

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN DIFERENCIAL



NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN SENAME

Investigar acciones del hogar “Nuestra Señora Del Camino” para abordar las NEE de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes institucionalizados, cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años.

Estudiantes: Altamirano Leal Francesca Daniela

Contreras Gallardo Raquel Alejandra

González Fuentes Valeria Rosa

Yáñez Ortega Daniela Maritza

Seminario para optar al Título de Profesor de Educación Diferencial con Mención en Discapacidad Intelectual y al Grado Académico de Licenciado en Educación.

Docente: Elisa Valdés Navarro

Diciembre - 2018

Santiago – Chile

Autorización.

©2018, Francesca Daniela Altamirano Leal

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando incluya la cita bibliográfica del documento

©2018, Raquel Alejandra Contreras Gallardo

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando incluya la cita bibliográfica del documento

©2018, Valeria Rosa González Fuentes

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando incluya la cita bibliográfica del documento

©2018, Daniela Maritza Yáñez Ortega

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando incluya la cita bibliográfica del documento

Dedicatoria.

La presente tesis va dedicada primeramente a Dios, por darme sabiduría y fuerza en cada uno de los pasos que tuve que avanzar a lo largo de mi carrera, a mi familia por todo su amor infinito y su gran apoyo para poder lograr llegar a esta meta tan anhelada, principalmente a mi padre Erick Altamirano y a mi madre Teresa Leal y finalmente a todas aquellas personas que dedicaron parte de su tiempo en ayudarme y me dieron el aliento para seguir hasta el último.

Francesca Altamirano Leal.

Quiero dedicar esta Tesis a mis padres Antonio y Olga, ya que confiaron en mí, me apoyaron día a día a seguir con este sueño y me dieron la fuerza necesaria en los momentos de cansancio. Gracias a ustedes estoy a un paso de convertirme en una profesional, el mejor regalo que me pudieron haber dado. Los amo con el alma.

Raquel Contreras Gallardo.

Quiero dedicar la presente tesis y todo el proceso que esta conllevó, primeramente a Dios, ya que me cobijó en los momentos de angustia y agotamiento, en segundo lugar a mi madre Verónica Fuentes que me entregó fuerzas, comprensión y amor durante toda mi formación académica, mis hermanas quienes fueron el motivo para la elección de la carrera y a todas las personas que estuvieron durante estos años apoyándome y deseándome el mayor de los éxitos.

Valeria González Fuentes.

Mateo y Eloísa durante este proceso perdimos valioso tiempo juntos, cuando llegaba de noche y los veía dormir renovaban mis fuerzas y me daban aliento para pararme ante la adversidad. Todo lo que hice es por ustedes y para ustedes. Este es nuestro primer logro, sí es nuestro ya que sin ustedes no hubiera podido llegar hasta acá, esta Tesis es suya... Los amo.

Daniela Yáñez Ortega.

Agradecimiento personal.

Le agradezco primeramente a Dios por permitir que mi sueño de ser educadora se hiciera real, quien renovó mis fuerzas y me dio paz para seguir a delante, a pesar de las tormentas y los lamentos que tuve que pasar a lo largo de toda esta carrera, especialmente en la preparación de la tesis.

En segundo lugar le agradezco a mi padre Erick y a mi madre Teresa porque sin su pilar económico y emocional que me otorgaron en todo momento, no podría estar terminando este proceso. Gracias papá porque vi cada lucha que tuviste día a día, por tener el dinero necesario para pagar mis gastos y verme feliz, sé que tu independiente de tu situación escolar eres el hombre más luchador de esta tierra y por quien me saco el sombrero una y otra vez, porque has sabido salir a adelante a pesar de todo, gracias mamita porque sin tus retos, tus apoyos emocionales y por cada momento que estuviste ahí conmigo, ya me hubiese dado por vencida, te amo y te amaré siempre a ti y a mi padre.

Dar las gracias a mis bebitas hermosas Nicole y María Jesús, porque independiente de que son pequeñas, me dieron el aliento para seguir en todo momento, me apoyaron y me ayudaron a preparar materiales cuando lo necesité, las amo mis gemelitas hermosas.

Agradecer a mis profesores en especial a Leonor Ríos porque fue una de las docentes que me dio aliento, apoyo y me dijo vamos tu puedes... Ese cariño y esa cercanía que tuvimos en algún momento jamás lo olvidaré. Y a todos aquellos educadores que me dijeron en algún momento que podía, que era una buena estudiante, luchadora, amable, etc.

Gracias a todas aquellas personas que estuvieron conmigo durante toda esta etapa, la cual no es fácil pasar, la fuerzas se te acaban, no quieres saber más de nadie ni de nada, pero ahí están esas amigas o compañeras que te dicen “vamos tu puedes”, “eres fuerte”, etc. Gracias por todo y cada una de las oportunidades que se me dieron para compartir con cada una de ustedes.

Y finalmente, agradezco a todos mis estudiante con capacidades diferente, me enseñaron a que después de la tormenta siempre sale el sol, que no vale la pena llorar, ni amargarse por cosas pocas, que ellos son felices y que nada les importa, excepto vivir el día a día siempre con una sonrisa en sus rostros.

Francesca Altamirano Leal.

Sin duda en este proceso de formación pasé por altos y bajos, cuando estaba cansada anhelaba con el alma el abrazo de mi mamá y el de mi papá para saber que todo iba a estar bien, pero como nos encontrábamos lejos, tenía que conformarme con escuchar sus voces a través del teléfono y darme ánimo de que cada vez quedaba menos, que los sueños no se cumplen fácilmente y entre más esfuerzo, mayor será la recompensa. A estas alturas, a un paso de terminar, me doy cuenta que todo ha valido la pena. Los fracasos se convierten en enseñanza y los logros en superación. Aprendí a conocerme, a ser independiente, a tener la capacidad de solucionar los problemas y enfrentarlos. Todo aquello es gracias a mis papás también, ya que me dieron las alas para volar y emprender nuevos caminos. Ellos confiaron plenamente en mí, a pesar del dolor de ver a su hija mayor salir del nido con una maleta llena de sueños e ilusiones, sobre todo cuando somos tan unidos.

Mi mamá Olga Gallardo, la mejor madre. Siempre tan preocupada por mí, que nunca me faltara nada, que sufría cuando yo no me encontraba bien y no podía viajar a verme. Gracias mamá por los llamados diarios, por darme la fuerza necesaria cuando lo necesitaba, por esos abrazos llenos de amor y esas comidas ricas que me preparaba cuando iba para la casa. La amo con todo mi corazón.

Mi papá Antonio Contreras, el mejor padre. Siempre trabajando arduamente para darnos lo mejor y que nunca nos hiciera falta nada. Gracias padre mío por darme los estudios, una herramienta para poder salir adelante y enfrentarme al mundo con los conocimientos necesarios para trabajar en lo que me hace feliz. Sin su apoyo constante y el amor entregado, no estaría a un paso de ser una profesional, el mejor regalo y legado que me pudo entregar. Lo amo con todo mi corazón.

Sé que para ambos estos cuatro años han sido eternos, y agradezco la paciencia que han tenido cuando no he podido viajar constantemente por los estudios y por ser los mejores abuelos y cuidar de mi Maxi. Deseo poder recompensarlos por todo lo que me han entregado, ambos tienen que sentirse orgullosos por ser unos padres ejemplares y darnos junto con mis hermanas los mejores valores para ser mujeres de bien.

Agradecer a mis hermanas, Natalia y Diana, por el amor y la confianza depositada en mí para enfrentar esta nueva etapa. Gracias Natalia por colaborar en mi formación académica cuando lo necesitaba y ayudarme sin pensarlo dos veces. Gracias hermanita por tanto, te estaré eternamente agradecida. Te amo a ti y a Diana.

No podía faltar agradecer a mi amada familia materna, que me impulsaron a seguir con mis sueños, que siempre ha estado ese apoyo y amor por parte de ellos y ellas (tías, tíos, padrinos, madrinas, primos y primas) Algunos desde la distancia como mi tía María y mi tío Chanito, donde sus oraciones fueron fundamentales para enfrentar todos los desafíos que se enfrentaron en mi camino y que no

tuviera ningún peligro. Gracias por tanto amor hacía mí. Feliz y orgullosa de tener una familia tan hermosa.

Agradecer a todas las personas hermosas y llenas de luz que conocí acá en Santiago, que han marcado y marcarán por siempre. Gracias por aparecer en mi camino y entregarme el cariño familiar que necesitaba, alentarme en mis pruebas y levantarme el ánimo cuando me sentía cansada. Infinitas gracias a ustedes, familia adoptiva.

Gracias Dios, por siempre protegerme en cada paso que daba y darme el conocimiento necesario para dar lo mejor en mis estudios. Tú que todo lo ves, me diste el ánimo de coordinar los estudios y trabajo para poder llevarlos a cabo de la mejor manera. Gracias por tanto.

Mami Olga, sé que no alcanzó a verme lograr este paso, a mitad de camino de mis estudios partió al encuentro de su hijo Manuel y su esposo. Ella siempre estuvo preocupada por mí y al ver las noticias donde en Santiago pasaba todo lo malo (como decía ella) se angustiaba y le decía a mi mamá si acaso yo estaba bien y que tuviera cuidado. Sé que a pesar que no la tengo físicamente conmigo, usted me cuida desde el cielo y me guía por el mejor camino. Gracias por todo Mami, siempre la llevo en mi corazón.

Raquel Contreras Gallardo.

Mi proceso de formación académica ha sido exhausto, extenso y enriquecedor, ya son aproximadamente seis años estudiando, desde el comienzo del Instituto hacia la finalización de la Universidad, y sin duda Dios ha estado presente entregándome su amor, confianza y aliento para afrontar todos los obstáculos y dificultades que se presentaron durante el camino, a través del respeto, la sabiduría y paciencia.

Madre, querida madre, sin ti, no hubiese logrado nada de lo que llevo hasta el momento, sin ti nada de mi persona sería igual, eres una mujer valiente y bondadosa, eres quien me cuida aun cuando ya soy una persona adulta, eres quien me entregó los valores, la fuerza para luchar y nunca rendirme. Muchas veces pensé en ideas locas, como abandonar la carrera y ser una viajera por el mundo, sin ti lo más probable es que no estuviera escribiendo estas líneas, sin embargo ahora estoy a un paso de ser la profesional que siempre quise, y te agradezco tanto todas las veces en las que me encontraba volando y me traías con amor y ternura vuelta a tierra, haciéndome entender que terminando todo este proceso podría viajar y lograr todos mis sueños.

Agradezco a mis hermanas Paula, Fernanda y Danitza que me sostuvieron en los momentos emocionalmente críticos, en donde parece que nada tiene solución y crees que caerás en un abismo sin salida, pero ahí estaban ellas, siempre con una sonrisa, dándome alegrías, rabiets, pero sin duda un amor inigualable. Quiero destacar la llegada de Paula y Fernanda, ambas con necesidades educativas especiales. Si bien nunca fue fácil salir al mundo, y que éste nos mirara con normalidad, nunca importaron los comentarios de los demás, la discriminación, la desigualdad, porque a pesar de todo, estaba nuestra unión como hermanas, amigas, protectoras y todo el amor que nos tenemos. Fernanda me has enseñado tanto de la vida y sé que nunca lograrás entender estas palabras, pero si el amor que te entrego y el que tú me das. Gracias por escogerme como hermana, me siento realmente afortunada por tenerte a mi lado.

También agradezco a Moisés Moreno, mi mejor amigo de toda la vida, el mejor compañero y con quien tengo un concepto de amistad verdadero, gracias por tu apoyo, tu comprensión, tus alegrías, tus sueños y por ayudarme desde hace ocho años.

Gracias a todas las personas que se involucraron en este proceso tan importante, ya que todos aportaron un granito de arena para poder concluirlo.

Paula sé que desde el cielo cuidas a la mamá, y a todas nosotras, gracias por tu amor y enseñanzas.

Valeria González Fuentes.

Agradezco primeramente a Mi Dios ya que yo sin entender todo ha sido bajo su tiempo, porque en los momentos de angustia y pruebas me sostuvo en sus brazos y cuando Él dijo que fuera ha sido el momento.

A mis padres Daniel, Marisol y Jaime, los cuales me apoyaron en todo momento, cada uno de ellos con diferentes capacidades y entregas, pero estas tres han sido necesarias en mi vida y se unieron para darme la mano, el abrazo, el beso que tanto necesité en momentos y el vamos para llegar a este proceso final.

Pero en especial a mi Madre que día a día cuidó a mis hijos, para que pudiera estudiar tranquila, por sus constantes e insistentes preocupaciones, pero principalmente por su amor y entrega.

A mis hermanas Catalina y Viviana por ser tan particularmente ellas, que, desde su ausencia siempre presentes en este proceso, por las discusiones del camino que nos hacen crecer y amarnos, por la mano tendida cuando lo necesité.

A Clemente mi primer sobrino el cual supe que venía cuando estaba en una cama de hospital, desde ese primer momento has sido y serás mi alegría bebé.

Al Padre de mis hijos Abel, el cual me acompañó durante 12 años y me apoyó en los momentos difíciles y siempre estuvo al cuidado de nuestros hijos para que yo pudiera terminar mi carrera.

A mis compañeras de tesis que sin esos momentos de risas, amor, tensión y discusión no hubiéramos alcanzado la meta la cual es y será el fin de este camino.

Y por último a ti Lela que sé que desde allá arriba estas mirándome, riendo y abrazándome siempre.

Daniela Yáñez Ortega.

Tabla de contenido.

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
Capítulo I. Planteamiento del problema.	14
Capítulo II. Objetivos.	17
2.1 Objetivo General.	17
2.2 Objetivos Específicos.	17
Capítulo III. Justificación.	18
3.1 Justificación temática.	18
3.3 Justificación práctica.	18
Capítulo IV. Marco referencial.	19
4.1 Rol de la familia.	19
4.2 SENAME	20
4.3 Trabajo de las cuidadoras	22
4.3.1 Equipo Multidisciplinario:	23
4.4 Necesidades Educativas Especiales	24
4.4.1 NEE permanentes:	24
4.4.2 NEE transitorias:	24
4.5 Vulnerabilidad	26
4.6 Pobreza Multidimensional	27
Capítulo V. Diseño metodológico.	28
5.1 Enfoque Cualitativo y tipo de diseño de la investigación.	28
5.1.1 Enfoque del estudio.	28
5.2 Marco contextual.	29
5.3 Estrategias e instrumentos de recolección de información.	31
Capítulo VI. Presentación de los resultados	32

6.1 Análisis y resultados.	32
6.2 Sistema de categorías para el Análisis de los Datos.	33
6.2.1 Definición de Meta categorías:	34
6.2.2 Definición de Categorías	34
6.3.- Análisis de las categorías	36
Conclusión	43
Recomendaciones	45
Glosario	46
Bibliografía.	48
Anexos	51
ANEXO 1. Entrevistas a los participantes.	51
1º Entrevista: Cuidadora hogar de varones	51
2º Entrevista: Director	69
3º Entrevista: Psicopedagoga	72
4º Entrevista: Cuidadora hogar niñas	82

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación está enfocado en ver las acciones que realiza el personal del Hogar Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto frente a las necesidades educativas especiales transitorias o permanentes de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes institucionalizados. Por ello surge la siguiente interrogante ¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo el Hogar Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto para abordar las necesidades educativas especiales de los estudiantes institucionalizados cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años?

Cabe señalar que son niños y niñas vulnerados, los cuales SENAME se hace cargo de ellos, brindándoles apoyo, contención, cobijándolos en un hogar donde ellos y ellas puedan vivir hasta la mayoría de edad.

La investigación es bajo el enfoque cualitativo, ya que se centra en la realidad dentro del Hogar Nuestra Señora Del Camino, este enfoque se va construyendo durante la realización de esta indagación y aportando flexibilidad al proceso de investigación.

Los resultados y conclusiones son cualitativos y estos fueron bajo la recopilación de datos de la entrevista semi-estructurada, la cual fue realizada a cuatro personas que trabajan dentro del hogar estas son: Director, Psicopedagoga y dos Cuidadoras de trato directo.

PALABRAS CLAVES: SENAME, necesidades educativas especiales, hogar, institucionalizados, vulnerabilidad.

ABSTRACT

The following research is focused on observing the actions performed by the personnel of Hogar Nuestra Señora del Camino from Puente Alto province, in front of the permanent or temporary specialized educational needs of institutionalized children, young and teenagers. Because of that, the following question arises, What are the actions that the Hogar Nuestra Señora del Camino of the Puente Alto province follows to address the specialized educational needs of institutionalized students whose age fluctuate between 7 and 15 years?

The investigation is under the qualitative focus, since it's centered around the reality inside the Hogar Nuestra Señora del Camino, this focus is built during the realization of this, providing flexibility to the research process.

The results and conclusions are qualitative and these were under the collection of data from the semi-structured interview, which were performed to 4 people working inside the home, these people are: Director, Psicopedagogue and 2 Caretakers of direct contact.

Key Words: SENAME, special educational needs, home, institutionalized, vulnerability.

Introducción

La presente investigación plantea la problemática de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo el Hogar Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto, para abordar las Necesidades Educativas Especiales de los estudiantes institucionalizados cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años?, dicho planteamiento se encuentra en el capítulo I.

En el capítulo II, se darán a conocer el Objetivo General: Describir las acciones que realiza la residencia mixta Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto para enfrentar las necesidades educativas especiales de los niños y niñas institucionalizados, cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años, y los Objetivos Específicos de la Investigación, los cuáles son:

- 1.- Identificar si el hogar nuestra Señora del Camino caracteriza a los niños, jóvenes y adolescentes con necesidades educativas especiales.
- 2.- Conocer las distintas miradas del personal en relación a las NEE.
3. Describir los apoyos emocionales, valóricos y educacionales que proporcionan las cuidadoras a los menores en cuestión.

En el capítulo III, se presentan las justificaciones de la Investigación, lo que abarca la temática referida a la importancia de esta, la metodología basada en un enfoque cualitativo, y la práctica alusiva a quien o quienes pueden ayudar esta investigación.

En el capítulo IV, se presenta el Marco Referencial, en el cual se definen y entrelazan conceptos que tienen un orden e importancia, partiendo desde lo general a lo particular. Se hace mención a la importancia del rol de la familia, la labor y los objetivos de SENAME, el trabajo y rol de las cuidadoras, el aporte del equipo multidisciplinario, el concepto de necesidades educativas especiales, vulnerabilidad y pobreza multidimensional.

El Diseño Metodológico se presenta en el capítulo V y es en este capítulo que abordaremos de manera clara y detallada el enfoque cualitativo, de este modo integramos el marco contextual, el cual hace referencia a detallar las características generales del lugar de investigación.

Seguido del proceso de investigación, llegaremos a la recopilación de datos a través de una entrevista semi estructurada aplicada a cuatro trabajadores del hogar, la cual fue grabada y transcrita para su posterior análisis.

En el capítulo VI se presentan los resultados que emergen desde las cuatro entrevistas realizadas, en la que se desarrolló un profundo análisis de cada una de estas, definiendo posteriormente las Meta categorías y Categorías, de cada uno de los fragmentos extraídos de las diferentes respuestas que surgen de la realidad de los entrevistados.

Al finalizar la investigación se llevará a cabo un análisis, el cual se espera que los objetivos planteados sean atingentes y den respuesta a cada una de las necesidades que presenten los menores institucionalizados.

Capítulo I. Planteamiento del problema.

La gran cantidad de niños, jóvenes y adolescentes que residen en los distintos hogares institucionalizados del país han tenido que pasar por diferentes problemas que conllevan variadas dificultades en su desarrollo biopsicosocial.

Schulz (2015) señala que ineludiblemente la institucionalización dificulta el desarrollo integral de los niños y de esta forma, nos vamos encontrando con menores que presentan una importante dificultad en sus capacidades cognitivas, únicamente por la falta de estimulación, atención y oportunidades para desarrollar habilidades con las que seguramente cuentan, las cuales no han sido tratadas con el apoyo y la contención adecuada por aquellos que están al cuidado de los menores.

La familia juega un papel determinante en la educación de los niños y niñas. Es considerada como la principal institución educadora y también el lugar para instruir la sociabilidad de los individuos, ya que es el primer entorno en donde los niños y niñas se van desarrollando a diferentes niveles: social, afectivo, físico e intelectual. Por ello, dada su gran importancia, la influencia familiar está relacionada con el rendimiento escolar de los hijos (Claudia Romagnoli & Isidora Cortese 2016).

El término hogar es utilizado para denominar el lugar donde viven los seres humanos y está estrechamente relacionado con una sensación de seguridad, pertenencia, calma y amor que se les da a aquellas personas que se encuentran en esta dependencia. Por esta situación es que los lugares en los cuales se destinan a los niños, niñas y jóvenes (7 a 14 años) en situación de vulnerabilidad y abandonados del núcleo familiar, se llama "Hogar," porque es para plasmar de alguna manera la misma sensación de familiaridad y recrear el ambiente acogedor que resulta de la residencia que supieron alguna vez ocupar o al que anhelan ir algún día cuando sean adoptados. (Ucha, 2008)

En Chile el Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un "organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas, adolescentes y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial. Además, se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile.

Para cumplir con su labor, el Servicio cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 37% del presupuesto institucional, mientras que la red privada hace uso del 63% de este presupuesto." (SENAME, 2016)

Es esta organización la que se encarga de crear y poner en funcionamiento programas especializados que atiendan aquellos niños y jóvenes institucionalizados, cuyos derechos no han sido respetados, muchos de ellos vulnerados en todos los ámbitos, también aquellos que han cometido algún delito ante la justicia. La mayoría de ellos son enviados a los centros y programas del SENAME por los tribunales de justicia. (SENAME, 2016)

Hoy en día, el SENAME ha estado en cuestionamiento por la mayoría de los medios de comunicación como la televisión, radio y diarios, por medio de estos, se puede inferir que el centro no está brindando los apoyos necesarios a los niños y jóvenes institucionalizados, se han dado a conocer violaciones dentro del centro, maltratos físicos y psicológicos, drogadicción y agresiones. (Rivera, 2017)

Todo este problema de alta complejidad afecta mayoritariamente a los niños y adolescentes que presentan alguna necesidad educativa especial, ya sea por carencia afectiva, comportamiento u otro requisito pedagógico que afecte su diario vivir. Aquellos infantes que pasan por esta situación difícilmente tienen el apoyo de sus padres o familiares.

Las necesidades educativas especiales, que se va a denominar más adelante como (NEE), se refiere a “Aquel que precisa de ayudas y recursos adicionales, ya sean humanas, materiales o pedagógicas, para conducir sus procesos de desarrollo y aprendizaje, contribuyendo al logro de los fines de la educación, esto quiere decir que cualquier persona con diferentes edades y momentos de su educación, pueden necesitar que lo apoyen para tener éxito escolar.” (Educar Chile, 2012).

Para entender mejor a que se refiere el concepto vulnerabilidad, del cual se hace alusión más arriba, éste se puede definir como “La capacidad disminuida de una persona o grupos de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana; es un concepto relativo y dinámico, casi siempre se asocia con la pobreza, pero también son vulnerables las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión ante riesgos, traumas o presiones.” (Cruz Roja, 2018)

De acuerdo con la encuesta Casen del 2015, un 3.5% de la población se encuentra en una situación de pobreza extrema; es decir, tiene carencias graves en la satisfacción de necesidades básicas, y un 11.7% de los chilenos se encuentra en situación de pobreza. Cuando se amplía el concepto de pobreza a uno que abarca condiciones de educación, salud, seguridad social y vivienda “La llamada

pobreza multidimensional”, las cifras de pobreza alcanzan a cerca de una quinta parte de la población. (Ministerio de desarrollo social, 2016)

El apoyo de la familia, como ya se dijo, es de gran importancia en la vida de todos los niños, jóvenes y adolescentes, ya que con estos pueden sostenerse y cobijarse para lograr todas sus metas, comenzando desde la primera infancia, hasta las etapas posteriores. La familia en este sentido es la contención y una parte primordial de todo el amor que un ser humano necesita, pero cabe preguntarse, ¿Qué pasa con los niños, jóvenes y adolescentes residentes de los hogares institucionalizados?, ¿Quién brinda la contención y amor que todo ser humano necesita?, idealmente la institución debiera suplir las necesidades básicas primarias y secundarias, pero y ¿El rol de la familia donde lo encuentran?, ¿Dónde encuentran seguridad, protección y amor?, Cabe mencionar que en el hogar existen cuidadoras, que cumplen un rol de adulto presente para atender a los niños, niñas y jóvenes, sin embargo no sabemos si responden correctamente a estas interrogantes.

En consideración a lo anterior, teniendo en cuenta las necesidades educativas especiales y la importancia del apoyo de la familia o de quien o quienes ocupen su lugar en el rendimiento académico escolar de los niños, jóvenes y adolescentes institucionalizados, es que la presente investigación se concentra en conocer las acciones frente a las necesidades educativas especiales de éstos, los tipos de apoyos con los que cuenta el hogar de menores y constatar si aquellos apoyos son los apropiados o no para las intervenciones individuales correspondiente a cada estudiante con NEE.

Por lo anterior entonces, la pregunta de investigación que guía este estudio es la siguiente:

¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo el Hogar Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto, para abordar las Necesidades Educativas Especiales de los estudiantes institucionalizados cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años?

Capítulo II. Objetivos.

2.1 Objetivo General.

Describir las acciones que realiza la residencia mixta Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto para enfrentar las necesidades educativas especiales de los niños y niñas institucionalizados, cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años.

2.2 Objetivos Específicos.

- 1.-Identificar si el hogar nuestra Señora del Camino caracteriza a los niños, jóvenes y adolescentes con necesidades educativas especiales.
- 2.- Conocer las distintas miradas del personal en relación a las NEE.
3. Describir los apoyos emocionales, valóricos y educacionales que proporcionan las cuidadoras a los menores en cuestión.

Capítulo III. Justificación.

3.1 Justificación temática.

El tema de estudio es importante para dar a conocer la realidad que enfrentan los niños, niñas y jóvenes que presentan NEE en un Hogar de la Institución SENAME, ya que generalmente se habla de las NEE hacia las personas que acuden a un establecimiento ya sea diferencial o regular y que cuentan con el apoyo de la familia y de la comunidad, sin embargo, poco se sabe de la realidad de instituciones, es por ello que el estudio aborda esta problemática.

3.2 Justificación metodológica.

Esta investigación es de tipo cualitativa, ya que proporciona una metodología de investigación que permite comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que se encuentran en esta realidad (Taylor y Bogdan, 1984). Es por esta razón que debemos saber la situación de los niños, niñas y jóvenes institucionalizados, analizar las distintas miradas que presentan el director, las cuidadoras y la psicopedagoga sobre las NEE, mediante la observación directa y entrevistas semi-estructuradas.

Finalmente se debe conocer las ayudas que entregan cada uno de estos actores para enfrentar las NEE de los niños, niñas y jóvenes institucionalizados, ante las diferentes situaciones que se deben abordar dentro de esta institución.

3.3 Justificación práctica.

Esta investigación puede aportar en la vida de cada uno de las personas que quieran involucrarse en aquella realidad que presentan los niños, jóvenes y adolescentes institucionalizados en un Hogar del SENAME.

De esta forma se consigue aborda una crítica, que aporte en aquellas metodologías, herramientas y apoyos entregados a todos los jóvenes institucionalizados, que requieran de un grado más de contención en cada una de las áreas a afrontar a lo largo de este proceso.

Capítulo IV. Marco referencial.

En este capítulo se hacen referencia aquellos conceptos que están relacionados estrechamente con el tema a investigar.

En primer lugar conocer el rol de la familia, la importancia y el impacto que tiene para los miembros que la componen, especialmente en los menores y cómo estos aspectos influyen en la sociedad.

En segundo lugar se describe la institución SENAME y los aportes que brinda a los cuidados de los niños, jóvenes y adolescentes institucionalizados, su misión y los objetivos para abordar las diferentes necesidades.

En tercer lugar se mencionan las diferentes labores que realizan las cuidadoras que trabajan dentro de la institución, quienes cumplen un rol fundamental en esta investigación, ya que son quienes tienen una estrecha relación con los menores. Para continuar con el equipo multidisciplinario, encargados de trabajar en conjunto para favorecer la situación de cada uno de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes institucionalizados.

En cuarto lugar se describen las NEE, mencionando su origen, la clasificación de esta, el cómo se radica en Chile y la evolución del concepto.

En quinto lugar se menciona el concepto de vulnerabilidad, indicando los porcentajes arrojados por la encuesta Casen y finalmente el concepto de pobreza multidimensional, la cual abarca derechos primordiales y básicos todo ser humano, y que lamentablemente se encuentran vulnerados.

4.1 Rol de la familia

Sin importar cómo esté constituida la familia, es innegable, el importante papel que desempeña en la sociedad, especialmente como transmisora de normas, valores, cultura, entre otros.

No obstante, en la actualidad se hace más notoria la importancia de la familia como influencia en la vida de sus miembros; porque las normas, los valores, la cultura y las tradiciones que se transmiten de una generación a otra en la vida familiar son los que crean los lazos entre cada uno de los integrantes de la familia, y les enseña a vincularse con otros miembros de la sociedad.

Así también, la familia extendida (abuelos, tíos, primos) consolida las relaciones familiares y las complementa. Si por alguna razón a la familia nuclear le falta un miembro (padre o madre), de alguna manera la familia extendida provee de alguna de estas figuras a los otros miembros del grupo familiar.

Pero lo más importante de todo es que las experiencias y fortalezas o debilidades, carácter y valores se forjan en la familia y son las que perduran en la vida adulta de cada miembro. En ello radica la importancia de la parentela: formar adultos equilibrados, sanos y con buenas relaciones interpersonales.

Cuando un individuo nace, de la familia depende proveer no solo los cuidados primarios como alimento y casa, sino de amor, atención y respeto; principalmente, de un hogar en donde se pueda desarrollar íntegramente para que en el futuro sea un adulto feliz y útil a la sociedad. (Palacios, mayo 2011)

Sin embargo, no siempre se cumplen estas necesidades, ya que existen niños y niñas que no tienen una familia en quienes apoyarse, sufren abandono y vulnerabilidad, es por esto que llegan a los diferentes hogares de SENAME.

4.2 SENAME

El Servicio Nacional de Menores (SENAME), es un organismo gubernamental centralizado, el cual se encarga de la protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes entre los 14 a 18 años de edad.

Esta institución fue creada por el Decreto de Ley N° 2.465, el 10 de enero de 1979, el cual constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año.

Para cumplir con su labor ante los niños institucionalizados, esta institución cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas.

Su misión es contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a la responsabilización e inclusión social de jóvenes infractores de ley a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por SENAME y sus Organismos Colaboradores.

Objetivos Estratégicos Institucionales:

-Restituir y/o reparar los derechos de los niños/as y adolescentes vulnerados en sus derechos por medio de prestaciones de protección.

-Reinsertar socialmente a adolescentes imputados/as y/o condenados/as conforme a estándares definidos por la Ley 20.084.

-Promover los derechos y prevenir la vulneración de los mismos para niños/as y adolescentes.

-Supervisar tanto el cuidado de los niños/as y adolescentes atendidos en la oferta del servicio, como a su vez hacer uso eficiente de los recursos disponibles, a fin de mejorar la calidad de las prestaciones dando cumplimiento a los estándares establecidos por el servicio, en concordancia con mandatos legales aprobados por el Estado de Chile.

-Adecuar continuamente la oferta dedicada a la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as en sus derechos y la rehabilitación de adolescentes que han infringido la ley, a fin de adecuarlas a las políticas nacionales e internacionales sobre la materia y mandatos legales aprobados por el Estado de Chile, en conformidad a estándares de calidad. (SENAME, 2016)

Además SENAME, plantea los diferentes derechos que deben ser otorgados a todos los niños, niñas, jóvenes y adolescentes, relacionados a tener una familia, una identidad, a ser escuchados/as, a la protección, ser respetado/a, tener una vida digna y que su opinión sea tomada en cuenta. Estos derechos se construyen en base a que los menores logren tener una calidad de vida y un rol activo dentro de la sociedad, para que esto en cierta medida se pueda cumplir, existen aquellas personas llamadas "cuidadoras" que cumplen un rol fundamental, ya que cubren diferentes necesidades, apoyan y aportan en los diferentes procesos que convergen a los menores institucionalizados.

4.3 Trabajo de las cuidadoras

Se describe de manera minuciosa cada labor o función que cumplen las “cuidadoras” dentro del hogar:

- ✓ Acoger al/la niño/a o adolescente en su ingreso al centro.
- ✓ Efectuar contención emocional y física primaria en los distintos procesos llevados a cabo en el centro durante su permanencia.
- ✓ Participar en la elaboración y ejecución de la rutina diaria, a través del desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo y/o recreativo.
- ✓ Promover y motivar la participación de las los/as niños/as y jóvenes en las actividades del programa del centro.
- ✓ Desarrollar hábitos a través de la realización de actividades cotidianas: levantada, acostada, higiene, aspectos relacionales y de convivencia, comunicación, etc.
- ✓ Contribuir a través de su acción cotidiana al desarrollo de actos, rutinas, conductas, uso adecuado del lenguaje.
- ✓ Implementar talleres grupales de carácter recreativo y formativo.
- ✓ Observar y registrar las conductas de las/os niños/as y jóvenes con el propósito de retroalimentar el desarrollo.
- ✓ Participar en procesos disciplinarios relacionados con los/as niños/as y adolescentes.
- ✓ Atender a los/as niños/as y adolescentes y derivarlos acorde a sus requerimientos hacia profesionales que puedan brindar atenciones más específicas. (Bases de postulación 26 de febrero 2016 para proveer cargos en el servicio nacional de menores, 2016. Pág 17)

El trabajo que realizan las “cuidadoras” en el centro SENAME, no es una labor fácil, ya que los niños, niñas, jóvenes y adolescentes demandan tiempo, atención y una gran cantidad de energía, sin embargo es necesario tomar conciencia de que el cuidado de los menores es una tarea que requiere dedicación, calidad y afecto, puesto que esto marcará su desarrollo.

Cabe recordar que la labor que realizan las “cuidadoras” es un gran desafío y cada acción que se realiza es de gran importancia para la vida de cada niño, niña, joven y adolescente que transcurre por esta institución, puesto que no cumplen una labor enfocada únicamente en los cuidado básicos, si no que se transforman en fuentes de afecto, protección, cariño y en modelos de relaciones positivas.

En la labor de “cuidadora” se debe considerar, que dentro de los hogares existen una gran cantidad de recursos humanos y es por esto que trabajan en modalidades de turno (turnos de semana día, turnos de semana noche, turnos fin de semana día, turnos fin de semana noche). Para cada uno de los turnos descritos existen modalidades de atención diferenciada.

El trabajo de la cuidadora es primordial dentro de la Institución, porque son quienes brindan cuidados maternos y conviven día a día con los menores. Además del trabajo con los niños, niñas, jóvenes y adolescentes, se encargan de transmitir la información y realizar el trabajo en conjunto con el resto del equipo multidisciplinario.

4.3.1 Equipo Multidisciplinario: Director-Psicopedagoga-Cuidadoras

Es el recurso humano de intervención que debe estar conformado por un equipo, de profesionales, administrativos y cuidadoras. En la conformación del equipo de trabajo, resulta fundamental que esté orientadas cada una de sus funciones hacia el cumplimiento de los objetivos y resultados considerados para los procesos de intervención. El equipo debe estar correlacionado y que presente disposición para el trabajo colaborativo con niños/as y familias. Además es indispensable que este personal sea seleccionado en un proceso que permita asegurar su idoneidad y compromiso.

En términos generales, las personas seleccionadas para un cargo, deberán ser evaluadas psicológicamente, para asegurar competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones, acreditar experiencia, título profesional y/o técnico y con un manejo óptimo de las relaciones interpersonales. Las personas seleccionadas para un cargo, deberán acreditar logros curriculares, experiencia en la temática, especialmente Primera Infancia, y competencias para el trabajo en equipo. Será asimismo necesaria la presentación de certificado de antecedentes, como de su compatibilidad con exigencias de salud requeridas para el cargo. (Modalidad centros residenciales para protección lactantes y pre escolares con madres internas en comunidades terapéuticas, 2017. Pág. 14)

Todas aquellas intervenciones que realiza el equipo multidisciplinario, es para favorecer el desarrollo integral y el proceso de enseñanza-aprendizaje, reducir o eliminar las barreras que presenta cada menor que presente o no necesidades educativas especiales.

4.4 Necesidades Educativas Especiales

El concepto de NEE, nace desde Inglaterra con la elaboración del Informe Warnock (1981), para definir a aquellos alumnos que presentan unas dificultades de aprendizaje que hace necesario disponer de recursos educativos especiales para atenderlas, ya sean humanos, materiales o pedagógicos, para conducir su proceso de desarrollo y aprendizaje, y contribuir al logro de los fines de la educación. El departamento de educación y ciencia británica, encargó a un grupo de especialistas analizar la realidad de la educación especial de niños. Este informe tuvo influencia en España y en los años noventa, en Chile se comienza a utilizar este concepto. La NEE tienen un principio de normalización, que establece relaciones positivas e interpersonales entre todas las personas tengan o no alguna discapacidad. Esto es normalizar el entorno, reconociendo y aceptando que existen diferencias entre los niños, jóvenes y adultos.

En este concepto se distinguen dos tipos de NEE.

4.4.1 **NEE permanentes:** Estas son aquellas barreras para aprender y participar en todas las áreas de desarrollo, las experimentan durante toda su escolaridad como consecuencia de una discapacidad diagnosticada por un profesional competente y que demandan al sistema educacional la provisión de apoyos y recursos extraordinarios para asegurar el aprendizaje escolar. (Decreto 83, 2015. Pág. 15)

4.4.2 **NEE transitorias:** Son aquellas no permanentes que requieren los alumnos en algún momento de su vida escolar a consecuencia de un trastorno o discapacidad diagnosticada por un profesional competente y que necesitan de ayudas y apoyos extraordinarios para acceder o progresar en el currículum por un determinado periodo de escolarización. (Decreto 83, 2015. Pág. 16)

Atendiendo a las diferentes necesidades educativas, se pueden clasificar las siguientes tipologías de los estudiantes con NEE que se asocian a:

- Discapacidades físicas
- Psíquicas
- Sensoriales
- Sobredotación intelectual
- Graves trastornos del desarrollo

La educación especial partió en Chile el 27 de octubre de 1852 con la fundación de la primera escuela de sordomudos en Santiago, pero la masificación de las escuelas especiales para niños con problemas de aprendizaje severos llega casi un siglo más tarde, en los 60. En 1980 se establece una subvención para fomentar la creación de escuelas especiales. A inicios de los noventa empieza a cambiar la mirada: la reforma educacional apunta a integrar a los alumnos con capacidades distintas en colegios regulares. Dado que los estudiantes requieren más cuidados, les asigna una subvención por cada uno de ellos. (Pérez C. La tercera, 2014)

En el año 2003 se inicia un trabajo para repensar la Educación Especial en Chile, lo que dio origen en el año 2005 al documento sobre la Nueva Política Nacional de Educación Especial que definió abordar las siguientes temáticas: ampliar el acceso a la educación regular de estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE), revisar aspectos curriculares, fortalecer la integración en las escuelas, aumentar el financiamiento y potenciar la participación de los actores escolares.

Hoy en día existen políticas en Chile en donde se crean decretos sobre los derechos de las personas en situación de discapacidad, ya que años anteriores, las personas con discapacidad no tenían derecho a una educación de calidad, salud y trabajo. En consecuencia, las personas en situación de discapacidad no tenían las condiciones óptimas afectando notablemente su calidad de vida. Se luchó por años para reivindicar aquello, resultando que el Gobierno de Chile implementara políticas para aquellas personas en situación de discapacidad y obtener los mismos derechos de todos.

La Ley N° 20.422 contempla, en cuanto a edificaciones, trabajo, educación y otros, para la inclusión social de las personas con discapacidad.

El deber del Estado en materia de Inclusión de las personas con discapacidad son las siguientes:

- Promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida.
- Promover la autonomía personal de las personas con discapacidad en situación de dependencia.
- Proporcionar información pública, permanente y actualizada sobre los planes conducentes a la prevención de discapacidades.
- Fomentar la rehabilitación en base comunitaria, así como la creación de centros públicos o privados de prevención y rehabilitación. (Ley 20.422 , 2018)

Además de las diferentes NEE que existen producto de alteraciones biológicas, por otro lado también concurren otras causas que son producto de situaciones sociales que pueden afectar tanto en lo cognitivo, psicológico, emocional y social. La de privación sociocultural es una de ellas, la cual en la mayoría de los casos se genera en base a problemas económicos y que sitúan a los menores y a las familias en una situación de vulnerabilidad.

4.5 Vulnerabilidad

La vulnerabilidad pretende ser una llamada de atención sobre aquellas situaciones que posicionan al niño y al adolescente en una situación de riesgo y descuido por falta de los adultos. Pasando por uno o varios de los siguientes problemas: explotación, abandonado, maltrato, olvido, menospreciado, manipulado, excluido, utilizado, intimidado, golpeado, pisoteado, ignorado, desamparado, perseguido, ultrajado, violado, despreciado, amenazado, malherido e incluso asesinado. (Lloret & Olmos & bravo, 2010, vulnerabilidad infantil)

Dada la persistencia de la pobreza en el país, el rebrote que ha tenido con el proceso migratorio y la precariedad de sectores que la han superado hace poco, pero viven sometidos al riesgo de regresar a ella, justifica plenamente la importancia del Mapa de la Vulnerabilidad que impulsa el Ministerio de Desarrollo Social.

De acuerdo con la encuesta Casen del 2015, un 3,5% de la población se encuentra en una situación de pobreza extrema; es decir, tiene carencias graves en la satisfacción de necesidades básicas, y un 11,7% de los chilenos se encuentra en situación de pobreza. Cuando se amplía el concepto de pobreza a uno que abarca condiciones de educación, salud, seguridad social y vivienda -la llamada pobreza multidimensional-, las cifras de pobreza alcanzan a cerca de una quinta parte de la población. (El Mercurio, 2018)

Por tanto, el contexto de vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de persona que hace frente y resiste a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana. (Vulnerables, 2017)

La vulnerabilidad es una situación que afecta a un alto porcentaje de la población Chilena, a continuación se da a conocer el concepto de pobreza multidimensional, el cual abarca múltiples aspectos de la vida de una persona, inclusive afectando el ámbito educativo, la cual es parte importante de nuestra investigación.

4.6 Pobreza Multidimensional

Una definición de Pobreza Multidimensional de la Fundación Trascender (2016) es un concepto más allá de la falta de ingresos para la satisfacción de necesidades, sino más bien como personas que sufren carencias en las siguientes dimensiones: educación, salud, trabajo, seguridad social, vivienda y nivel de vida en general.

Esta definición permite abordar el concepto desde las diferentes aristas que componen la condición de pobreza y, por ende, de vulnerabilidad de las personas, así como también hace aumentar de forma notoria la cantidad de personas consideradas. Según el mismo PNUD, en el Informe sobre Desarrollo Humano de 2015 se presentan estimaciones para 101 países en desarrollo que, en total, suman 5.000 millones de personas (el 75% de la población mundial), de los cuales un 29% (1500 millones) vivió en situación de pobreza multidimensional entre 2005 y 2014.

El índice de Pobreza Multidimensional, que mide esta nueva definición en la población, da cuenta de un grupo de necesidades básicas no cubiertas en un mismo hogar. Se habla de que mide la “pobreza severa” en cuanto a que refleja aquella pobreza donde se observan varias carencias en un mismo conjunto, pero se diferencia de la denominada pobreza “extrema” (término acuñado por el Banco Mundial), que representa a quienes viven con menos de USD 1.90 al día (según la paridad del poder adquisitivo en dólares de 2011).

Según el PNUD, se considera que una persona es multidimensionalmente pobre cuando su hogar tiene carencias en una tercera parte o más de los indicadores que se ponderan en este análisis, y en pobreza multidimensionalmente “severa” si sufre carencias en al menos la mitad de estos mismos indicadores (Gerlach V, 2018)

Capítulo V. Diseño metodológico.

5.1 Enfoque Cualitativo y tipo de diseño de la investigación.

La presente investigación es de carácter cualitativa, centrada en el análisis de lo que sucede en el “Hogar Nuestra Señora del Camino”, a través de una recogida de información basada en la observación, discursos, respuestas abiertas, entre otras. Los autores Blasco y Pérez, señalan que la investigación cualitativa es el estudio de la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (Eumed.net, 2012).

El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de investigación (Metodología de la investigación, Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio, 6ta edición, página 40).

Al ser una investigación cualitativa, se recolectan los datos a través de variados instrumentos, tales como, entrevistas semi-estructuras, imágenes, observaciones directas, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. Dentro de este enfoque se aplica la lógica inductiva, que va desde los ámbitos más generales a los más particulares.

5.1.1 Enfoque del estudio.

La presente investigación, se realizará a través de un estudio de caso cualitativo, el cual tiene como objetivo abordar de forma intensiva una unidad, considerando que (Stake, 1994, pág. 17) indica que: “El estudio de caso es de carácter único, debido a que abarca la complejidad de un caso particular y se puede referir a un estudio cuando existe un interés especial”.

Es por esta razón que nuestra investigación está centrada netamente en un tema desconocido para la sociedad, pero a la vez muy hablado. Por otra parte debemos dejar en claro que no es común encontrar investigaciones cualitativas que traten temas relacionados con estas características, ya que dentro de aquellos hogares institucionalizados existen niños con necesidades educativas especiales, estén sean transitorias o permanentes.

5.2 Marco contextual

El espacio físico en el que se presenta el Hogar Nuestra Señora del Camino, se divide en dos residencias una la cual es de varones y la otra de mujeres, se encuentra dentro de un recinto privado el cual consta de 4 colegios, una parroquia y una casa central en donde se encuentran todas las autoridades del recinto.

El hogar presenta un nivel sociocultural medio, por lo que existen recursos económicos para que cada uno de los niños, jóvenes y adolescentes puedan vivir sin ninguna necesidad básica necesaria.

El espacio físico del lugar en investigación cuenta con tres espacios principales, los cuales se encuentran divididos por casonas para: mujeres, hombres y niños, teniendo éstas lo básico para las acciones de la vida diaria.

La respectiva descripción del espacio físico del lugar de investigación, fue observada y comprobada, al asistir al hogar. Los espacios físicos de los diferentes sectores, se encontraban en buen estado y pensados en resguardar la seguridad de los estudiantes, sin embargo, se realizaron indagaciones y existen documentos que arrojan de manera general, diferentes aristas deficientes en cuanto a la falta de orden y limpieza, calidad de vida de los estudiantes, entre otras.

Dieciséis residencias del SENAME fueron calificadas con "alta criticidad" por el Ministerio de Justicia, en una evaluación a 83 centros de siete regiones distintas.

Desde el 1 de junio al 1 de julio de 2016, profesionales de la cartera de Estado y del SENAME visitaron los once Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (Cread) -que dependen del Estado- y 72 residencias administradas por organismos colaboradores del SENAME (Ocas). En total, existen 285 residencias en el país.

Toda la evaluación consta en un informe que se realizó en el marco del denominado Plan Protege. Esta iniciativa tiene cinco ámbitos de acción, que son la transferencia de programas, salud, trabajo con funcionarios, plan de desintegración de menores, y supervisión.

Justamente, este informe revisa este último aspecto.

Para realizar la evaluación se elaboró un instrumento que tomaba cinco aspectos de los centros: los recursos humanos, el área salud, si se aplican los protocolos, calidad de vida (que los recintos posean las condiciones mínimas para que los menores vivan), y si se acatan las circulares sobre si ocurre un hecho de maltrato (Diario Emol, 2016).

Finalmente, esta investigación se llevó a cabo gracias a los siguientes participantes: Las cuidadoras, director y psicopedagoga del hogar “Nuestra Señora Del Camino”.

Los estudiantes que se observaron tienen necesidades importantes tales como emocionales, afectivas y conductuales, la mayoría ha pasado por vulneración de derechos, teniendo historias de vida muy crudas para su corta edad.

Las cuidadoras de los niños y niñas son mujeres mayores de 18 hasta 50 años de edad, los requisitos para optar a este trabajo son: Enseñanza media completa, experiencia directa en el trato con niños, niñas y jóvenes, manejo e intervención en crisis y conocimiento en trabajo comunitario. (SENAME, 2016).

En el equipo multidisciplinario está compuesto por profesionales de ambos sexos entre las edades de 25 y 55 años, psicólogos, fonoaudiólogos, trabajadores sociales, educadoras diferenciales, asistentes de la educación. (SENAME, 2016)

5.3 Estrategias e instrumentos de recolección de información.

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información necesaria para esta investigación son los siguientes:

- Entrevista semi-estructurada: “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Sampieri, 2014, 6ta edición. Pág 403). Es por esta razón que se logra identificar aquellas experiencias por parte de los profesionales que trabajan en la institución, lo que permite recolectar los datos necesarios para llevar a cabo nuestra investigación y así también conocer situaciones puntuales en forma detallada, respecto a los procedimientos que se llevan a cabo para una mejor comprensión de situación en la que viven los infantes y la juventud que ahí reside.
- Observación directa de los participantes: También se lleva a cabo una observación directa al momento de las entrevistas, respecto a la situación en la que viven los jóvenes, el trato que se les entrega y las herramientas necesaria para abordar de manera más clara y general todas aquellas necesidades que estos abordan respecto a las NEE.

Y finalmente esta investigación se recopila la información pertinente y necesaria mediante entrevistas al director, psicóloga y cuidadoras. También se realizan observaciones directas de los estudiantes en sus actividades diarias y del espacio físico del Hogar.

La finalidad de las entrevistas y las observaciones directas, es para saber las funciones que cumplen los encargados de los niños y jóvenes, la visión del Hogar frente a las Necesidades Educativa de los estudiantes residentes y cuál es la acción que realizan para enfrentar estas Necesidades.

Capítulo VI. Presentación de los resultados

6.1 Análisis y resultados.

El análisis de los datos de esta investigación fue la realización de entrevistas a cuatro trabajadores: Director (D), Psicopedagoga (P), Cuidadora 1 (C1), Cuidadora 2 (C2) del “Hogar Nuestra Señora Del Camino”, perteneciente a SENAME.

En las entrevistas se logra evidenciar como abordan las necesidades educativas especiales, cuales son las contenciones emocionales, valóricas, educacionales y cuáles son las distintas miradas de los diferentes departamentos que componen el hogar.

Los datos obtenidos son a través de la recolección de entrevistas semi-estructuradas y la unidad de análisis de libre flujo lo cual implica que las unidades no poseen un tamaño equivalente. Se selecciona el segmento hasta que se encuentra un significado y así algunos segmentos pueden tener cinco líneas, diez líneas etc. (Hernández Sampieri, Fernández, Baptista 2010. Pág 449), dando por resultado meta categorías y categorías.

La pregunta que se formuló para esta investigación y que se trató de responder es ¿Cuáles son las acciones que lleva a cabo el hogar nuestra señora del camino en post de las necesidades educativas especiales de los estudiantes institucionalizados cuyas edades fluctúan entre los 7 y 15 años?

6.2 Sistema de categorías para el Análisis de los Datos.

De esta forma, la reducción de la información quedo de la siguiente manera:

METACATEGORÍA	CATEGORÍAS
Categorización de las necesidades educativas especiales	Necesidades educativas especiales dentro del hogar
	Escuela especial
Conocimiento y apoyo del personal	Conducta niños y jóvenes institucionalizados
	Información Institucional
	Apoyo profesional
	Apoyo diferenciado
Apoyo emocional y valórico	Contención emocional
	Recibimiento de las educadoras a los niños y jóvenes institucionalizados
	Valores
	Rol de las cuidadoras dentro del hogar
	Rutina de los niños y jóvenes institucionalizados
	Conocimiento, historia de vida
	Prejuicio del entorno

6.2.1 Definición de Meta categorías:

Las cuales son extraídas desde las categorías de la presente investigación.

- **Categorización de las Necesidades Educativas Especiales:** Conocer y definir las necesidades educativas especiales
- **Conocimiento y apoyo del personal:** Herramientas con las que cuenta el personal y la entrega de esta, hacia las diferentes NEE
- **Apoyo emocional y valórico:** Soporte entregado por los adultos

6.2.2 Definición de Categorías

Se realiza una descripción de cada categoría de esta investigación.

- **(N.E.E.H) Necesidades Educativas Especiales dentro del hogar:** Ayudas y recursos especiales que se proporcionan a determinados estudiantes que por diferentes causas enfrentan barreras para su proceso de aprendizaje y participación que enfrentan los estudiantes institucionalizados
- **(E.E) Escuela Especial:** Destinado a alumnos con necesidades educativas especiales intelectuales, psíquicas, físicas o sensoriales
- **(C.N.J.I) Conducta niños y jóvenes institucionalizados:** Manera de comportarse en una situación determinada o en general
- **(I.I): información Institucional:** Información entregada por personal que trabaja en una institución
- **(A.P) Apoyo profesional:** Personas que acompañan y apoyan procesos físicos, emocionales, materiales, simbólicos

- **(A.D) Apoyo Diferenciado:** Apoyos que prestan los diferentes trabajadores en función de mejorar y ayudar en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los menores
- **(C.E) Contención Emocional:** Procedimiento que se usa para sostener las emociones a través del acompañamiento, ofreciendo vías para la expresión
- **(RCNJ) Recibimiento de las cuidadoras hacia los niños y jóvenes institucionalizados:** Acogida que se hace a los niños y jóvenes recién incorporados al Hogar
- **(V.S) Valores:** Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas
- **(RCH) Rol de las cuidadoras dentro del Hogar:** Funciones que desempeñan las cuidadoras dentro del Hogar con los niños institucionalizados
- **(RNJI) Rutina de los niños y jóvenes institucionalizados:** Costumbre o hábito adquirido de hacer algo de un modo determinado y constante
- **(CHV) Conocimiento historia de vida:** Conocimiento anterior de los niños y jóvenes institucionalizados
- **(P.D.E) Prejuicio del entorno:** El prejuicio es la acción y efecto de prejuzgar (juzgar las cosas sin tener conocimiento o antes del tiempo oportuno). Un prejuicio, por lo tanto, es una opinión previa acerca de algo que se conoce poco o mal.

6.3.- Análisis de las categorías

1. Categorización de las Necesidades Educativas Especiales

1.1. Necesidades Educativas Especiales dentro del hogar

Director: Muchas veces por de privación sociocultural

D: “Tenemos un chico que nos llegó este hace poco un par de meses que es sordo mudo y nos ha dado bastante eh digamos un desafío bastante grande”

D: “Por ejemplo, hay chicos que tienen necesidad como los que vienen llegando por ejemplo para nivelarlos muy transitorias...”

D: “Con déficit atencional que de repente no están bien diagnosticados”

El entrevistado comenta que en el hogar si existen necesidades educativas especiales, las cuales se pueden diferenciar de transitorias y permanentes, mencionando que en ocasiones se debe a deprivación sociocultural, mantiene manejo de las necesidades educativas especiales, ya que habla en la entrevista con un lenguaje técnico especializado.

1.2. Escuela Especial

D: “Tenemos 4 niños en escuela especial”

Cuidadora 2: “...están en los colegios con los programas PIE”

D: “Otros más permanentes los que están en escuela especial, sordomudos”

Este relato da cuenta de que efectivamente ciertos niños asisten a escuelas especiales y con programa de integración, dándoles respuesta a sus diferentes necesidades educativas especiales, tomando en cuenta cada característica de los niños y jóvenes del hogar, respetando lo que necesitan.

2. Conocimiento y apoyo del personal

2.1. Conducta niños y jóvenes institucionalizados

D: “Bueno el comportamiento de ellos normalmente e es bastante demandante, ellos muchas veces no, uno debe tener mucho cuidado en que les ofrece porque ellos inmediatamente vienen al otro día, y al otro día, y al otro día, y donde te ven te están exigiendo lo que tú le exigiste...”

Psicopedagoga: “Ya mira...aquí...emmm...lo positivo...las chiquillas como están ins...institucionalizadas...al final...(sonrisa)...emmm...ellas logran...adaptarse a una rutina...fácilmente, ellas saben que hay que...estudiar, saben que hay que tomar once, saben que hay que...llevar la ropa...a la lavandería...como que son muy estructuradas...”

Cuidadora 1: “En verdad nosotros actuamos depende de la niña que... esté haciéndolo. Por ejemplo, hay una que hace eh... crisis, pero es, es como que se borra, entonces como pena que ella tiene y la saca de repente de forma agresiva, entonces nosotras tenemos que tratar de sacarla de esa... de esa situación, pero no... eh... no yendo como, como enfrentarla”

Los entrevistados señalan que las conductas de los niños y jóvenes demandan y exigen atención frecuente por parte del personal, y en respuesta, estos saben cómo manejar diferentes situaciones.

2.2. información Institucional

D: “Mira como documento lo que hay, que cada psicopedagoga debe tener digamos un registro a todo nivel, no tan solo con las NEE si no que todos los niños”

D: “Deben subir a senainfo las situaciones de ellos, entonces es una práctica que no solo a los chicos con NEE, sino que, a todos, es un registro bien a cavado de ellos, en que están, si van a pasar, si no, cuales son los nudos, las dificultades que se presentan y como ayudarlos y eso”

P: “Eh, tenemos dos turnos de nueve a seis y de doce a nueve.... Una semana....”

En los relatos se da a conocer que existen documentos formales, en los que se registran información relevante para las diferentes situaciones que se presentan dentro del hogar.

2.3. Apoyo profesional

D: “Bueno el apoyo esta dado normalmente con las educadoras, por las psicopedagogas, por voluntarios que muchas veces vienen y están viniendo, por los profesionales también eh y desde dirección también, la mejor disposición con ellos”

D: “Hay bueno la psicopedagoga tiene la misión de ver eh lo las adecuado para el chico, si tiene si es un colegio eh digamos cualquier colegio que pueda ingresar, le buscamos el mejor colegio”

El entrevistador comenta que el apoyo principal es de las cuidadoras y psicopedagoga de las casas donde ellos duermen, la psicopedagoga cumple el rol de apoderado, y la cuidadora desde una mirada más maternal

2.4. Apoyo Diferenciado

D: “Lo que se está haciendo que se debe plantear un objetivo a cada uno de ellos y eso lo plantea la dupla psicosocial entonces hay uno se va enterando digamos de lo que vamos trabajando nosotros”

P: “Uno...parte de mi rol es hacer redes en los colegios, para que estas niñas ingresen ojalas...a proyecto de integración y reciban apoyos necesarios...”

C1: “Yo trato de que sea igual con todas, pero por ejemplo el proceso de explicarles algo ya es distinto porque se tienen que ocupar otras metodologías porque no entienden de la misma manera...”

Los entrevistados señalan los diferentes apoyos que entregan como profesionales a los menores y como estos ayudan al proceso de enseñanza-aprendizaje.

3. Apoyo emocional y valórico

3.1. Contención Emocional

D: “Acogerlo, acompañarlo, contenerlo y ahí si es varón las tías de la casa masculina, la psicopedagoga de esa casa, la coordinadora de tías también, yo y los profesionales que se asignan al caso todos, tratamos de contenerlo y acompañarlo, hacerle un regalito un presente y digamos tenerlo, hay algunos que se quieren fugar, entonces hay que contenerlo y mantenerlo y acompañarlo, la mayoría después de un rato ya camina, pero es doloroso no es fácil”

C1:” Es contención.... Educar, formar... pero más contención porque en verdad lo que más necesitan ahí”

C1: “Tratando de no hacer preguntas, pero estando al lado de ellas”

Los relatos señalan los diferentes procedimientos que utilizan para realizar una adecuada contención a los menores y hacerles saber que cuentan con su apoyo.

3.2. Recibimiento de las cuidadoras hacia los niños y jóvenes institucionalizados

D: “Con harto cariño, porque llegan, pero mal, porque siempre llegan con carabintero”

C2: “...Tratas de contenerlo a ello, se despide de la mamá y lo único que uno hace es tomar al niño, contenerlo, sacarlo y darle agüita, mostrarle la casa los niños, he empezar a decirle que se lo tomen como unas vacaciones de verano, una escuela de verano y lloran y lloran”

Se describen las acciones que realizan las cuidadoras cuando llegan menores por primera vez en el hogar, las diferentes reacciones que estos tienen durante y posteriormente al ingreso.

3.3. Valores

D: “La solidaridad, el respeto, la trascendencia, la empatía ponerse en el lugar de otro, la prudencia, saber esperar, el poder tener un sentido de escucha, un sentido de acompañar, de darles mucho tiempo, eso”

D: “Bueno los valores que uno le inculca tienen que ver con una antropología cristiana, ósea de ahí parte todo, es una creencia en Dios, una creencia en Jesucristo, en la Virgen María...”

En los relatos, se indican que los diferentes valores que se les otorgan a los menores tienen una base religiosa, ya que se consideran esto como para el crecimiento personal.

3.4. Rol de las cuidadoras dentro del Hogar

C2: “...Todo el día están conteniendo a los niños, todo el día hablar, hablar, hablar”

C2: “...En la Residencia somos como las mamás que estamos aquí adentro”

C1: Que eso depende porque hay veces que nosotras nos dividimos a las niñas, somos cuatro tías y cada niña, o sea, cada tía tiene un...un grupo de niñas

Las cuidadoras explican de forma general cual es el rol que cumplen con cada uno de los niños y niñas con los que ellos están diariamente.

3.5. Rutina de los niños y jóvenes institucionalizados

C2: “Acá la rutina diaria es dedicarse a sus cuidados personales por ejemplo que se duchen que tomen desayuno, que almuercen, que hagan sus tareas”

C1: “Cuando entro a las nueve, en la mañana se le da desayuno a las que están acá porque por ejemplo la, hay una niña que no va al colegio, que va a dar exámenes libres, se le da desayuno, después ella tiene que cumplir un deber en la casa eh... “

C1: “En realidad como que nuestra rutina empieza a las tres y media con las niñas porque a esa hora salen todas del colegio. Llegan, toman once, se hace hora de estudio y después tienen tiempo libre”

Se describen las diferentes rutinas que realizan las cuidadoras junto a los menores, relatando detalladamente como estas se realizan

3.6. Conocimiento historia de vida

C2: “No, no, los diagnostico nosotras... no lo manejamos de ningún niño, uno de lo que sabe ponte cosas que ellos te van contando”

P: “Entonces...por eso como...uno...siempre tiene que estar...en...constante conocimiento de que están pasando las chiquillas...porque están acá y así uno va armando un poco...y comprendiendo su conducta”

C1: “Sí, porque ellas van contando lo que... a medida que ellas se van sintiendo preparadas entonces no es la idea preguntar ¿cómo están?, si necesitan cosas... pero no, no más allá”

En los relatos las entrevistadas señalan que no tienen acceso a los diferentes diagnósticos e historiales de los menores, por ende, las historias de vida de los niños y jóvenes las conocen a través de los relatos de ellos mismo, a medida que generan un lazo de confianza con los diferentes adultos.

3.7. Prejuicio del entorno

C1: Porque ellas piensan que como están en Hogar, todo va ser distinto para ellas, porque siempre las van a tratar como...

C1: Claro, y no es así po' entonces ellas tienen que estar preparadas que cuando estén afuera si les van a decir que no, la gente no les va a decir, tú eres de Hogar, entonces... tengo que tratar de forma especial

La entrevistada comenta que en ocasiones las niñas, jóvenes y adolescentes del hogar piensan que ellas son distintas, por el hecho de estar en aquella residencia.

Conclusión

Conclusión parcial

Objetivo 1: Las entrevistas analizadas concluyen, que dentro del Hogar existen niños(as), jóvenes y adolescentes que presentan NEE, generalmente esto a causa de privación sociocultural, de esta manera nos encontramos con un alto porcentaje de menores que presentan NEE de carácter transitorio, y además existe un bajo porcentaje de niños y jóvenes que presentan NEE permanentes.

Cada niño(a), joven y adolescente institucionalizado tiene su diagnóstico, dependiendo de esto cada uno(a) es derivado a escuelas regulares, escuelas con proyecto de integración o a escuelas especiales, rescatando así la labor que cumple SENAME respecto a la educación y la inclusión social.

Objetivo 2: Las diferentes miradas que exhiben los entrevistados para llevar a cabo las necesidades educativas especiales de los niños, jóvenes y adolescentes, es minimizar al máximo las barreras que presenta cada uno de estos menores, dando un apoyo continuo en las conductas que presentan, encontrándose con apoyos de diferentes profesionales tales como psicopedagoga, cuidadoras y psicóloga, quienes brindan un continuo sustento para cada uno de los niños, niñas jóvenes y adolescentes que residen en aquella institución.

Objetivo 3: De esta manera se puede destacar que existen variados apoyos de los profesionales especializados hacia los niños(as) y jóvenes que presentan Necesidades dentro de la institución, logrando los objetivos planteados durante cada año, por cada uno de los menores.

Finalmente, debemos dar cuenta que en el desarrollo de la investigación se logró conocer que todos los profesionales que trabajan dentro del Hogar están constantemente conteniendo y acompañando a los niños(as) y jóvenes, ya que muchos de ellos intentan fugarse del Hogar, la gran mayoría presentan conductas de carácter opositor donde frecuentemente están agrediendo verbalmente y físicamente a otros compañeros(as). Por estas consecuencias, el personal realiza continuamente capacitaciones para poder enfrentar de manera adecuada aquellas conductas y crisis emocionales que se presentan en los niños(as) y jóvenes.

La entrega de valores y de contención es primordial dentro del Hogar, ya que cuando recién ingresan al Hogar los niños(as) y jóvenes, vienen con carabineros y mal emocionalmente. El personal que

trabaja dentro del Hogar, lo que espera en que cada niño(a), joven y adolescente tenga una reinserción laboral a futuro otorgándoles valores cristianos.

Conclusión general:

Durante el desarrollo de esta investigación se logró llevar a cabo de manera ardua y efectiva aquellas descripciones, respecto a las acciones que realiza la residencia mixta Nuestra Señora del Camino de la comuna de Puente Alto, para enfrentar las necesidades educativas especiales de cada uno de los menores presentes en esta institución. Esta afectividad se adquirió a través de diferentes entrevistas realizadas y gracias a una investigación constante y analizada por cada una de las participantes.

Recomendaciones.

Contratación de más profesionales en el área de educación para que los niños(as), jóvenes y adolescentes puedan tener una enseñanza aprendizaje más individualizado, obteniendo así aprendizajes significativos en cada uno(a)

Dotar de mayor capacitación a las cuidadoras sobre las Necesidades Educativas Especiales, ya que ellas son las que están constantemente con cada niño(a), joven y adolescente, para así brindar los apoyos diferenciados y acordes a cada necesidad.

Entregar más recursos materiales para las actividades escolares y estimulación de cada niño(a), joven y adolescente que lo requiera.

Glosario.

- Abandono** : Es el acto y la consecuencia de abandonar, puede aludir a dejar algo o alguien, alejarse o descuidarlo
- Adopción** : Recibir como hijo al que no es biológicamente, con el cumplimiento de diversos requisitos y obligaciones que establece la ley
- Apoyo** : Protección, auxilio o favor
- Aprendizaje** : Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes
- Atención** : Acto que muestra que está atento al bien estar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien
- Barreras** :
- Carencia** : Falta de alguna cosa
- Contención** : Acción de contener y contenerse
- De privación socio cultural** : Se trata de la ausencia de estimulación en el desarrollo humano y, por ende, de una potencial causante de trastornos en la evolución de la personalidad, el aprendizaje y la socialización
- Derechos** : Hace referencia a las libertades, reivindicaciones y facultades propias de cada individuo por el solo hecho de pertenecer a la raza humana
- Educación** : Proceso de socialización de los individuos
- Equipo multidisciplinario** : Es el recurso humano de intervención que debe ser conformado por un equipo de profesionales y administrativos
- Estimulación** : Técnicas para el desarrollo de las capacidades y habilidades de los niños
- Familia** : Grupo de personas formado por una pareja que conviven y tienen un proyecto de vida en común
- Hogar** : Ambiente familiar que se desarrolla en la vivienda habitual

- Intervención** : Dirigir los asuntos que corresponden a otra persona o entidad
- NEE** : Personas que presentan dificultades de aprendizaje que hacen necesario disponer de recursos educativos especiales para atenderlas para conducir sus procesos de desarrollo y aprendizaje
- Pobreza** : Escaseo o carencia de los necesario para vivir
- Protección** : Acción de proteger o impedir que una persona reciba daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca
- Rendimiento** : Evaluación de conocimiento adquirido en el ámbito escolar y universitario
- Residencia** : Casa donde residen personas de ocupación similar, sujeta a unas normas de convivencia
- SENAME** : Organismo gubernamental centralizado el cual se encarga de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, jóvenes entre 0 a 18 años
- Vulnerabilidad** : llamada de atención sobre aquellas situaciones que posicionan al niño y al adolescente en una situación de riesgo y descuido por falta de los adultos

Bibliografía.

Carranza S (2017). La Disfunción Familiar y su influencia en el rendimiento académico. Monografía previa a la obtención del Título de Licenciada en Orientación Familiar. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27600/3/Monograf%C3%ADa.pdf>

Casen (2016). Metodología de medición de pobreza multidimensional con entorno y redes. Ministerio de Desarrollo social. Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Metodologia_de_Medicion_de_Pobreza_Multidimensional.pdf

Cruz roja (2018). ¿Qué es la vulnerabilidad. Federación internacional de sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Recuperado de <http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>

Decreto 83 (2015). Diversificación de la enseñanza. Decreto 83. Recuperado de <http://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/Decreto-83-2015.pdf>

EducarChile (2012). Las necesidades educativas especiales. Educarchile. Recuperado de <http://m.educarchile.cl/portal/mobile/articulo.xhtml?id=210659>

El mercurio (2018). Mapa de la vulnerabilidad en Chile. EL mercurio. Recuperado de <http://www.elmercurio.com/blogs/2018/04/12/59430/Mapa-de-la-Vulnerabilidad-en-Chile.aspx>

Emol (2018). Dieciséis residencias del SENAME son calificadas por el gobierno como altamente críticas. Obtenido de <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2017/02/06/843555/Dieciseis-residencias-del-Sename-son-calificadas-por-el-Gobierno-como-altamente-criticas.html>

Eumed. Net (2012). Enfoque cualitativo. Eumed.net. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Gerlach V. (2011). ¿Qué es pobreza multidimensional?. Fundación trascender. Recuperado de <http://www.fundaciontrascender.cl/blog/opinion/que-es-pobreza-multidimensional/>

Ley 20.422 (2018). Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Biblioteca del congreso nacional. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

Lloret, Olmos & Bravo (2010). Vulnerabilidad infantil: Un enfoque multidisciplinar. Ediciones Diaz de Santos. Recuperado de <http://www.editdiazdesantos.com/libros/rodes-lloret-fernando-vulnerabilidad-infantil-un-enfoque-multidisciplinar-L03009500101.html>

Ochoa S (2017). La Disfunción Familiar y su influencia en el rendimiento académico (Monografía previa a la obtención del Título de Licenciada en Orientación Familiar). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27600/3/Monograf%C3%ADa.pdf>

Palacios M (2011). El rol de la familia. Color abc. Recuperado de <http://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar/el-rol-de-la-familia-262156.html>

Pérez C (2014). El difícil camino de la inclusión. La tercera. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/el-dificil-camino-de-la-inclusion/>

Rivera v (2017). Sename: el 42% de los sumarios pendientes por maltrato son de 2014 y 2015. La tercera. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/sename-42-los-sumarios-pendientes-maltrato-2014-2015/>

Romagnoli & Cortese (2016). ¿Cómo la familia influye en el aprendizaje y rendimiento escolar?, Valoras UC. Recuperado de <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/familias/ApoyoAlAprendizajeEnLaComunidad/Fichas/Como-la-familia-influye-en-el-aprendizaje-y-rendimiento.pdf>

Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta Edición*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Schulz M^a (2015). Niños institucionalizados, ¿niños olvidados?, El quinto poder. Recuperado de <https://www.elquintopoder.cl/sociedad/ninos-institucionalizados-ninos-olvidados/>

SENAME (2016). Bases de postulación 26 de febrero 2016 para proveer cargos en el servicio nacional de menores, pág. 17. Recuperado de http://www.sename.cl/provisiones/PSE_15_BASES_26-02-2016.pdf

SENAME (2016). Misión y objetivos. Recuperado de <http://www.sename.cl/web/mision-objetivos/>

SENAME (2016). Modalidad centros residenciales para protección lactantes y pre escolares con madres internas en comunidades terapéuticas, Pág. 14. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/otros/proteccion/lineamientos/lineamientosr_residencias_drogas.pdf

SENAME (2016). Nuestra institución. Recuperado de <http://www.sename.cl/web/nuestra-institucion/>

SENAME (2016). Residencias de protección para lactantes y pre-escolares con programa especializado de intervención residencial. Obtenido de http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p9_18-06-2015/BASES_TECNICAS_RLP-PER.pdf

Stake. R (1994). Investigación con estudio de caso. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

Taylor & Bogdan 1984). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Recuperado de https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05_taylor_mc3a9todos.pdf

Ucha F (2008). Hogar, Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/hogar.php>

Vulnerable (2017). ¿Qué es vulnerable?. Significados. Recuperado de <https://www.significados.com/vulnerable/>

Anexos

ANEXO 1. Entrevistas a los participantes.

1º Entrevista: Cuidadora hogar de varones

Valeria (V): Ya son 16 preguntas

Cuidadora (C): Ya

V: Ya emm... dentro de estas quizás van a poder surgir otras preguntas y todo eso

C: Más inquietudes

V: ¡Claro!, o lo que usted quiera comentar, si, emm ¿tení encendido? Ya emm, la primera pregunta es si usted ¿Conoce las historias de vida detrás de cada niño, joven y adolescentes?

C: No

V: Ninguno

C: No, no, los diagnostico nosotras, bueno ella sabe (señala a F), no, no lo manejamos de ningún niño, uno de lo que sabe ponte cosas que ellos te van contando

V: Ah ¡ya!

C: Pero el equipo técnico no te dan diagnóstico de los niños, ninguna información así como, el niño llego por eh, ponte tú por maltrato, abuso, ninguna información de eso

V: Ah ya no..

C: Nosotras las ETD no tenemos información sobre eso.... nada

V: Nosotras...

C: Por eso es más complicado nosotras trabajar con ellos, porque vemos la parte emocional, o ¿Cómo está?, ¿Cuánto están dañado?, están... y ahí uno debería abordar, mejor de otra manera y uno no sabe

V: Claro

C: Si no uno, trabajaría mejor con los niños, porque tendríamos nuestras estrategias y no sería tan, tan como innata, no como llevo un niño no más, pero puede venir con maltrato, abuso

V: Y eso a usted, no tiene información, acceso a nada

C: Y los niños, los más chiquititos cuentan po`, cosas así, pero tampoco mucho, porque si ya ha pasado, han sido un año atrás, dos años atrás

V: ¡Ah ya!, a los mas grande ya no cuentas esas cosas

C: No, ya no cuenta, nada de información, no tenemos información, es que nadie te va a dar información sobre los niños, en ningún lugar, ni siquiera el director te va a dar un.... (Cuenta experiencia personal)

V: Ya, emm, acá con lo que usted ve en el hogar ¿Cuáles son los comportamientos más frecuentes que realizan los niños, jóvenes y adolescentes?, como las conductas que más se ven

C: Las conductas más, el garabato, los garabatos son los más. ¿Entre ellos o las tías?

V: En general

C: Los garabatos, pero no tanto que digamos, que es malo, no, los garabatos

V: Ya

C: Ponte hoy día no quisieron ir al colegio como dos o tres, pero eso no es habitual

V: Emm, en ocasión o sea

C: En ocasiones, que tienen distintos tipos de... ¿Cómo te puedo decir?, distintos tipos de casos po`, que no se ps hay niños que no quieren nada, hay otros niños que andan alegre, otros niños no, los grandes no pescan

V: ¿Depende de su estado emocional?

C: Claro, hay niños que trabajan con ellos y que no quieren hacer nada, yo hago taller en la mañana, no siempre pero no quieren trabajar, otro si quieren trabajar, lo que a ellos les gusta hacen, si no, no.

V: Ya

C: Pero tú lo puedes comprar de todo, llenar de todo, pero (hace un gesto grande) así tienen un vacío grande en su corazón

V: Pero lo que hace... en su comportamiento, ¿es el tema de la grosería, de los garabato?

C: De los garabatos

V: ¿Ya y..?, ¿pero igual a veces como que quizás discuten entre ellos?, pelean

C: Si, todos los días, todos los días, en la mañana pueden de las cuatro horas que estoy con ellos, pueden estar una hora peleando, pero no una hora....

V: Claro

C: Pero sí en episodio

V: Claro, como bueno igual como jóvenes, adolescentes que son también

C: Es que los adolescentes, no pelean nunca ellos

V: ¿Son los más chiquititos?

C: No son los más chicos que tienen problemas y los entre mediano y chicos, pero los adolescentes no.

V: Emm ya

C: No es raro que anden peleando, yo, yo ¿llevo cuantos meses acá? (pensando), llegue en mayo y nunca he visto pelear a los grandes y eso igual es bueno porque...

V: Si

C: Los niños se sabe que se complica, pelean a combo no se po`

V: Si po` más fuerte

C: A mí nunca me han tratado mal los grandes, eso no se po`

V: Son los más chiquititos que a veces que...

C: Es que por nada igual que los hijos de uno

V: Si po`

C: Se agarran a combo

V: Ya, eh ¿usted sabe si existen protocolos establecidos para controlar situaciones con ciertos niños, jóvenes y adolescentes?

C: Sí, hay protocolos eh... no se po acá ponte tú, el protocolo el, lo que se puede y no se debe hacer, ponte tú con los NNA (Niños, Niñas y Adolescentes) tú no puedes tener contención física, ninguna contención física, solamente verbales pero hasta un punto no mas

V: Ya

C: Y si al niño le da un crisis fuerte o cosas así, uno llama a la enfermería, la enfermería a la psiquiatra y la psiquiatra llama de nuevo y que ya se le de un SOS,

V: Ah ya

C: ¿Cachai?, es una pastilla que se les da a los niños que están más... con más problemas, pero no son todos, son como uno.... Uno tiene SOS y las niñas de al lado son dos niñas que tiene, le dan SOS, pero uno trata de no dársela si.. yo, yo de mi parte no se los doy, trato de contenerlo, tranquilizarlo, guagüita vamos, salgamos, aunque me demore un poco más.... ¿Por qué?, porque es peligroso, es súper peligroso, imagínate ya están arriba como ataque y este va y le mete una pastilla

V: Si po`

C: Una, que aparte que a nosotros no estamos especializados para dar medicamentos, lo otro ¿Qué tipo de medicamento son?, ¿son psicótico?

V: Si, la mayoría de estos si..

C: Claro, entonces eh..., no podríamos decir que ya démosle el medicamento.

V: Claro

C: O dale el medicamento, una vez me toco eh.. ¡Ya dale tú el medicamento!, no le dije, yo no estoy capacitá para ningún tipo de medicamento si tú lo quieres dar, dáselo, yo no... Entonces acá no sé, ponte tú si el SENAME, no sé quién te autoriza para que uno de los medicamente y es peligroso, yo no me meto ahí en la parte del SOS, nada por lo que paso con la Lissette ¿se acuerdan de la niña?

V: Si

C: Ya, lo mismo

V: Solo del tema que usted avisa, eh..

C: Claro hay que avisar, siempre el protocolo lo primero, estar como bien alerta a todo

V: Ya

C: Tener bien claro lo que tú vas hacer en un crisis, porque una crisis puedes estar bien, pero de repente te pueden dejar la embara en cinco segundos, con cuchillo, con palo, con una piedra...

V: Ya, y ¿ahí usted avisa y ahí se va....?

C: Claro po` no...

V: Se deriva

C: Siempre hay otra tía más

V: Ya

C: Siempre tratando de estar en las tarde, por eso siempre deben haber tres tías acá en la residencia, por ya una en la teléfono, las otras dos conteniendo a los niños una tranquilízate acá a ya, salgamos o la otra sacando al otro niño

V: Claro

C: Y así mucho, llamamos a los carabineros....

V: Ya y eso es el protocolo para resguarda en caso de violencia....

C: Resguardar, claro a los niños que hay chiquititos, que se ponen nervioso

V: Sí

C: No sí, es complicado..

V: ¿Y esos protocolos como que cuando usted llegar a trabajar acá, se le dicen, no sé, un ejemplo emm ya usted trabaja bajo esta como condiciones por así decirlo acá tiene como se debe revisar con ciertas situaciones?, ¿Cómo algo establecido o como charlas que le dan?

C: Es que nos capacitan harto acá, mañana hay un taller de todo lo que es la parte emocional de los niños, he... Hay un montón de talleres, capacitaciones, te hacen capacitación de primeros auxilios, de todo, de todo lo que uno va pidiendo te van capacitando

V: Ah ya

C: Todo con los niños, igual es bueno esa parte, emm... pero al momento de llegar así tan claro no.... Pero te hacen inducciones, si no te hacen inducciones, obviamente un seguro de vida que te dan en caso de

V: Obvio, pero igual la... durante el camino como que van preparando la

C: Claro uno mismo se va preparando con los niños, todos los días es un saber más

V: Claro

C: Emm...

V: Consulta ¿eso que dijo NNA, algo así?

C: ¿Ah?

V: Lo primero que dijo NNA, eso ¿Qué significa?

C: NNA son niños, niñas y adolescentes

V: ¡Ah!, no sabía

C: Es que en la residencia se ocupa mucho lo..., bueno lo mismo los niños infractores de ley, todo esos niños

V: Ya, la otra pregunta ¿Dentro del hogar existen necesidades educativas especiales? Y ¿Cuáles serían estas?, si es que usted sabe

C: Eh...si po`, la parte en que están ustedes ¿Terapia ocupacional?

V: No, ¿cómo?

C: Ustedes son...

V: Educadora diferencial

C: Ya, educadoras nos faltan diferencial y psicopedagoga, que estén más con los niños, en la parte de los estudios

V: Claro pero, eh... o sea acá por ejemplo

C: Es que hay po`, pero no da basto la tía, es una, una por casa entonces imagínate todos los niños que hay, hay niños con problemas, entonces... siempre como falta, falta gente

V: ¿Falta un poco más de personal?

C: Sí, por eso llegan hartas alumnas en prácticas de diferentes carreras

V: Ah... ¿Llegan acá...?

C: Si po`, ahora andan del ENAC, andan como tres, llegó otra sentada en la mesa, la de pelo largo, no sé si la vieron

V: Ya

C: Ella es psicopedagoga también, ella también es alumna en práctica

V: ¡Mmm! ¿y vienen todo los días?

C: Eh..., claro porque tienen que hacer un..

V: ¿Depende de la práctica?

C: Depende de la hora, ¿tienen que hacer horas parece?

V: si, ahí claro diferentes prácticas también

C: Sí

V: Y ¿dentro de acá del hogar, eh, en los niños por ejemplo el tipo de necesidades educativas especiales, no se niños con Síndrome de Down, Autismo, Asperger, Trastorno de déficit atencional

C: ¡Ah! de eso

V: Del aprendizaje

C: Déficit atencional, varios niños

V: Y ¿usted sabe si están como diagnosticado? O es ¿Por qué cómo..?

C: Nooo

V: Como el ojo clínico

C: No, todos los niños que están acá tienen su diagnóstico

V: Ya

C: Eh. y a ellos le dan ARADIX en las mañana para la concentración y tiene, están en los colegios con los programas PIE

V: Mmm, con los PIE

C: Claro.. y ahí ya... a esos niños las tía los va reforzando más

V: ¿Más o menos cuantos niños en proyecto de integración están en el PIE?

C: ¿Los que están acá...?

V: Más o menos cuantos niños están en el PIE, los hombres.

C: ¿Los que están acá? Harto no sé cómo de cuenta habría que preguntarle a la Tía Paola.

V: Pero igual son como varios los que ...

C: Si varios, mira yo que se están en colegios también ...

V: ¿Especiales?

C. Si en especiales

V. ¿Acá igual hay niños también que van a escuelas especiales?

C. Hay tres niños, hay sordo mudo, hay uno el Victor, el Axel y el Patito Sandoval en el colegio Especial, el Ian él es sordo mudo que también nos están capacitando, haciendo clases, charlas, para lengua de seña.

V. Mira que buena

C. Si, el niño llegó hace como 2 meses y hemos tenido hartas charlas

V. Qué bueno

C. Capacitaciones, uno igual va aprendiendo de ellos mismo que van.... Bueno no van hablando, pero señas.

V. Con señas, claro va aprendiendo que entrete

C. Claro con señas del mismo colegio de él vienen a enseñarnos.

V. ¿Del colegio de él?

C. De donde va, va en San Miguel

V. Mmm ya ...

C. Agrícola para dentro

V. Ah ya

C. Lo pasan a buscar como las 6 de la mañana

V. Tempranito

C. Si, si esta semana, no se ha querido levantar, si hoy día se levantó, estaba listo, el furgón entro y salió y se fue, que se tuvo que ir con la tía, la psicopedagoga lo fue a dejar y eso ...

V. ¿Y los otros dos niños que van a escuela especial usted no sabe que diagnostico tiene?

C. No

V. Ya solo sabe del niño que tiene...

C. Claro el equipo técnico todo eso

V. Ya emm ¿Cuál es el trabajo que realiza usted con los niños joven que presentan necesidades educativas?

C. Emm bueno en la mañana, con los niños que van a colegios especiales hacemos hartos talleres porque los niños cuando llegaron acá no eran capaces de pintar nada, Victor y Axel, Ellos no, tampoco puedo poner esto y ya pinten esto no, no les gusta y empiezan así (haces movimiento) y le dan los nervios y lo tira, entonces siempre busco trabajos más grandes.

V. Ya

C. Cosas grandes porque al ser grande él me decía tía yo quiero hacer un celular, y entonces piensas chuta a él no le gustan los trabajos chicos entonces para tener una mejor empatía con él, voy busco cajas lo que sea y saco tempera, Así como todo en grande. Así te quedan mirando, los pinceles grande todo y ellos se ponen a pintar y pintan pero si tú les pones algo chico no, hago camiones grandes con celulares, montones de cosas porque ellos al pintar cosas así no les gusta, al chiquitito

tampoco, al Victor a él le gusta que le cuenten historias él se va como en la luna, tú les puedes contar millones de cuentos y como que llega a suspirar de emoción.

V. Jejeje

C. Si, y así es como distintos tipos de caso como de repente, ellos de repente no te van a ocupar un lápiz... cantando, jugando hay distintos tipos de estrategias para

V. ¿Para Trabajar?

C. Trabajar con ellos sí.

V. Eso sí hacen acá, además ¿adecuan el material, estrategias?

C. El material que les gusta, claro él va en la etapa de observación, él observa cuando algo le gusta, y si no le gusta va decir no, no, no, y es no más y tampoco les puedes decir mira te gusta esto ¿no y esto sí? Trabajamos juntos distintas cosas, ya pero yo quiero trabajar con esto, ya pero le vamos a agregar esto, no le gusta, ya pero déjalo acá, ya pero ahí está y se lo deja ahí. Pero igual trato de metérselo y después igual interactuar con eso pero así de a poco, no se puede decir ya tú vas a estar ahí y te quedas ahí, noooo ¡te hacen un escándalo!... pero terrible, terrible, se tiran al sueño y después te pegan

V. Jajaja ya y ¿ahí entonces ustedes se las arreglan para trabajar con los chiquillos?

C. Trabajamos distintos tipos de manualidades, recortar, el Axel es ansioso (sonido con la boca y gestos con la mano "cortando papel") te puede cortar de aquí hasta allá ya ya, le digo "para hasta aquí no más" a ya verdad tía hasta acá, yo a él le hago una línea (marca el lugar) hasta aquí tienes que cortar pero le encanta cortar, le paso ahí para que corte papeles ya le digo vamos hacer charlas, nooo me dice no, para cortar papeles chiquititos y todo lo chico para él no le gusta, yo le dijo mira, yo le corto los papeles y le digo ya mira agarra el papel y entonces lo hago cortar tiritas y entonces con la tijera y cuando llega vamos a cortar

V. Jajaja

C) Ya pero ahora como que meee... y comienza a cortar

V. Como que de a poquito él trabaja

C. De a poquito sí, pero toma la tijera, pero no me gusta así, me decía (muestra la forma correcta) me gusta así (muestra como corta el niño) ya pero lleva quiébrala un poco ahí me decía si no po es que ahí ya ya no decía pero vamos a seguir cortando tía ya vamos, ahora ya no ya corta pero igual se le va como zig – zag

V. Jajaja, que buena y.... ¿Desde su rol como cuidadora cual es el apoyo que brinda a los menores que tienen NEE?

C. Ehh, interactuar lo más posible con ellos, trabajar en lo que sea, leer un libro, un cuento para tener un objetivo de ellos, si no no, pero cuesta estudiar con ellos, mucho mucho.. Yo creo que los niños de la Residencia son uno de los niños más complejos, cuesta pero uhh...., se puede si, pero tú tení que estar detrás de ellos, detrás detrás, todo los días es un granito de arena.

V. Ya eh ¿Cómo se enfrenta usted a las necesidades educativas de los menores?

C. ¿Cómo lo enfrento yo? Como ETD eeh le falta más, le faltan más cosas más apoyos, más materiales

V. O sea usted dice de parte de la Residencia ¿cómo que entregues más apoyo?

C: Claro es que tenemos cosas que de repente los niños no tienen

V: Ya

C: necesitamos otro tipo de capacitaciones que ahora nos van a entregar manualidades, cosas así ya que hay niños que no les gusta estudiar, estudiar con un lápiz con una hoja no les gusta, entonces hay que tener otro, otro implemento para ellos

V: ¿Y eso es como lo que le hace falta?

C: Claro, eso le hace falta

V: Pero cuando pasa eso, mientras ustedes igual tratan de buscar....

C: Si po´

V: Como algo...

C: Hasta se puede jugar con tierra con los niños y van aprendiendo a hacer algo

V: Ya

C: Ponte hoy día jugué con el.... Con el Víctor y entonces eché agua y con el palito le hacia la A, ¡ahí tía eso no!, no es que vamos a estudiar un rato, no sabe las vocales, nada

V: y ¿Cuántos años tiene?

C: Seis y entonces con él hay que empezar de a poco y reconociendo la a, la a y entonces de apoco en cualquier lugar en un papel, ¿Qué estai haciendo?, y le digo la a y entonces ya y él.. Como que va, yo si le ayudo de a poco, porque con el cuesta mucho, él llegó a la residencia sin saber nada, nada, nada, él jugaba y era puro pelear, pelear, pelear, combo, charchazo, eh garabato, al primero que el miraba pa' combo, yo venía llegando de repente y me hace pum.

V: Eh, ¿Cuándo los niños y niñas llegan al hogar por primera vez, como los acoge usted?

C: Uh, con harto cariño, porque llegan pero mal, porque siempre llegan con carabinero, con la policía

V: ¿Así llega?

C: La PDI, si con la PDI o carabinero, entonces casi siempre llegan con un familiar, la mayoría de las veces llegan con la mamá, o la familia, el abuelo, entonces lloran pero..

V: Porque ahí, prácticamente se los quitan

C: Claro

V: ¿Se los quitan o algo así?

C: Claro, porque los vienen a dejar acá y los lapsos mamá e hijo, es terrible, pero también como..., el tener, también uno es mamá, bueno yo soy mamá de dos niños, igual te duele hasta el alma y tratas de contenerlo a ello, se despide de la mamá y lo único que uno ya hace es tomar al niño, contenerlo, sacarlo y darle agüita, mostrarle la casa los niño, he empezar a decirle que se lo tomen como una vacaciones de verano, una escuela de verano y lloran y lloran, no, no y los otros niños dicen ¡no si es mentira, a todos nos dicen lo mismo llevamos años acá!

V: Chuta

C: Entonces como más lloran, y quédate callado

V: Es complicado igual eso

C: Sí, o sí no los mismos niños cuando les simpatizan los niños, ellos mismo lo contienen ya ven, vamos o se los llevan al dormitorio, a dar vuelta a fuera al prado, en bicicleta, también ayudan a esa parte

V: ¿Los más grandes?

C: Los medianos, no los grande es que ellos no son como...

V: ¿No se meten mucho?

C: No es hola ¿Cómo estai?, pórtate bien. El Axel, el grande, él si es como (el que iba con el niño)

V: ¿Cómo más paternal?

C: Si, más paternal, le digo Axel hacele cariño al niño, mira como esta, ya tía. Ven po ¿Qué te está pasando?, no llorí si aquí nada te va a pasar, ya le dice ya, el otro llora

V: Em ya, la siguiente pregunta dice ¿ante las situaciones diaria que se les presentan, cual es la contención que usted le brinda?

C: Ay, no te escuche la pregunta

V: Ante las situaciones diarias que se les presentan, ¿cuál es la contención que usted le brinda a los menores?

C: Es que todo el día están conteniendo a los niños, todo el día hablar, hablar, hablar

V: Es el medio que....

C: Claro, eh culturales, no sé po' muchas cosas que puedes hablar con los niños, de todo

V: Y...

C: Lo que pasa que en la Residencia somos como las mamás que estamos aquí adentro

V: Entonces, es como ese rol el que cumple

C: Claro, porque no podemos avanzar más, no podemos (se escucha gritos) no podemos avanzar por materiales, por otras cosas, por los turnos, las horas

V: Ah ya, y ¿Cómo ese rol cumple?, ¿el rol de mamá?

C: El rol, eh si po', de educadora es el rol de mamá, los que van estudiando más tienen conocimiento y pueden ir agregando

V: Eh, vamos a pasar a las preguntas, respecto a los valores que pueden ser respeto, el amor, la solidaridad, etc. ¿Cuáles son los valores que usted le proporciona a los menores? Como por ejemplo: el respeto, amor, empatía, tolerancia, entre otros

C: El respeto, el amor, la empatía, es lo primordial en una Residencia

V: Claro

C: La empatía con los niños y después ser respetuosos, bueno igual que enseñan muchos valores acá

V: ¿Cómo cuáles?

C: Todos los necesarios para cómo ir formando a los niños

V: O dentro de los que usted le entrega a los niños ¿cómo todo eso?

C: Eh sí

V: Como conjunto de...

C: Sí

V: De los menores

C: Respeto, que se protejan, que se cuiden, que tengan su higiene, que no sean maltratadores, que sean higiénicos porque esos son valores, que sean honestos y que no roben, esos valores

V: Em, ya ¿existen ámbitos establecidos dentro del Hogar?, ¿cuáles? y ¿cómo se cumplen?

C: Si po´ si existen, tenemos acá en la mañana se les da desayuno, se van al colegio y después ya cuando llegan se cambian de ropa, descansan un poco y nos ponemos a estudiar un rato, apoyo a los que más les cuesta como el Víctor... con los chiquillos que te nombre anteriormente.

V: Ah ya... y ¿Cómo trabaja usted con los menores para el desarrollo de las diferentes tareas escolares?

C: Bueno, apoyo a los que más necesitan tratando de trabajar como a ellos les gusta po´ por ejemplo, los que les gusta trabajar con materiales grandes, trabajo así con ellos y con los otros, por ejemplo la semana pasada tuve que ayudar al Axel a hacer una maqueta y ahí nos entretuvimos, estuvimos hasta bien tarde pero le quedo bonita sí y eso po´

V: Ahh que bueno que le ayude harto y ¿usted no más le ayuda o hay otras tías que también hacen lo mismo?

C: Sí po´ acá todas las tías de la semana trabajamos de esa manera pero las tías del fin de semana no po´ ellas se dedican a cuidarlos y tener control de ellos para que no vayan a hacer algo que no pase a mayores... ustedes cachan po´

V: Ah, claro, ya la siguiente pregunta es ¿Cuánto es el tiempo que se le dedica para realizar las tareas educativas?

C: Bueno como te dije antes, depende de las tareas que les manden a los chiquillos si hay que estudiar para una prueba, es una hora y si hay que hacer maquetas es más, todo depende. Y también hay que ver con cuanto tiempo nos avisan pero igual les revisamos todos los días los cuadernos y las libretas pero igual a veces se nos pasa ya que igual algunos faltan a veces entonces ahí nos descuidamos y tenemos que hacer los trabajos a última hora

V: Ah, qué bueno, es importante ayudarlos en sus tareas, ya y por último ¿Cómo es su rutina diaria con los niños?, ¿Quién la define?

C: Bueno acá la rutina diaria es dedicarse a sus cuidados personales por ejemplo que se duchen que tomen desayuno, que almuercen, que hagan sus tareas... y no, o sea existe un protocolo que se tiene que hacer pero lo demás todo lo definimos nosotras, los horarios y eso, nadie se mete en eso, lo que sí tienen que estar acostado a las nueve de la noche ya durmiendo.

V: Ah muchas gracias, se pasó, gracias por su tiempo y por responder a las preguntas que le mencionamos anteriormente.

2° Entrevista: Director

Daniela (D): La primera pregunta es ¿conoce las historias de vida de detrás de cada niño, joven y adolescente?

Director (Dr): eh la historia de vida de cada niño eh no de todos, solo lo que yo sé a profundidad mm, eh es porque están acá por ejemplo lo que se está haciendo por ellos, lo que se está haciendo que se debe plantear un objetivo a cada uno de ellos y eso lo plantea la dupla psicosocial entonces hay uno se va enterando digamos de lo que vamos trabajando nosotros por ende, uno sabe por qué llegan aquí, porque están derivados, porque todos son derivados por tribunales y en base a esa información que se recibe después se elabora un proyecto y se van a acompañando a ellos y hay dos grandes objetivos que son para SENAME que los chicos vuelvan lo más antes posible a su familia, hay algunos que tenemos chicos que en un año ya están retornos a sus casa y hay otros que llevan casi nacieron aquí y salieron de 18 años, entonces uno está muy acabado en lo que son ellos, la mayoría la mayoría yo diría pero si de todo de todos se maneja la información

D: perfecto, gracias...

D: entonces la pregunta dos dice: ¿Cuáles son los comportamientos más frecuentes que realizan los niños, jóvenes y adolescentes?

D: bueno el comportamiento de ellos normalmente e es bastante demandante ellos muchas veces no, uno debe tener mucho cuidado en que les ofrece porque ellos inmediatamente vienen al otro día, y al otro día, y al otro día, y donde te ven te están exigiendo lo que tú le exigiste, por otro lado hay otros muy adecuados que son casi como cualquier chico de casa "casa" saben esperar uno, dos, tres meses como los hijos de uno, y otros que les cuesta mucho el esperar, hay unos que son demasiados ansiosos tienen la ansiedad a flor de piel, ósea quiero mi cuarto de libra al tiro, entonces si bien aparentemente son cuarenta niños, treinta presente los otros en acercamiento familiar podrían ser muy pocos, para estar con 38 profesionales, entre tías, auxiliares y todos, pero realmente la complejidad hoy en día es complejo abordar.

D: perfecto, gracias ...

D: eh la pregunta tres ¿existen protocolos establecidos para controlar situaciones con ciertos niños, jóvenes y adolescentes?

DR: eh SENAME tiene sus propios protocolos que nos entrega a nosotros, son bastante, para medicamentos, pa crisis, eh bienvenida, visita, etc., pero eh en algunos casos hay que elaborar propios protocolos, ponte tu tenemos un chico que cumplió 18 años, que pololea con una chica de

acá, hay un protocolo especial para él, entonces hay otros protocolos para aquellos chicos que tienen pataletas o crisis también tenemos que tener protocolos especiales para ellos

D: ¿Este protocolo es estándar para todos los centros?

DR: Por eso te digo el de SENAME es estándar para todos los centros, pero nosotros tenemos que hacer algunos específicos para ciertas situaciones que se presentan

D: ¿Dentro del hogar existen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?

DR: Existen necesidades educativas especiales, tenemos muchos chicos con déficit cognitivo muy leve muchas veces por de privación sociocultural, eh nosotros tenemos uno, dos, tres en colegio especial cuatro, y tenemos un chico que nos llegó este hace poco un par de meses que es sordo mudo y nos ha dado bastante eh digamos un desafío bastante grande.

D: ¿Existe algún documento formal en el que se establezcan los diferentes diagnósticos de los menores?

DR: mira como documento lo que hay, que cada psicopedagoga debe tener digamos un registro a todo nivel, no tan solo con las NEE si no que todos los niños ellas deben llevar registro, deben informar, deben subir a senainfo las situaciones de ellos, entonces es una práctica que no solo a los chicos con NEE, sino que, a todos, es un registro bien a cavado de ellos, en que están, si van a pasar, si no, cuales son los nudos, las dificultades que se presentan y como ayudarlos y eso.

D: la siguiente pregunta dice: ¿acá caracterizan las NEE en transitorias y permanentes?

DR: si por ejemplo hay chicos que tienen necesidad como los que vienen llegando por ejemplo para nivelarlos muy transitorias, y otros más permanentes los que están en escuela especial, sordomudos ya que son, tenemos también chicos con déficit atencional que de repente no están bien diagnosticados y entonces eso crea ruido en el colegio entonces ya que una vez se diagnostica ya pum.

D: La pregunta dice: ¿desde su rol cual es el apoyo que brinda a los menores con NEE y a todos?

DR: mira yo tengo soy técnico asistencial de menores, soy profesor básico con mención computación, psicopedagogo y profe de religión, entonces igual siempre estoy muy preocupado pa` mí una de las prioridades es el colegio, creo que una de las herramientas más importantes que podemos darles a estos chicos con tantas dificultades desde sus familias de origen es el estudio, por lo tanto, para mi es prioritario que ellos vayan a la escuela, que tengan todo lo necesario, que las psicopedagoga están encima de los colegios y muy atentos de lo que ellos necesitan.

D: La siguiente pregunta dice: ¿cuál es el apoyo que le brindan a los menores que presentan algún tipo de necesidad?

DR: bueno el apoyo esta dado normalmente con las educadoras, por las psicopedagogas, por voluntarios que muchas veces vienen y están viniendo, por los profesionales también eh y desde dirección también, la mejor disposición con ellos.

D: ¿Cuándo usted visualiza cuando los menores tienen alguna necesidad de las que hemos conversado que hace al respecto? ¿Lo deriva?

DR: Hay bueno la psicopedagoga tiene la misión de ver eh lo las adecuado para el chico, si tiene si es un colegio eh digamos cualquier colegio que pueda ingresar, le buscamos el mejor colegio, hay adecuaciones que tienen que ver con hay colegios que son muy grandes, lo cambiamos a un colegio más chicos, otros que por otras necesidad como por ejemplo el sordo mudo no puede ir a cualquier colegio, los que tienen déficit cognitivo leve, siempre estamos buscando lo mejor y donde este y rinda mejor en el fondo.

D: perfecto

D: ¿Cuándo los niños y niñas llegan al hogar por primera vez como los acoge usted?

DR: bueno hay un protocolo de cómo se debe acoger un chico que debemos hacer, más allá incluso del protocolo, acogerlo, acompañarlo, contenerlo y ahí si es varón las tías de la casa masculina, la psicopedagoga de esa casa, la coordinadora de tías también, yo y los profesionales que se asignan al caso todos, tratamos de contenerlo y acompañarlo, hacerle un regalito un presente y digamos tenerlo, hay algunos que se quieren fugar, entonces hay que contenerlo y mantenerlo y acompañarlo, la mayoría después de un rato ya camina pero es doloroso no es fácil

D: y la última pregunta dice: ¿Cuáles son los valores que usted le proporciona a los menores?

DR: bueno los valores que uno le inculca tienen que ver con una antropología cristiana, ósea de ahí parte todo, es una creencia en Dios, una creencia en Jesucristo, en la Virgen María y en valores que tienen que ver con la solidaridad, el respeto, la trascendencia, la empatía ponerse en el lugar de otro, la prudencia, saber esperar, el poder tener un sentido de escucha, un sentido de acompañar, de darles mucho tiempo, eso.

3° Entrevista: Psicopedagoga

Daniela (D) Ya, entonces la primera pregunta es ¿Conoce las historias de vida detrás de cada niño, joven y adolescente que vive acá en el hogar?

Psicopedagoga (P) Si..., si uno tiene que... interiorizarse de cada niña que hay aquí...no sé si saben, pero está separado por niño

D: Si

P: y niña

D: Si

P: Si...entonces yo soy de las niñas...

D: Perfecto

P: Tenemos un equipo multidisciplinario, que hacemos reunión semanal, donde ahí vemos...el caso de ingreso, lo que está pasando, que puede porque, cada conducta que tienen las chiquillas...gatillan...desde... algo...emocional

D: Claro

P: Entonces...por eso como...uno...siempre tiene que estar...en...constante conocimiento de que están pasando las chiquillas...porque están acá y así uno va armando un poco...y comprendiendo su conducta.

D: Claro...Bueno la siguiente pregunta dice... ¿Cuáles son los comportamientos más frecuentes que realizan las...niñas y jóvenes de acá?

P: Mmmm

D: Ya sean comportamientos como positivos y negativos que tú veas...

P: Ya mira...aquí...emmm...lo positivo...las chiquillas como están institucionalizadas...al final...(sonrisa)...emmm...ellas logran...adaptarse a una rutina...fácilmente, ellas saben que hay que...estudiar, saben que hay que tomar once, saben que hay que llevar la ropa...a la lavandería...como que son muy estructuradas, en ese aspecto y siguen y es fácil que lo hagan...eh sociabilizan...pero siempre desde lo...desde lo...superficial...así como...como nunca...ósea si hacen un vínculo muy potente, pero cuando pasa el tiempo...las niñas te prueban, te prueban, te prueban, pero...como que...si viene un grupo ellas sociabilizan.

D: Claro

P: Ni un problema

D: ya

P: Cual es lo negativo... que la mayoría tiene conductas muy opositoras...son muy opositoras...antes las normas...ante...el trabajo siempre se hace el doble, porque... todo el rato es el no, el negativo...el...desafiar y todo el tema...

D: Claro

P: Eso...es como lo...que más se puede ver

D: ¿Existen protocolos establecidos para controlar situaciones?

P: Si, acá lo que podemos ver... las situaciones como más complejas...son las fugas, las crisis... las peleas...entonces ante todo eso hay protocolos.

D: Y...por ejemplo las peleas son entre ellas...acá

P: Entre ellas

D: Mmmm

P: O muchas veces, la...las peleas son entre ellas, las crisis pueden ser... entre ellas o hacia la...el, el profesional...

D: Mmmm

P: O hacia el equipo que está trabajando con ellas... (Suspiro) eh...ante todo eso existen protocolos...

D: Y... ¿Dentro del hogar existen...necesidades educativas especiales?

P: Si...

D: Y... ¿Cuáles son las que tu visualizas?

P: Las necesidades...tenemos varias niñas en PIE

D: Mmm ya...

P: Ya...que...algunas...las tenemos por DI leve...otras por limítrofe...

D: Mmm

P: Otras...que tenemos...no se poh, déficit atencional...

D: Mmm

P: (carraspea) Pero...todo gatilla desde lo emocional...entonces...siempre, como está la base eso...hay necesidades educativas especial en cada niña (sonríe)

D: (Sonríe) Si

P: En cada niña...no se la atención...

D: ¿Y estas necesidades...las...las categorizan? ¿Las separan por transitorias y permanentes?, ¿Tú tienes un registro de esto?

P: No...lo que pasa en que este contexto...es distinto...a mí como psicopedagoga, lo hago desde otro aspecto

D: Mmm ya

P: Es muy...de la observación...

D: Mmm ya

P: Porque como tengo 20 niñas...acá o 19 porque... (Sonríe)

D: Mmm ya

P: Siempre como que andamos (sonríe)...eh, yo me preocupo de otras cosas...

D: Mmm

P: De...otras funciones, como son sus tareas, las reuniones de apoderados...la citación de los...no se...ver...eh...ver que tengan los cuadernos ordenados...cosas así

D: Si...

P: Como súper triviales al fin y al cabo...y si veo alguna necesidad, es súper del...de la observación...y ahí muy específicamente hago una evaluación...por lo tanto todo esto más estandarizado, podríamos decirlo, lo ve el colegio.

D: Perfecto

P: Uno...parte de mi rol es hacer redes en los colegios, para que estas niñas ingresen ojalas...a proyecto de integración y reciban apoyos necesarios...

D: Más allá del colegio...perfecto

D: ¿Existen apoyos diferenciados en los...a las niñas que presentan necesidades educativas especiales?

P: Mmm, no...de aquí, ósea...

D: Mas el que se le brinda en la escuela

P: El que se le brinda en la escuela

D: Pero acá...

P: Acá...claro se le presta un poco más de atención

D: Claro

P: Se le...desde mi ámbito...por ejemplo, yo descargo actividades...y le digo a la educadora, hoy día con estas niñas...que son más difíciles (carraspea) cognitivamente...eh apliquemos, ósea trabajemos razonamiento lógico, por ejemplo...

D: Si

P: Con una niña...que esta con DI leve, empecemos a trabajar de a poquito...razonamiento...así...y todo escalado...eso como que puedo hacer diferenciado...y en las demás que ya...les voy a potenciar matemáticas, trabajamos lenguaje, por ejemplo...empezamos, porque tienen muy alto matemáticas, entonces trabajamos comprensión lectora que...es como característico

D: Mmm

P: Si tiene alto matemática, como que lenguaje lo tiene bajo...y al revés...

D: Si...

P: Si tiene alto lenguaje...como que cálculo...entonces es como que siempre tenemos...y eso...y a mí me ha costado...bastante...ósea...como un año...lograr eh...tener ese ojo con cada niño...ya...si me preguntan la Ivaña...ya se la Ivaña, que es lo que tiene descendido...ya, pero todo sale de aquí (sonríe)...de cómo...de mi rol para afuera estas actividades trabajen con tal niña, esto trabaje con tal niña...y así, me apoyo en la educadora.

D: ¡Claro! Cuan...en esta pregunta me respondiste tres (ríe)

P: (Ríe)

D: Si (ríe) porque también hablaste...porque la que sigue... ¿Desde tu rol cual es el apoyo que les brindas...? Y es como lo que...

P: Mmm si...

D: Y es como lo que me estás diciendo... ¿Cómo enfrentas tú las necesidades educativas de los menores?

P: Mmm ya...

D: De los menores...

P: Bueno mi aspecto siempre...va en...la coordinación, porque como tenemos...yo estoy aquí en la casa...como...soy la única profesional que está en la casa.

D: Mmm ya...

P: Los demás están todos en la casita, allá donde estaban ustedes con el director

D: Mmm ya...

P: (suspira) entonces...como que tengo que tener un ojo, muy...muy bien con las chiquillas...entonces...si la necesidad va más...desde lo...psicológico, derivación...y ahí vemos que trabajamos en conjunto...y lo otro lo coordino con el... colegio, pero también hago un trabajo que de verdad que aquí...se me hace muy difícil, porque la mayoría de las, las chiquillas llegan a las tres y media...y yo me voy a las seis

D: Mmm

P: Entonces tengo poquito rato, donde revisamos cuadernos y todo el tema...entonces para dedicarme a una niña, es...como...

D: Claro

P: Si tengo hora...horas, pero son súper utópicas, porque no se llega a eso, pero si...como te decía antes...tratar de en la mañana, cuando tengo tiempo administrativo, empezar a ver a cada niña...llevo un registro de la intervención que hago...y...empezar a descargar material para...para apoyar con el colegio, porque claro yo voy al colegio, ojalas una vez al mes a cada colegio, y ahí las profesoras me dicen..."no está descendiente", ya entonces, esta descendiente en lectura, ya diez minutos de lectura...la traigo para acá, diez minutos de lectura, hagamos, reforcemos comprensión lectora, listo...ya sigo...y es como muy exprés

D: Si

P: Pero...claro, mi, mi rol esta como bien destinado al...al... a lo conductual, a las normas y a la coordinación con...el colegio

D: Cuando los, las niñas llegan por primera vez al hogar, ¿Cómo las acoges tú?

P: Todo tiene que ser bien maternal...bien maternal, porque...independiente de que vengan, así como muy...a, así como que de repente entienden nada...y de repente vienen así destruidas...entonces uno tiene que ser como muy afectiva...antes uno tiene que preparar el entorno

D: Mmm

P: Entonces uno prepara a las chiquillas..."oye chiquillas, va a llegar una niña nueva...eh...por favor seamos empáticos" ...y cuando llega...acompaña a mostrarle su dormitorio, mostrarle acá...no sé, dejar las...presentarle a las tías, tratar de que quede inserta con las niñas...así como "toma once con las chiquillas", que las chiquillas se le acerquen y ya uno la empieza a soltar de a poquitito, pero...es un proceso...

D: Mmm...eh... ¿Cuáles son los valores...que tú le brindas a las...menores, desde tú...vivencia...?

P: Eh...yo creo que lo que más le...le he estado...como todos los días, como...el desafío es...enseñarles la responsabilidad...la responsabilidad, la... empatía...que les cuesta mucho

D: Si...

P: La responsabilidad, la empatía...eh...y la proyección, podríamos decir

D: Mhhh...

P: La proyección de ellas, porque como están aquí...estancadas, piensan que van a estar aquí para siempre

D: Mmm...si

P: Entonces como...que aquí se les da mucho, se les da todo...entonces piensan que a los 18 años...no se po' como que todo le va a llegar igual y no po'...

D: Mmm ya

P: Entonces uno tiene que aterrizarla un poquito y que se proyecte más adelante, que quieres hacer tú, como lo vas a lograr...

D: Mmm claro, como le decía...después tú vas a trabajar y te vas a comprar tu ropa...

(No se entiende el murmullo)

P: Así hay que trabajar constantemente en eso, porque las chiquillas...eh...se quedan en que están acá...y entran de repente en depresión po'... (Sonríe)...Pero...como que uno los proyecta, después vas a tener tu familia, vas a tener tu casa, la vas a...pero porque tienes rayadas las paredes...tu casa, ¿vas a dejar que después alguien entre, llegue y la raye?

D: Si, es como un problema para futuro, para mmm...eh...

P: Pensando de que hay un futuro...y que el futuro puede ser bueno también po'

D: Claro...

P: (No se comprende lo que dice) Que estén acá...que hayan, por cualquier x motivos de ingreso...el futuro puede ser bueno

(No se entiende claramente el murmullo)

P: Eso como que eso tratar de transmitirle...entre tantas cosas...también

D: Obvio

P: Porque aquí el...rol de la psicopedagoga es como bien maternal...es como la mamá de la casa...es como...

D: (Sonrisas) Si...

P: De repente las tías me dicen...eh..." Agustina sabe' que esta niña" ... oh...pa' allá voy..." Yapo' córtala" ...y...ya...

D: (Tose) Si...

P: Y es como que...tienen que llegar en la mañana, las niñas están como bloqueadas...

D: Mmm

P: Y llegó "ya pos' pero porque no fuiste al colegio" ..."pero es que ya que tenís' que ir, que la cuestión"...ya bueno"...y me voy a dejar a tres...así como de un hilo

D: Mmm

P: Y la...la Lucero ahora es la que está más complica...pero el rol de la psicopedagoga, aquí en la Pascualina, es como bien...maternal

D: Ah ya

P: Porque los niños al final nos ven como una figura de...autoridad

D: Si...

P: Pero de afecto...

D: Que bueno

P: Entonces...el rol es como bien bonito...

D: Y, ¿Cuántos años llevas trabajando aquí?

P: Mira...yo llegue acá a hacer mi práctica profesional y me quede

D: Ammm...

P: Entonces llegue el...mediados del 2016

D: Ah ya...

P: Entonces igual llevo como...2 años y algo...

D: Que bueno...Yapues (sonrisas) gracias

P: (Sonrisas) No, de nada (sonrisas)

4° Entrevista: Cuidadora hogar niñas

Daniela (D): La primera pregunta dice que si conoce la historia de vida detrás de cada niña que...

Cuidadora (C): Sí.

Daniela (D): ¿La conoce?

C: Sí, de la mayoría.

D: De la mayoría. Y por ejemplo... la psicopedagoga te cuenta que tú... tienes acceso a su historia por ejemplo si hay alguna carpeta... algún...

C: No, no a las carpetas, en verdad ellas mismas a veces... van contando. Si, ellas cuando agarran confianza ahí empiezan a contar....

D: Contar la historia.

C: Sí, a contar la historia.

D ¿Cuáles son sus comportamientos de las niñas, ya sean positivos o negativos?

C: Ehh... se portan bien, pero a veces tienen como... como que se decaen y ahí... están mal anímicamente y reaccionan de forma agresiva a veces con... pero es por la rabia que tienen como con el mundo por todo lo que le han pasado.

D ¿Y contigo se ponen agresivas?

C: No.

D: ¿No?

C: No.

D: ¿Existen... eh... así como pasos, reglas, eh, ante una situación de violencia o crisis?

C: ¿Pasos a seguir?

D: Ajá.

C: En verdad nosotros actuamos depende de la niña que... esté haciéndolo. Por ejemplo, hay una que hace eh... crisis pero es, es como que se borra, entonces como pena que ella tiene y la saca de repente de forma agresiva, entonces nosotras tenemos que tratar de sacarla de esa... de esa situación pero no... eh... no yendo como, como enfrentarla.

D: Si no como más contener

C: Más contener, sí, eso es lo principal

D: Y esto te lo enseña el... por ejemplo tu jefe ¿ellos te lo ensañan? O ¿tú lo vas adquiriendo...?

C: No, se va adquiriendo

D: ¿Se va adquiriendo?

C: Sí

D: Eh, dentro de este Hogar de niñas ¿existen necesidades educativas especiales?

C: Sí.

D: ¿Sabes cuáles?... ¿Tienes algún conocimiento de alguno, de algún diagnóstico?

C: Sí, algunas tienen déficit atencional, la Marta tiene, la Marta va en un colegio...

D: ¿Especial?

C: Especial, sí

D: Eh... y el trabajo con ellas, que tienen alguna necesidad educativa ¿es especial? Por ejemplo, tú trato con ellas o ¿es igual como con todas?

C: Yo trato de que sea igual con todas, pero por ejemplo el proceso de explicarles algo ya es distinto porque se tienen que ocupar otras metodologías porque no entienden de la misma manera... o sea como entendería una niña de 13 años, entonces se ocupan...

D: Les hablas de otras formas.

C: Sí.

D: Em... ¿Cuál es tu apoyo que les brindas a las menores? Como desde tu rol de... de tía educadora.

C: Es contención

D: Ya

C: Educar, formar... pero más contención porque en verdad lo que más necesitan ahí.

D ¿Cómo te enfrentas tú a las necesidades de los... de los menores?

C: Respondiendo la... respondiendo a sus necesidades.

D Y ésta cuando tú le eh responde a sus necesidades también es con la... menores que tienen necesidades educativas ¿cierto?

C: Sí.

D Tú lo haces parejo para todas.

C: Parejo para todas.

D: Ya. Cuando las niñas llegan por primera vez al Hogar ¿cómo la acoges tú?

C: Tratando de no hacer preguntas, pero estando al lado de ellas

D: Ahhh, ya.

C: Sí, porque ellas van contando lo que... a medida que ellas se van sintiendo preparadas entonces no es la idea preguntar ¿cómo están?, si necesitan cosas... pero no, no más allá.

D: Ya, cómo que ellas solas se vayan soltando.

C: Sí.

D: Bueno, y cómo me decías, tu contención que les brindas es amor, cariño...

C: Sí, y normas

D: Ahhh, eso.

C: Sí

D: Ahora viene eh ¿Cuáles son los valores que tú les eh... quieres enseñar a las niñas? Como que... los que tú ya tienes

C: Claro, que no sé qué... que sepan enfrentar el mundo después...

D: Ah, claro

C: Porque ellas piensan que como están en Hogar, todo va ser distinto para ellas, porque siempre las van a tratar como...

D: Ya.

C: Claro, y no es así po' entonces ellas tienen que estar preparadas que cuando estén afuera si les van a decir que no, la gente no les va a decir, tú eres de Hogar, entonces... tengo que tratar de forma especial.

D: Acá dentro de... este Hogar ¿existen hábitos establecidos?

C: Sí, cuesta... llevarlos a cabo, pero sí...

D: De rutina, de higiene, de alimentación... todo

C: Sí

D: ¿Tienen horarios marcados?

C: Sí, la rutina está hecha

D: ¿Y ellas lo cumplen?

C: La mayoría... de las niñas

D: ¿Y qué haces con las niñas que no lo cumplen? ¿Cómo que no quieren...?

C: Eh... por ejemplo cuando, que la... a que... es regla que vayan al colegio, si la que tiene celular no va al colegio, se le quita el celular

D: Ah, ya

C: Por ejemplo, así se va, se sanciona con cosas pequeñas

D: Que son importantes para ellas

C: Que son, sí

D: ¿Tú las ayudas a hacer sus tareas?

C: Sí

D: Y ¿Cuánto tiempo destinas con cada, con niñas a hacer sus tareas?

C: Que eso depende porque hay veces que nosotras nos dividimos a las niñas, somos cuatro tías y cada niña, o sea, cada tía tiene un...un grupo de niñas

D: Y ¿Cuántas tienes tú?

C: Eh... cuatro

D: Ya

C: Pero no todas tienen tareas siempre, entonces por ejemplo cuando estaba la Bárbara que ella también le costaba mucho estudiar, porque venía de un colegio especial igual y la cambiaron más a este que es... normal.

D: Regular

C: Si po'. Eh... hacía tareas con ella una, dos horas fáciles

D: Mmm ya

C: Porque las otras no tenían, pero si no estamos...

D: Menos

C: No, estamos menos tiempo, sí

D: Eh... y tu rutina diaria con las niñas ¿cómo es? Desde el principio

C: Cuando entro a las nueve, en la mañana se le da desayuno a las que están acá porque por ejemplo la, hay una niña que no va al colegio, que va a dar exámenes libres, se le da desayuno, después ella tiene que cumplir un deber en la casa eh... en realidad como que nuestra rutina empieza a las tres y media con las niñas porque a esa hora salen todas del colegio. Llegan, toman once, se hace hora de estudio y después tienen tiempo libre

D: Y tú ¿hasta qué hora estás?

C: Eh, tenemos dos turnos. De nueve a seis y de doce a nueve... una semana...

D: Ah ya

C: Sí, vamos rotando

D: Y ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

C: Eh... un año nueve meses

D: Ah, igual llevas harto. Y ¿te gusta el trabajo?

C: Sí, si me gusta

D: Ya po' gracias por responder las preguntas