

INFORME de resultados diagnóstico



Septiembre 2021

Antecedentes del proyecto:

Este proyecto nace a partir de la iniciativa Compromiso País, impulsada por el Gobierno, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con la creación de 16 mesas temáticas.

Mediante un mapa de vulnerabilidad, conforma 16 mesas de trabajo para abordar las distintas problemáticas. Conformadas por 4 actores:

- Sector público
- Sociedad civil
- Academia
- Sector privado

Entre estas 16 mesas de trabajo, se estableció la Mesa 4 con el desafío de mejorar la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes en residencias bajo el sistema de protección del Sename.



Para esta labor hemos conformado un proyecto público privado compuesto por distintos actores que aportan valor al proyecto.

Estado

Ministerio
de
Justicia
SENAME

Academia

Escuela
Trabajo
Social PUC

Soc. Civil

Mesa de
Residencias
Comunidad de
Organizaciones
Solidarias

Empresa

Banco Bci



Nuevos
futuros

FASES DEL PROYECTO

Fases del proyecto:



Fase 1: Diagnóstico

Levantamiento de la información necesaria para el diseño de la solución, información obtenida a través de diferentes técnicas con usuarios y actores relevantes para el proyecto.



Fase 2: Diseño de la solución

Recoge los hallazgos relevantes de la etapa de diagnóstico y se utilizaron como insumos.



Fase 3: Implementación

Ejecución de la solución diseñada, integrando los aprendizajes y recomendaciones de la Fase 1 y 2



METODOLOGÍA

Metodología

Se realizó un análisis cualitativo a partir de la información levantada mediante diversas técnicas.

Con el objetivo de contar con insumos relevantes desde la perspectiva de los usuarios y la evidencia, que permitiera dimensionar y caracterizar el problema de la formación de las personas que trabajan en residencias, y guiar la toma de decisiones en el diseño e implementación de la solución.



Técnicas utilizadas

Encuesta

Se realizó un cuestionario online autoaplicado en el que participaron:

856

Directores/as, dupla psicosocial, ETD, otros técnicos y profesionales, otros oficios (de OCAS a nivel nacional).

17,5%

Tasa de respuesta

3,04%

Margen de error

Entrevistas

Se realizaron:

45

Entrevistas individuales y grupales semi-estructuradas realizadas de manera virtual y presencial.

Participantes

Egresados/as, trabajadores de residencias, instituciones de capacitación, directores regionales de Sename, funcionarios de direcciones regionales y especialistas en formación de OCAS.

Técnicas utilizadas

Información sociodemográfica

Sistematización de información sociodemográfica disponible respecto a los NNA en residencias, los/as trabajadores/as, y las residencias.

Mapa de actores y redes

Se hizo un catastro de:

214

actores que rodean las residencias y la formación de las mismas.

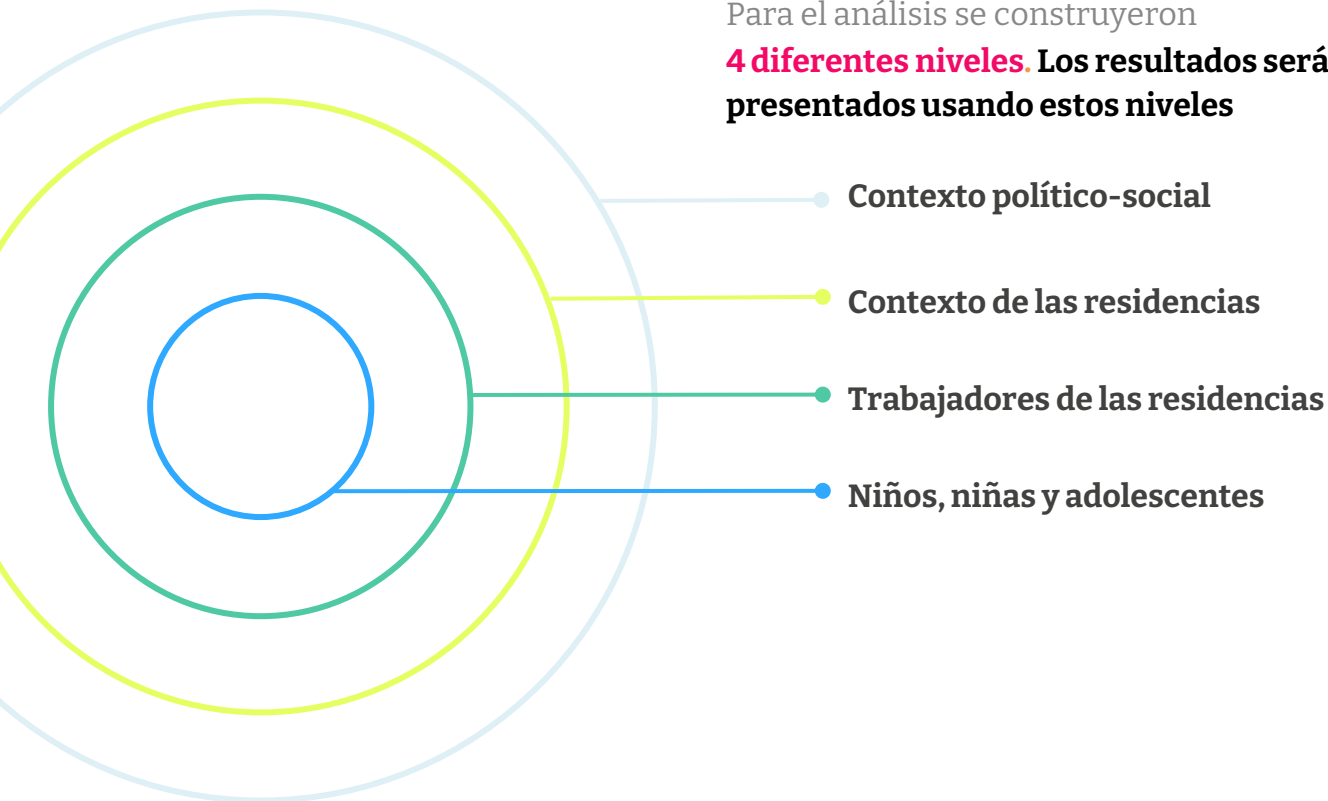
Revisión bibliográfica

Se analizaron fuentes y evidencia en temáticas relacionadas:

- NNA en acogimiento alternativo
- Necesidades de capacitación a nivel internacional
- Evaluación de resultados de actividades de formación
- Sistemas de formación para trabajadores a nivel internacional
- Aprendizaje de adultos

Enfoque de la investigación:

Para el análisis se construyeron
4 diferentes niveles. Los resultados serán
presentados usando estos niveles

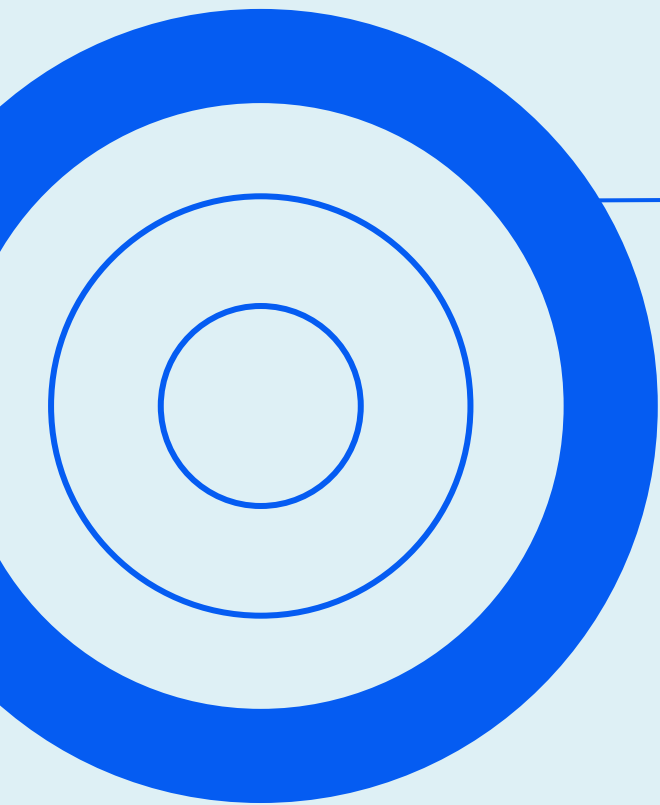




Nuevos futuros

Resultados diagnóstico

Resultados de la investigación:



Contexto político-social

Referido al **contexto en el que se enmarca el sistema de protección de la niñez y los derechos de niños, niñas y adolescentes.**

Hallazgos

Contexto político-social

1. Protección integral de los NNA

“Es necesaria una política pública de protección integral. Es imposible que un hogar haga todo.”

(Juana y José, institución de capacitación, más de 20 años de experiencia, 2020)

“Las residencias es una especie de mito urbano. El resto de la población tiene una visión catastrófica. Yo soy la quitadora oficial de niños.”

(Paola, directora de residencia, 5 años de experiencia, 2020)

2. Estigmatización social de las residencias e invisibilización de los NNA

Hallazgos

Contexto político-social

3. Los pocos recursos en el sistema influyen en tener bajos sueldos y escasos beneficios

“Si tuviéramos más plata, lo que haría sería ampliar el equipo, mejorar selección del equipo, equipo profesional permanente en las casas, formar a las ETD, una escuela permanente, subir los sueldos.”

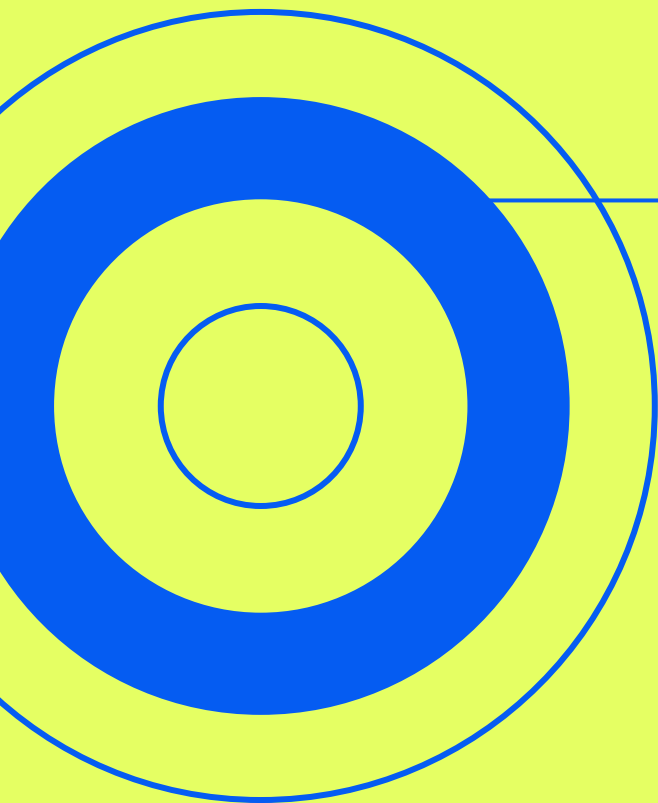
(Marcela, directora de residencia, más de 16 años de experiencia, 2020)

“Hay niñas de 11 que requieren un espacio mejor acondicionado, donde se pueda hacer una contención física, medicamentosa, etc. Nosotros no estamos preparados para eso, y no hay oferta programática para esos niños y por eso terminan en estos espacios”

(Daniel, psicólogo, más de 3 años de experiencia, 2020).

4. Sistema de cuidado alternativo no cuenta con la diversidad de oferta adecuada para responder a las necesidades y características de los NNA

Resultados de la investigación:



Contexto de las residencias

Referido al **contexto en el que operan las residencias, la interacción con otros organismos** del territorio y características generales de las instituciones que tienen residencias a su cargo.

Hallazgos

Contexto de las residencias

1.
No existe un lenguaje común entre actores que se involucran en el trabajo con niñez vulnerable

“Muchas veces se justifica el cómo hago lo que hago, basta con que tenga un buen vínculo con el niño, pero el vínculo cada uno lo define como quiere. Hay relevancia del vínculo, pero muchas veces entendemos cosas diferentes de esto”

(Ricardo y Sonia, funcionarios DR, 2020)

2.
Las direcciones regionales tienen mucha relevancia para las residencias y en el territorio

3.
La relación con la red es clave para favorecer la disponibilidad de los servicios del territorio, pero las residencias pueden sentirse aisladas de ésta

“Nosotros dependemos un 90% de que las niñas tengan un buen psiquiatra y que tengan una buena administración de medicamentos. Por ejemplo el otro día, la psiquiatra del hospital me chucheteó, tu crees que la chica se va a querer atender, no po.”

(Jaime, director de residencia, 14 años de experiencia, 2020)

Hallazgos

Contexto de las residencias

4.

Las competencias y perfiles dependen de la organización a cargo y la disponibilidad de trabajadores en el territorio

“No hay gente que llegue acá a poner a disposición. Es una ciudad muy fea que no tiene proyecciones, que no se va a hacer vida. Son profesionales que están un poco de paso, y lamentablemente con poca preparación.”

(Constanza, directora regional, 19 años de experiencia, 2020)

5.

La oferta de capacitación para los trabajadores de residencias está desarticulada y no tiene continuidad

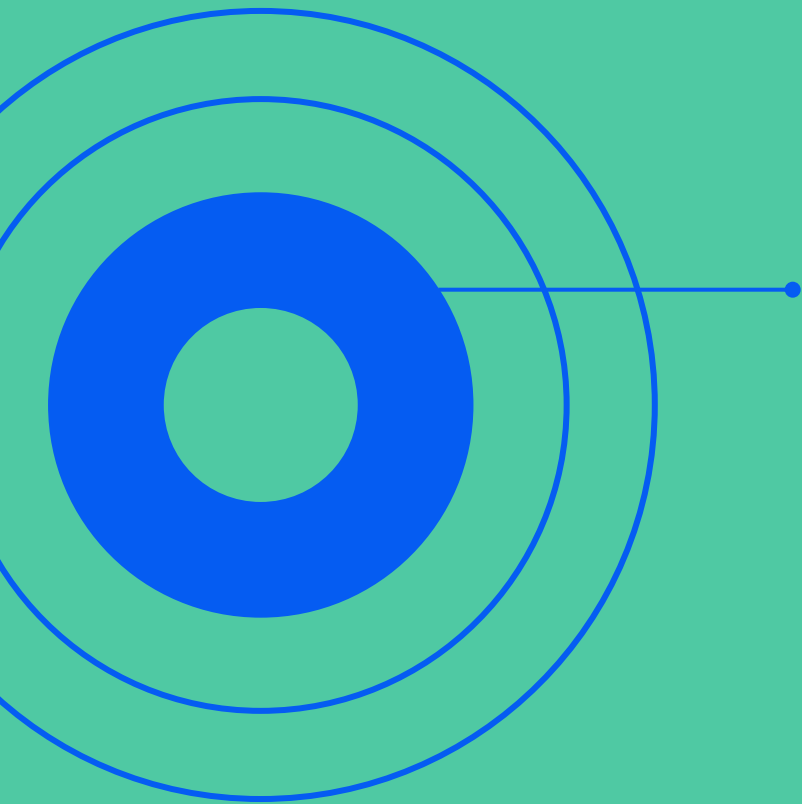
6.

No se propician procesos ni instancias formales para el cuidado de los equipos

“Era muy distinta la percepción de lo que era el autocuidado, salir a comer, etc. todos lo veían de algo de afuera, no había percepción de que es algo interno.”

(Maricel, encargada de capacitación OCA, 2020)

Resultados de la investigación:



Trabajadores de las residencias

Referido a las **personas que interactúan en el día a día con los niños, niñas y adolescentes**, considerando sus dinámicas de trabajo y relaciones entre los equipos de trabajo.

Hallazgos

Trabajadores de las residencias

Los hallazgos correspondientes a los trabajadores de las residencias, se estructuran en cuatro categorías temáticas:



1

**Dinámicas
de trabajo**



2

**Características
propias de
trabajadores**



3

**Intervención y
relación con NNAs**



4

**Necesidades e
instancias de
capacitación**

Hallazgos

Trabajadores de las residencias



**Dinámicas
de trabajo**

1. Las formas de trabajo y dinámicas de equipo son determinantes para un buen ambiente y resultados efectivos en la residencia

"Entre los tíos, directores, manipuladora de alimentos hay murallas muy potentes que los separan. Todos son importantes, cada uno cumple un rol"

(Marco, 51 años, egresado, vivió 17 años en residencia, 2020)

"No hay espacios o instancias para compartir prácticas, espacio para juntarnos y retroalimentar el trabajo, porque estamos todo el día corriendo y absorbiendo"

(Consuelo, ETD, 2020)

2. No se cuenta con prácticas y herramientas para el "cuidado de cuidadoras"

Hallazgos

Trabajadores de las residencias

3.
Inducción como instancia clave para sensibilizar, comprender, y relevar el rol de los/as trabajadores/as

El 99% de los trabajadores que no recibieron inducción, lo considera necesario para comprender y desempeñar sus funciones.
(Encuesta Nacional Necesidades de Capacitación para Trabajadores/as de Residencias de NNA, 2019)

4.
El estilo de liderazgo de la dirección determina el sello de la residencia

5.
La dupla psicosocial es el enlace clave entre los actores de la residencia

"Fin de semana, siempre hay un profesional de turno.(...) Ayuda que estén cuando hay una descompensación, teníamos un psicólogo que nos ayudaba mucho."
(Dominga, ETD, 10 años de experiencia, 2020)

Hallazgos

Trabajadores de las residencias

6.
**Hay disposición por
aprendizaje y mentoría entre
educadoras**

"Compartir las buenas prácticas, sirve mucho. Imagínese yo que vengo llegando, a lo mejor puedo aportar, y siempre abierta a aprender(...)"
(Pamela, ETD, 2 meses de experiencia)

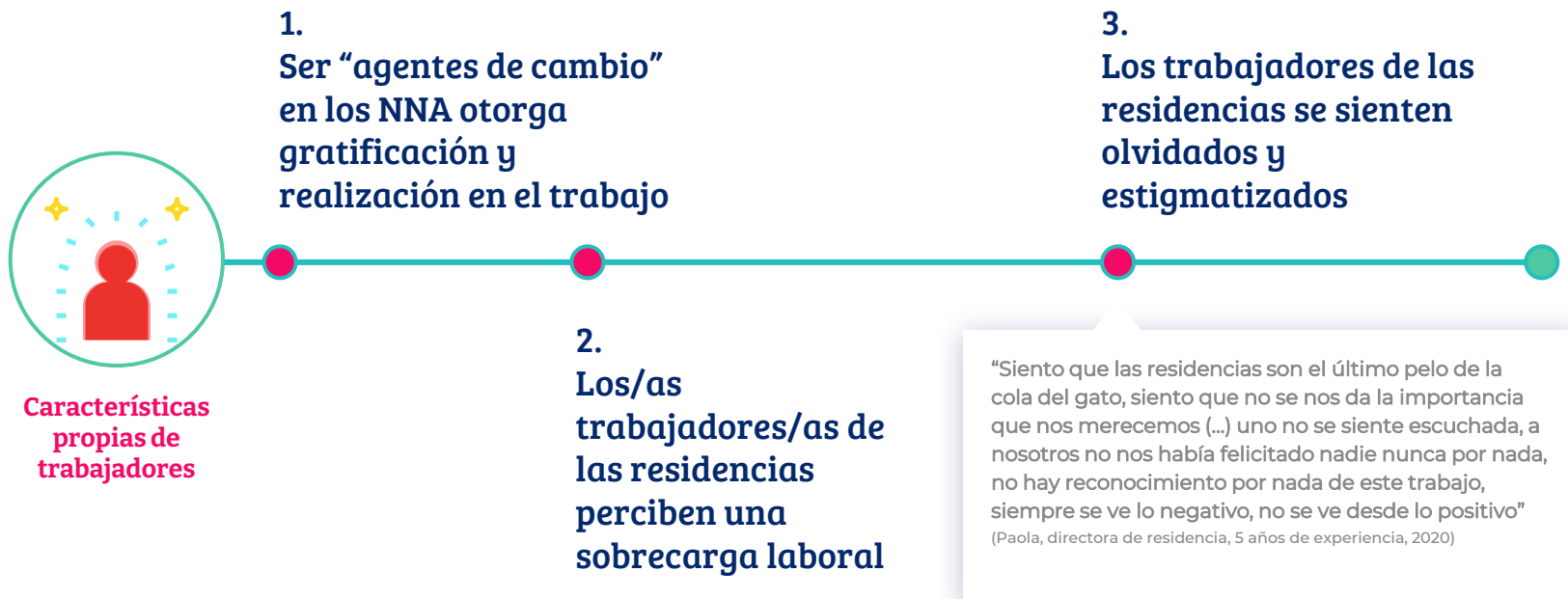
7.
**Existe un doble discurso
respecto a figura de las
ETD**

8.
**Los cargos de apoyo en áreas
especializadas cumplen una
función esencial de soporte en
la residencia**

"[la tens] ella resuelve la vida con temas de salud. (...) Funcionamos estupendo con la dupla del Cesfam, todos conocen a nuestra TENS"
(Paola, directora de residencia, 5 años de experiencia, 2020)

Hallazgos

Trabajadores de las residencias



Hallazgos

Trabajadores de las residencias



**Intervención y
relación con NNAs**

1. Los perfiles de los NNA hoy en día requieren de mayor especialización en los equipos, para así favorecer la comprensión y abordaje de ellos/as en el contexto residencial

“Son múltiples las problemáticas de los NNA y sus familias: Drogas, alcohol, abuso, papás en la cárcel, abandono, maltrato, etc. Por lo que se necesitan equipos multidisciplinarios.”

(Marco, 51 años, egresado, vivió 17 años en residencia)

“Se aprecia una falta de diagnósticos en un 29% en OCAS y un 4,7% en AADD de las carpetas de las residencias, aún cuando los ingresos no fuesen recientes.”

(Auditoría Social SENAME, 2019).

**2.
Existe una necesidad transversal de competencias para diagnosticar, formular y dar seguimiento a planes de intervención”**

Hallazgos

Trabajadores de las residencias

3.
Los trabajadores requieren competencias específicas para establecer intervenciones efectivas y pertinentes con las familias

“Finalmente el mundo adulto es lo que te genera más dificultades y hay que tener la capacidad de que esto no afecte a los NNA”
(María, directora de residencia, 2020)

4. El trabajo de la dupla psicosocial es crítico para la intervención con los NNA y sus familias

5.
Se producen situaciones complejas entre los NNA y las educadoras en el cuidado cotidiano

“[la tens] ella resuelve la vida con temas de salud. (...) Funcionamos estupendo con la dupla del Cesfam, todos conocen a nuestra TENS”
(Paola, directora de residencia, 5 años de experiencia, 2020)

Hallazgos

Trabajadores de las residencias



Necesidades e instancias de capacitación

1. Discrepancia entre lo que los/as trabajadores/as dicen saber y luego dicen necesitar

“La gran mayoría de los trabajadores se ha capacitado (82%) y en una variedad de temáticas en el ejercicio de su cargo”

(Encuesta Nacional de Necesidades de Capacitación para Trabajadores/as de Residencias de NNA, 2019)

“Las capacitaciones han sido muy generales (...) es clave la intervención en crisis, pero teniendo en cuenta el sistema residencial, que sea práctico y enfocado a lo cotidiano.”

(Scarlett, trabajadora social, 6 años de experiencia, 2020)

2. Inconsistencia entre la necesidad de formación manifestada y la adherencia a las capacitaciones

Hallazgos

Trabajadores de las residencias

3. Escasa evaluación de resultados e impacto de las capacitaciones impartidas

"Incorporar evaluación, si no se evalúa
será un curso más."

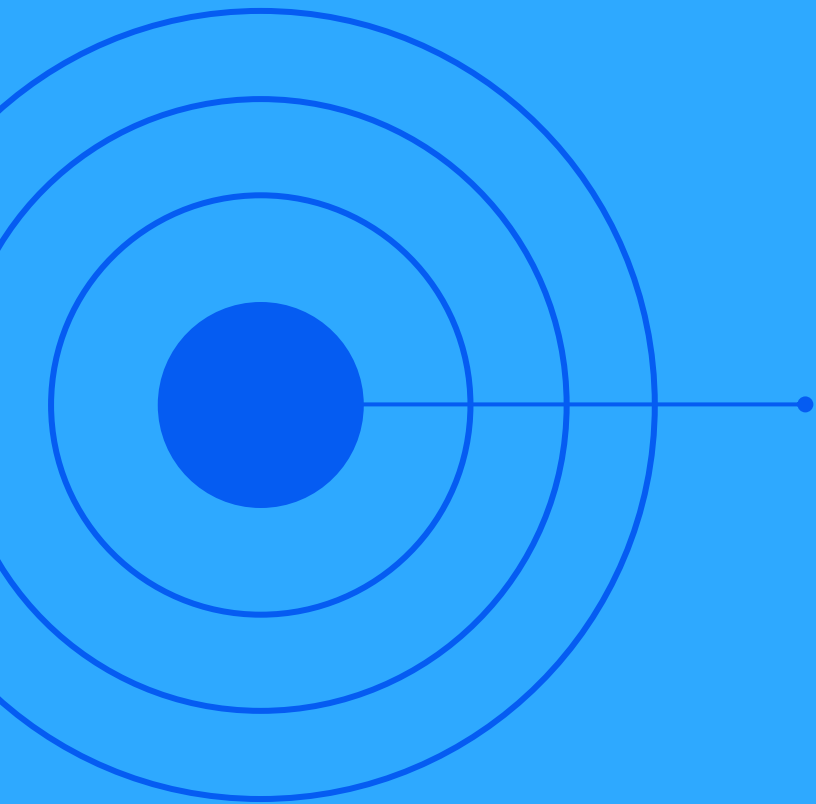
(Valentina, directora regional, más de 6 años de
experiencia, 2020)

"Dado el escenario actual este sistema
[de formación] debe contribuir a generar
retención de los equipos,
y bajar los niveles de rotación."

(Focus 1, instituciones de capacitación, 2020)

4. Posibilidad de crecimiento profesional puede constituirse como un elemento de retención para los/as trabajadores/as

Resultados de la investigación:



Referido a las **características de niños, niñas y adolescentes en su paso por las residencias**, considerando sus percepciones y opiniones acerca de sus emociones, comportamiento, relación con los/as trabajadores y servicios prestados por la residencia y red de la misma.

Hallazgos

Niños, niñas y adolescentes

1.
El amor y cariño recibidos son uno de los factores más importantes para los niños, niñas y adolescentes

"El amor fue lo que me ayudó a sobrevivir, el amor me ayudó a sobrevivir ahí, pero yo lo tuve, no sé si todas"
(Rosario, 36 años, egresada, vivió 15 años en residencia, 2020)

2.
Los NNA pueden generar vínculos significativos con sus pares en la residencia, considerándose hermanos y hermanas

3.
Tener una atención personalizada permite tomar en cuenta necesidades particulares y prevenir conductas de riesgo

"Tomar a un chico de 13, 14 años, tomar sus intereses y potenciarlos y que ya tengan un norte en su cabecita"
(Cristóbal, 24 años, egresado, vivió 10 años en residencia, 2020)

Hallazgos

Niños, niñas y adolescentes

3. Preparación para la vida independiente es determinante para las experiencias adultas

"Falta apoyo cuando el niño egresa, sobre todo cuando son más grandes. Uno no está preparado para nada. ¿Qué va a ser de mi vida? ¿Con quién voy a vivir? (...) Me hizo falta más apoyo en el egreso, por eso yo volví a recurrir acá, yo no tenía nada."

(Caterina, 24 años, egresada y ETD, vivió 10 años en residencia y es ETD hace 3 años, 2020)

5. Una infraestructura adecuada influye en tener una buena experiencia en la residencia

6. Los egresados indican que la educación y alimentación son esenciales y no siempre se aseguraban

"Mejorar la preocupación porque los niños vayan al colegio. Se entiende que cuando tienen algún problema no puedan ir, pero hay que impulsarlos. Porque sino hay niños que por años no van al colegio. Mi hermano, él tiene 17 años y está pegado en séptimo."

(Lorna, 23 años, egresada, vivió 15 años en residencia, 2020)

7.
**Existe sensación de encierro
de los NNA en las residencias**

"El sistema hace que te sientas culpable de estar ahí. Te sientes en una cárcel y no hiciste nada para merecerlo. Lo único que pensabas todo el día era en salir, escaparte."

(Rosario, 36 años, egresada, vivió 15 años en residencia, 2020)

"Porque lo que uno escucha en la noche es al otro niño llorando, es a la tía llevándose a quién sabe dónde, son esas cosas oscuras que nadie quiere escuchar, eso es lo que escucha el niño."

(Cristóbal, 24 años, egresado, vivió 10 años en residencia, 2020)

8.
**Pueden producirse
acciones o conductas
violentas hacia los NNA**



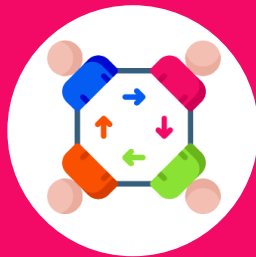
Nuevos futuros

ACCIONES DESPUÉS DEL DIAGNÓSTICO



1

**Trabajo con Chile
Valora: perfiles
de cargo e
itinerario de
formación**



2

**Diseño
participativo del
piloto de
capacitación: pre
piloto y piloto**



3

**Convenio traspaso
nuevo servicio**



4

**Desarrollo del piloto
formación en la
Araucanía:
formación y gestión
del aprendizaje**

Síntesis de resultados

Fase diagnóstico



Septiembre 2021