

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE  
Facultad de Educación y Ciencias Sociales  
Trabajo Social

UNIVERSIDAD  
ADVENTISTA  
DE CHILE



SIGNIFICADOS QUE ASIGNAN LOS TRABAJADORES SOCIALES A LA  
INTERVENCIÓN CON FAMILIAS MULTIPROBLEMÁTICAS

TRABAJO FINAL INTEGRADOR  
Presentado en cumplimiento final  
de los requisitos para el título de  
Trabajador Social  
y grado de Licenciado en Trabajo Social

Por

Paulina Caro Vargas  
Daniela Gatica Pérez  
María Soto Gutiérrez  
Alfredo Parra Torres

Profesor guía: Dan Neil Belmar Zúñiga

Chillán, Noviembre de 2013

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos la vida y la fortaleza para salir  
adelante.

A nuestras familias, por sus constantes palabras de  
apoyo y oraciones.

Al Programa de Intervención Breve Viviendo en  
Familia de la Protectora de la Infancia,  
por la oportunidad de conocerlos y poder aplicar allí  
nuestra investigación.

A todos aquellos que estuvieron presentes en nuestro  
proceso educativo formal.

-Grupo de investigación.

## RESUMEN

La investigación se centró en conocer los roles y competencias que utilizan los trabajadores sociales a la hora de intervenir con familias multi-problemáticas.

El estudio abarcó a 5 trabajadores sociales utilizando la metodología cualitativa, lo que permitió conocer la realidad de cada profesional entrevistado.

La investigación se realizó en La Protectora de la Infancia, Programa Viviendo en Familia, Chillán.

Los resultados obtenidos respondieron a las preguntas de investigación planteada en nuestro estudio y deja en claro los roles y las competencias necesarias para la intervención con familias y personas. Además proporciona información útil para futuras investigaciones.

Cabe señalar que la Protectora de la Infancia atiende actualmente a 105 familias provenientes de la provincia de Ñuble.

**PALABRAS CLAVE:** Familia, Trabajo Social, Competencias Profesionales, Roles Profesionales, FMP Familia Multi-problemática, Limitantes presentes en la intervención.

## TABLA DE CONTENIDOS

Portada	
Hoja de aprobación del trabajo	
Agradecimientos	
Resumen	
Tabla de contenidos	
Lista de tablas	

### **CAPÍTULO I: Antecedentes y naturaleza del estudio**

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Declaración del problema.....	1
1.3. Propósito de la investigación.....	2
1.4. Hipótesis y variables.....	2
1.5. Importancia y justificación del problema.....	2
1.6. Limitaciones del estudio.....	4
1.7. Definición de términos.....	4

### **CAPÍTULO II: Marco teórico**

2.1. Trabajo social y familiar.....	6
2.2. La familia y los servicios sociales.....	6
2.3. Familia y modernidad.....	7
2.4. Tendencias del cambio en las familias chilenas.....	9
2.5. Trabajo social familiar: una aproximación histórica.....	10
2.6. Familias multiproblemáticas (F.M.P.) y la intervención.....	12
2.7. El profesional y su rol frente a las familias.....	19
2.8. La intervención en trabajo social.....	20
2.9. Programa de apoyo a las familias.....	20
2.10. Teoría y modelo que sustentan la intervención social con familias.....	21
2.11. Marco empírico.....	23

### **CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación cualitativa**

3.1. Tipo de estudio.....	24
3.2. Diseño de investigación.....	24
3.3. Caracterización de la unidad de análisis.....	26
3.4. Población de estudio.....	26
3.5. Muestra de estudio.....	26
3.6. Operacionalización de las variables.....	27
3.7. Instrumento de recolección de datos.....	28
3.8. Calendarización de las actividades.....	29
3.9. Presupuesto estimado del costo del proyecto.....	30

#### **CAPÍTULO IV: Presentación de los resultados**

4.1. Caracterización de la muestra.....	32
4.2. Caracterización de las variables.....	33
4.3. Análisis de las entrevistas en profundidad.....	33

#### **CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones**

6.1. Resumen del estudio.....	43
6.2. Conclusiones del estudio.....	43
6.3. Recomendaciones del estudio.....	45

<b>Lista de referencias.....</b>	<b>47</b>
----------------------------------	-----------

## LISTA DE TABLAS

1. Estrategias específicas para trabajar con familias multi-problemáticas.....	16
2. Roles de los trabajadores sociales en su intervención.....	18
3. Calendarización de las actividades.....	29
4. Carga Gantt.....	30
5. Costos estimados del proyecto.....	31
6. Antecedentes relacionados con los trabajadores sociales, los cuales interviene con FMP.....	41
7. Antecedentes recopilados sobre las FMP.....	42
8. Antecedentes relevantes recopilados relacionados con la institución.....	42

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La familia multi-problemática se destaca por su extrema complejidad, debido a sus mecanismos internos y a su disfuncionalidad. Tras una extensa revisión bibliográfica, existen autores que proponen como sus características centrales la poli-sintomatología y crisis recurrentes, la desorganización, el abandono de las funciones parentales y el aislamiento, focalizando específicamente en aquellas familias en situación de riesgo social

Estas familias no cuentan con herramientas suficientes para afrontar las demandas de éxito ligadas a una cultura hedonista y de consumo, que exige asumir la responsabilidad por las propias historias de vida, y que mide la valía personal según criterios difícilmente alcanzables. Así, al encontrarse mayoritariamente en contextos caracterizados por factores de riesgo psicosocial y depravación sociocultural crónica, se refuerza el ciclo de marginación, disfuncionalidad, crisis y desesperanza que es común observar en ellas.

A través de la investigación se logrará conocer la dinámica interna de la intervención psicosocial con familias multi-problemáticas, el rol necesario para el trabajador social y las competencias necesarias que posibilitan el quehacer profesional.

Para ello el grupo de investigación se inserta en el PIB Viviendo en Familia de Chillán, en la cual se intervienen familias multi-problemáticas.

### **1.2 Declaración del problema**

Considerando los antecedentes ya expuestos, surge la principal interrogante, que guía el desarrollo de la investigación:

¿Cómo perciben los Trabajadores Sociales su proceso de intervención con Familias Multi-problemáticas dentro del Programa de Intervención Breve “Viviendo en Familia”?

¿Qué limitantes surgen principalmente al trabajar con este tipo de familias? ¿Qué significados le asignan los profesionales a sus roles al intervenir? ¿Qué competencias profesionales se desarrollan al intervenir con estas familias? ¿Qué aprendizajes surgen de las experiencias profesionales?

### **1.3 Propósito de la investigación**

### 1.3.1 Objetivo General

Conocer los significados que asignan los Trabajadores Sociales a sus procesos de intervención con familias multi-problemáticas, insertas en el Programa de Intervención Breve “Viviendo en Familia” de la Comuna de Chillán.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

Describir los significados que asignan los Trabajadores sociales a sus roles profesionales en el proceso de intervenir con familias multi-problemáticas.

Analizar las limitantes que los profesionales identifican durante sus procesos de intervención con estas familias.

Identificar las competencias profesionales expresadas dentro de los procesos de intervención.

## 1.4 Hipótesis y variables

El presente estudio cualitativo no formula hipótesis antes de recolectar datos. Su naturaleza es más bien inducir las hipótesis por medio de la recolección y el análisis de éstos (Sampieri, 1991).

## 1.5 Importancia y Justificación del Problema

A través de este estudio se pretendió lograr conocer el significado relevante que le asignan los trabajadores sociales al trabajo a su intervención con las familias Multi-problemáticas, desde una perspectiva fenomenológica. Es de suma utilidad para los profesionales realizar una autocrítica de los roles adquiridos durante el proceso de la praxis. Como grupo de investigación estudiamos las competencias de los profesionales para enfrentar una intervención compleja, debido a las difusas características propias de estas familias (FMP). Se puede afirmar irreprochablemente que las familias multi-problemáticas han sido y son clientes habituales de los Servicios Sociales, y, muchas veces son resistentes al cambio, esta es una realidad en las FMP del siglo XXI. El contexto profesional es principalmente estructurado y con la finalidad de alcanzar fundamentalmente generar una conciencia de autoayuda alcanzando una vida saludable. A esto apunta esta investigación, a responder estas



problemáticas presentes que dificultan la intervención, y, porque no, a futuras investigaciones y en prácticas de intervención con FMP.

Podemos mencionar además otros aspectos de las FMP a lo que nos enfrentamos, son familias de escasos recursos, con características del sistema familiar en un contexto que es dinámico y cambiante a la vez. Asimismo, investigamos cómo los profesionales se enfrentan a una intervención que resulta compleja por las características propias de estas familias. Los profesionales deben abastecerse de ciertas habilidades técnicas de tratamiento apoyado de la influencia directa mediante la discusión, el diálogo y reflexión.

Además deben de manejar, responsablemente la referencia, el material documental, fichas técnicas, y el manejo medio ambiental, en conjunto con el uso adecuado de las redes. De acuerdo a la opinión profesional es asequible obtener la respuesta práctica si como grupo de investigación se logra replantear la iniciativa de alcanzar la solución del problema del usuario y poder generar en las personas la capacidad de programarse preventiva y rehabilitadoramente, enfrentando y resolviendo sus situaciones conflictivas. Los insumos de los cuales debe abastecerse el profesional son los necesarios para generar una atmósfera motivadora para el usuario, empatía, solidaridad; además de enmarcar la intervención según su contexto, es necesario de generar compromisos de los cuales los resultados aunque intangibles para las FMP son necesariamente una evolución positiva en la situación problema. La intervención en el nivel de intervención de caso social, necesita de actualizaciones y mejorar la intervención a lo largo del tiempo, es así necesario, el insumo que surge a través de investigaciones frente a estas familias, entre los antecedentes principales que pueden mencionarse negligencia, alcoholismo, violencia intrafamiliar, abuso de sustancias y depresión. Sharlin y Shamai (citado por Gómez, Muñoz y Haz, 2007) señalan que este patrón es de tal importancia, que las FMP debiesen re-conceptualizarse como familias multi-estresadas; en otras palabras, la degeneración de la sociedad frente al desarrollo saludable de un núcleo familiar.

## **1.6 Limitaciones del estudio**

El estudio se basó en la perspectiva de la metodología cualitativa, el cual permitió conocer la realidad y el valor de las intervenciones profesionales realizadas en esta

investigación, de tal forma que puedan ser la base para el desarrollo de otros estudios en esta materia.

## **1.7 Definición de términos**

### **1.7.1 Trabajo Social**

Se identifica al Trabajo Social como una tecnología social porque aplica los conocimientos de las ciencias sociales a la realidad con el fin de transformarla y, al enfocar científicamente los problemas prácticos, va haciendo surgir nuevos conocimientos que, a su vez, son un aporte a las ciencias sociales. (Aylwin y Solar, 2002).

### **1.7.2 Familia**

“Analógicamente, se dice que una familia constituye un conjunto de individuos que tienen entre sí relaciones de origen y semejanza”(Ander-Egg, 1995).

### **1.7.3 Familias Multiproblemáticas (FMP)**

Son aquellas que debido a su alta dependencia con los servicios sociales y a sus continuas alteraciones generadas al interior de su grupo familiar, no pueden valerse por sí mismas. Generalmente, poseen carencias en el aspecto económico, son desestructuradas, de alto riesgo social y presentan dificultades en la resolución de conflictos.

### **1.7.4 Intervención Social**

Proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social. Existen modalidades de intervención, ya sea desde arriba, por medio de organismos de planificación y del orden institucional o desde abajo, propiciada por las organizaciones comunitarias de base.

### **1.7.5 Experiencia Profesional**

La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. Un abogado mientras más años tenga en el mercado mayor será su experiencia a la hora de realizar una demanda. La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo mayor será su conocimiento del mismo(Ander-Egg, 1995).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El presente marco teórico expresa las proposiciones teóricas y conceptos más relevantes dentro de este estudio, que han servido de referencia para ordenar el conjunto de hechos concernientes al problema. Los hechos y fenómenos de la realidad constituyen la materia prima de la investigación, pero no basta con recogerlos, se necesita la orientación general que precisamente es proporcionada por el Marco Teórico.

#### **2.1 Trabajo Social y Familiar**

Además de ocuparse y satisfacer las necesidades básicas de las familias más vulnerables, el Trabajo Social intenta aliviar el sufrimiento emocional que éstas viven; para ésta, la familia es considerada una de las principales áreas de intervención y la modalidad más antigua. El Trabajador Social observa, evalúa y analiza la situación concreta de una persona, familia o grupo social. A lo largo del tiempo, la familia ha evolucionado de un estado tradicional (patriarcal) a modelos de acuerdo a cambios sociales experimentados (familias flexibles) y con mayor protagonismo de la mujer (monoparentales con jefe de hogar mujer), dentro de las cuales existen funciones básicas a ser cumplidas: protección psicosocial de sus miembros, desarrollo integral, inserción de los individuos en las culturas y su proceso de socialización, garantizan la supervivencia de los hijos, permitiendo la humanización, educación, y salud de ellos.

A través de su intervención, el Trabajo Social familiar pretende atender los problemas psicosociales que afectan al grupo familiar, generando un proceso de relación de ayuda, para potenciar y activar tanto sus recursos personales, familiares, como los que existen en las redes sociales.

#### **2.2 La familia y los Servicios Sociales**

Existen riesgos sociales que influyen negativamente sobre el cumplimiento adecuado de las funciones familiares. Así los cuadros de pobreza extrema, situación de calle, la presencia de situaciones límites, la maternidad adolescente, la adolescencia en conflicto con la

ley, configuran factores de riesgo o vulnerabilidad que afectan a muchas familias (Eroles, 2001).

De acuerdo a Donoso (1998), existen tres tipos de familias que acuden a los Trabajadores Sociales:

- a) Familia que demanda ayuda
- b) Familia a la que se propone ayuda
- c) Familia que se exige un cambio

Estos problemas surgen principalmente dentro del contexto familiar y es allí donde el Trabajador Social debe utilizar un modelo de intervención adecuado.

De acuerdo a Gómez et al. (2007):

La relación que se da entre las familias y los servicios que las atienden es una relación de desconfianza mutua, la familia se muestra desconfiada por las instituciones ya que las estigmatizan, y las Instituciones desconfían de que estos casos sean capaces de salir de su situación, incluso piensan que puedan estar sirviéndose de sus servicios sin el mínimo deseo de cambiar.

### **2.3 Familia y Modernidad**

Las familias multi-problemáticas (FMP) ha surgido a lo largo de una etapa de transición de la sociedad en nuestro país, es por ello que en muchos discursos se identifica la familia y su importancia como “básicamente una comunidad de personas que conforma la célula social más pequeña y como tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad” (Aylwin y Solar, 2002:15). Nadie cuestiona la importancia de la familia para la sociedad y tal vez no exista al respecto frase más repetida que aquella de que "la familia es la célula básica de la sociedad”, afirmación que muchos países incluyen en su Constitución Política.

El postulado teórico de que la familia es la célula básica de la sociedad no pasa de ser una verbalización, ya que no refleja la realidad. De hecho, la forma como está organizada la actividad económica no da prioridad a la familia, sino a la empresa. La situación de la familia en la sociedad de consumo, tiene sentido preguntarse sobre sus consecuencias y efectos. La familia fue la piedra fundamental de la estructura social arcaica. En casi todos los grupos humanos de la más lejana antigüedad, como en las sociedades sin escritura de la actualidad, la familia fue la unidad primaria de organización social. “Si la familia fuera la célula básica de la sociedad, la satisfacción de sus necesidades pasaría a ocupar el lugar de la búsqueda de

ganancias en la racionalidad del sistema” (Aylwin y Solar, 2002). La relación entre familia y sociedad requiere ser analizada en el contexto del proceso de modernización, dentro de la cual, ésta se encuentra en el centro del actual proceso de cambios, no porque los genere, sino porque a la manera de un microcosmos, los efectos de todos esos cambios se concentran en ella y condicionan su funcionamiento. Frente a una extendida concepción que tiende a asignar a la familia el papel de principal generadora de múltiples problemas sociales, necesitamos mantener una visión lúcida respecto a que la génesis de los problemas sociales se encuentra principalmente en la estructura y funcionamiento de la sociedad (Aylwin y Solar, 2002). Esto se traduce en que la familia debe ser estudiada no a partir de sus propios conflictos, sino a la luz de los acontecimientos surgidos en el proceso de modernización, de la estructura y del funcionamiento de la sociedad que influyen en ella.

Efectivamente, los cambios sociales no afectan de la misma forma a todas las familias sino que éstas varían enormemente en su reacción a ellos. Se señala que las variaciones más importantes están relacionadas con la posición de la familia en la estratificación social. En general, existe evidencia de que la estabilidad, el nivel de vida y la calidad de vida familiar están inversamente relacionados con la clase social, y estas diferencias son tan significativas en Chile, que se puede decir muy poco de la familia chilena en general, sin especificar el estrato social de la familia que se está describiendo. No existe "la" familia chilena. Las profundas desigualdades sociales existentes en la sociedad, los mundos tan diversos en que las familias se desenvuelven en su vida cotidiana, hace que no sea posible agruparlas construyendo un modelo común.

Las condiciones de vida en que se desenvuelven las familias ubicadas en el estrato bajo son tan precarias que no permiten que ellas, como instancias de mediación entre la sociedad global y los individuos, conformen espacios que posibiliten el desarrollo integral de sus miembros.

Por el contrario, como se señaló anteriormente, estas familias asumen el máximo costo de los cambios sociales y deben realizar cotidianamente un esfuerzo desmesurado para cumplir funciones que debieran ser resueltas socialmente.

Dicho esfuerzo se agota en la puesta en práctica de formas alternativas que corresponden a la búsqueda de estrategias de supervivencia que, si bien demandan formas

nuevas de comportamiento social, llevan implícita una limitación que se deriva de que en el mejor de los casos permiten sobrevivir, más no vivir plena y satisfactoriamente.

## **2.4 Tendencias de cambio en las Familias Chilenas**

Junto con afectar las funciones de la familia, el proceso de modernización ha contribuido a generar profundos cambios en la estructura y funcionamiento de las familias. En el contexto anterior, señalamos a continuación las principales tendencias de cambio que es posible observar en las familias del país (Aylwin y Solar, 2002:19-20).

### **2.4.1 Disminución del número de hijos**

Mientras en el período 1960-1965 la tasa global de fecundidad era de 5,3 hijos, actualmente se ha reducido a 2,7, de acuerdo al Informe Comisión Nacional de la Familia. Como consecuencia de esta disminución de la fecundidad de las mujeres, se reduce el tamaño de las familias, situación que se observa en todas las regiones del país y en todos los sectores socioeconómicos.

### **2.4.2 Aumento de los hijos nacidos fuera del matrimonio**

El Informe de la Comisión Nacional de la Familia señala que la ilegitimidad es más probable cuando se trata de los primeros hijos: el 44,6% de los primeros hijos son ilegítimos en 1990, lo que indica que casi la mitad de las mujeres del país inicia su maternidad siendo soltera.

### **2.4.3 Aumento del hogar mono parental a cargo de la mujer**

Las cifras ascienden al 31,9%, muy superior al 8.4% de los hogares a nivel nacional en esta situación, según la Encuesta CASEN 1998.

### **2.4.4 Pobreza**

También la pobreza debe ser visualizada en el contexto del proceso de modernización, porque no podemos seguir considerándola sólo en la forma tradicional, como

el obstáculo clásico para el desarrollo, sino entenderla como uno de los ejes internos del tipo de modernización vigente, que produce a la vez integración y exclusión, riqueza y pobreza. La pobreza es hoy el rostro duro y oscuro de la modernidad.

El complejo panorama de cambios señalado anteriormente, permite comprender las profundas tensiones que afectan a las familias Chilenas, que experimentan cambios y son ellos en la medida de sus posibilidades, pero que también carecen de recursos necesarios para desarrollar adecuadamente este proceso, lo que plantea dilemas a las familias, a los profesionales e instituciones que se ocupan de atenderlas.

Es por esto que en las políticas estatales de la mayoría de los países latinoamericanos, modernización y superación de la pobreza son dos conceptos clave. En Chile, el lema "desarrollo con equidad" refleja la meta gubernamental de avanzar en el crecimiento económico y mejorar la distribución del ingreso, superando la pobreza.

No obstante, los resultados de esta política son contradictorios. La economía chilena ha mostrado por casi una década condiciones de estabilidad y crecimiento sostenidos, junto con inflación controlada. Se han obtenido grandes logros en la disminución de la pobreza, pero a pesar de estos avances macroeconómicos, un porcentaje importante de la población permanece aún bajo la línea de pobreza.

Es cierto que este porcentaje ha disminuido en los últimos años (aproximadamente de 30% a 18,5%, según la Encuesta CASEN 1998), pero al mismo tiempo se ha demostrado que los programas focalizados no logran cambiar la situación de la llamada "pobreza dura", es decir de los más pobres entre los pobres.

Ante estos importantes desafíos de la familia, surge la relevancia del Trabajo social familiar.

## **2.5 Trabajo Social Familiar: Una aproximación histórica**

Desde sus comienzos en el siglo XIX, el Trabajo Social Familiar considera imprescindible ver a las personas y sus problemas de un modo contextual e interactivo, definiéndose como una forma especializada del Trabajo Social, que interviene con la unidad familiar y sus relaciones, considerando el contexto en el cual se encuentra inserta.

El interés en la historia del Trabajo Social Familiar, identifica etapas relacionadas con la propia historia de la profesión. Sin embargo, las primeras prácticas del trabajo, fueron



desarrolladas por trabajadoras sociales, en su mayoría, mujeres.

Es innegable que el Trabajo Social Familiar se ha convertido en objeto de estudio, unidad de intervención y ámbito de reflexión esencial para la práctica profesional de los trabajadores sociales; es a partir de Mary Richmond que se destaca su importancia fundamental como forma de actuación social, a partir de dicha área, se crea la primera Escuela de Trabajo Social bajo el nombre de: Family Service Association of América.

El conocimiento que han ido adquiriendo los trabajadores sociales mediante sus prácticas los ha llevado a valorar a las familias a pesar de las problemáticas que en ellas se presentan, como un bien humano necesario de proteger y clave en toda situación al intervenir. Por lo tanto el contexto familiar siempre ha sido considerado por los trabajadores sociales, aun cuando atienden situaciones individuales.

Bajo la acción de “Las visitadoras sociales, a finales del siglo XIX, se atendían a los pobres, a los desocupados, a los marginales, a partir de las Organizaciones de Caridad en Inglaterra y en Estados Unidos, donde se intenta por primera vez establecer ‘relaciones con objetivos’ y un sentido profesional. La tarea de las visitadoras sociales era: “dar consejos empáticos para restablecer la esperanza”. Más allá de las críticas que hoy se harían, es importante destacar el valor que éstas asignaron a la intervención social con las familias. En relación al trabajo social de esta época, tanto Mary Richmond como Zilpha Smith destacaron: “Nosotras trabajamos con la familia como un todo”. Las visitadoras sociales se entrenaban profesionalmente y conceptualizaron “la individualización”, la consideración del caso a caso.”

Fue a comienzos del Siglo XX cuando el rol de las visitadoras sociales fue cambiando, y pasó a ser profesional, surgiendo el proceso de profesionalización del trabajo con las familias.

El primer curso que se dictó en la primera Escuela de Trabajo Social en Estados Unidos, fue “El tratamiento de las Familias Carenciadas en su propio hábitat”.

De acuerdo a lo planteado hasta aquí, conocer sobre lo que es el Trabajo Social con Familias significa ante todo visualizar los diversos saberes que la profesión ha ido acumulando y que pueden contribuir a enriquecer su práctica en la perspectiva familiar.

## **2.6 Familias Multi-problemáticas (FMP) y la intervención**

Responderemos las diferencias según dos tipos de familias: las familias sanas y los problemas (Escartín, 1998). Una familia “sana” es aquella que como grupo social primario cumple con ciertas características:

- a) **Control:** Cada familia establece sus reglas del juego para mantener el control del grupo.
- b) **Roles:** Cada miembro de la familia tiene un papel en el grupo familiar, pudiendo ser compartido por diferentes miembros, según las circunstancias.
- c) **Conflictos:** Es muy importante para los hijos, la forma en que se resuelven los conflictos y/o resisten los conflictos.
- d) **Desarrollo Personal:** cada miembro de la familia necesita que esta le proporcione la estabilidad para desarrollarse individualmente de modo que puedan generar su propia estabilidad al momento de formar sus familias.

La familia, como grupo social, tiene como fin primordial la socialización de sus miembros, además de la cobertura de las necesidades básicas que existen dentro de ella.

#### 2.6.1 Familias sanas

- No tienen chivo expiatorio
- Resisten a la crisis
- Generalmente no acuden a expertos

#### 2.6.2 Familia no sana o sintomática

- Tienen un chivo expiatorio
- Presentan dependencia infantil
- Mantienen crisis cíclicas
- Requieren ayuda especializada (Escartín, 1998).

El concepto de Familia Multi-problemáticas, es típico de las ciencias sociales, acuñado recientemente, observándose como un suceso caótico de la sociedad moderna. Con los cambios de la revolución industrial los pobres abandonan los asilos incorporándose a las industrias, necesitan capacitarse, por lo cual la mendicidad capta un interés científico.

En la era industrial logra un apogeo de la familia patriarcal, surgiendo las familias extensas, brota de la nuclear, adaptándose contexto; y posteriormente la familia moderna encaja en la producción, comportamiento de desarraigo y una nueva concepción de pareja y de la intimidad familiar. Las familias Multi-problemáticas también son emblemáticas de la postmodernidad. Son poco productivas por lo general y su relación con el consumo es ambigua, ya que puede faltar lo básico al nivel de necesidades primarias, y sin embargo, de manera paradójica, tener repetido un electrodoméstico. Lo que consumen desenfrenadamente las FMP son Servicios Sociales. El trabajador social trabaja desde una mirada integradora de las redes y ligándola con las cualidades personales, mediando así el tratamiento y posterior rehabilitación (Escartín, 1998).

El término FMP es un concepto elaborado en los años 50 por profesionales e investigadores de países anglosajones provenientes del área del trabajo social, que al principio se destacaba como un término a familias con déficits socioeconómicos y no a relaciones interpersonales de sus miembros. Evoluciona además integrándose características como: familias que no logran organizarse adecuadamente, alternan rápidamente fases de bienestar y estabilidad con fases de crisis, viven principalmente en situación de pobreza, sub-organizadas y desfavorecidas, con multiproblemas, multiasistidas por los servicios, y en muchos casos múltiples progenitores. Las familias Multi-problemáticas presentan hoy en día muchos síntomas, de los cuales está estrechamente ligada la intervención del trabajador social, presentando una cadena de problemas y factores de estrés (Matos y Sousa, citado por Gómez et al., 2007), entre los que pueden mencionarse negligencia, alcoholismo, violencia intrafamiliar, abuso de sustancias y depresión. Sharlin y Shamai (citado por Gómez et al., 2007) señalan que este patrón es de tal importancia, que las FMP debiesen re-conceptualizarse como "familias en extremo estrés" o familias multi-estresadas.

Según las Características de las Familias Multi-problemáticas FMP (Wlash, 2004, citado por Gómez et al, 2007) son las siguientes:

- a) Presencia de problemas múltiples
- b) De gran complejidad y gravedad
- c) Más de un portador de sintomatología
- d) Episodios recurrentes de crisis individuales y familiares.

Estas características afectan al grupo familiar en cuanto a su economía, su salubridad; relaciones conflictivas en su entorno; conflicto en las relaciones dentro del contexto familiar, como es el caso de violencia intra-familiar, el abuso, agresión, etc. Todas estas características no poseen la debida intervención, se agudiza el problema y aumenta la poli sintomatología.

En cuanto a la desorganización de estas familias, presentan las siguientes subcategorías que se destacan la estructura familiar caótica y, Comunicación disfuncional. Desde una mirada sistémica ya Aristóteles daba una noción de lo complejo de la realidad al afirmar que “el todo es la sumatoria de sus partes” y en ese contexto la habilidad técnica en la intervención será clave para consumir la acción social.

Principalmente se menciona a las familias monoparentales con presencia de desorganización familiar, como común denominador. Además se caracteriza por numerosas rupturas y reconstituciones que configuran genogramas complejos y a veces confusos (Matos y Sousa, citado por Gómez et al., 2007). Además presenta el abandono de sus funciones parentales básicas, y presentan Aislamiento. Además los ciclos de vida de estas familias son muy breves y tienden a fluctuar de un ciclo conflictivo a otro. El Trabajo Social es la única profesión que se ha centrado tan consistentemente en los problemas cotidianos de la vida familiar. Además de ocuparse y satisfacer las necesidades básicas de las familias más vulnerables, intenta aliviar la angustia emocional que estas viven. Po lo cual se sustenta en tres ejes las cuales fundamenta su accionar dentro de los Programas de Intervención Breve.

El enfoque de intervención se describió de acuerdo a tres ejes fundamentales: Vega (citado por Gómez et al., 1997) lo demarca interrelacionando de la siguiente manera:

- a) La perspectiva constructivista de la realidad humana
- b) Una visión eco-sistémica de los procesos familiares
- c) Percepción de cambio como proceso discontinuo.

Desde la mirada constructivista se describe como una contemplación objetiva, quiere decir la adecuación de las familias al contexto en que se desenvuelven. El profesional logra desarrollar interés y una actitud de respeto por este marco, logra obtener la empatía y motivación facilitándose así las disonancias del trasfondo sociocultural. Esto resulta en flexibilizar el concepto de sus propias nociones de familias y hogar para poder intervenir (Gómez et al., 2007).

En relación a la visión globalizadora o eco-sistémica sostiene conceptos de causalidad circular, complejidad y emergencia de fenómenos, lo cual, permite trabajar con sistemas humanos, buscar conexiones y relaciones más allá de la visión reduccionista de un problema.

La visión eco-sistémica comprende necesariamente vislumbrar las conexiones e interdependencias entre los diversos actores implicados en el proceso de ayuda y el lugar que ocupa el profesional o equipo, para desbloquear cadenas inoperantes de intervenciones incongruentes entre si y de carácter crónico. Finalmente la concepción del cambio como proceso discontinuo (contrapuesta a una visión lineal, gradual, progresiva y acumulativa) es fundamental ya que, al trabajar con FPM el profesional necesita tener una guía clara de las posibilidades de cambio en estas familias; sin ello, no es posible desencadenar, conducir y usar el cambio. Pero, sin embargo, se necesita reconocer y valorizar los procesos de cambio mínimo, dado a que, las características de estas familias, estas pueden llegar a ser imperceptibles (Vega, 1997, citado por Gómez et al., 2007).

El Trabajador Social ayuda a provocar un proceso de cambios a nivel racional emotivo que lleva la percepción diferente de la situación, esta puede ser directa o indirecta, en cuanto a las necesidades, además de la resolutiveidad de conflictos y en las relaciones (interconexión de personas y su medio, acción reciproca) de tipo personales, familiares y sociales.

De acuerdo al contexto de intervención social se puede distinguir las siguientes características:

- De evaluación
- Asistencial
- De consulta
- Informativo
- Terapéutico
- De Regulación o Seguimiento.

El Trabajador/ra Social cuenta con un esquema conceptual clarificador de las características, posibilidades y limitaciones de cada contexto, y así pueda esforzarse por evitar confundir los problemas que enfrenta, los recursos que necesita, y las competencias que requiere para poder intervenir adecuadamente en cada caso (Lamas, citado por Gómez et al., 2007).

Tabla N° 1

*Estrategias específicas para trabajar con familias Multiproblemáticas*

Contextos	Asistencial	Consulta	Terapéutico	Evaluación	Control	Informativo
Palabra clave	Ayuda	Consejo	Co-creación de alternativas	Diagnostico	Regulación	Enseñanza
Objetivo	Justicia social Satisfacción de necesidades básicas	Toma de decisiones Clarificación	Cambio de perspectiva Vivir de otra forma	Habilitación Inhabilitación Delimitar áreas de intervención	Cumplimiento de leyes Protección de derechos	Aprender
Metodología	Asistencialismo o Intervención en red	Consejería	Psicoterapia	Psico-diagnóstico Peritaje Forense Evaluación social	Intervención coactiva	Psico-educación Socio-educación
Modalidad	Entrevistas Visitas domiciliarias Coordinación en red	Ciclo acotado de entrevistas con foco temático con un individuo/familia	Conjunto de sesiones de terapias con individuos, familias, parejas o grupos	Entrevistas Aplicación de pruebas Documentación	Entrevistas domiciliarias Citación a tribunales	Talleres Charlas
Técnicas Típicas	Gestión de recursos Entrega de Beneficios	Focalización Co-reflexión Propuestas de acción	Vinculación, Narraciones alternativas Prescripciones	Identificación de recursos y falencias	Seguimiento Coacción	Exposición de información novedosa Compartir Experiencias Modelar

Estos diferentes contextos se asocian a significados posibles, y asimismo, cada encuadre posee distintos objetivos, modalidades, metodologías y técnicas propias.

Es relevante además destacar los procedimientos de interpretación, comparación y diagnostico propios del trabajador social, ya que es en este contexto que podemos realizar una buena observación del cual es vigente en el momento presente.

Los instrumentos de trabajo según Vega (citado por Gómez et al., 2007) con las FMP son: el profesional como persona; el equipo profesional (trabajador social, asistente social,

educadores); las otras redes de intervención y finalmente la formación y supervisión, que representan un conjunto de evaluaciones y programaciones que minimizan el problema. Para esto se necesita un proceso continuo de reflexión y entrenamiento además del cuidado del profesional asociada por el desgaste con el trabajo con FMP.

Los objetivos presentes que los trabajadores sociales quieren lograr con estas personas es de:

- a) Capacitar al individuo para integrarse en un proceso de desarrollo,
- b) procurar su integración en el medio biosocial,
- c) facilitar el acceso a recursos y servicios,
- d) estimular las potencialidades para salir de una situación-problema
- e) ayudar a modificar conductas no armónicas con su medio y
- f) proveer de recursos necesarios (Escartin, 2007).

Algunas estrategias que los trabajadores sociales adoptan para trabajar con las FMP son transversalmente la Empatía, el uso genuino de interés y apoyo que venga del corazón y no solo por ser una misión institucional; y, objetivamente son: conocer e intentar comprender el significado de los hechos (diagnóstico) aumentar las intervenciones, implementar contratos de participación; aprovechar motivación del cambio de las crisis; desarrollar metas de tratamiento realista, utilizar el mejor modo de afrontar el problema (tratamiento), establecer una relación con las personas (relación de ayuda) ; evitar el enfoque de “apaga incendio” una técnica parche; derivar cuidadosamente a otros servicios; ayudar a la familia a valorar la intervención; percibir el proceso de cambio. Para lograr metas es necesario además mantener un alto nivel de asistencia, el cumplimiento fiel de tareas asignadas, activación emocional en las sesiones, progreso a objetivos acordados. Para mejorar la participación es necesario acordar un contrato de asistencia y participación; además de mejorar los mecanismos de comunicación para recordar las fechas de atenciones. Para lograr además un éxito es necesario dar mucho énfasis a lo que se quiere lograr y no acentuar lo que la familia debe alejarse, desmotivando el proceso de cambio. Además debe generar insumos prácticos para fomentar el proceso de resiliencia familiar, sobreponiéndose a las dificultades de forma creativa, transformando el suceso negativo y potencialmente dañino, en un aprendizaje enriquecedor.

Los aportes que realizan los trabajadores sociales al momento de intervenir son a través de; consejerías, talleres, conectando a las familias con las redes y el uso adecuado de sus roles, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla N° 2

*Roles de los trabajadores sociales en su intervención*

Evaluador	Informativo	Educador
Contenedor	Vinculador	Identificador de situaciones
Diagnosticador	Planificador	Fortalecedor

Al desarrollar cada uno de estos roles los profesionales intervienen sobre aquellos factores de riesgo (aislamiento, el desempleo, la marginación, problema de habitabilidad, problemas económicos, etc.) y fortalecen los factores protectores.

En este sentido, los Trabajadores Sociales ayudan a deshacer creencias y valores marginales que entorpecen el bienestar de las familias.

### 2.6.3 Competencias profesionales a la hora de intervenir con este tipo de familias

Dadas sus características es necesario desarrollar competencias a nivel profesional tales como: Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias, planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales entre otras (Colegio de Trabajo Social, 2010) cada uno de esto fortalecerán dicha intervención, desarrollando diferentes estrategias para llevar a cabo su labor producto del desgaste psicológico que contrae el hecho de poner resistencia a seguir las orientaciones de los profesionales o de los servicios en los que son atendidos.

De acuerdo Gómez et al. (2007), muchos profesionales se ven enfrentados a un gran obstáculo al momento de establecer comunicación con las familias por no existir el suficiente grado de afinidad con éstas.

## 2.7 El profesional y su rol frente a las familias



Las funciones de los profesionales son contribuir al fortalecimiento de los vínculos sanos, y al desarrollo de consensos posibles a partir del respeto a la libre decisión de los sujetos.

El profesional no es un factor de decisión, ni se arroga a un poder de juzgamiento. Orienta, esclarece, fortalece, ayuda e incluso media, pero jamás decide.

La acción profesional toma modalidades de acuerdo a las dinámicas presentes, y a los objetivos propuestos. Está muy relacionado con la medicina y otros campos de intervención social, y en Trabajo Social se identifica tres modalidades operáticas u objetivos tácitos. La más antigua de ellas es la **asistencial**, buscando resolver los problemas asistiendo, por un motivo u otro, a familias que sufren de marginalidad o carencias básicas dentro de la sociedad, conservando las necesidades básicas asistidas. Luego, en la **acción rehabilitadora**, por la que se preocupa en la reinserción social de las personas afectadas, una vez resuelto el problema o los problemas que gatillan las necesidades, y para evitar que este se reproduzca, se aprovecha las potencialidades presente dentro del individuo o familias. Finalmente, la **acción preventiva**, se atiende a actuar en situaciones inmediatas o génesis de los problemas específicos, evitando la aparición o agravamiento de un malestar social, que se puede atender, corregir o atenuar, mediante las acciones propias del trabajo social, o por la prestación de sus servicios. La prevención es una forma de actuar pero antes de que el mal aparezca. El rol social del profesional surge de interacciones y en actuaciones de tipo social, dentro de un marco más global, de la política social. Dentro del marco específico de la familia, de acuerdo a los antecedentes propios de las familias y la dinámica familiar.

## **2.8 La intervención en Trabajo Social**

El concepto de intervención significa “la modificación, un arreglo, una variación en la naturaleza o la dirección de una estructura de un proceso. Desarrollo a diferencia de ‘cambio’, implica una modificación continua en el tiempo” (De Robertis, 1988).

Así el concepto de cambio, expresa una modificación que puede ser tanto brusca, rápida y aun inesperada, como progresiva, inscribiéndose en una evolución lenta, que se denomina de desarrollo.

## **2.9 Programa de Apoyo a las Familias**

De acuerdo a Gómez (2007), el Servicio Nacional de menores (SENAME) en los últimos 20 años se ha agrupado bajo el rótulo de: “Programa de Apoyo Familiar”, una serie de proyectos y estrategias de intervención social orientadas a la educación y apoyo a la familias. El programa proporciona a las familias servicios que fortalecen a los adultos en su rol de padres y cuidadores.

Características del Programa de Apoyo Familiar:

- Asume un Enfoque Ecológico y Sistémico
- Proporciona servicios en los distintos ámbitos de apoyo social
- Se concentra en la prevención primaria y secundaria de los problemas familiares
- Posee acercamiento flexible e innovador al diseño e implementación de los servicios
- Se orienta a la identificación de las fortalezas y potencialidades de las familias, asumiendo una perspectiva del funcionamiento familiar y no deficitaria y patológica.

Las emociones de los profesionales frente a este tipo de familia.

Los profesionales que trabajan con este tipo de familia, debido al desgaste emocional que contrae puesto que el recurso fundamental es el mismo.

De acuerdo a Coletti y Linares (1997), cada profesional sólo puede poner en juego, sus ideas y capacidades, sus emociones, experiencias, conocimientos y aprendizajes, a través de su propia persona, es como se irán elaborando los distintos acontecimientos que se darán durante el proceso relacional.

Las emociones que pueden llegar a sentir los profesionales frente a las intervenciones pueden llegar a ser las siguientes:

- La Angustia de la Espera. Cuando se quiere sustituir en vez de activar
- La Ansiedad de la cronicidad. La Ansiedad del fracaso. Las recaídas.
- El exceso de motivación como problema. El "BurnOut".

## **2.10 Teoría y Modelo que sustentan la Intervención Social con Familias**

Es sumamente importante para nuestra profesión, insertarse en las teorías y modelos, dirigen el conocimiento, el accionar y moldean la intervención, entregándole un sustento y fundamento a la investigación y a la propia acción social.

Por lo tanto, la reflexión respecto de su pertinencia/ utilidad requiere, en primer lugar, un análisis del concepto y las particularidades de su utilización en las Ciencias Sociales.

Desde el punto de vista epistemológico, un modelo es toda construcción teórica que sirve para interpretar o representar la realidad o una parcela de la realidad.

#### 2.10.1 Modelo Centrado en Tarea

El Modelo "Centrado en Tarea", es una intervención de breve duración orientado a la solución de problemas familiares. Explora el problema y elige una solución con el cliente. La intervención se dirige a los sujetos de atención, hacia la resolución de tareas, para movilizar acciones en su entorno. Incluye procedimientos para capacitar al sujeto de atención, programar y practicar las tareas, para poder ir resolviendo los obstáculos imprevistos.

Además desarrolla tareas prácticas para solucionar problemas específicos. Se basa en un modelo casuista, válido a la intervención familiar, afirma que aplicando una tarea a un problema concreto éste desaparecerá, dejando a un lado la técnica del apoyo.

Esta intervención se apoya en el potencial del crecimiento, la fuerza primitiva de cada individuo, llamada voluntad, y además se privilegia el proceso y la utilización del tiempo para estimular dicho avance.

#### 2.10.2 Teoría Sistémica

La Teoría General de Sistemas, fue concebida por Ludwig Von Bertalanffy en la década de 1940, con el fin de proporcionar un marco teórico y práctico a las ciencias naturales y sociales. La teoría supuso un salto de nivel lógico en el pensamiento y la forma de mirar la realidad que influyó en la psicología y en la construcción de la nueva teoría sobre la comunicación humana.

Mientras el mecanicismo veía el mundo seccionado en partes cada vez más pequeñas, el modelo de los sistemas descubrió una forma holística de observación que desveló fenómenos nuevos, los cuales siempre estuvieron ahí pero en forma desconocida.

En este método de intervención podemos señalar que desde un enfoque basado en la teoría de sistema, la familia es una complejidad organizada en subsistemas en mutua interacción, por lo tanto, cuando una de las partes se ve afectada inevitablemente afectará a las demás unidades del sistema. Pues lo que le ocurre a uno de sus miembros repercutirá en los restantes.

### 2.10.3 Niveles

Sus niveles de complejidad son:

- **Sistema:** Totalidad coherente, por ejemplo una familia.
- **Suprasistema:** Medio que rodea al sistema (amigos, vecindad, familia extensa)
- **Subsistemas:** Los componentes del sistema; individuos.

La Teoría Sistémica y el Modelo Centrado en Tarea, ayudaron a comprender la narrativa profesional respecto a la intervención familiar, desarrollada durante el proceso de investigación.

También ayudó a entender cómo los sistemas se relacionan entre sí. Para esto fue necesario conocer la dinámica de los sistemas que influyen en la realidad de un individuo.

El sistema esta interrelacionado con otros sistemas, pero es una entidad independiente, no importa que a su vez pertenezca a un sistema mayor. Cada una de las partes que están relacionadas afecta al sistema total.

Investiga la mejor manera de crear un cambio favorable en el sistema, mejorando sus niveles de vida.

## 2.11 Marco empírico

No existen investigaciones orientadas a la intervención que los trabajadores sociales realizan con familias Multi-problemáticas. Por tanto, esta investigación pretenderá conocer este aspecto de la realidad no indagado, desde las perspectivas que los mismos profesionales asignan a su intervención con estas familias, desde sus experiencias. Por tanto, la investigación se enfocará en producir una mirada y un conocimiento sobre el fenómeno de estudio, del que surgen cualidades vivenciales frente a la realidad dinámica.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

#### **3.1 Tipo de Estudio**

El presente estudio fue de tipo exploratorio descriptivo, de carácter cualitativo, el cual fue planteado en forma coherente a los objetivos y a la naturaleza del fenómeno, con la finalidad de investigar un aspecto de la realidad poco indagado, proporcionando nuevos conocimientos al campo de la investigación. Tuvo por objeto identificar y describir las perspectivas que los profesionales asignan a sus intervenciones con Familias Multi-problemáticas y producir un acercamiento a esta realidad desde su contexto natural, sin ser intervenida, conociendo los hechos que surgen desde la experiencia particular de sus involucrados. Se centró en el estudio inductivo, desde una perspectiva holística, considerando al fenómeno como un todo, representándolo a pequeña escala.

Los investigadores manifestaron proximidad física a la realidad empírica que atendieron, considerando y valorando la riqueza interpretativa del fenómeno, relatado por sus participantes. Es necesario señalar que los entrevistados, fueron protagonistas en el estudio. Este se caracterizó por desarrollar una metodología flexible y dinámica, donde surgieron hallazgos no previstos. Dada la amplitud del estudio, su información fue cuidadosamente seleccionada y presentada de tal modo, que ofreció a los investigadores la posibilidad de conocer la realidad indagada de un modo veraz.

#### **3.2 Diseño de Investigación**

La metodología de investigación incorporó no sólo procedimientos y técnicas para la recolección de la información, sino que además se trabajó en el análisis de lo recolectado mediante la entrevista en profundidad. Implicó una serie de principios sobre el mundo y la manera en que se conoce; por ejemplo, al investigar cualquier aspecto social, económico y cultural, estos principios determinaron la manera de acercarse a lo que se conoció y expreso en lo analizado de los significados adquiridos por los profesionales.

Para este paradigma lo principal fue “explicar y predecir eventos observables” (Maykut & Morehouse, 1994, p.3).

Por otro lado, el paradigma fenomenológico entiende al mundo como algo no acabado, en constante construcción en tanto los sujetos que lo viven son capaces de modificarlo y darle significado “si el conocimiento es construido, entonces el conocedor no puede separarse totalmente de lo que es conocido – el mundo es co-constituido”(Maykut & Morehouse, 1994, p.11). No es posible estudiar un fenómeno de manera objetiva, porque el investigador interactúa modificando lo que estudia, y otro tanto porque los sujetos que viven los fenómenos son quienes le dan sentido. En fenomenología, no es posible analizar el fenómeno social sin aceptar que está anclado en el significado que le dan quienes lo viven. El enfoque fenomenológico tuvo entonces como foco entender el significado que tienen los eventos (experiencias, actos) para los profesionales sujetos de investigación.

Es necesario destacar que la realidad ya indagada fue compleja, los eventos y factores relacionados tuvieron múltiples direcciones, siempre en constantes cambios, lo que quiere decir que no hubo relaciones causa-efecto unívoca, los elementos que un día se relacionaban entre sí, no lo estaban en otros momentos, o se acompañaban de otros factores, aumentando las relaciones y su complejidad. Maykut & Morehouse (1994), consideran que este paradigma “ve los eventos como mutuamente modelados. Relaciones multidireccionales pueden ser descubiertas dentro de las situaciones”.

Los investigadores, bajo este paradigma, fueron intérpretes de las realidades construidas por los sujetos de estudio; no suspendieron sus propios supuestos, puesto que todo lo que vivieron y experimentaron durante la investigación estuvo ineludiblemente relacionado con sus intereses y necesidades para efectos de su estudio. Escogieron el diseño Fenomenológico para conocer los Significados de los Trabajadores Sociales que han intervenido con Familias Multi-problemáticas, desde esta perspectiva, lo que realizaron fue una indagación de la subjetividad desde lo cotidiano, buscando y considerando la esencia de las experiencias vividas y descritas por los sujetos implicados en su estudio.

En síntesis, logró enfatizar la experiencia subjetiva, mediante el conocimiento de los significados que los propios individuos daban a sus experiencias, de manera que fueron capaces de aprehender el proceso de interpretación de los mismos hacia los hechos que relataron, destacando sus puntos de vista; mediante la descripción, percepción, comprensión e interpretación de sus relatos.

### **3.3 Caracterización de la Unidad de Análisis**

La unidad de muestra se compuso de 5 Trabajadores Sociales competentes en el área de investigación, quienes refirieron sus propias experiencias profesionales, aportando veracidad al estudio.

### **3.4 Población de Estudio**

Población es el Programa de Intervención Breve “Viviendo en Familia” perteneciente a la Protectora de la Infancia de la Comuna de Chillán, cuenta con una dotación total de 10 profesionales del Área Social de los cuales, 3 son Gestores Familiares, 2 Psicólogas y 5 Trabajadores Sociales.

La muestra de profesionales seleccionados, correspondió a 5 Trabajadores Sociales que intervienen en el Programa, los cuales mediante sus experiencias permitieron el conocimiento necesario para desarrollar esta investigación.

### **3.5 Muestra del Estudio**

En la investigación se escogió una pequeña muestra no aleatoria, correspondiente a un subgrupo de la Población, en la que los investigadores optaron deliberadamente por los casos que fueron estudiados. Esto no significa que no se hayan interesado por la calidad de su muestra, sino que aplicaron criterios distintos para seleccionar a sus participantes, considerando la representatividad de sus relatos desde una perspectiva particularista.

Para ello se escogió la Muestra de expertos, ventajosa cuando más que sujetos representativos se buscan cuidadosa y controladamente sujetos con ciertas características específicas previamente planteadas en el problema. En este caso, Trabajadores Sociales que intervienen con Familias Multi-problemáticas desde el Programa de Intervención Breve, “Viviendo en Familia” siendo previamente seleccionados, a través de los cuales se conocieron sus propias opiniones vertidas de acuerdo a sus experiencias profesionales. Dicha muestra permitió conocer y resaltar significados de una realidad específica no generalizable.

A diferencia de la investigación cuantitativa que difunde resultados, el estudio cualitativo ofreció profundizar sus experiencias.

### **3.6 Operacionalización de las Variables**

Las principales variables que motivaron la investigación fueron:

- Concepto de Trabajo Social: Ciencia Social que interviene con familias, grupos, y comunidades, utilizando los diversos recursos para sobrellevar necesidades de individuos, grupos o comunidades, mediante la aplicación del método científico de ayudar a las personas a que se ayuden a sí mismas.
- Concepto de Significado de los Roles Profesionales: surge de la experiencia profesional, por lo cual es necesario el vínculo y ejercicio de la profesión de los trabajadores sociales con familias, de acuerdo a la dinámica familiar, contexto, finalidad y objetivos de la intervención, asumiendo una iniciativa de ayuda, de consejo, diagnóstica, control, regulación, y/o de enseñanza.
- Concepto de Familia Multi-problemáticas: es un término desarrollado por anglosajones, quienes identifican las familias multi-estresadas y con características semejantes y recurrentes (poli consultantes, aislamiento, abandono de roles parentales, marginalidad, etc.)
- Concepto de Intervención Familiar: Es un proceso o una acción sistemática y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social. Existen modalidades de intervención, ya sea desde arriba, por medio de organismos de planificación y del orden institucional o desde abajo, propiciada por las organizaciones comunitarias de base. ...el accionar de los profesionales son contribuir al fortalecimiento de los vínculos y al desarrollo acciones posibles a partir del respeto, de la libre decisión de los sujetos. El profesional no es un factor de decisión, ni se arroga a un poder de juzgamiento. Orienta esclarece, fortalece, ayuda e incluso media, pero jamás decide.
- Concepto de Competencias Profesionales en Trabajo Social: son las habilidades adquiridas mediante el estudio sistemática de la profesión además del ejercicio y ejecución de planes de intervención que involucran técnicas, teorías, modelos, contextos, modalidades, de las cuales depende de las capacidades del profesional, en cuanto a su identificación, adaptación y uso de tales habilidades.

### **3.7 Instrumento de Recolección de Datos**



Como técnica de información se utilizó la entrevista en profundidad mediante la cual se pudo conocer las vivencias y la riqueza del fenómeno en estudio. Aunque las experiencias fueron únicas y subjetivas, compartieron entre sí patrones como: profesión y lugar de trabajo; sin embargo cada individuo posee una individualidad particular por lo que las experiencias no se generalizaron, estas características similares influyeron con mayor fuerza dentro del estudio de acuerdo al fenómeno investigado.

A su vez, se clasifica la entrevista en profundidad de la siguiente manera:

La historia de vida o autobiografía sociológica: el investigador trata de aprender la experiencia destacada de la persona y las denticiones que esta persona aplica a tales experiencias. La historia de vida presenta la visión de su vida que tiene las personas, en sus propias palabras.

Aprendizaje: en este tipo de entrevista el entrevistado es un mero informante sobre acontecimientos o actividades que no puede observar directamente; el entrevistado debe describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.

Situacional: tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una fama de escenarios, situaciones o personas.

### 3.7.1 Técnica de análisis de datos

Tras la recolección de la información, el equipo de investigación desarrolló el procesamiento de ésta, mediante la Metodología Cualitativa.

El análisis de investigación se realizó gracias al capítulo 6 “análisis de contenido” de Ruiz e Ispizua (1989).

Para captar la esencia del fenómeno se realizaron reiteradas lecturas reflexivas de las entrevistas de manera tal de descubrir la descripciones y las vivencias de los profesionales, aquellos elementos que surgieron en forma relevante para efectos de la investigación; para ello, se identificó en cada discurso de las unidades de significado.

Para el análisis de la investigación se utilizó el programa Atlas.ti en el cual se organiza e ingresan las variables, “categorizando” los temas de acuerdo a los objetivos y preguntas de investigación.

Dichas unidades fueron captadas desde la perspectiva fenomenológica, lo que significó reproducir la terminología propia de los entrevistados, de acuerdo a los objetivos

trazados en el estudio, conservando la narrativa original cada profesional involucrado en la investigación.

### 3.8 Calendarización de las actividades

Según la investigación en cuestión, se realizaron las siguientes actividades:

Tabla N° 3

#### *Calendarización de las actividades*

<b>Tipo instrumento</b>	<b>Fecha y lugar de la aplicación</b>
Ingreso al territorio (relato de breve historia sobre la investigación)	Fecha: 07 de agosto Lugar: PIB Viviendo en Familia Chillán
<b>Inmersión inicial</b>	
Entrevista en profundidad	Fecha: 11 y 12 de agosto Lugar: PIB Viviendo en Familia Chillán
Experiencias profesionales: Análisis e interpretación de los resultados	Fecha: 18 y 19 de agosto Lugar: PIB Viviendo en Familia Chillán
Historias de vida profesional	Fecha: 18 y 19 de agosto Lugar: PIB Viviendo en Familia Chillán
Análisis e interpretación de los resultados	Fecha: 6 al 21 de Septiembre
Análisis e interpretación de resultados	Lugar: Biblioteca de la Universidad Adventista de Chile
De relatos paralelos (alcances y similitudes de los registros)	

#### 3.8.1 Calendarización de las fases de ejecución de la investigación

Tabla N° 4

#### *Carga Gantt*

Tareas a realizar	MES											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Revisión bibliográfica	X	X										
Selección específica de la temática		X										

Formulación de propósitos e Interrogantes de investigación.	X			
Creación y validación de los instrumentos a utilizar	X	X		
Negociación en los casos seleccionados para el estudio.		X	X	
Aplicación de Entrevistas en Profundidad			X	X
Análisis, contrastación y categorización de la información mediante triangulaciones en función de responder a las interrogantes y propósitos de investigación			X	X
Confección del informe final			X	X
Conclusiones y proyecciones del estudio			X	X

### 3.9 Presupuesto estimado del costo del proyecto

El financiamiento se refiere al conjunto de gastos económicos destinados a la ejecución de la investigación, que fueron utilizados por los investigadores como insumos para la recolección y análisis de datos en función de cumplir sus objetivos planteados.

Tabla N° 5

#### *Costos estimados del proyecto*

<b>Primera fase</b>	<b>Costos asociados</b>	<b>Aporte por investigador</b>
Elaboración del instrumento	\$2.000	\$500
Impresiones del material para la recolección de la información	\$4.000	\$1000
Gastos de transporte	\$1.920	\$480
Gastos de sucesos inesperados y contraproductores	\$4.000	\$1.000
Gastos finales asociados a la producción del material de investigación	\$20.000	\$5.000

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Caracterización de la muestra**

La muestra fue parte representativa de las preguntas que guiaron la investigación, la cual respondió a los significados que los Trabajadores Sociales identificaron al intervenir con Familias Multi-problemáticas. Dicha muestra, mediante la entrevista en profundidad, nos acercó al significado de sus intervenciones, de sus roles, desafíos y oportunidades, a través de la experiencia y el relato.

Para caracterizar las variables tenemos que mencionar los objetivos de la investigación:

Cuando se habla de roles de los Trabajadores Sociales nos referimos a al papel que asume el Trabajador Social frente a las familias, bajo una mirada ética y con principios y valores adecuados a una finalidad de cambio, transición de un estado decadente a lo adecuado y humanizado para el tipo de familia que se ingresa.

Cuando se habla de limitante de los Trabajadores Sociales al intervenir con las familias, nos referimos a la característica que se define como reducir las posibilidades de una Transición favorable de las FMP, se emplea como una oposición procedente de distintos actores, situaciones y experiencias previas. Las limitantes influyen directamente con la intervención.

Identificar las competencias profesionales nos referíamos a la habilidad y capacidad de los profesionales en desarrollar adecuadamente su rol frente a las FMP, esto quiere decir, la forma sistemática de actuar frente a ellas en su proceso de intervención, la utilización de enfoques metodológicos-teóricos y finalmente de las características personales las cuales el profesional debe estar alineado en relación con dicho proceso.

Para fines de la investigación se caracterizó la muestra, la cual consistió en cuatro Trabajadores Sociales de género femenino, con rango etario entre los 30 y 44 años, experiencia laboral variable, siendo la profesional de mayor experticia en el área con 15 años y la de menor con 7 meses.

## **4.2 Caracterización de las variables**

Los resultados deben ser presentados mediante el análisis de la información proporcionada por los entrevistados, es decir, comentar las ideas centrales detectadas para cada categoría de análisis con las evidencias empíricas (testimonios) y el análisis de éste utilizando como apoyo la información trabajada en el marco teórico y guiado por los objetivos. Los esquemas presentados pueden ir al final de cada aspecto como una manera de sintetizar las ideas centrales de cada tema.

## **4.3 Análisis de las entrevistas en profundidad**

Se presentaron resultados empíricos, asociados directamente con el profesional que interviene con FMP (Trabajadores Sociales). Además de los insumos obtenidos del conocer y describir a las FMP, conocer lo instrumental del accionar acorde con la institución “PIB-Viviendo en Familia” de La Protectora de la Infancia, quien además está asociada a estudios y modelos teóricos hechos por profesionales de la Universidad Católica de Chile.

Cada sub-categoría está relacionada directamente con la experiencia empírica de los profesionales que a su vez ven esta posibilidad como retroalimentación a las actividades que ya realizan.

El significado que asignan los profesionales está directamente relacionado con su trabajo, que es un trabajo constante y permanente, y siempre cuidado la identidad de las personas: *“con metodología familiar y estrategias que utilizamos, siempre que sea en respeto a la idiosincrasia y a la realidad de la familia.”*(E1-P1)

Para finalizar daremos unas sugerencias y antecedentes de los cuales se podrían hacer sugerencias e interpretaciones generales, las cuales podrían nacer nuevos estudios científicos, y nuevas teorías para los Trabajadores Sociales.

Las variables más destacadas de este estudio son:

1. Conocer los significados que asignan los Trabajadores Sociales a sus procesos de intervención con familias multi-problemáticas.
2. Describir los significados que asignan los Trabajadores sociales a sus roles profesionales en el proceso de intervenir con familias multi- problemáticas.
3. Identificar las competencias profesionales expresadas dentro de los procesos de intervención.

Mediante la primera variable se desprende que al expresar un significado de un rol profesional, el entrevistado pudo expresar directamente lo que describe como su comportamiento habitual en el contexto de trabajo. Además interpreta y justifica la finalidad de las acciones, actividades y tareas que ejecuta, frente a los parámetros que la propia institución encuadra su intervención.

Sin embargo, lo que es para muchos profesionales en un tiempo “limitado” quizás por alcances de políticas de estado y del contexto propios de las familia multi-problemáticas (FMP), expresado desde una perspectiva constructivista.

De acuerdo a la variable 1, el significado del rol profesional, se asume de acuerdo a diferentes contextos, viéndose influenciado, por ejemplo por el tipo de familia y sus necesidades y sus características arrojadas por un diagnóstico previo, para subsanar las áreas deficitarias. De éste se desprenden una serie de actividades realizadas, de las cuales el profesional asume un “rol” o un papel el cual lo justifica mediante el plan de intervención y esta conlleva a una adecuación de las diversas realidades presentes en los casos.

De acuerdo a la diversidad de las familias, lo cual es indicativo de los cambios sufridos por la sociedad, pero, que inevitablemente influyen en el trabajo realizado en pro de la protección de ella:

*“Que todas son diferente y la forma de trabajar con cada familia es distinta uno al que tiene que adecuarse a la educación” (E4- P22)*

De acuerdo a las vivencias que desarrolla el profesional, que son determinantes en el instante de la intervención social, ya que pueden enriquecer la práctica laboral generando una amplia gama de posibles líneas de trabajo, entrega seguridad y confianza al momento de enfrentarse a nuevos desafíos:

*“La experiencia positiva puedo decir que se logran cambios en las familias no con todas obviamente porque hay familias que uno intervino y después uno deja de monitorear, en un bajo porcentaje pueden volver a su rutina anterior y no se espera el cambio que se espera y con alguna que son demasiado hay que derivar, en general las experiencia ha sido buena porque los resultados son como se esperaba que es que cambie la dinámica de la familia.” (E4-P20)*

De acuerdo a las distintas experiencias profesionales adquiridas, en el contexto de la intervención, la habilidad de ser capaz de analizar la dinámica familiar e identificar sus carencias afectivas, económicas y sociales:

*“He crecido mucho en esto, cuando uno llega a trabajar como asistente social, uno viene con algunos modelos que enseñaron, con técnicas que se olvidaban, con un montón de dinámicas que no sirven para nada, pero que se comienzan a aplicar, hoy en día he creído mucho en tener un grado más de respeto por las familias, por la personas, por el grupo que llega a mí, o que tengo que ir hacia el e intervenir, reconociéndome parte del proceso, a rato refuerzo, guio al momento de que lo fuera, a veces me toca a mí, avanzar delante del grupo y de la familia, y me pongo en distintos lados y eso lo he aprendido en el trabajo, y me mueve un poco a lo que ellos son y de lo que tienen, y me ha permitido afianzar, la utilización de las técnicas, de los modelos, de los tiempos, y poder tener “mejor ojo” para diagnosticar las problemáticas, de los recursos que hay, y que pasaría si no existieran dichos recursos.” (E2-P18) Igualmente, de acuerdo a la trayectoria y a las practicas mediante una conducta de vista del proceso educativo profesional que se va construyendo en el proceso de intervención social “enriquecedora donde he trabajado con el mismo cargo en los Ángeles por tres años y conocí la realidad con familias rurales y urbanas con las particularidades de cada ser humano, desarrollo profesional” (E1-P21)*

En términos de ética laboral y responsabilidad de la intervención, un trabajo teórico pero también muy práctico, responde a un análisis auto-crítico, reflexivo, propone una la educación constante y actualizada, genera recomendaciones asertivas que mejoran el quehacer profesional, con intervenciones no mecánicas, y que entregue insumos a favor de buenas prácticas dentro de las familias:

*“Una tremenda responsabilidad, porque yo dirijo este Programa en el que no solamente se implemente una metodología que esta propuesta por la Institución si no que se reflexione permanentemente, que se me mejore que se cuestione porque no solo es un trabajo administrativo, porque nosotros trabajamos con personas con niños, nuestro trabajo está en directa relación a la felicidad de un nuevo ser humano, entonces desde ahí es una responsabilidad tremenda, además no solo aquellos que le entregamos nuestro trabajo, nuestro esfuerzo con quienes trabajamos, sino también con nuestros colegas los cuales tiene sus preocupación, cargas, cuestionamientos, sus carencias y grandezas, por lo tanto, desde mi*

*rol es necesario hacer un buen ambiente de trabajo y garantizar los elementos necesarios para esto garantizando y que el significado no se pierda, y que el trabajo no sea mecánico”* (E1-P19)

En términos de lo que pretendo lograr con la familia, el objetivo o meta propuesta o meta propuesta, de acuerdo a los distintos contextos de intervención social. Lamas, (1997):

*“Rol de planificador, facilitador, de mediador en muchas veces igual, en terapias familiares, y en consejerías entre la madre y el hijo, es muy importante relevante nuestro rol, es fundamental.”*(E5-P20)

Desde la mirada de la intervención, la variable 2, las limitantes presentes durante un proceso de intervención con familias multi-problemáticas, se desprende aspectos relevantes, tales como:

Las limitantes presentes en las FMP (ciclo vital familiar, crisis, normativas, ciclo vital individual, perfil de ingreso, problemas recurrentes, características de las FMP, lo socioeconómico, etc.), y las limitantes propias de los profesionales y de la institución en la cual se enmarca la intervención, tales como: experiencia profesional, tiempo de intervención con FMP, encuadre institucional, límites de la intervención, alcances temporales y acceso a información:

De acuerdo a lo relacionado con el nivel socioeconómico existente en la familia, y las carencias asociadas: carencias afectivas, violencia intra-familiar, discontinuidad educacional, falta de acceso a la cultura y recreación, marginalidad y pobreza;

*“Las limitantes de las familias son el nivel económico, el nivel cultural, el nivel escolar, son de bajo nivel escolar por lo tanto estamos trabajando con familias que no saben leer ni escribir y que están afectada emocionalmente y por lo tanto son limitantes ahora, una apertura a otros ámbitos, son familias que están intervenidas por su historia vital de violencia, de abandono estamos hablando de padres y madres que no tuvieron una infancia feliz que hoy son mujeres jóvenes relativamente que se encuentran muy deterioras por lo tanto proyectan sus carencias a estos hijos.”* (P13-E1)

De acuerdo a las características propias de familias multi-estresadas, sin habilidades parentales y sin capacidades resilientes:

*“Son familias que no cuentan con competencias parentales para relacionarse con las redes y son muy demandantes pero de mala manera, son familias que no tiene desarrollada*



*una buena comunicación con los hijos, impulsivas por lo tanto el golpe va primero que la pregunta.” (E1-P13)*

De acuerdo al tipo de ciclo vital familiar, ciclo vital individual, la empatía profesional y la escucha activa y a las estrategias posibles de utilizar allí:

*“Desde la comprensión desde la escucha de ir trabajando cada uno de estos ámbitos al ritmo de las familias algunas necesitaran un monitoreo más constante algunas necesitaran el trabajo desde la casa y otras desde la oficina, algunas necesitan ser muy escuchadas y otras necesitaran escuchar más, prepara talleres de acuerdo con sus perfiles consejerías y buscando nuevas estrategias. Asumimos el trabajo con estas familias siendo flexibles en los horarios, días, lenguaje. Las dificultades se enfrentan con respeto y esto es retribuido las familias lo comprenden así y desde ahí la adherencia es buena y permite que en el fondo se logren generar los cambios porque nosotros no cambiamos nada sino que somos facilitadores de proceso y los niños también lo han visto así y con esto hemos logrado buenos resultados” (E1-P14)*

De acuerdo a la desesperanza aprendida, que en muchas FMP está presente este patrón:

*“Una de las limitantes que ellos ven, es la desesperanza, de sentir que no hay mucho que hacer, y no hay voluntad, no hay interés por ver lo positivo, es una limitante que nos afecta mucho, y la voluntad de hacer los cambios y mantenerlos.” (E2-P13)*

De acuerdo a las carencias básicas como higiene, malos hábitos, y los antivalores presentes en las FMP, además de estigma social, exclusión social y marginalidad:

*“La desesperanza, los malos hábitos, que no son adecuados, como la falta de higiene, de orden. La gente es descuidada, y el estigma de cómo la sociedad, estigmatizamos y hablamos y miramos mal a los niños y las señores que están mal aseada, y perjudica mucho.” (E2-P14)*

De acuerdo a la multiplicidad de problemas presentes, tales como violencia intrafamiliar, abandono del cumplimiento de rol parental, los derechos de los niños, entre otras:

*“Son la multiplicidad de factores o problemáticas que está presente en las mismas familias sin familias vulnerables que al inicio de la intervención tenemos que tener claro cuáles son las vulneraciones existentes pero en el camino se va viendo otras y que son propias de las familias Multi-problemáticas por ejemplo hoy podemos iniciar con una negligencia*

*parentela y en tres meses más podemos estar enfrentando una violencia intra-familiar, o el alcoholismo o el consumo de sustancias o .la deserción escolar o ya pasamos a que los niños estén vulnerado de acuerdo a artículo 19 a convención que habla de la negligencia los buenos tratos o podemos pasar a la deserción escolar que es claramente una vulneración distinta de acuerdo al artículo 28 que se supone que es que él siempre está presente, que el niño viva en un ambiente que sea adecuado para su desarrollo físico mental y espiritual.” (E3-P14)*

De acuerdo a la resistencia presente en familias, poca adherencia al tratamiento:

*“La resistencia por ejemplo a es una limitante importante la familia al tocar muchas veces nosotros un punto sensible, han habido resistencias al controlar los procesos de intervención de mantenerse en el proceso de intervención a raíz de las multitud de veces que inciden en la vulneración de derechos.” (E3-P15)*

De acuerdo al rechazo de trabajar con un profesional conjuntamente con ellas, (atmósfera de desconfianza), visto como una amenaza, peligro o miedo a que sus hijos los deriven a centros de SENAME:

*“El no saber qué tipo de programa es este uno le puede decir de que se trata y como va trabajar pero ellos lo ven como amenaza, lo ven como una amenaza para ser intervenido, piensan que le quitaran sus hijos.” (E4-P12)*

De acuerdo a las limitantes presentes por el tipo de familia, su grado de disfuncionalidad y su estado actual:

*“Es un perfil que muchas veces son familias que se encuentran complicadas que no encuentran la forma de cómo llevar mejor su familia, entonces nosotros les damos herramientas algunas indicaciones o estrategias, para mejorar la disfuncionalidad que hay en las familias.” (E5-P15)*

En cuanto a la variable 3, competencias y habilidades sociales profesionales presentes en el momento de la intervención, es destacable mencionar aptitudes como, habilidades personales, carácter y personalidad del profesional, tiempo laboral con las familias multi-problemáticas, capacidad de adaptación con FMP (en intervención teórico-práctico de lo que significa adaptabilidad intrínsecamente del proceso dentro del PIB), además de las competencias propias de la profesión, la capacidad empática, sistemática y globalizadora de la intervención. La capacidad creativa, innovadora y resolutoria de todo trabajador social:

*“El Trabajo Social está para superar estas vulneraciones en este campo hay muchas aristas en las cuales se pueden hacer muchas cosas entretenidas en el contexto multi-problemático que es actual y que permite sacar nuevos instrumentos, metodologías y nuevos campos de investigación de poder encontrar, implementar nuevas estrategias y complementar con nuevas disciplinas de trabajo.” (E1-P17).*

De acuerdo a la posibilidad de actualización y aprendizajes, creatividad y desarrollo *“actualización, no querer ser el mejor sino hacerlo bien” (E1-P20)*

De acuerdo a las facultades básicas para ejercer el rol, conocimiento previo de la materia como habilidad fundamental en el quehacer profesional:

*“Las competencias son, todos aquellos requisitos para ejercer ese rol y pienso que nuestra problema es que debemos tener conocimientos previos, uno tiene que saber trabajar con personas que tienen carencias, asumiendo eso, podemos desempeñarnos en el trabajo, esas serían las principales competencia, desarrollarse con respeto, y no fijarse en lo superficial, es mas allá, porque eso es una cosa tan superficial, pero nosotros estamos invitados a ver más allá de eso.” (E2-P20)*

De acuerdo al desarrollo personas ejercido a través de la práctica del TS con FMP:

*“Una oportunidad de crecimiento importante de experiencia que me van a contribuir a mejorar las practicas que tú vas desarrollando con las familias para trabajar determinadas problemáticas porque todas las familias son diferentes, entonces vas definiendo estrategias o redefiniendo estrategias dependiendo de la problemática que ello vayan teniendo o de los avances no tan presentes dentro de la familia.” (E3-P17)*

De acuerdo a las habilidades adquiridas, no a las que se obtuvieron académicamente, la aparición de nuevas habilidades y marcos teóricos que surgen de estudios científicos y de la praxis:

*“He desarrollado la mediación de conflicto por que tú tienes que mediar con las familias eres como un mediador en un grupo familiar frente a las diferencias que ellos puedan tener y no solamente con las familias sino con las Instituciones, otra competencia que tu desarrollas es la capacidad de escucha, de oír su llamado frente a la problemáticas que ellos puedan tener, desarrollo competencia creo en el área de la comunicación verbal no verbal, desarrollas la utilización de las redes te vas nutriendo con el paso del tiempo la utilización de los programas, también es una competencia la empatía no perder eso creo que una persona*

*que no tiene eso no podría ser Trabajador Social conocimiento de la pobreza es una competencia que vas desarrollando con el paso del tiempo la teoría no te lo otorga directamente eso se va afinado con la práctica porque cuando tu estudia no te lo plantean si tan directamente luego te encuentras con una realidad completamente distinta a lo que te pasaron en la teoría son habilidades que desarrollas posterior a la enseñanza posterior a la de pregrado.” (E3-P20)*

De acuerdo a categoría de la riqueza de la intervención psicosocial, y las estrategias de intervención,

*“Es una experiencia totalmente enriquecedora porque vamos viendo una multiplicidad de realidades que van apareciendo todos los días con cada familia aunque sepamos que son FMP, creo que es enriquecedor para la labor profesional porque son estrategia con otras familias que a lo menos no se te habían ocurrido antes y que puedes llevar a cabo y te sirve como estrategia” (E3-P21)*

De acuerdo al aprendizaje significativo, resultante del proceso sistémico de intervención en metodologías eco-sistémicas:

*“Aprendizaje de que las familias son cambiantes y que uno no puede tener una receta para cada una y que no puede aplicar determinados modelos decir voy a trabajar solo con el modelo sistémico, el modelo ecológico uno va aplicando de manera transversal lo que es atingente para las familias el aprendizaje es que tenemos que ser profesionales flexibles que tenemos que estar innovando constantemente.” (E3-P22)* De acuerdo a la premisa básica de la empatía interventora y a la ética laboral, *“explicándole nuevamente a la familia siendo empática, dejándole claro a las familias que es un programa que le va ayudarla y no a entorpecer.” (E4-P13)*

De acuerdo a la habilidad de resolver conflictos en las dinámicas familiares presentes:

*“La habilidad de resolver conflicto la intervención en crisis porque uno va hacer una consejería y se encuentra con otro problema que resolver porque son familias que están muy estresadas y son hartas las competencias y uno no hace un análisis exhaustivo” (E4-P20)*

De acuerdo con las pautas ejecutadas, analizadas y sistematizadas, se detectaron tres subcategorías al concepto de las preguntas de investigación. Esta observación surgió a partir de un análisis en profundidad realizado de las entrevistas y al aporte del programa Atlas.ti. Las experiencias empíricas.

Las sub-categorías son las siguientes:

- Antecedentes recopilados y relacionados directamente con la institución
- Antecedentes asociados directamente con familias multi-problemáticas (FMP).
- Antecedentes recopilados directamente de Trabajadores Sociales los cuales intervienen con FMP.

Tabla N° 6

*Antecedentes relacionados con los Trabajadores Sociales los cuales interviene con FMP*

<b>Antecedentes propios de los trabajadores sociales</b>
Competencias de los trabajadores sociales
Intervención con FMP
Desafíos de la intervención
Diversidad de roles
Fortalezas presentes en TS
Habilidades del TS
Importancia del ejercicio del rol del TS con FMP
Roles del TS
Significados asignados al rol del TS

Tabla N° 7

*Antecedentes recopilados sobre las FMP*

<b>Antecedentes recopilados sobre las FMP</b>
Perfil de ingreso
Características de las FMP
Problemas recurrentes
Fortalezas presentes en las FMP
Limitantes recurrentes en las FMP
Adherencia a la intervención
Características socioeconómicas (*)

(\*) Esta sub-categoría se identifica como independiente, de acuerdo a las limitantes, características y perfil de ingreso, debido a que los profesionales identifican este ítem como un factor relevante de mencionar, además, influyen directa, ente con posibilidades de mejora en la calidad de vida, en fin, mejoraría una gran gama de factores bio-psicosociales presentes en las FMP.

Tabla N° 8

*Antecedentes relevantes recopilados relacionados con la institución*

---

**Antecedentes relevantes recopilados relacionados con la institución**

---

Enfoque institucional

---

TS en la institución

---

Importancia de la metodología teórica para la intervención

---

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Resumen del Estudio**

La investigación se basó en un estudio sistemático de carácter cualitativo, fundamentándose en el análisis empírico de la experiencia de profesionales vinculados estrechamente con el nivel de intervención con personas y familias. Las experiencias profesionales, los límites presentes y las competencias o habilidades necesarias en el transcurso intervenido con las FMP toman un papel fundamental, además de las vivencias, los comentarios y profundización con relación a la sistematización de las usanzas en profesionales, apunta al objetivo investigativo de conocimiento de estas vivencias, no acotado a valor numérico. La investigación se centró en conocer los roles y competencias que utilizan los trabajadores sociales a la hora de intervenir con familias multi-problemática. El estudio abarcó a 5 trabajadores sociales utilizando la metodología cualitativa, lo que permitió conocer la realidad de cada profesional entrevistado.

#### **5.2 Conclusiones del Estudio**

¿De dónde, cuándo y cómo nace este estudio? Principalmente de unos cuestionamientos, preguntas y análisis que se plantearon en un comienzo como alumnos y encauzados por nuestro guía, al respondernos preguntas relacionadas directamente con la intervención con personas y familias, y los significados adquiridos, a través del relato de sus

experiencias, fundamentando así el trabajo y dejando en claro que nuestro oficio es mucho más profundo que simples talleres, es necesario que trabajadores Sociales puedan actualizarse sobre los cambios que han tenido las familias, estos últimos años y como esto puede afectar en sus rol.

El concepto de familias multi-problemáticas siempre ha existido, sin embargo, la sistematización y surgimiento del concepto es conocido en los años 50, las características de este tipo de familias son muy similares a las de las familias desestructuradas, es muy importante que como trabajadores Sociales sepamos cómo identificar para realizar una intervención exitosa. Los profesionales que intervienen en el PIB, “Viviendo en Familia”, constan de los conocimientos previos y la experticia en el tema, es importante destacar que los Trabajadores Sociales del Programa requieren y cuentan con características personales y habilidades sociales, muy internalizadas, en su quehacer profesional, puesto que estas características se desarrollan en el proceso de intervención, una de las más necesarias como es la empatía, es un concepto que se requiere previamente al trabajar con este tipo de familias, pero estas habilidades en ocasiones no están insertas en nuestras características personales. Mediante las entrevistas realizadas a los Trabajadores Sociales, este concepto es uno de los más identificados como las capacidades aprendidas por parte de los profesionales, en su intervención con las FMP. Cabe señalar que frente a lo mencionado los trabajadores sociales tienen que deben enfrentarse a algunos desafíos tales como, el proceso de actualización acorde a los cambios de las familias en este último siglo. Debido a que por ejemplo, ha existido una disminución de los hijos dentro del matrimonio y aumento fuera de ella, además, de la existencia de hogares donde la mujer es la sostenedora de la familia, a lo contrario que existía siglos atrás. Esto mismo los lleva a re-plantearse como está siendo su intervención, o su actuación con esta nueva tipología familiar.

Esta investigación permitió conocer y evidenciar cómo los trabajadores del programa viviendo en familia intervienen con este tipo de familia que debido a sus características propias, que en su mayoría son de estrato social bajo, en situación de carencia, tanto psicológicas, sociales, emocionales, económicas. Para identificar la problemática se utiliza la entrevista en profundidad, lo que permitió profundizar en los significados que los profesionales, en este caso los trabajadores sociales, asignan a su rol con las FMP; ya que estas familias necesitan sentirse entendidas, aceptadas, comprendidas y no rechazadas por parte de

los profesionales. Estas Familias son muy dependientes de las instituciones y gran parte de ellas se sienten que poco las entienden, por lo tanto intervienen con ellas de una manera más asistencialista.

Respuesta existencial, pero a pesar de lo superficial de la respuesta, coincide directamente con la teorías planteadas en el marco teórico. El desafío es actualizar y mantener las competencias y habilidades necesarias para enfrentar estos obstáculos generando un espacio de debate desafíos.

### **5.3 Recomendaciones del Estudio**

Los conceptos claves de la investigación fueron los roles, competencias, y limitantes; y finalmente ¿se logra responder a las preguntas de planteadas? La respuesta claramente es afirmativa.

Debido a que en la variable de estudio, conocer los significados que asignan los trabajadores sociales a sus procesos de intervenir con FMP, se identifica que los profesionales asumen el rol con responsabilidad, ética moral y honestidad, además agregan un factor determinante, el valor adquirido de la experiencia práctica. Sin embargo el contexto laboral es complejo, y que las familias su dinámica es cambiante y diversa, no obstante, logran ejercer su rol y efectuar la intervención construyendo factores que apoyan a las familias que intervienen.

Al finalizar el proceso de investigación se sugieren como aporte al mejoramiento de la intervención de parte de los trabajadores sociales los siguientes aspectos:

- Es necesario que los Trabajadores Sociales mediante registro escrito realicen una reflexión y sistematización de su intervención con cada familia. Aparte de los registros que normalmente realizan en SENAINFO y en las carpetas de las familias.
- Se sugiere que la Institución capacite a sus Trabajadores Sociales en cuanto al rol que deben cumplir con estas familias, en cuanto al desarrollo holístico, frente a las familias que se intervienen.
- Es necesario que los profesionales reflexionen sobre las competencias necesarias para llevar a cabo una adecuada intervención.
- Se sugiere a los profesionales que se orienten constantemente e informen sobre la actualización de su quehacer profesional. Además de actualizar sobre cómo es la familia y su evolución a lo largo del tiempo, su transición y desarrollo.



- Es necesario que los Trabajadores Sociales estén constantemente innovando en las técnicas y metodología de intervención con las familias, para generar mayor adherencia por parte de las familias hacia el programa, generando en ellos un cambio significativo.
- Es importante que al conformar un equipo multidisciplinario, conformado por una amplia gama de profesionales dedicados a las habilidades parentales, profesionales con experiencia con intervención con FMP, en especial con problemas de mediana complejidad que no esté ligado a delitos ni crímenes, ya que es allí el momento de intervenir de forma preventiva y rehabilitadora. En otras palabras, para que el problema no aumente, sino que disminuya y hasta desaparezca, y surjan nuevas posibilidades y oportunidades y que puedan tomar como un todo lo que entrega las instituciones vinculadas con familias.
- Es necesario tener un proceso de crítica constructiva y analizar la posibilidad de extender los procesos ya que la intervención breve no incumbe aspectos generales del ciclo vital familiar, esto es, al momento de egreso de las familias no ven la posibilidad de que la etapa normativa siguiente sea igual o peor al comenzar o al terminar la intervenciones.
- En el caso de las competencias y habilidades profesionales es deseable que el tiempo de intervención sea de calidad, eficiente y eficaz, esto es, con profesionales especializados en la intervención con familias multi-problemáticas FMP. Así como un factor protector, facilitador del quehacer profesional.
- La experiencia profesional obtenida y el conocimiento de sus roles son directamente proporcional al tiempo que se ocupa en el acercamiento con las familias que se interviene, esto es, darse el tiempo de conocer a profundidad la problemática de las FMP, la cohesión y la empatía generará un campo más propicio que un profesional ajeno, apático y poco involucrado.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social* (2° ed.). Buenos Aires: Lumen.
- Aylwin, N. y Solar, M. (2002). *Trabajo Social Familiar*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Colegio Oficial de trabajo Social de Asturias. (2010). Perfil profesional de trabajo Social. [Documento de WWW] URL <http://www.trabajosocialasturias.org/la-profesion/ambitofunciones/perfil-profesional-de-trabajo-social.html>
- Coletti, M. y Linares, J. (1997). *La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la Familia Multiproblemática*. Barcelona: Paidós.
- De Robertis, C. (1998). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Donoso, M. y Saldías, P. (1998). *Modelo de Intervención para el Trabajo Social Familiar*. [Documento de WWW] URL <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf>
- Eroles, C. (2001). *Familia y Trabajo Social: Un Enfoque Sistémico de la Intervención Profesional*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Escartin, M. (1998). *Manual del Trabajo Social. Modelos de Práctica Profesional*. México: Aguaclara.
- Gómez, E., Muñoz, M. y Haz, A. (2007). *Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención*. [Documento de WWW] URL [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282007000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282007000200004&script=sci_arttext)
- Maykut, P., Morehouse, R. (1994). *Beginning qualitative research-A philosophic and practical guide*. Londres: FalmerPress.
- Ruiz, J. e Ispizua, M. (1989). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.