

**ELEMENTOS PSICOSOCIALES EN
LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS
DE INTERVENCIÓN EN INFANCIA
CON VULNERACIÓN DE DERECHOS,
DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS
BENEFICIARIOS**

*PSYCHOSOCIAL ELEMENTS IN THE ASSESSMENT
OF INTERVENTION PROGRAMS FOR CHILDREN
EXPERIENCING THE VIOLATION OF THEIR RIGHTS.*

autores
Willy Fernández¹
Sergio Mercado²

RESUMEN

Existen en Chile programas sociales para asistir y acoger a los niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle, los cuales presentan situaciones graves de privación de derechos. La Fundación Don Bosco ejecuta dos de ellos, con financiamiento del SENAME. Para evaluar estos programas, desde el punto de vista de la opinión de sus beneficiarios, se realizó un estudio cualitativo siguiendo las pautas de la teoría fundamentada. En particular, fue posible constatar que un aspecto muy destacable del proceso de intervención tiene que ver con la valoración por parte de los NNA del rol del *tío* (profesional o técnico) que lleva a cabo la intervención. En esta relación, se puede apreciar la dinámica del vínculo que a la luz de la evidencia encontrada parece tener un efecto reparador en las situaciones de vulneración de derechos a los que los NNA se ven enfrentados.

PALABRAS CLAVE: evaluación cualitativa, Fundación Don Bosco, SENAME, situación de calle.

ABSTRACT

In Chile, different institutions offer programs to assist and provide care to street children and adolescents facing serious rights deprivation. Don Bosco Foundation runs two of these entities, financed by the governmental children care organization, hereafter SENAME. In order to evaluate these programs from the point of view of beneficiaries, this qualitative study followed the guidelines of the grounded theory. It was possible to verify that an outstanding aspect of the intervention process is related to the assessment of the *uncle*, professionals or assistants in charge of the intervention. In this relationship, it was possible to observe the dynamics of the bond having a reparative effect.

KEYWORDS: qualitative assessment, Don Bosco Foundation, SENAME, street life.

1.- Willy Fernández Aravena es Sociólogo de la Universidad de la Frontera, Magíster en Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Consultor, académico de la Universidad de las Américas y asesor Metodológico de la Fundación Don Bosco. Correo electrónico: willyfer1972@hotmail.com

2.- Sergio Mercado Cajales es Psicólogo de la Universidad de Santiago, MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, actual Director Ejecutivo de la Fundación Programa Don Bosco. Correo electrónico: smercado@fundaciondonbosco.cl

La presente investigación es parte de las actividades de la Fundación Don Bosco de la Congregación Salesiana de Chile en la ejecución de los Programas Especializados con Niños, Niñas y/o Adolescentes en Situación de Calle (PEC) del Servicio Nacional de Menores en Chile (SENAME). Parte del texto y las conclusiones han sido componentes de la documentación de la gestión de estos proyectos, especialmente en lo relativo a la sistematización de la experiencia de los Programas PEC de las comunas de Puente Alto y Santiago entre los años 2012 y 2013.

Artículo recibido el 20 de agosto y aceptado el 25 de octubre 2016.

1. INTRODUCCIÓN

Los Programas Especializados con Niños, Niñas y/o Adolescentes en Situación de Calle (PEC), financiados por SENAME y que ejecuta la Fundación Don Bosco de la Congregación Salesiana de Chile, tienen como objetivo contribuir a poner término a la vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle en la Región Metropolitana. La gestión de estos programas constituye, en lo medular, un proceso de acompañamiento educativo-terapéutico que pretende favorecer la resignificación personal y la construcción de un proyecto de vida pleno, así como el fortalecimiento de factores protectores y de reinserción familiar y social. Para ello, el concepto de vínculo tiene un papel central en el modelo de intervención que la Fundación Don Bosco³ propone.

La presente investigación es parte de las actividades de la Fundación Don Bosco, de la Congregación Salesiana de Chile, en la ejecución de los Programas Especializados con Niños, Niñas y/o Adolescentes en Situación de Calle (PEC) del Servicio Nacional de Menores en Chile (SENAME). Parte del texto, así como las conclusiones, han sido componentes de la documentación de la gestión de estos proyectos, especialmente en lo relativo a la sistematización de la experiencia de los Programas PEC de las comunas de Puente Alto y Santiago entre los años 2012 y 2013.

En este estudio se exponen los hallazgos más relevantes de un proyecto de evaluación de dos de estos programas, desde el punto de vista de la opinión de sus beneficiarios. La pregunta de investigación del estudio es: ¿cuál es la evaluación subjetiva que tienen los NNA atendidos en los programas PEC de la Fundación Don Bosco? Se propuso, por ende, evaluar en la práctica el fun-

cionamiento de los PEC para conocer el grado de satisfacción de los NNA beneficiarios del programa.

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo y evaluativo, utilizando un diseño de investigación basado en la teoría fundamentada (*grounded theory*). Los datos se levantaron a través de entrevistas semiestructuradas, bajo una muestra intencionada de NNA, y se analizaron mediante la lógica de codificación y saturación del material transcrito de las entrevistas.

1.1 Contexto

A nivel mundial, existe una elevada y creciente cantidad de NNA que, debido a su situación de pobreza, falta de figuras protectoras o parentales, extrema vulnerabilidad y/o negligencia parental, finalizan en situación de calle. UNICEF, en su Estado Mundial de la Infancia (UNICEF, 2012), calcula que son decenas de millones de niños que viven o trabajan en situación de calle, cifra que tiende a incrementarse debido al crecimiento demográfico mundial, la migración y el creciente proceso de urbanización. Se han establecido múltiples razones que explicarían este fenómeno, de entre las que destacan violencia psicológica y física, negligencia parental, abuso en el hogar, pobreza, entre otras (Guerra et al., 2011). Los estudios tienden a asociar la situación de calle con estándares de vida que van en progresivo deterioro tanto en las familias como en las comunidades que los NNA habitan, así como también con sistemas de protección social que no se han desarrollado a la velocidad requerida para enfrentar el contexto social y económico precario al

3.- <http://www.fundacion-donbosco.cl>.

que pertenecen estos niños y sus familias (Guerra et al., 2011). Según Mansilla, la problemática del niño que habita en la calle es un problema estructural y presenta características de marginalidad social (Mansilla, 1989; Zamorano, 2010).

En Chile, con el último catastro disponible de personas en situación de calle (Ministerio de Desarrollo Social, 2011), se estimó la existencia de 12.453 casos. De ellos, 742 eran NNA, la gran mayoría en la Región Metropolitana (367 en total). El 65% eran varones y un 35% eran mujeres. Asimismo, un 81% tienen entre 12 y 17 años y un 37% lleva menos de 1 año en situación de calle. En contrapartida, un 21% lleva más de 5 años. Otro de los factores predominantes en el perfil es la institucionalización, ya que un 51% de NSC declaró haber vivido o transitado en algún hogar o residencia de niños.

El NNA se encuentra en situación de calle expuesto a graves peligros y vulneraciones de derechos, que se manifiestan en la exclusión social y el profundo abandono que experimentan. Esto conlleva: carencia material, importante descuido físico y afectivo, maltrato y abuso físico, sexual y psicológico, explotación sexual, consumo de drogas y conductas delictivas, situaciones todas que ponen en riesgo su integridad física y psicológica. Al mismo tiempo, al estar en esta situación se revela la ruptura del sistema de protección adulto que debiese existir en torno suyo, lo cual implica reconocer el fallo de todos los sistemas e instituciones que debieron cumplir su misión: la familia, la escuela y los sistemas de protección derivados de residencias y otros. Desde la experiencia institucional de la Fundación Don Bosco, podemos identificar que los NNA llegan a estar en esta situación de forma gradual, viéndose expuestos a procesos de socialización callejera. Al mismo tiempo, por el abandono o negligencia parental, estos NNA abandonan los estudios a temprana edad y por ende presentan

usualmente un importante retraso escolar, indicador evidente del riesgo de ingreso a dinámicas de socialización callejera. En este contexto de vulneraciones, los NNA ingresan con pocos años de edad a programas especializados de SENAME (Fundación Don Bosco, 2009).

El uso de sustancias y la necesidad de adquirir recursos para alimento, lleva a los NNA a definir territorios e itinerarios urbanos en los cuales generan estrategias de sobrevivencia para la obtención de recursos, siendo las formas recurrentes la mendicidad, la incursión en robos de distinto tipo, el trabajo informal como el que brinda el comercio ambulante, la exposición a explotación sexual, etc. A partir de este deterioro progresivo, se propicia también, en algunos casos, la aparición de patologías psiquiátricas. Además, existe un grado problemático de consumo de drogas que muchas veces determinan daño orgánico. En ambos sentidos, es una necesidad constante el diagnóstico temprano de patologías, espacios de desintoxicación e intervención especializados. En cuanto a educación, la desescolarización temprana y la escasa práctica de lo aprendido (analfabetismo funcional) dificultan su reingreso a instancias escolares formales. En cuanto a género, para la situación femenina la vulnerabilidad sexual es duramente significativa, tanto por la explotación sexual comercial de los NNA (ESCENNA), como por las relaciones interpersonales con sus pares, las que determinan que la mujer se vea obligada a utilizar su sexualidad para obtener protección, seguridad y acceso a beneficios que entrega el grupo.

Conforme a la experiencia de la fundación, dentro de sus principales recursos, producto de la experiencia de sobrevivencia, los NNA evidencian un pensamiento muy agudo, que potencian con una inteligencia emocional muy desarrollada, lo cual les permite detectar con rapidez los sentimientos

positivos para separarlos del engaño y la amenaza. Por otro lado, son personas con capacidades resilientes, con recursos para enfrentar los problemas y que, cuando encuentran un ambiente cálido, protector, son capaces de comprometerse y entregarse de forma muy leal y solidaria, siendo además optimistas y alegres. Dentro de sus recursos, debe contarse la relación con las redes de protección que generan frente a situaciones de riesgo. En estos casos tienen identificados a actores locales e instancias que les pueden asistir o de los cuales pueden obtener recursos y apoyo, por ejemplo, ciertas instituciones y comerciantes con quienes se relacionan, algunos consultorios, entre otros. Asimismo, dentro de su etapa evolutiva tienen sueños y esperanzas de revertir lo que les ha tocado vivir y no se visualizan como adultos en situación de calle. En muchos casos, manifiestan el deseo de estudiar y ayudar a otros para que no pasen por las mismas experiencias que ellos.

A nivel mundial, siempre han existido dos paradigmas para abordar el tratamiento de los niños y niñas en situación de calle: por un lado, el paradigma tradicional que propone modelos clásicos de reeducación; por otro, modelos integrales alternativos que promueven la personalización de los niños y su integración procesual a través de todo un sistema de rehabilitación (De Nicolás, 1981; De Nicolás, 2000). El modelo clásico de reeducación hace 60 años ya existía y ha evolucionado muy lentamente, pues en general propone el abordaje de la problemática con un enfoque sobre el niño como un *menor* que forma parte de un grupo vulnerable y vive carente de diferentes recursos y, por lo tanto, requiere de la protección adulta para su cuidado y recuperación, en modelos que atienden NNA en grupos numerosos y masivos, como si sus necesidades y trayectorias fueran homogéneas. Si bien es cierto que es un sistema de lenta evolución, a la fecha ha sido importante en su transformación

la inclusión de la lógica del enfoque de derechos en muchos programas.

El enfoque de la institución Fundación Don Bosco puede situarse en el esquema del modelo integral, cuya mirada es la personalización. Ve al niño, niña o adolescente, como una persona única, con nombre y diversidad, plena de potencialidades que necesita de afecto, cariño y proyección, en medio de un ambiente de acogida familiar con el cual logrará desarrollarse en plenitud. Promueve, de este modo, la personalización de la experiencia y el tratamiento a través de un sistema articulado de proyectos, con lo cual se da forma a un proceso de salida de situación de calle. En particular, la lógica que fundamenta la propuesta de trabajo de la fundación considera el rol e importancia que adquiere el concepto de vínculo frente a la realidad de los NNA.

1.2. El concepto de vínculo en la intervención

De acuerdo al Ministerio de Desarrollo Social (Ministerio de Desarrollo Social, 2011), respecto de las características familiares, la mayoría de los NNA provienen de hogares monoparentales (62%). La gran mayoría de estos hogares presentan situaciones de negligencia parental, desempleo y/o realización de actividades informales para obtener recursos, baja escolaridad, presencia de violencia intrafamiliar (VIF), consumo de drogas, problemas con la justicia, entre otros. Ahora bien, en cuanto a su relación con las familias de origen, a pesar de la separación, los NNA declaran la persistencia de una vinculación con ellas. En el estudio aludido, por ejemplo, un 86% de los NNA encuestados indicó que mantenía contacto con su familia. Aún aquellas que son consideradas como negligentes o abusivas, son tenidas en consideración como

una fuente importante de recursos y potenciales cambios. Coherentemente, los NNA declaran en un 66% de los casos que persisten formas de vínculo con algún familiar, tutor u otro adulto significativo que los niños y niñas consideran un nexo con la familia para compartir con ella (35,4%), responder a la búsqueda de su familia (19,4%), pedir ayuda en dinero o alimentos (13,1%) y para informar cómo y dónde están (7,3%).

Ahora bien, los NNA declaran que entre las causas que han llevado a su situación de calle, se encuentra el haber sido expulsado del hogar o poseer alguna mala relación con alguno de sus padres (25%), la muerte de un familiar (24%), el maltrato por parte de un familiar (20%), así como abuso por parte de este (6%). Es decir, que, como contrapartida de esta realidad de persistencia del vínculo familiar, se puede constatar que la propia familia, con su situación socioeconómica y dinámica psicosocial, es declarada como uno de los principales motivos y/o factores que predisponen y originan que una persona inicie circuito de calle.

Cabe constatar entonces que, de entre todos los elementos que inciden en la dinámica de la aparición de la vida en la calle, se puede destacar un grado de tensión o inadecuación en la construcción de apego y vínculo que los NNA presentan, especialmente debilitado con su familia de origen y que incide en su situación. Ello lleva a que un punto de interés para la intervención reparadora y protectora que se pueda llevar a cabo con los NNA sea el trabajo con el vínculo afectivo como dimensión central.

El vínculo puede ser definido como un lazo afectivo que una persona forma entre sí misma y el otro, lazo que los une en el espacio y perdura en el tiempo. El vínculo presenta un sello conductual manifestado en la búsqueda para lograr y mantener

proximidad con el objeto de apego, en general su madre (Bowlby, 1988). En este sentido,

[...] la teoría del apego asigna una importancia central a los vínculos afectivos tempranos que se generan entre el bebé y su cuidador o cuidadores primarios. Establece que existe una motivación intrínseca en los seres humanos a generar lazos emocionales prolongados y consistentes, desde el nacimiento hasta la muerte, con la función principal de obtener cuidado, protección y estimulación en su desarrollo evolutivo por parte de una persona con más sabiduría o posibilidades de sobrevivencia (Bowlby, 1969; Broberg, 2000; Berlin y Cassidy, 2001; Robinson, 2002; Lecannelier, 2004) (citado en Gómez, Muñoz y Santelices, 2008).

En particular, se constata que la pérdida o deterioro de este vínculo se manifiesta incluso posteriormente en la dificultad para relacionarse con cuidadores sustitutos (Pearce y Pezzot-Pearce, 2001, 2004).

Siguiendo con la definición anterior, Barudy y Dantagnan desarrollan una conceptualización de la esfera afectiva del buen trato como soporte para el desarrollo de sanación y activación de la resiliencia en niños que provienen de contextos de maltrato. Estos conceptos conectan los estudios sobre el vínculo y lo que se observa en el tratamiento de casos de niños en situación de calle, lo que ha permitido observar que efectivamente hay un daño provocado por referentes y vínculos adultos (la familia, la escuela, etc.), que lleva al niño a ser expulsado hacia la vida de calle y permite reconocer que este daño puede ser sanado a partir de la creación de nuevos vínculos seguros que permitan el emerger de la resiliencia (Barudy y Dantagnan, 2005).

El grupo etario de lo NNA en calle, conforme lo observado, se concentra mayoritariamente entre los 12 y 17 años, coincidiendo con la etapa de la adolescencia. Es en este período de la vida en que se producen eventos existenciales que llevan a los NNA a cuestionarse frente a su situación de calle y resignificar las posibilidades de reinserción. Por ejemplo, conseguir una pareja, volverse padres, la pérdida de algún ser querido, ingreso a la cárcel, etc. Cuando se produce alguno de estos eventos, el NNA sufre una crisis que le puede llevar a buscar la oportunidad de reinsertarse. Es en este momento clave que la presencia de un equipo psicosocial que le ha contenido y le ha permitido forjar un vínculo de confianza, le puede servir de puente para conseguir su reinserción. De acuerdo a la experiencia de la Fundación don Bosco, si se realiza la intervención con un fuerte foco en la generación del vínculo, en ese caso se visualiza con mayor probabilidad una alternativa para salir de calle.

El sistema de intervención de la fundación propone un modelo secuencial a fin de facilitar la salida de la situación de calle de los menores. Este modelo responde a la tradición salesiana desarrollada por el Padre Javier De Nicolás en Colombia, que en su modelo Bosconia definió sus rasgos principales (De Nicolás, 2000). El esquema de trabajo de la Fundación Don Bosco considera 5 etapas de tratamiento que se articulan en la forma de un itinerario de proyectos:

- a) Encuentra. Es ir a la búsqueda de los NNA en la calle, de manera de generar los primeros contactos y acercamientos.
- b) Casa Acompaña. Comprende el ingreso del NNA a la casa diurna en la cual recibe atención ambulatoria.
- c) Albergue. Una vez que ha logrado participar con éxito de la Casa Acompaña, se ofrece al joven la posibilidad de pernoctar protegido.

d) Etapa Residencia. Cuando sea necesario, y si no ha sido posible su regreso a su familia nuclear o extensa, la fundación le propone al NNA el ingreso a una residencia, de este modo puede continuar su proceso personal y educativo estando protegido las 24 horas de lunes a domingo.

e) Casa Compartida. Al cumplir 18 años, se le propone al joven pasar a una residencia de la fundación en la cual se puede proyectar hacia la vida independiente.

Este modelo escalonado de intervención se programa para que distintos proyectos puedan ser conectados, generándose un sistema integral. En particular, los Programas PEC financiados por SENAME (SENAME, 2016) se insertan en la fase b) Casa Acompaña dentro del modelo de intervención, siendo la característica de esta fase que comprende el ingreso del NNA a la casa diurna en la cual recibe atención ambulatoria entre las 9:00 y las 20:00 hrs.

La intervención incluye alimentación, apoyo escolar, consejería, actividades lúdicas, asistencia psicosocial, entre otras. En esta casa se continúa formando el vínculo de confianza entre el NNA, el educador y el proyecto, lo que permite la problematización y reflexión en torno a la vulnerabilidad del NNA, lográndose la resignificación y restitución de derechos. Esto se realiza en un ambiente de acogida y espíritu de familia, tanto en la casa PEC como en la calle, respetando los encuadres y normas básicas, así como la participación e iniciativa.

Es en particular en este elemento psicosocial de vínculo NNA-Educador en el que este estudio se concentra. Dada la experiencia de intervención en que la fundación ha desarrollado proyectos PEC desde el año 2007 a la fecha, se requirió llevar a cabo una sistematización y reflexión sobre lo realizado a la luz de la evidencia empírica.

Vistos los antecedentes anteriores, se propuso como objetivo general del estudio evaluar en la práctica el funcionamiento de los Programas PEC ejecutados por la Fundamentación Don Bosco para conocer el grado de satisfacción de los NNA beneficiarios del programa y evaluar además la pertinencia del modelo de intervención centrado en el vínculo, propuesto a la luz de las necesidades de los NNA. Los objetivos específicos consideraron:

1. Levantamiento de la percepción de la problemática de ingreso (vulneración) y de la intervención.
2. Levantamiento de la percepción de la dimensión física-infraestructura de la Casa PEC y de la gestión de ese espacio desde el punto de vista de los beneficiarios.
3. Levantamiento de la percepción de la calidad de servicios entregados en el programa.

En particular, en este estudio se considera la experiencia de los proyectos PEC que funcionan en la Región Metropolitana, con dos casas ubicadas en las comunas de Santiago y Puente Alto.

2. METODOLOGÍA

Considerando las particulares características de la población de NNA que son los beneficiarios del programa en evaluación, se optó por la utilización de un modelo de investigación cualitativo (Patton, 1990; Martinic, 1997). Las temáticas analizadas, a fin de obtener una percepción de los usuarios acerca del programa, incluyeron tres grandes dimensiones: la problemática de ingreso, la dimensión física-infraestructura/gestión, Casa PEC y la dimensión calidad de servicio. El enfoque cualitativo del estudio se basa en el modelo de la teoría fundamentada (Glaser y Strauss, 1971; Strauss y Corbin, 2002) y utiliza las técnicas pro-

tolizadas en software ATLAS.ti (Muñoz, 2005). Mediante este paradigma de trabajo se levantan las categorías subjetivas de manera inductiva hasta configurar una teoría fundamentada en los dichos de los sujetos entrevistados.

2.1 Participantes

Se consideró una muestra intencionada por cuotas de NNA beneficiarios de los PEC Santiago y Puente Alto ejecutadas por la Fundación Don Bosco entre 2012 y 2013. Se diseñó la muestra considerando los criterios más relevantes que definen la participación como beneficiario del proyecto PEC, esto es que los NNA por entrevistar tuvieran una relación relativamente frecuente y prolongada con el PEC respectivo, de forma tal que pudiesen dar información pertinente sobre el funcionamiento del programa. Estos NNA fueron identificados por los directores del respectivo PEC. Así, se diseñó una muestra de 20 NNA que fue lograda casi completamente (se realizaron 19 de las 20 entrevistas planificadas, con un 95% de logro). Razones de fuerza mayor determinaron que una entrevista no fuerza realizada.

Tabla 1.
Muestra Cualitativa

	PEC Santiago		PEC Pte. Alto		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
De Atención Regular Dentro la Casa	2	2	2	2	8
De Atención Regular Fuera la Casa	3	2	3	3	11
Total	5	4	5	5	19

2.2 Instrumento

Se utilizó una pauta de entrevista semiestructurada para el levantamiento de la información, considerando las tres dimensiones en estudio. Como un referente general, y por una cuestión de adecuación cultural, se les consultó a los NNA acerca del personal que los atendía, denominados coloquialmente *tíos*. Esta designación hace referencia a cualquier profesional, técnico o educador de la fundación que interactúe con ellos en el contexto de su presencia en el PEC. Asimismo, se preguntó de manera indirecta a los NNA aludiendo en general *a los niños* más que a su caso particular. Primero, se les consultó a los beneficiarios acerca de la problemática de ingreso al PEC, considerando, entre otros, cuáles eran los problemas por los cuales los niños llegaban al PEC, cuál era el tipo de ayuda o apoyo que podrían recibir de los tíos del PEC y qué requerimientos pudieran entregarles con mayor frecuencia o intensidad. En segundo término, se consultó acerca de su opinión sobre la dimensión física-infraestructura y gestión Casa PEC, considerando, entre otros, la opinión sobre la ubicación y equipamiento de la Casa PEC y las características que esta debiera tener idealmente para los NNA. En tercera instancia, se le consultó a los NNA acerca de su percepción de la calidad de servicios que se les entregaban en el programa: cómo se sentían los niños al estar con los tíos del PEC, qué actividades o instancias les parecían mejores o más agradables y cuáles les parecían

más desagradables o inadecuadas, así como qué elementos de la relación de los niños con los tíos les parecía que deberían mejorarse.

2.3. Procedimiento

Tres profesionales de la fundación (una profesional del equipo de PEC Santiago y uno del PEC Pte. Alto, más un asesor metodológico externo) realizaron las entrevistas a los NNA identificados. Las entrevistas fueron realizadas en un periodo de aproximadamente dos semanas, desde el 30 de julio al 12 de agosto de 2013. Las entrevistas duraron alrededor de 30 minutos por vez. Se solicitó a los NNA su consentimiento para realizarlas, así como para grabar sus respuestas para posterior análisis. Esto fue aceptado por todo los NNA, a excepción de un caso (en dicho caso solo se tomaron notas, las que posteriormente se transcribieron). Las entrevistas fueron transcritas y posteriormente analizadas con el programa ATLAS.ti. El análisis incluyó codificación primaria, secundaria y terciaria, así como la generación de mapas semánticos detallados y la posterior identificación y elucidación de los códigos con mayor fundamentación. Posteriormente, el análisis fue triangulado con los profesionales que participaron en el estudio, encontrándose plena coincidencia entre ellos sobre los hallazgos y consolidándose luego el informe final.

3. RESULTADOS

3.1. Percepciones en torno a la intervención

En relación a las dinámicas de la intervención, debe constatarse en principio que ellas responden a un conjunto de problemáticas que los NNA plantean como razones de la llegada y participación de los niños en el PEC y su relación con el tío en el programa. De entre estas problemáticas, destaca en particular la relación y quiebre con la familia, así como actitudes de confrontación con el orden social con acciones que podrían calificarse como contestatarias o de rebeldía.

Pregunta Tipo: ¿por qué llegan los niños al PEC? (en cursiva, respuestas literales de los NNA entrevistados)

- *Problemas familiares, diría yo*
- *Por rebeldía [...] y porque donde se crían no es el ambiente para ellos*
- *Porque andan robando, porque andan fumando cuestiones que no tienen que fumar [...] También fui una de esas y ahora no fumo, solamente cigarros*
- *Porque estamos en una situación de calle, porque estamos alejados de la casa*

Frente a estas razones de ingreso identificadas, la manera en que es percibida la intervención y la participación de los niños en el PEC como beneficiarios corresponde a una asistencia para ellos (sentida como una *ayuda*). En las respuestas expuestas es posible constatar las razones por las cuales la ayuda tiene lugar y maneras por medio de las cuales los NNA la interpretan y reciben.

¿Qué requieren los niños?

- *Porque necesitamos ayuda*
- *Necesitan que los ayuden porque tienen problemas, si no está la familia puede ser otra persona*
- *Porque están en la calle.*

Llama la atención en cualquier caso que los NNA son perfectamente conscientes de que están en una institución y que la asistencia que reciben se da en un contexto profesional y técnico, y que la *ayuda* forma parte de un servicio, que esta se entrega por parte de los *tíos* en un contexto laboral.

¿Por qué los *tíos* ayudan a los niños?

- *Porque es su trabajo y en eso están interesados*
- *Es su deber*

Los NNA reconocen que la ayuda que reciben los niños tiene como horizonte el logro de una especie de corrección de una conducta juzgada como inadecuada o rebelde. El para qué de la asistencia de los niños al PEC se percibe en pos de un cambio, ya que se entiende que su participación busca en última instancia una mejora que tiene incluso un sesgo valórico:

¿En qué los *tíos* ayudan a los niños?

- *A salir de la droga, que no anden robando, que sean personas buenas, más humildes*
- *Ayudan en su comportamiento [...] algunas veces también me he portado mal, pero ahora no [...] en el colegio igual me portaba mal, pero ahora no [...] me molestan, me molestan, me molestan hasta que me da la rabia [...]*
- *Que los saquen de ahí donde están y que les enseñen que lo que están haciendo es malo*

Las modalidades de trabajo del PEC son reconocidas espontáneamente por los NNA en las actividades que realizan los niños cuando asisten al programa. Estas modalidades de intervención abarcan una gama importante de aspectos que combinan acciones de prevención en salud, actividades en talleres formativos, actividades lúdicas, alimentación, asistencia profesional en aspectos legales, apoyo escolar, entre otros.

¿Cómo los tíos ayudan a los niños?

- *Por los talleres, porque todos los días aprendemos algo, a ser un poquito mejor*
- *Hacemos actividades [...] pintamos en yeso [...] hacemos unas casas como de plumavit [...]*
- *Los ayudan en los problemas que tienen y en los estudios [...] para las cosas que les faltan*
- *En sus estudios, en todas las cosas*
- *Jugar y tomar desayuno acompañado, que le enseñen muchas cosas*
- *Porque lo necesitan, porque si no estuvieran ellos estarían presos [...] podrían estar hasta muertos.*

En este punto, se percibe que la intervención se interpreta como una acción, con un fuerte componente emocional, que implica compartir con un actor significativo (tío). Cuando se les consulta qué hacen los niños con los tíos y por qué los visitan y acompañan, los NNA señalan elementos que parecen denotar la existencia de una relación dialógica, un conversar por medio del cual se va obteniendo una sensación que se interpreta como terapéutica y reparadora.

¿Para qué se juntan los tíos a ayudar a los niños?

- *Para contarle sus cosas, para conversar con ellos, cómo están, y eso*
- *Los apoyan, conversan con ellos, los apoyan en sus decisiones porque les dicen “oye, nos hagas eso”*
- *Yo creo que porque me escuchan, me dan una solución, un consejo, cómo que tratan de salir del problema en el que están, igual porque está bien desahogarse*

Ahora bien, resulta interesante destacar como, en la relación con el tío, los NNA perciben dos facetas. En primer lugar, perciben la acción del tío, que es siempre un acompañamiento y un soporte emocional frente a una carencia u orfandad. Mientras que, en paralelo, los NNA sostienen como una especie de ontología del tío en tanto un ser *bueno*, que repara

las *malas cosas*. Cuando se les pregunta cómo son y cómo actúan los tíos con los niños, se responden destacando estas dimensiones del ser y el hacer.

¿Cómo son los tíos?

- *Son buenas personas, nos escuchan cuando queremos conversar, si necesitamos algo ellos pueden ayudar a lo que más pueden*
- *Como una familia, con apoyo, siempre nos apoyan, nos aguantan*
- *Porque [...] los atienden bien, les dan una bienvenida, los acogen*
- *Yo encuentro que son buenos y quieren ayudarlos y sacarlos de donde están y no quieren que no les pase nada malo*
- *Porque son simpáticos, nos dan cariño, nos orientan cuando hacemos una maldad, nos miran*
- *Porque son pulentos, porque son buena gente*

3.2 Percepción sobre la Infraestructura y Gestión Casa PEC

En cuanto a la infraestructura y la Gestión de la Casa PEC, en general se puede decir que es sentida como satisfactoria por los NNA y que esta opinión es claramente mayoritaria.

¿Cómo está la Casa PEC?

- *Está bien. Me gusta cómo está ahora [...]*
- *Está bien donde esta porque me queda cerca de la casa, a la pasada, me queda como a media hora más 10 minutos [...]*

En contrapartida, los principales elementos desagradables de la Casa PEC están más bien referidos a la influencia de la infraestructura como un entorno físico que puede incidir en el clima de convivencia. A este respecto, cuando se les consulta cómo sería una casa desagradable para los niños, los NNA señalan el efecto estresor más que la materialidad inadecuada de la infraestructura misma:

¿Cómo sería una mala Casa PEC?

- *Una casa en donde esté todo cochino donde la misma gente no cuide el espacio, rompa las ventanas*
- *Que esté cochina...cochina y no sé... [...] y que los tíos no estuvieran ni ahí con nosotros*
- *Que sea chica, que estén todos peleando por lo mismo*
- *Que no haya alegría, eso es lo importante*

En contrapartida, de los aspectos que se proyectan como satisfactores de una buena Casa PEC, son mencionados: un mejor equipamiento básico, más elementos que faciliten lo lúdico y la incorporación de conexión a las redes y tecnología digital.

¿Cómo sería una mejor casa PEC?

- *Yo diría que con un patio más grande [...]*
- *Lo necesario [...] poh... una lavadora, un sillón Con juegos, tele y felicidad*
- *¿Ha cómo lo explico? La mesa de pin-pon que no funciona [...] lleva 2 años rota [...] la pata coja [...] nada más [...]*
- *Con más cosas para divertirse, como juegos de mesa, como cosas no sé po como pa jugar en computador, en la tele, cosas así*
- *No sé le falta internet, le faltaría no sé un dvd, un play station para cada uno*

Respecto a la gestión de los asuntos comunes que se dan al interior de la Casa PEC, todo lo que se relacione con la imposición de normas disciplinarias es sentido como una molestia, aunque esta molestia entraña un elemento de ambivalencia, ya que se le reconoce como una de las formas de actuar del tío que ejecuta la intervención, imponiendo normas. Así, consultados sobre qué sería lo desagradable en una Casa PEC, los NNA señalan:

¿Qué cosas no les gustan a los niños de la Casa PEC?

- *Me gustaría que dejaran fumar adentro, pero no se puede, voy de repente*

• *Una casa así donde hay huevones pacos [...] que son terribles de pacos*

• *Conociendo a los niños, tía, creo que lo que no les gusta son las reglas, encierro, porque acá por lo menos los dejan salir, en otros lados no, está todo bien así, si tienen de todo, comedor, tele, play, llaman por teléfono [...]*

3.3 Percepción de la calidad de servicios

En cuanto a la calidad percibida de los servicios en el PEC, cabe mencionar que en general la intervención es percibida como positiva en última instancia y no existen juicios o evaluaciones negativas manifiestas, salvo excepciones muy puntuales.

¿Cómo se sienten los niños en la casa PEC?

- *Yo me siento bien estando con ustedes, me encanta conversar con el psicólogo, con el tío Lucho [...] Que me caen súper bien [...] Yo me abro con ustedes*
- *Contentos, alegres, se sienten motivados, escuchados, la voz del pueblo*
- *Porque se sienten bien con ellos [...] No se sienten alejados [...] no se sienten sin ninguna ayuda Cuando estamos todos riéndonos, cuando hay una alegría*
- *Se sienten bien, cómodas, alegres [...] Todo el rato*
- *No estoy ni ahí con el PEC [...] no me importa el PEC*

Fuente importante de la satisfacción son los tíos. A este respecto, los NNA estiman que una proyección del tío ideal debería ser más lúdica, menos seria, más *actualizada* y siempre tener mayor capacidad de atención.

¿Cómo podrían ser mejor los tíos con los niños?

- *Más alegres*
- *Más tiraos para la moda, no tan anticuados*
- *Más buena onda, que no fueran tan serios*

- *Más a la juventud, un poco más juveniles*
- *Más que salgan de su oficina*
- *Como más divertidos, creo, que anden jugando con ellos [...]*

De manera inversa al punto precedente, lo insatisfactorio se relaciona más bien con la falta de atención, neutralidad emocional (ser *fome*) o la imposición de normas o disciplina, ya sea para normalizar la relación o por temas de régimen de trabajo, por ejemplo, por ajustarse a horarios que obviamente son los de una institución en el contexto de un proyecto social.

¿Qué cosas no les gustan a los niños de la Casa PEC?

- *Lo que no me gusta es cuando nos vamos temprano [...] Te voy a la 1, otras veces te voy a las 6 [...] salimos a la calle, para tener qué comer tenis que robar nomás poh... [...] Si te sueltan a las 2, tenis que robar para comer [...] poh...vamos para Providencia [...] ando con un piño aquí poh. [...] en Estación Central es brígido [...] porque no podis robar, no podis andar por ahí, por cualquier hueá te paran poh [...] Hay policía vestidos de civil [...] ahora andan puros civiles en el centro, te paran [...]*
- *Que los castiguen y los echen para afuera. Ahora no están todo el día, que hay unos días en que se tienen que ir más temprano, a las 14:00, por ejemplo, los días lunes, miércoles y viernes [...]*
- *Heheheh...no sé...que no sé de los niños (...) Es que salimos muy temprano a veces [...] a las 2 y después todo el resto del día tenemos que andar en la calle [...] a las 9 de la noche [...] no como hoy día, por ejemplo, que salimos a las 6 [...]*

Explorando por proyección aquellos aspectos que los NNA pudieran sentir como desagradables, vuelve a aparecer la disciplina, con las ambivalencias que implica y la figura del tío que eventualmente frustra, confronta y normaliza.

¿Qué cosas no les gustan a los niños de los tíos?

- *no sé...que son paqueros [...] puro paqueando [...] (jejeje)...no te dejan hacer na no te prestan el play [...] ...no a veces no más [...] no son bacanes los tíos [...] tú vay para allá y dicen oye, no, ven a hacer la actividad aquí, y uno dice no quiero dicen hácela si no te vay no tienen por qué echar para afuera si no quiero hacer una actividad que no me gusta. poh... [...] y no salgo*
- *Porque son pesados [...] se ponen muy estrictos y eso a los niños no les gusta*
- *Porque los mandan a hacer cosas que no les gustan, por ejemplo, hacer el aseo, levantar el plato de la mesa o no se [...]*
- *Porque los consejos que les dan los tíos [...] ellos piensan que son malos*
- *Algunos son pesaos, bueno... [...] siempre te retan porque haces algo, no porque ellos quieren*

4. DISCUSIÓN

Tomando en consideración las características de la población y el cariz del tema en examen, se estimó adecuado realizar un estudio basado en una metodología cualitativa, utilizando los lineamientos de la *teoría fundamentada*. Al proceder inductivamente a partir de los reactivos semiestructurados, fue posible levantar una serie de componentes de la percepción de los NNA respecto de cómo evalúan las actividades del PEC.

La constatación inicial básica es que los NNA declaran que están bien con los tíos, que tienen una experiencia vivida como positiva en las diversas actividades que se pueden llevar a cabo en PEC. En cuanto a la infraestructura y la gestión de la Casa PEC, en general se puede decir que la infraestructura es sentida como satisfactoria por los NNA, aunque insuficiente especialmente en equipamiento para actividades lúdicas que son

altamente demandadas. En cuanto a la calidad percibida de los Servicios en el PEC, cabe mencionar que en general la intervención es percibida como positiva en última instancia, con mayor o menor detalle. En general, no aparecen juicios negativos.

En este punto, se percibe que la intervención se interpreta como una acción, con un fuerte componente emocional, que significa compartir con un actor significativo (el tío como contacto con la Institución). Sin embargo, claramente esta percepción no soslaya el hecho de que la acogida y diálogo (“son buenos”, “se interesan”) se produzca también imponiendo un conjunto de normas disciplinarias, las cuales pueden ser también sentidas como eventualmente desagradables, pero que se reconocen necesarias para una mejor adaptación del NNA para que supere las “cosas malas”. De igual manera, los NNA tienen sus exigencias y demandan más. Una proyección del tío ideal demanda más desarrollo lúdico, menos seriedad, más *actualización* y siempre tener mayor capacidad de atención. En este punto, se percibe que efectivamente se genera un vínculo, basado en una apreciación de que el tío es bueno, que acoge y recibe al NNA en una relación abierta a la reflexión y no exenta de contradicciones. Profundizando este punto, por ejemplo, explorando por proyección aquellos aspectos que los NNA pudieran sentir como desagradables, aparece la idea de la disciplina, con las ambivalencias que implica la figura del tío que eventualmente frustra, confronta y normaliza. Para la mayoría de los NNA todo lo que se relacione con la imposición de normas disciplinarias es sentido como molestia (denominada *paqueo*), aunque se reconoce como una de las formas de actuar del tío que ejecuta la intervención, el que es bien valorado en sí mismo. De la misma manera, lo insatisfactorio se relaciona también con la falta de atención, neutralidad emocional (ser *fome*) o la no atención por temas de régimen de trabajo (por

ejemplo, por ajustarse a horarios institucionales o laborales). Refuerza el razonamiento anterior (esto es reafirmar el carácter básicamente psicosocial de la relación entre los NNA y el tío) por ejemplo, cuando se habla de la infraestructura de la casa PEC, la que solo se percibe inadecuada o insatisfactoria cuando su falta o deterioro puede influir en el clima de convivencia.

En última instancia, la constatación de una estructura de significado en torno a la creación de un vínculo sitúa la intervención en el modelo alternativo al de la reeducación. Si bien es cierto que los modelos de reeducación con el tiempo se han vuelto más integrales, incorporando el enfoque de derechos y ampliando la mirada en favor de los niños y niñas, mantienen su vigencia en la mecánica del funcionamiento del Estado en relación con estos segmentos de población. Por ejemplo, persisten estructuras rígidas asociadas a proyectos que responden a marcos presupuestarios que limitan la acción técnica o que buscan regularla, cuando debiera ser a la inversa. Debería ser la aplicación de los criterios técnicos pertinentes a los procesos de sanación y reparación de la vulneración de derechos lo que debería ser soportado por esquemas institucionales flexibles para asegurar una intervención basada en el cultivo de un vínculo reparador, que al parecer muestra indicios de incidir con mayor probabilidad de éxito en el bienestar de los beneficiarios de este tipo de programas, en su protección y reinserción.

BIBLIOGRAFÍA

Barudy, J. y Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia*. España: Gedisa.

Bowlby, J. (1988). *Los vínculos afectivos, formación desarrollo y perdida*. Madrid: Morata

De Nicolás, J., Ardila, I, Castellón C. y Mariño, G. (1981). *Musarañas*. Bogotá, Colombia: Fund. Servicio Juvenil.

De Nicolás, J (2000). *El niño de la calle: Qué hacer?* Fundación Servicio Juvenil-UNICEF.

Fundación Don Bosco (2009). *Fundación Don Bosco: una experiencia de intervención y acompañamiento para niños, niñas y adolescentes en situación de calle*. Recuperado de: http://www.sename.cl/wsename/otros/observador4/obs4_89-112.pdf

Glaser, B.; Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Transaction Publishers

Gómez, E., Muñoz, M., y Santelices, M. (2008). Efectividad de las intervenciones en apego con infancia vulnerada y en riesgo social: un desafío prioritario para Chile. *Terapia psicológica*, 26(2), pp. 241-251. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082008000200010>

Guerra, L., Bedregal, P., Margotta, P. y Valenzuela, E. (2011). Niños, niñas y jóvenes en situación de calle: desafíos para la intervención desde la perspectiva de las fuerzas. Centro Políticas Públicas UC. En: *Propuestas para Chile 2011. Capítulo III: niños, niñas y jóvenes en situación de calle: desafíos para la intervención desde la perspectiva de las fuerzas*. "Centro UC Políticas Publicas". Recuperado de: <http://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/concurso-de-politicas-publicas-2/propuestas-para-chile-2011/propuestas-para-chile-2011-capitulo-iii-ninos-ninas-y-jovenes-en-situacion-de-calle-desafios-para-la-intervencion-desde-la-perspectiva-de-las-fuerzas/>.

Mansilla, M.E. (1989). *Los niños de la calle: siembra de hoy, cosecha del mañana*. Lima: OC.

Martinic, S. (1997). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. México: Comexani/cejuv.

Ministerio de Desarrollo Social (2011). En Chile todos contamos. Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. En *Plan Calle - Oficina Nacional de Calle - Ministerio de Desarrollo Social*. Recuperado de: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/catastro-calle/>.

Muñoz, J. (2005). *Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS.ti 5*. Universitat Autònoma de Barcelona.

Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills. SAGE Publications, inc.

Pearce y Pezzot-Pearce (2004). *Parenting Assessments in Child Welfare Cases*. University Of Toronto Press.

Pearce y Pezzot-Pearce (2001). Psychotherapeutic Approaches to Children in Foster Care: Guidance from Attachment Theory. *Child Psychiatry and Human Development*. 32, Issue 1, pp 19–44.

SENAME (2016). *Oferta de protección - Servicio Nacional de Menores*. Recuperado de: <http://www.sename.cl/web/oferta-de-proteccion/>.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquía.

UNICEF (2012). *El estado mundial de la infancia de 2012: niñas y niños en un mundo urbano*. Recuperado de: <https://www.unicef.org/spanish/sowc2012/>

Zamorano, P. (2010). *Un estudio exploratorio acerca de jóvenes que en su infancia habitaron en la calle: ¿qué les ayudó a encontrar alternativas a la vida de calle? Una mirada desde los sujetos*. Recuperado de: http://www.sename.gov.cl/wsename/otros/presentaciones/14-12-2010/pmendez_presentacion.pdf