los factores de contexto y personales que influyeron en la práctica laboral estudiada y cómo las instituciones de educación superior pueden aportar en este proceso.

Es así como a partir de la reconstrucción de la experiencia y la revisión documental de fuentes bibliográficas, se logra evidenciar que las personas que se encuentran en situación de discapacidad en general mantienen dificultades para ingresar (y especialmente mantenerse) en el mercado laboral, debido a que los contextos de trabajo no responden adecuadamente a la diversidad funcional de sus trabajadores(as).

Tres de cada cuatro personas en situación de discapacidad han trabajado, al menos, una vez. Cuestión que se evidencia en los datos, lo que indicaría que existen ciertos factores que con el tiempo tienden a excluir a las personas en situación de discapacidad del mercado laboral, lo que se traduce en su no participación dentro del mundo laboral y una inestable permanencia (Senadis, 2016, p. 114).

En este sentido, se considera que la permanencia del Modelo Médico-Rehabilitador de comprensión del fenómeno de la discapacidad ha conllevado (entre otros factores) a que los contextos de trabajo no se adapten a las capacidades y posibilidades de sus trabajadores(as) excluyendo del sistema laboral a todas aquellas personas que mantienen un desempeño diverso de sus funciones.

Por otra parte, la masificación de la Educación Superior ha promovido la diversificación de su comunidad, por lo que se hace necesario tomar las medidas necesarias para promover no solo el ingreso, la permanencia y el egreso de sus estudiantes en situación de discapacidad sino también el pleno desarrollo laboral de sus funcionarios(as) y/o empleados(as) en situación de mayor vulnerabilidad. Bajo este contexto, cabe indicar que la sociedad

chilena aún mantiene grandes desigualdades en aspectos tales como la garantía de la educación para todos(as), lo que es aún más evidente en el caso de las personas en situación de discapacidad:

[...] se evidencia una menor proporción de personas en situación de discapacidad con educación superior (completa e incompleta), y una mayor proporción en los niveles educacionales básica completa o inferiores. Este resultado evidencia una falta de condiciones para la continuación de estudios en educación media, y que se ve reflejado de forma más categórica en la educación superior. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que una proporción considerable de la población en situación de discapacidad que no completa ni siquiera los estudios básicos (Senadis, 2016, p. 123).

No obstante, estas personas comienzan a definirse cada vez más como sujetos de derechos lo que permite (a partir de factores externos e internos) una mayor incorporación progresiva a los contextos educacionales y laborales de su comunidad. En consecuencia, ya que el acceso a la Educación Superior se ha masificado, también lo ha hecho el número de estudiantes en situación de discapacidad, lo que exige a los(as) docentes adoptar principios pedagógicos acordes al tratamiento de la diversidad, haciendo que también las universidades incrementen los servicios de apoyo ofrecidos a este grupo de estudiantes, a raíz no solo de las modificaciones legislativas proclives a la inclusión, sino también a partir de las demandas que las propias personas en situación de discapacidad plantean.

A pesar de esto y aunque el 40% de las personas en situación de discapacidad se encuentra activas laboralmente (Senadis, 2016) estas mantienen una inestable permanencia en sus empleos. Una de las principales barreras de contexto para la plena inclusión de este grupo de personas, tiene que ver con la fuerte estandarización de los contextos de trabajo. Si bien la estandarización ha sido una lucha que favoreció el resguardo de los derechos laborales de los(as) trabajadores(as), al mismo tiempo ha generado una rigidez en la comprensión de las diversas posibilidades de desempeñar tareas y cumplir objetivos, lo que dificulta que las personas que mantienen una diversidad para la realización de tareas y funciones puedan permanecer en ciertos contextos laborales. Sumado a esto, se evidencia que aún persiste en la sociedad el pensamiento capacitista que concibe a las personas en situación de discapacidad como *menos productivas* al ser portadoras de un déficit, lo que refuerza las barreras actitudinales y las prácticas de exclusión.

De igual forma, existen factores personales que pueden influir en este proceso, ya que, las personas en situación de discapacidad pueden configurar su propia identidad en torno al estigma que socialmente se les ha asignado, lo

que les genera un mayor estrés, angustia y ansiedad al momento de enfrentarse al mercado laboral. En este sentido, y comprendiendo la discapacidad como un fenómeno construido socialmente, resulta fundamental el rol de la educación en el proceso de transformación de la cultura hegemónica, para de esta forma promover la participación efectiva de todas las personas a los diferentes ámbitos de la experiencia humana (Garay y Mendoza, 2019), siendo esencial que las casas de estudio de educación superior velen por la promoción de la formación de un capital humano más democrático y pluralista, lo que es especialmente importante en el caso de las universidades públicas, ya que estas, además de impartir conocimiento, deben aportar al progreso del país por medio de la formación de un capital humano que propicie el crecimiento y desarrollo nacional sostenible.

MATERIAL Y MÉTODO

El objetivo general de esta sistematización fue: documentar la experiencia de inclusión laboral de una profesional en situación de discapacidad física en un organismo público, de modo que pueda servir como referente de buenas prácticas para la educación superior, intentando comprender: ¿cuál o cuáles son los factores personales y de contexto que posibilitaron la inclusión laboral y desarrollo profesional de la persona que desarrolló la experiencia estudiada?

Su opción epistemológica fue fenomenológica y hermenéutica, por lo que su dimensión metodológica fue de tipo cualitativo desde el enfoque autobiográfico, el cual según Bertaux (Moyano y Ortiz, 2016) corresponde a un estudio de caso que busca rescatar el aspecto práctico de la experiencia estudiada. “[...] se puede definir relato biográfico como el relato proveniente de un narrador-sujeto-actor, quien cuenta su vida de acuerdo con sus significaciones e interpretaciones de lo que ha vivido; o como un pedazo/ episodio de historia de vida” (Moyano y Ortiz, 2016, p. 20).

Para el estudio de la información se delimitaron tres categorías o dimensiones de análisis, siendo estas las siguientes: 1. Factores externos y/o de contexto, 2. Factores internos y/o personales, y 3. Rol de la Universidad.

Los relatos biográficos, de la misma forma que una buena parte de los materiales cualitativos de otro género, constituyen un registro de fenómenos sociales que debe ser categorizado y clasificado, esto es, reducido a categorías analíticas abstractas que permitan tanto describir de forma ordenada como contrastar los fenómenos analizados (Pujadas, 1995, p. 73).

Respecto del caso de estudio cabe indicar que la experiencia laboral sistematizada corresponde a la de una trabajadora social en situación de discapacidad física titulada de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile (UTEM), mismo lugar en el que posteriormente se desempeñó como asistente de investigación y profesional de apoyo (desde marzo a diciembre de 2019) en el Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE) de la UTEM.

Su formación profesional remonta a 2009, cuando estudió en la Escuela de Trabajo Social de UTEM ubicada en Vidaurre 1550, Santiago, la carrera de Trabajo Social hasta 2014. Luego de esto realizó un magíster en Trabajo Social con especialización en competencias para la acción socioeducativa durante dos años en la misma Universidad.

Ella es una persona que mantiene una divergencia motora referida a un Síndrome Miasténico Congénito, particularidad neuromuscular que consiste en la fatiga crónica de los músculos voluntarios, por lo que mantiene un menoscabo en su capacidad laboral del 69% (evaluación realizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, Compín), no obstante, presenta una capacidad residual del 31% debiendo desempeñarse en contextos laborales flexibles, idealmente a media jornada. Por consiguiente, en 2019 es incorporada como prestadora de servicios profesionales a honorarios al equipo de trabajo del Departamento de Desarrollo Estratégico de UTEM, específicamente para apoyar profesionalmente el componente de investigación del proyecto Fortalecimiento de iniciativas de inclusión de estudiantes en situación de discapacidad de la UTEM, financiado por el Fondo Concursable Área de Educación del Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis).

Durante su proceso como estudiante universitaria se enfrentó a diversas barreras de participación y aprendizaje, las cuales en algunos casos se mantuvieron durante su proceso de inserción laboral. Para ingresar a la Educación Superior se debió enfrentar a barreras en los sistemas institucionales de ingreso, ya que para el año 2008 el Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional (Demre) aún no aseguraba la rendición de la Prueba de Selección Universitaria (PSU) en condiciones de equidad. Al mismo tiempo, se vio enfrentada a otras barreras, tales como las de infraestructura, debido a que, aunque la Universidad ha realizado esfuerzos significativos para generar un acceso universal garantizando la presencia de mobiliario e infraestructura inclusiva, esta no es extensiva a todos sus espacios físicos. Otra de las barreras presentes tanto en su experiencia como estudiante (así como trabajadora), han sido las barreras de tipo actitudinal que desacreditan sus fortalezas al considerar la condición de discapacidad como un defecto o déficit.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

El caso de estudio al momento de comenzar su proceso de inserción laboral se vio enfrentada a barreras que aumentan la brecha para la inclusión de las personas en situación de discapacidad, debido a que, existen factores externos o contextuales que dificultan su acceso a un empleo adecuado para su permanencia. La extrema estandarización de los contextos de trabajo reduce y/o dificulta las posibilidades de las personas en situación de discapacidad para acceder a un entorno de estabilidad laboral, por lo que en el caso de estudio, al mantener un menoscabo en su capacidad laboral mayor a los dos tercios, el campo de empleabilidad al que puede acceder se ve reducido porque para que pueda optar a un espacio de trabajo adecuado a su condición, es necesario que los contextos de trabajo puedan ser adaptables a las características particulares de todas las personas.

Es así como después de tener varias dificultades para acceder y permanecer en algunos empleos como trabajadora social, el caso de estudio encontró en UTEM un espacio adaptable en el que se le permitió trabajar en modalidad mixta, acordando con su empleador que, de las veinte horas semanales trabajadas, doce las desempeñaría presencialmente en la oficina y el resto telemáticamente desde su domicilio¹.

Por tanto, la desestandarización del trabajo (que propicia mayor adaptabilidad laboral) resultó beneficioso en su caso, en cuanto le permitió optar a un empleo adaptado a sus condiciones de vida relacionadas con su debilidad muscular crónica. Esta buena práctica de UTEM es relevante de destacar porque genera un espacio de trabajo flexible, que le permitió desarrollarse en un empleo que enriqueció su capital social y su competencia profesional por medio de la otorgación de una opción laboral que solo encontró en un trabajo freelance (en un área que no es de su competencia profesional) desde su titulación. “A veces tengo miedo de no encontrar otra oportunidad así, porque realmente busqué incansablemente por muchas partes sin encontrar nada” (Quiroz, 2020, p. 13).

Otro de los factores externos que influyen en los procesos de inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad corresponde a la noción de *capacitismo* dominante aún en la sociedad actual, perdurando concepciones socioculturales que asocian la discapacidad con un déficit. Esta red de creencias, prácticas y procesos que entienden la discapacidad en térmi-

1. Antes del estallido social, ocurrido en Chile en octubre del 2019, y la pandemia por COVID-19, la modalidad de teletrabajo se encontraba menos desarrollada por la cultura organizacional hegemónica chilena, por lo que resultó innovador el acuerdo al que llegaron las partes.

nos de deficiencias rechazables ponen al caso de estudio en una situación de mayor vulnerabilidad en el proceso de búsqueda de empleo lo que se evidencia en sus dificultades para encontrar trabajo desde el momento de su titulación hasta su experiencia laboral más significativa (la cual ha sido sistematizada) teniendo amplios periodos de inactividad laboral.

La noción de capacitismo conduce directamente a la de *funcionamiento único*, la cual considera que el conjunto de capacidades normativas, valoradas y favorecidas por el capacitismo, constituyen la única alternativa de funcionamiento posible. Puede considerarse como una noción análoga a la de *pensamiento único*. En contraposición, el concepto de *diversidad funcional*, propuesto por Javier Romañach y Manuel Lobato (2005), ofrece un punto de vista que se opone al funcionamiento único y al capacitismo, planteando que lo que tradicionalmente se ha considerado como discapacidad no es sino una dimensión más de la diversidad humana (Toboso, 2017, p. 77).

Es así como ella al ser una persona en situación de discapacidad (en su caso física) encarna un cuerpo no legítimo portador de un destino socialmente no deseado que cuestiona los preceptos culturales dominantes de los valores capitalistas que desprecian la diversidad. Hoy se sigue relacionando la discapacidad con una desventaja que sobre la base de las dimensiones de productividad y competencia económica no le logran ver como un aporte para el progreso del país pues entienden a los(as) *desviados(as)* en función del pensamiento capacitista o del Modelo Médico-Rehabilitador que busca *normalizarles*. El pensamiento dominante establece parámetros de normalidad que sanciona socialmente las diferencias de los(as) *desviados(as)* al considerar sus cuerpos como no funcionales o ilegítimos, lo que se encuentra tan arraigado en los esquemas mentales de las personas que estas tienden a invisibilizar o no percibir los efectos materiales e inmateriales de la exclusión que afecta a este grupo.

Tanto para ella como para la mayoría de las personas que viven en la sociedad del riesgo, el trabajo se vislumbra como una puerta de acceso a relaciones sociales con los otros proporcionándole estabilidad interna a su existencia. El subempleo y el trabajo a jornada parcial que caracteriza a la sociedad actual se presenta como una posibilidad de inclusión para los grupos clásicamente vulnerables por cuanto les permite trabajar en función de sus posibilidades; sin embargo, contradictoriamente al mismo tiempo también le expone a una mayor inseguridad laboral, sin embargo, el reducido campo laboral al que las personas en situación de discapacidad pueden acceder en muchos casos los lleva a aceptar esta situación.

La cesantía, en este sentido, es considerada como una estación fantasma pasajera que ya no es la condición ineludible de su realidad, pero que les expone a un ir y venir que les incluye y margina constantemente. Bajo este contexto, si bien la Ley de Inclusión Laboral 21015 (2017) es un gran avance legislativo en esta materia, no vislumbra completamente el fenómeno que influye en la permanencia de los(as) trabajadores(as) en situación de discapacidad, dejando fuera del resguardo de la ley por ejemplo a los(as) trabajadores(as) a honorarios(as) y centrándose más que nada en el *ingreso* de los(as) trabajadores(as) en situación de discapacidad al mercado laboral, no así con la misma fuerza a su *permanencia*.

El aumento de la productividad provoca nuevos problemas de control. Los trabajadores cambian una parte de la libertad frente al trabajo por nuevos vínculos e inseguridades materiales. Desaparece el paro, pero emerge de nuevo al generalizarse las formas de subempleo con grandes riesgos, y todo esto representa que tiene lugar un desarrollo en dos sentidos, contradictorio, en el cual se dan, de modo inseparable, ventajas e inconvenientes, cuyas amplias consecuencias y riesgos no resultan perceptibles para la práctica y la conciencia política (Beck, 2006, p. 232).

En cuanto a los factores internos y/o personales que influyeron en el proceso de inclusión laboral del caso de estudio, el haber ingresado a la Educación Superior le permitió desarrollar sus aptitudes y talentos, no obstante, el estigma socialmente asignado a las personas en situación de discapacidad puede repercutir en su proceso de socialización, debido a que pueden incorporar en su propia identidad la noción de ser portadores(as) de un atributo desacreditador, generándoles mayor ansiedad, estrés y angustia en el proceso de búsqueda de empleo. Por tanto, factores como la resiliencia, la promoción del acceso a una educación pública crítica y el apoyo de su red sociofamiliar posibilitaron la concreción de una *condición de discapacidad* más favorable para su inclusión, lo que debe ser promovido al mismo tiempo por una *situación de discapacidad* (medio ambiente) más inclusiva.

La *condición de discapacidad* (Toboso, 2017) puede ser entendida como los factores internos o personales que influyen en las experiencias diversas de vida de las personas en situación de discapacidad, pero todos(as) ellos(as) tienen en común que sus experiencias se enmarcan en realidades influidas por una cultura hegemónica que les desacredita socialmente. Para Goffman (2006) esta condición es entendida en función del estigma, lo que en el relato del caso de estudio es posible evidenciar a lo largo de su trayectoria de vida, en donde ella ha debido ir probándose a sí misma y a los otros la legitimidad de su existencia, proceso que genera en los(as) estigmatizados(as) ansiedad y frustración.

Yo solo sabía que había muchas cosas que no podía hacer y eso me entristecía, pero quería que mis padres estuvieran bien así que daba lo mejor de mí. Comencé a sentir rabia y creo que me volví una niña muy solitaria. Ya desde esa época comencé a sentirme distinta como si no encajara en ningún lado. Ahora sé que yo no era la que estaba mal, pero en ese tiempo no lo sabía, así que crecí con esa tóxica idea sobre mí (Quiroz, 2020, p. 22).

Finalmente, en torno a la comprensión del rol de la universidad es relevante destacar que las instituciones de educación superior públicas, no solo deben ser espacios formales en donde se imparte conocimiento, sino también deben promover la formación de capital humano crítico basados en los principios de inclusión y pluralismo, lo que deberá favorecer en el país la innovación es pos de un desarrollo sustentable que propicie la equidad social. Asimismo, es fundamental promover la participación activa de las personas en situación de discapacidad dentro de los proyectos de inclusión no solo como beneficiarios(as) sino como protagonistas de estas iniciativas, por lo que la experiencia sistematizada es un claro ejemplo de buenas prácticas al promover la conformación de un equipo de trabajo inclusivo.

En este proyecto ya no solo debía dar mi opinión para que otros tomaran las decisiones por mí, relegándome al clásico rol pasivo que se les da a los beneficiarios de proyectos, sino que también se me ha permitido participar de la toma de decisiones de manera horizontal, lo que se condice con mi formación académica y profesional. En lo personal en esta experiencia considero que no se me ha “utilizado” o “instrumentalizado” solo para obtener mayor puntaje al momento de postular, sino que se me ha dado una oportunidad real para aportar profesionalmente en base a mis posibilidades (Quiroz, 2020, p. 14).

Por tanto, resulta fundamental que las personas puedan acceder a la educación formal, debido a que, si bien hoy el fantasma de la cesantía afecta a todos(as) por igual (incluso a los que antes estaban, en palabras de Beck (2006), seguros frente a ella por poseer una formación especializada y/o complementaria), sigue siendo en la actualidad una garantía para mantenerse en la sala de espera con mayores posibilidades de inclusión. “Finalizar estudios ya no asegura el porvenir; pero continúa siendo la condición previa para evitar la situación de pérdida de esperanza con que amenaza” (Beck, 2006, p. 251).

CONCLUSIONES

Sobre la base de lo planteado por Beck (2006), se entiende que el campo laboral al que pueden acceder las personas en situación de discapacidad puede verse reducido considerablemente debido a la extrema estandarización de los contextos de trabajo en cuanto a jornadas laborales y definición de tareas lo que es una clara característica de la sociedad del riesgo. Por otra parte, otro de los factores externos que influyeron en la experiencia sistematizada tiene que ver con la noción de *capacitismo* dominante en la sociedad actual, ya que, todavía perduran concepciones socioculturales que asocian la discapacidad con un déficit. Esta red de creencias, prácticas y procesos que entienden la discapacidad en términos de deficiencias rechazables ponen al caso de estudio en una situación de mayor vulnerabilidad en el proceso de búsqueda de empleo.

El régimen de jornada laboral parcial y el subempleo que caracteriza a la sociedad actual se presenta como una posibilidad de inclusión para los grupos clásicamente vulnerables por cuanto les permite trabajar en función de sus posibilidades, sin embargo, muchos(as) de los(as) trabajadores(as) a honorarios ven precarizada su situación laboral al no poder optar a ciertos beneficios otorgados solo a las personas que cuentan con un contrato de trabajo, presentando, por ende, tal como dice Beck (2006, p. 232) “[...] un desarrollo en dos sentidos, contradictorio, en el cual se dan, de modo inseparable, ventajas e inconvenientes [...]”.

Es así como en UTEM, el favorecer desde uno de sus Departamentos un estilo de trabajo desestandarizado, promovió la inclusión efectiva de una profesional en situación de discapacidad, lo que, sumado a las estrategias del Servicio Nacional de la Discapacidad para incentivar la conformación de equipos inclusivos, permitió que esta institución de educación superior propiciara un espacio laboral que logra superar el capacitismo prevalente en la sociedad global.

Por otra parte, en torno a los factores internos y/o personales que influyeron en la experiencia sistematizada, como menciona Goffman (2006), las personas poseedoras de un estigma socialmente asignado aprenden en su proceso de socialización a incorporar en su propia identidad la noción de ser portadores(as) de un atributo desacreditador, lo que al momento de buscar trabajo les genera mayores dificultades asociadas a la incertidumbre y ansiedad de enfrentarse a una sociedad excluyente.

El caso de estudio (y otros en su situación) se enfrentan a un mercado laboral que aún está fuertemente estandarizado y que evalúa a los(as) trabajadores(as) en función de su competitividad productiva vislumbrando todavía

a las personas en situación de discapacidad como menos productivas por contar con una característica personal rechazable. En este sentido, se identificó que fueron las características personales ligadas a la resiliencia del caso de estudio, más las posibilidades de acceso a la educación superior crítica impartida por UTEM y el apoyo de su red familiar, lo que permitió que desarrollara una *condición de discapacidad* más favorable para su inclusión social lo que sumado a la *situación de discapacidad* del medio que se comienza a adecuar a la inclusión de estudiantes y trabajadores(as) con características más diversas, posibilitaron la concreción de la experiencia sistematizada.

En la generalidad resulta evidente que el Modelo Social promovido por la Convención Mundial sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad coexiste en constante relación con el Modelo Rehabilitador (que evalúa la discapacidad en función del capacitismo) dificultando la inclusión laboral de este grupo de personas. El Modelo Médico-Rehabilitador se encuentra presente en las evaluaciones de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) por lo que es necesario impulsar la superación de este *ismo* en los sectores dominantes por una mirada efectivamente bio-psico-social, para que al evaluar el desempeño de las personas se vislumbre íntegramente la relación o interacción de la capacidad asociada al cuerpo de la persona en situación de discapacidad con el ambiente material e inmaterial en el que se desenvuelve (Arce et al., 2017). Así la inclusión laboral podrá ser una realidad abordada desde políticas de sensibilización y concientización que por medio de la educación permita a los contextos laborales comprender la discapacidad ya no en función de un problema sino como un aporte al sistema productivo del país, siendo la experiencia sistematizada un ejemplo de buenas prácticas para trabajadores(as) en esta situación.

Respecto del rol de la universidad, el proyecto al cual se incorporó el caso de estudio se vinculó con la temática de la discapacidad otorgando una oportunidad laboral efectiva a una egresada en situación de discapacidad que, además de aportar desde su formación como trabajadora social al entendimiento profesional del fenómeno, asesoró al equipo de trabajo desde su propia experiencia.

Los(as) egresados(as) UTEM se forman en torno a un capital cultural institucionalizado basado en los principios de la democracia y los deberes ciudadanos por lo que esta Universidad tiene un importante rol en la formación de capital humano crítico, lo cual se logra fomentando una conciencia cívica que promueva en el país la innovación en nuevas tecnologías que propicien su crecimiento en pos del desarrollo sostenible, el respeto por el medio ambiente y la equidad social (UTEM, 2016).

Por otro lado, resulta fundamental para todas las personas acceder a la educación formal, debido a que, si bien hoy el fantasma de la cesantía afecta a todos(as), sigue siendo en la actualidad una garantía para poder acceder con menos dificultades al mercado laboral. En este sentido, UTEM al ser una institución de educación superior pública mantiene un deber ético-político distinto al de otras instituciones educacionales de carácter privado, por lo que los principios que le rigen deberán estar siempre orientando sus lineamientos de trabajo para evitar que la educación formal sea un desigual distribuidor de oportunidades sociales.

Como menciona Beck (2006) si bien en la sociedad del riesgo la posibilidad de mantenerse cesante atormenta a todos(as), en ciertos grupos esto se hace aún más evidente por lo que es necesario que las instituciones educacionales y de desarrollo laboral realicen una caracterización exhaustiva de las personas en situación de discapacidad que forman parte de su comunidad, apuntando a establecer políticas de apoyo para estos(as).

Finalmente, cabe indicar que la contribución más significativa de este artículo tiene relación con su propósito de buscar extraer conocimiento científico desde las propias prácticas de los actores sociales, reconstruyendo en este caso, a partir del propio relato de quien habita una situación de discapacidad, cómo en la práctica la inclusión de este grupo de personas se va concretando gracias a las transformaciones contextuales (externas e internas).

Si bien existe bibliografía en torno al tema, existe una cantidad más reducida de documentos escritos de primera fuente por personas en situación de discapacidad, y aún menos desde la perspectiva de una trabajadora social, por lo que es relevante la contribución de este artículo en este sentido.

Inclusión no es un concepto abstracto, es una realidad que se materializa en las vivencias que son experimentadas directamente por el 20% de la población chilena (Senadis, 2016) por lo que se consideró necesario, a través de una reconstrucción científica, dar cuenta de las realidades que en lo concreto experimentan las personas en situación de discapacidad, superando el paternalismo y asistencialismo que todavía está presente en algunas intervenciones del Estado, y también en algunos ámbitos de la academia. Por ende, con el fin de superar este paternalismo científico se buscó recoger esta experiencia para divulgar algunos de los factores que influyen en las transformaciones sociales y culturales que posibilitan y/o dificultan la participación efectiva de todos los miembros de la sociedad (en este caso en el contexto laboral), debido a que, para seguir fomentando el progreso del país, como bien se señala en Cepal (2018), es necesario incluir a todos los miembros de la sociedad para promover el desarrollo de los países, siendo preciso “avanzar sin dejar a nadie atrás”.

Sin embargo, este trabajo tiene limitaciones, ya que, la escasez de recursos de tiempo por parte de la investigadora no permitió incorporar más experiencias de inclusión laboral a la sistematización por lo que se espera poder contribuir en futuras oportunidades a la sistematización de más experiencias de inclusión laboral; no obstante, para lograr este objetivo es necesario posicionar en la agenda política de los contextos universitarios esta materia, siendo este solo un primer ejercicio de reflexión científica que debe ser complementado con la recolección y sistematización de otras experiencias, pero que de igual forma ha buscado destacar la relevancia de recoger estas experiencias para contribuir en el posicionamiento de la temática al interior del contexto de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arce, P.; Cerón, G.; González, F.; Guerrero, M. y Pinto, S. (diciembre de 2017). Factores Ambientales y Discapacidad. Incidencia de los factores ambientales en el desempeño de las personas según su nivel de capacidad. Departamento de Estudios, Servicio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4659>.

Asimet (s. f.). Contrato a honorarios. Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G, Asimet. Legal Laboral. Recuperado de: http://www2.asimet.cl/contratos_honorarios.htm.

Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Pp. 11-373. Barcelona, España: Paidós.

Chuaqui, J.; Mally, D. y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 69, 157-188. Valparaíso de Chile: Universidad de Valparaíso. Recuperado de: <https://revistas.uv.cl/index.php/rcs/article/view/927/890>.

Corporación Ciudad Accesible (s. f.). Manual sobre la Ley 20422. Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado de: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Manual-de-la-Ley-20422.pdf>.

Departamento de Desarrollo Estratégico (2020). Informe de derechos de personas en situación de discapacidad. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana, Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico.

Dirección del Trabajo (s. f.). Centro de Consultas. Recuperado de: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-94147.html>

Dirección del Trabajo (s. f.). Ley de Inclusión Laboral (Ley 21015). Recuperado de: https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-167780.html#recuadros_articulo_17659_4.

Echeita, G. y Verdugo, M. (2004). *La Declaración de Salamanca sobre Necesidades Educativas Especiales 10 años después. Valoración y Prospectiva*. Colección Investigación 2. España: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Inico, Universidad de Salamanca. Recuperado de: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO9045/declaracion_salamanca_completo.pdf.

Ferrante, C. y Ferreira, M. (2010). El habitus de la discapacidad: la experiencia corporal de la dominación en un contexto económico periférico. *Política y Sociedad*, 47(1), 85-104.

Cepal (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Pp. 5-91. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Cepal/Naciones Unidas.

Garay Ordóñez, F. y Carhuancho Mendoza, I. (2019). Modelo social como alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú. *Telos*, 21(3), 681-695. Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99360575009/99360575009.pdf>.

Goffman, E. (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Pp. 7-172. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu,

Jara Holliday, O. (s. f.). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Biblioteca Virtual sobre Sistematización de Experiencias. Programa Latinoamericano de Sistematización de Experiencias del Consejo de Educación de Adultos de América Latina, Ceaal. Pp. 2-17. Recuperado de: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf.

Ley 20422 (10 de febrero de 2010). Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad. Ministerio de Planificación. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903>.

Ley 21015 (15 de junio de 2017). Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Ministerio de Desarrollo Social. Biblioteca del Congreso Nacional, BCN. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1103997>.

Ley 21091 (29 de mayo de 2018). Sobre Educación Superior. Ministerio de Educación. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1118991>.

Moyano, C. y Ortiz, F. (2016). Los Estudios Biográficos en las Ciencias Sociales del Chile reciente: hacia la consolidación del enfoque. *Psicoperspectivas*.

Individuo y Sociedad, 15(1), 17-29. Recuperado de: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/718/456>.

Muñoz Valdenegro, C. y Umaña Torres, T. (agosto, 2012). El Contrato de Prestación de Servicios Civiles como Mecanismo de Elusión de los Efectos de una Relación Laboral: Criterios Judiciales y Administrativos Diferenciadores. Pp. 10-180. Memoria para optar al grado de Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Laboral. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113053/de-munoz_c.pdf?sequence=1.

Organización Mundial de la Salud (2011). Informe Mundial Sobre la Discapacidad. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud, OMS. Recuperado de: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf.

Organización Mundial de la Salud (s. f.). Discapacidades. Temas de salud. Organización Mundial de la Salud, OMS. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>.

Organización de las Naciones Unidas (2008). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Serie de Capacitación Profesional 15. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas, ONU. Recuperado de; https://www.ohchr.org/documents/publications/advocacytool_sp.pdf.

Organización de las Naciones Unidas (s. f.). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Derechos Humanos. Oficina de Alto Comisionado. Naciones Unidas, ONU. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/sp/hrbodies/crpd/pages/disabilitiesconvention.aspx>.

Pujadas Muñoz, J. J. (1995). 5. *El método biográfico: El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Pp. 8-91. Centro de Investigaciones Sociológicas, CIS. Cuadernos metodológicos.

Quiroz Carreño, G. (2020). Vida de una trabajadora social con Miastenia. Ser una estudiante y profesional en situación de discapacidad física en UTEM. Pp. 5-77. Proyecto SND1938. Departamento de Desarrollo Estratégico, DDE. Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM. Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos, FONAPI. Servicio Nacional de La Discapacidad, Senadis. Gobierno de Chile.

Quiroz Carreño, G. (2020). Informe ejecutivo: Ser una estudiante y profesional en situación de discapacidad física en UTEM. Pp. 1-31. Proyecto SND1938. Departamento de Desarrollo Estratégico, DDE. Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM. Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos, Fonapi. Servicio Nacional de La Discapacidad, Senadis. Gobierno de Chile.

SENADIS (2016). II Estudio Nacional de la Discapacidad 2015. Santiago de Chile: Departamento de Estudios. Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis. Recuperado de: <http://endisc.senadis.cl/#p=3>.

Suárez Manrique, P. (2016). *La sistematización y la producción de conocimientos en el Trabajo Social: des-atando al sujeto*. Santiago de Chile: Ediciones UTEM.

Toboso, M. (2017). Capacitismo (Ableism). En Platero, Rosón y Ortega (eds.). *Barbarismos queer y otras esdrújulas*. Pp. 73-81. Instituto de Filosofía. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, CSIC. Barcelona, España: Bellaterra. Recuperado de: https://digital.csic.es/bitstream/10261/153307/1/2017_Capacitismo_Cap_Barbarismos%20queer.pdf.

Ugás Díaz, E. (2019). Barreras para la participación y el aprendizaje en la Universidad Tecnológica Metropolitana para estudiantes en situación de discapacidad. Demandas y desafíos institucionales para el proceso de inclusión. Pp. 3-86. Tesis para optar al grado de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Tecnológica Metropolitana. Santiago, Chile.

UTEM (2016). Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2020. Pp. 8-52. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana.

UTEM (s. f.). Acerca de la UTEM. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://www.utem.cl/universidad/acerca-de-la-utem/>

UTEM (s. f.). Historia. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://www.utem.cl/universidad/acerca-de-la-utem/historia/>

UTEM (s. f.). Misión / Visión / Valores. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://www.utem.cl/universidad/acerca-de-la-utem/mision-vision-valores/>

UTEM (s. f.). Sellos Institucionales. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://www.utem.cl/universidad/acerca-de-la-utem/sellos-institucionales/>

UTEM (s. f.). Trabajo Social. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://fhtcs.utem.cl/carreras-ingreso-psu/trabajo-social/>

UTEM (s. f.). Desarrollo Estratégico. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://dgai.utem.cl/dgai/desarrollo-estrategico/>

Unicef (noviembre, 2005). Seminario Internacional: Inclusión social, Discapacidad y Políticas Públicas. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef. Saleh, L. Cap. 1: Inclusión de personas con discapacidad. Una mirada nacional e internacional. 1.1.: La inclusión desde la mirada internacional. Pp. 9-19. Ministerio de Educación. Gobierno de Chile,. Recuperado de: https://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf.

Vásquez Rocca, A. (2012). Foucault; ' Los anormales ' , una genealogía de lo monstruoso. Apuntes para una historiografía de la locura. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, (34). Universidad Complutense de Madrid, España.



Esta obra está bajo una licencia
Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional,
salvo que se indique lo
contrario.

[https://creativecommons.org/
licenses/by/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Atribución: debe otorgar el
crédito apropiado
a la Universidad Tecnológica
Metropolitana como editora y
citar al autor original.

