



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CIENCIAS

SOCIALES

**EXPERIENCIAS DE LAS ADOLESCENTES RESPECTO A LOS
TIPOS DE SATISFACTORES EMPLEADOS POR EL CENTRO
RESIDENCIAL CREAD CAPULLO, CHIGUAYANTE**

Por

Carolina Betzabé Beltrán Escobar

Fabiola Catalina Muñoz Moraga

**MEMORIA EMPÍRICA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL**

Profesor guía

Pamela Villalón Saaverdra

Profesor Informante

Fernando Enrique Bustamante Durán

Claudio Eduardo Riquelme Neira

Concepción, Chile

2018

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios, por su ayuda y porque creo que sin Él, nada de esto sería posible; gracias a Él, por brindarme a mis padres, quienes creen en mí y son mi gran apoyo y contención; gracias a mi familia, por su preocupación, cariño y sus constantes palabras de motivación y ánimo.

Agradezco infinitamente a mis amigos(as), tanto a los que forme en este proceso universitario Fabiola, Kenigueth, Marcela y Margarita, como también, a Mackarena y Giselle por la verdadera amistad que tenemos. A quienes son miembros de la IFA, son la familia que sin tener lazo consanguíneo, uno les llega a considerar como verdaderos hermanos(as).

Así también, agradezco todo lo aprendido por parte de mis formadores en este tiempo como estudiante universitaria, sé que en conjunto hemos forjado mi base como profesional, pero también sé, que es el principio de un camino lleno de desafíos, donde espero contribuir a una sociedad más justa y con menos carencias afectivas y sociales.

Finalmente, agradezco a la Institución “Centro residencial CREAD Capullo” por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación en sus dependencias.

Carolina Beltrán Escobar

AGRADECIMIENTOS

¡Ha sido largo el viaje pero... al fin llegue! Hoy quiero agradecer a mí Familia, específicamente a mí Tatita, a mí madre, hermanos y tías, quienes a pesar de las dificultades y adversidades que se presentaron estuvieron allí para mí, para brindar su ayuda en todos los ámbitos que necesitaba y quienes me han ayudado a ser quien soy hoy en día.

La etapa universitaria brinda un montón de buenos y malos momentos, pero sin duda siempre sirven de aprendizaje. Agradezco a mí Pololo Claudio Soto Andrades, por acompañarme durante gran parte de este proceso, por su ayuda y comprensión en periodos de estrés y por levantar mis manos cuando ya sentía que no podía más.

Así mismo, agradezco a mis amigas Kenigueth, Marcela, Carolina y Margarita, por todos aquellos buenos y malos momentos que hemos vividos en esta etapa, por el apoyo, comprensión y sobre todo por la amistad que formamos en estos casi cinco años de universidad.

Finalmente, quiero agradecer al “Centro de reparación especializada de administración directa Capullo”, a su profesional Asistente Social Ingrid Jara Delva y a las adolescentes que son parte de la residencia, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos durante dos años, por la confianza depositada en mí y por sobre todo por permitirme volar con alas propias en esta hermosa carrera.

Fabiola Muñoz Moraga

Tabla de contenido

RESUMEN.....	5
ABSTRAC	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1. Problematización.....	7
2. Objetivos.....	8
2.1 Objetivo general:.....	8
2.2 Objetivos específicos:	8
3. Justificación	8
III. MARCO REFERENCIAL	9
1. Marco Teórico.....	9
1.1 Teoría sistémico ecología	9
1.2 Teoría de las Necesidades según Max Neef	10
1.3 Enfoque Derecho	10
1.4 Enfoque de Necesidades	11
1.5 Enfoque de Capacidades	11
2. Marco empírico	12
IV. MARCO METODOLÓGICO	13
1. Metodología de investigación	13
2. Criterios de investigación	13
3. Población y muestra.....	14
4. Acceso al campo	15
5. Estrategia recolección de datos	15
6. Criterio de Calidad	15
7. Tipo de análisis.....	16
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS	16
VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	21
1. Conclusiones.....	21
2. Propuestas	23
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	25

RESUMEN

Ante la vulneración de derechos a los que se ven expuestos los niños, niñas y adolescentes, la política social chilena, se ha hecho presente por medio de la creación del SENAME, entidad que se orienta en proteger y restituir los derechos que le han sido vulnerados por sus respectivos adultos responsables. El centro residencial CREAD Capullo, como entidad dependiente de la red, se convierte en garante principal de los Derechos y satisfactores de necesidades de la población usuaria. El objetivo general de esta investigación es "Analizar las experiencias de las adolescentes, pertenecientes al sistema residencial Cread Capullo, respecto a los distintos satisfactores empleados por el sistema residencial".

Para esto, se utiliza información basada en sustento teórico, técnico y de expertos, obteniendo la experiencia de las adolescentes mediante su discurso; observando a través de esto, que existen una categorización de las necesidades satisfechas (concretas) e insatisfechas (latentes), en función a la experiencias de las adolescentes al interior del sistema residencial.

Palabras Claves: Satisfacción/ Derechos/ Adolescencia/Necesidades/CREAD

ABSTRAC

To the violation of rights to which children and adolescents are exposed, Chilean social politics has become present through the creation of SENAME, an entity that protects and restores the rights that have been violated by their respective responsible adults. The residential center CREAD Capullo, as an entity dependent on the network, becomes the main guarantor of the rights and satisfiers of the needs of the user population. The general objective of this research is "Analyze the experiences of adolescents, belonging to the residential system Cread Capullo, with respect to the different satisfactors employed by the residential system"

For this, information based on theoretical, technical and expert support is used, obtaining the experience of adolescents through their discourse; observing through this, that there is a categorization of the needs met (concrete) and unsatisfied (latent), based on the experiences of adolescents within the residential system.

key words: Satisfaction/ Rights/Teen/ Needs/ CREAD

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como principal propósito de estudio, analizar la experiencia de las adolescentes en contexto residencial. El presente fenómeno es investigar desde una óptica interpretativa la percepción que tienen las adolescentes situadas en el sistema residencial CREAD Capullo respecto a los distintos satisfactores empleados por la Institución; de esta forma, el planteamiento y desarrollo del estudio de fundamenta desde un análisis descriptivo, en el cual se quiere explorar respecto a los cuestionamientos latentes de los cuales la Institución SENAME se encuentra constantemente, de tal manera, se indaga por medio de primera fuente la experiencia de dicha población institucionalizada.

Es así que, este planteamiento desde el área del Trabajo Social será construido a través de una mirada integral y formativa, enfatizando la incorporación de disciplinas pertenecientes al ámbito de las Ciencias Sociales, las cuales si bien, la esencia se mantiene por medio de la profesión de las investigadoras, las demás miradas contribuirán en la orientación y construcción del objeto de estudio; de esta forma, aportará en dar respuesta a interrogantes relacionados a la temática, como también, que contribuya al ámbito teórico, investigativo e interventivos, el cual nace por medio de las protagonistas de esta investigación, quienes son las adolescentes pertenecientes al sistema residencial.

Dicho lo anterior, el sentido final de esta investigación es considerar e asemejar la vivencia y las necesidades satisfechas e insatisfechas de las usuarias, logrando evidenciar la realidad de las adolescentes, planteado de esta manera, lineamientos instructivos y colectivos para que determine la práctica y quehacer que se debe realizar los profesionales involucrados a esta área laboral.

No cabe duda que, el seno del fin del Trabajador Social es procurar la calidad de vida de las personas, notando la importancia en el bienestar individual y colectivo, incluyendo el óptimo desarrollo integral de las personas y grupos, es por

se trabaja desde la realidad social, con el fin de una construcción que vaya en pro de realizar pequeños cambios que hagan grandes modificaciones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Problematización

En la sociedad actual existen múltiples problemáticas, entre las que se encuentra la vulneración sistemática grave de Derechos de NNA, siendo la institución SENAME el principal garante de resguardar estos Derechos. Sin embargo, se presenta en Chile un cuestionamiento a las diversas instituciones que se responsabilizan en esta temática generando un descontento social en la población; ante lo expuesto mediante los medios de comunicación y las “dinámicas carcelarias” de esta institución, restringiendo las actividades recreativas y culturales para la población usuaria, ya que, según lo señalado por el INDH (2017), dichas prácticas llevan a que un 16% de los NNA indiquen no tener recreación o accesibilidad, mencionado además que, 9 de cada 50 NNA, afirman tener carencias en cuanto a los satisfacción de sus necesidades, aseverando que, existe “sordera” en relación al estado de bienestar que requieren los NNA institucionalizados.

Dado el contexto anterior, la mirada de esta investigación, se enfoca en las necesidades y respectivos satisfactores a los que se ven expuestas las adolescentes pertenecientes a un sistema residencial como: CREAD Capullo, Chiguayante.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general:

Analizar las experiencias de las adolescentes, pertenecientes al centro residencial CREAD Capullo, respecto a los distintos satisfactores empleados por el sistema residencial.

2.2 Objetivos específicos:

- Identificar los tipos de satisfactores empleados por el centro residencial reconocidos por las adolescentes para cubrir sus necesidades.
- Identificar necesidades satisfechas e insatisfechas de las adolescentes, por parte del centro residencial Cread Capullo.
- Distinguir cómo reaccionan las adolescentes frente a la satisfacción y/o insatisfacción de sus necesidades por parte del centro residencial CREAD Capullo.

3. Justificación

Con esta investigación se busca generar una pesquisa en relación a las diversas experiencias de las adolescentes respecto a los distintos satisfactores empleados en el sistema residencial, acorde a la etapa de desarrollo en la que se encuentran (adolescencia). Debido a que no existe una sistematización, ni un análisis acabado en este ámbito de investigación, como también no se identifican referencias teóricas específicas al área de la presente investigación.

Esta investigación proporciona un respaldo teórico referente a la temática investigada, sin embargo, no se pretende realizar la construcción de una nueva teoría, sino más bien ser un aporte para la elaboración de nuevas investigaciones, permitiendo así mantener un aporte práctico con la recolección de información relevante para profesionales que se vinculan con la temática de estudio, buscando contribuir en la calidad de vida de los NNA.

Por último, esta investigación posee una factibilidad viable, debido a que existe accesibilidad a la población objetivo. Así mismo, posee una factibilidad económica, debido a que no se requieren mayores recursos para su elaboración y ejecución.

III. MARCO REFERENCIAL

1. Marco Teórico

1.1 Teoría sistémico ecología

Banda y Morales (2015), señalan que los individuos forman parte de sistemas tales como la familia (Microsistema), instituciones (mesosistema), contexto sociales (exosistema) y cultura y subcultura (macrosistema), definiendo los sistemas como, conjuntos de elementos en interacción, de forma que toda modificación acontecida en uno de sus elementos arrastra una modificación del conjunto, vale decir, el sistema se hace notar en el tipo de relaciones que se configuran entre los mismos. Añadiendo, además, una propuesta biológica, la cual comprende que el todo es más que la suma de sus partes; en este sentido la teoría sistémico ecológica refiere el desarrollo humano como un cambio conductual, dependiendo del nivel ecológico (biológico) en el que se encuentra. (Banda y Morales, 2015).

El modelo eco-sistémico integra, globaliza y se enfatiza en la terapia sistémica, además, incluye el desarrollo humano como un fenómeno de continuidad y cambios de características bio-psicosociales, teniendo como relevancia la experiencia que incluye no sólo las propiedades objetivas sino también, las que son subjetivamente experimentadas por las personas que viven en ese ambiente (Banda y Morales, 2015), es así, como finalmente, la teoría apunta que dependiendo de la complejidad y nivel ecológico en el que el sujeto se encuentre, los procesos se volverán más profundos y dificultosos, considerando el tiempo y contexto.

1.2 Teoría de las Necesidades según Max Neef

Según Boltvinik “No existe una correspondencia biunívoca entre necesidades y satisfactores. Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades; a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según el momento, el lugar y las circunstancias” (2010). De tal manera, describe que las necesidades humanas fundamentales, son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos, no obstante, son los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades los que cambian, variando entre, la cantidad y calidad de los satisfactores elegidos y/o las posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos.

Categorizando Max Neef diferentes necesidades, como lo son las necesidades existenciales de: “ser, tener, hacer, estar”, como también, las necesidades axiológicas de: “subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad”.

1.3 Enfoque Derecho

El enfoque de Derechos, se visualiza como un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano, que desde el punto de vista normativo se encuentra basado en las normas internacionales de Derechos Humanos, mientras que, la perspectiva operacional se sitúa en la promoción y la protección de los Derechos Humanos; en esta base se tiene, una mirada integral respecto a las necesidades, oportunidades y/o habilidades las cuales se desglosarán con el fin de orientar desde un marco humanista el fenómeno de estudio.

1.4 Enfoque de Necesidades

Este enfoque se alinea a un esquema que se conoce como tutelar o filantrópico, situado en la asistencialidad, teniendo como principal eje de orientación a los NNA, objetos de protección y restitución de Derechos. Es en este contexto, este enfoque se convierte en un punto crucial, debido a que plantea la responsabilidad Pública, Política, Moral y Legal, y de los gobiernos respecto a las necesidades y los satisfactores empleados en el contexto de restitución de Derechos. Pese a lo anterior, señala que, este enfoque no se encuentra incorporados en su totalidad las dimensiones jurídicas, públicas y culturales de la sociedad actual, sin embargo, tras la lucha constante que se ha realizado por años se ha logrado ir cambiando la concepción del quehacer (Oyarzun, 2012).

1.5 Enfoque de Capacidades

Desde esta óptica, se observa que a cualquier grupo social se le imponen deberes y obligaciones, entendiendo que al atribuirles deberes se admite que son capaces de ejecutarlos, por lo cual, quien otorga la atribución se ve en la obligación de satisfacer la necesidad requerida, con la finalidad de que este asuma su deber. No es lógico, que se impongan responsabilidades sin verificar que el individuo posea los recursos y competencias para cumplir con la responsabilidad. Lo anterior, se relaciona con las necesidades de cada individuo, las cuales deben ir siendo satisfechas. Por otro lado, se debe contemplar el Derecho de cada persona de poder ejecutar sus actividades de acuerdo a sus distintas capacidades y recursos, considerando a la persona como un todo, los cuales tienen un carácter de desarrollo personal, integrando, una visión positiva y de habilidades, que deben ser respaldada en primera instancia por el Estado ente principal garante de Derechos. (Rodríguez, S/F).

2. Marco empírico

La convención de los Derechos de NNA, vincula a las necesidades existentes según la etapa del desarrollo en la cual se encuentran, tal como lo señala Ochaita-Espinoza (2011); desde su perspectiva, las necesidades sociales tienen un carácter universal, las cuales, si no son satisfechas de forma adecuada por el ser humano generan un efecto dentro del grupo social con el cual se vincula.

La adolescencia es una etapa de constantes cambios tanto físicos, psicológicos, como también, sociales, situando un énfasis de sus resultados, en la creciente necesidad de aprendizaje para la formación de sexualidad en las y los adolescentes (Valencia- Solera, 2009). Se debe entender que, en la medida que un adolescente se integra a un grupo categorizado se margina de manera arbitraria de grupos socialmente aceptados. En este contexto, influyen factores temperamentales y ambientales, siendo uno de ellos probablemente la dificultad de asentar la perspectiva de los demás; puesto que la dificultad del "Role-taking" está ligada a la dificultad en las relaciones interpersonales. La falta de integración grupal puede favorecer, en algunos casos, un proceso de marginación social y facilitar la evolución hacia un grupo antisocial. (Observa Derechos, 2014).

Así también, el deterioro de los vínculos familiares como consecuencia de la búsqueda de una autonomía mayor por parte del adolescente, dejaría a éste en un vacío que trata de colmar en el grupo de sus iguales. La autonomía lograda en el grupo de iguales favorecería la buena relación familiar, no obstante, de acuerdo al dato mencionado, se establece como uno de los principales ejes a fortalecer en instituciones de intervención familiar, esto debido al alto índice de vulneración parental. (Unicef, 2010).

Así también, se sintetiza que, las necesidades humanas son parte de la interioridad del ser humano, las cuales son firmemente asociadas a la existencia propiamente tal, así mismo, se señala que, las necesidades sociales de carácter

básico son un derecho moral, las cuales al transcurrir el tiempo se convierten en derechos sociales y civiles, siendo responsabilidad del Estado mediante la elaboración e implementación de políticas públicas un ente satisfactor de estas necesidades para la población que se encuentra con mayor vulnerabilidad.

Finalmente, señala que no se debe juzgar la etapa de desarrollo en la cual se encuentren, ya que, necesitan de apoyo social, para satisfacer las necesidades que poseen, permitiendo este apoyo social “lograr una mayor estabilidad, predictibilidad y control de sus procesos, refuerza la autoestima favoreciendo la construcción de una percepción más positiva de su ambiente, promueve el autocuidado y el mejor uso de sus recursos personales y sociales” (Barra, 2004, citado en Méndez-Barrera 2008).

IV. MARCO METODOLÓGICO

1. Metodología de investigación

El diseño de este estudio es de carácter cualitativo, teniendo una mayor ventaja al analizar de forma profunda las experiencias de las adolescentes en el sistema residencial, lo que, a su vez, contribuye a obtener mayor conocimiento y comprensión del objeto de estudio. Por lo demás, esta metodología contribuye a tener una mayor comunicación y flexibilidad con la población de estudio.

2. Criterios de investigación

Según alcance, corresponde a un estudio de tipo descriptivo-exploratorio, teniendo como finalidad dar a conocer información detallada del fenómeno de estudio, así mismo, se busca aproximar la problemática del fenómeno de estudio, es decir, a través de los datos obtenidos se analiza la situación a estudiar. En cuanto al criterio según finalidad, esta investigación es de carácter social básico, ya que busca entregar conocimiento y comprensión del fenómeno estudiado. En lo que

respecta al tipo de datos, corresponde a una investigación de datos primarios, buscando obtener de primera fuente la información. Por último, en lo que respecta al criterio según el tiempo, es de carácter transversal o sincrónico, efectuándose en un momento único (Hernández, 2010).

3. Población y muestra

La población objeto de esta investigación corresponde a la totalidad de las adolescentes pertenecientes al sistema residencial CREAD Capullo, las cuales se encuentran en un rango etario desde los 7 años a los 17 años 11 meses 29 días. Esta investigación es de tipo no probabilístico, esto debido a que busca comprender la experiencia de las adolescentes respecto a los satisfactores empleados por la institución.

La muestra es de tipo teórica o intencionada, debido a que posee uno o varios casos a investigar, donde el propósito se centra en la calidad, profundidad y necesidad de la información que la población objetivo pueda proporcionar. En lo que respecta a la muestra para la presente investigación, se constituyó de un universo total de ocho informantes, debido a que se produjo una saturación teórica, debido a que ya se había escuchado repetitivamente un patrón de ideas y con cada entrevista aplicada no entregarían mayores descubrimientos.

En cuanto a los criterios de inclusión, se consideraron los siguientes: Adolescentes pertenecientes al CREAD Capullo, adolescentes que se encuentre al interior de la residencia y adolescente que lleven un periodo mínimo de 3 meses al interior del sistema residencial.

4. Acceso al campo

Primeramente, se llevó a cabo contacto con el Jefe Técnico de CREAD, a quien se le dio a conocer el objeto de estudio, los objetivos, participando como un ente mediador entre las investigadoras y la Directora de la residencia, coordinando fechas para el levantamiento de datos. Pese al acuerdo previsto y al compromiso de participación, no se pudieron concretar las fechas establecidas, debido a que durante esa jornada se presentaron inconvenientes internos reagendando fechas para la aplicación.

Se debe señalar que, las actividades coordinadas se ejecutaron sin mayores dificultades, puesto a que, desde la residencia se brindaron los espacios necesarios y aptos para efectuar las entrevistas, concretando así el compromiso de participación en las investigaciones, por parte de las autoridades de la residencia.

5. Estrategia recolección de datos

Se utilizó una entrevista semi-estructurada, la cual permite profundizar en aristas que emanen en el momento de las entrevista, flexibilidad y libertad en la recolección de datos

6. Criterio de Calidad

En cuanto a la credibilidad, se recogió la información mediante un instrumento validado, el cual consistió en la entrevista semi-estructurada, permitiendo una comprensión de la problemática y la triangulación de los datos. En relación al criterio de transferibilidad, la presente investigación, es replicable a otro grupo de personas con características similares. En otro aspecto, la confirmabilidad, se adquiere por medio un instrumento validado por el docente Sr. Fernando Bustamante. Finalmente, se encuentra la auditabilidad, con la cual se resguarda la revisión del proceso de recolección de datos, mediante un experto.

7. Tipo de análisis

Primeramente, se procede a realizar la aplicación del instrumento, posteriormente se procedió a realizar la transcripción y codificación (mediante Atlas.ti) de los datos obtenidos, generando así un corpus, el cual permitió obtener una matriz de análisis.

Se utilizó una estrategia de análisis temático y/o “Horizontal”, con un análisis de datos Hermenéutico. Generando así una interpretación constante y una comprensión del texto realizada desde dos textos de interpretación; siendo el primero de éstos desde la perspectiva del entrevistado (el discurso propiamente tal), mientras que el segundo desde la perspectiva del investigador.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En lo que respecta a los tipos de satisfactores empleados por el sistema residencial CREAD Capullo, para cubrir las necesidades de las adolescentes, se observa que, desde la perspectiva de éstas, existen tipos de necesidades y satisfactores que son estandarizados y regulados de manera constante y directa por el sistema residencial, permitiendo así un equilibrio e interacción contante entre el microsistema (adolescentes) y el mesosistema residencial, observándose que los satisfactores empleados para las necesidades axiologías que son reguladas por el sistema residencial son aquellas que están vinculados con las necesidades de subsistencia, protección, entendimiento, ocio y creación. Por otro lado, en cuanto a los satisfactores empleados para las necesidades existenciales, se visualiza, ante el discurso de las adolescentes que las reguladas y estandarizadas por el sistema residencial son aquellos satisfactores orientados a cubrir necesidades de tener, hacer y estar.

Ante lo anterior, el enfoque de necesidades enfatiza que toda aquella institución encargada de restituir los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, es quien

debe responsabilizarse de los distintos satisfactores que deben ser empleados para sus necesidades, esto debido a que son parte del Estado, entidad principalmente garantizadora y res-guardadora de los Derechos de NNA en la sociedad actual chilena, guiando sus principios por la “Convención Internacional de los Derechos de NNA”. Por otro lado, al ser satisfactores regulados de forma directa por el sistema residencial, se convierten en satisfactores medibles, por lo cual son de mayor manejo y reconocimiento por las adolescentes pertenecientes al sistema residencial CREAD Capullo.

Por otro lado, se encuentran aquellos satisfactores que tienen características más bien abstractas y que no son regulados y estandarizados de forma directa por el mesosistema residencial, es así que, desde la perspectiva de las adolescentes se observa que los satisfactores empleados para las necesidades axiológicas que no son regulados por el mesosistema residencial son ligados a aquellos que satisfacen las necesidades de afecto, participación, identidad y libertad; en cuanto a los satisfactores vinculados con las necesidades existenciales que no son regulados por mesosistema residencial, solo se encuentran los satisfactores empleados para las necesidades de ser.

Por lo anterior, se observa que, frente a las necesidades que tienen características abstractas, se genera un desequilibrio entre la adolescente (microsistema) y el mesosistema residencial, esto debido principalmente a que no son reguladas y estandarizadas de forma directa por la residencia, es así, como se deja en evidencia, que estas necesidades no pueden ser reguladas de forma directa por el mesosistema residencial, esto principalmente porque son satisfactores que no poseen una fácil medición y evaluación o porque son regulados por el exosistema judicial (Tribunales de Familias), ya que, esta entidad es la que guía el proceso formal de intervención de las adolescentes, limitando en algunas ocasiones los satisfactores que el mesosistema residencial pueda brindar a las adolescentes que son parte de este.

Si bien, a las adolescentes se les brindan satisfactores que son estandarizados y regulados de forma constante por el mesosistema residencial, al existir satisfactores que no pueden ser regulados de manera directa por el mesosistema residencial, se crea un desequilibrio constante en el contexto en el que las adolescentes se encuentran, esto debido a que las adolescentes visualizan en su mayoría aquellos satisfactores que no son regulados por el sistema residencial como negativos, manteniendo así una interacción conflictuada entre el mesosistema residencial y el microsistema (adolescentes), influyendo tanto en la satisfacción e insatisfacción de sus necesidades, como también, en la ejecución de su rutina diaria al interior del contexto residencial.

Es así, que las necesidades que no son reguladas por el mesosistema residencial, no cumple con el propósito de garantizar un estado deseable en las adolescentes, observando, además, que según lo planteado por Elizalde et al (2006), es el Estado quien se debe ser el ente principal para la elaboración, implantación y ejecución de Políticas Públicas, dirigidas a cubrir las necesidades que existen en grupos de alta vulnerabilidad, quedando en evidencia que esta labor, no se incorpora en su totalidad en la praxis.

Por otro lado, en lo relacionado a las necesidades que se encuentran satisfechas e insatisfechas en las adolescentes pertenecientes al sistema residencial CREAD Capullo, se observa que aquellas necesidades que se categorizan como “concretas”, se encuentran satisfechas o medianamente satisfechas, encontrándose en esta categorización aquellas necesidades axiológicas como: subsistencia, protección, entendimiento, ocio y creación, además de encontrarse las necesidades existenciales de tener, hacer y estar.

Lo anterior se genera principalmente debido a que son necesidades que se encuentran presentes de forma tangible y que poseen una medición y reconocimiento estandarizado por parte de las adolescentes pertenecientes al mesosistema residencial CREAD Capullo, además, de poder ser reguladas de

forma directa por este. Ante lo anterior el Enfoque de Derechos e Interés Superior del NNA, se observa que el mesosistema residencial se guía por los lineamientos generales que establece el Estado, resguardando y velando por el desarrollo de las adolescentes, observándolas como un todo, desde un Enfoque de Necesidades, contribuyendo de esta forma a establecer una estabilidad integral de las adolescentes en contexto residencial, trabajando desde sus necesidades y perspectivas personales, otorgando así espacios de su interés. Así mismo, el mesosistema residencial integra en las necesidades concretas el enfoque de capacidades, favoreciendo el desarrollo personal y autónomo de las adolescentes de acuerdo sus diversas capacidades y recursos, llevándolas a construir un estado más deseable de acuerdo al contexto en el que se desenvuelven las adolescentes pertenecientes a la residencia CREAD Capullo.

Por otro lado, se encuentran aquellas necesidades que se categorizan como “latentes”, las cuales se encuentran satisfechas o directamente insatisfechas, esto debido a que no poseen una medición estandarizada y no son reguladas de forma constante y directa por el mesosistema residencial, encontrándose en esta categorización aquellas necesidades axiológicas como afecto, participación e identidad, además de encontrarse la necesidad existencial de ser.

Es así, como las necesidades de las adolescentes se ven limitadas, provocando un sentimiento de insatisfacción, descontento y malestar en ellas, debido a que, estas necesidades poseen la característica de ser intangibles, limitando que las adolescentes (microsistema) puedan generar una interacción significativa y constante con el mesosistema residencial, invalidando en algunas ocasiones el interés superior del NNA y el Enfoque de Derechos, ya que, se limitan necesidades que se consideran importantes para las adolescentes, como por ejemplo: para la necesidad de participación, se restringe a que las adolescentes establezcan relaciones con distintos grupos que puedan influir ya sea de forma positiva o negativa en ellas.

Así mismo, se observa que, las necesidades concretas y latentes se encontraran en un constantemente desequilibrio y en una interacción dificultosa, esto debido a que al no satisfacer de forma completa las necesidades latentes, se ve comprometida de forma inmediata la satisfacción de las necesidades concretas (Elizalde et al, 2006), ya que, estas se interrelacionan entre si y al no interrelacionarse y satisfacerse en su totalidad, no se logra generar un equilibrio entre en microsistema (adolescentes) y el mesosistema residencial.

Quedando en evidencia que lo anterior es un eje a fortalecer al interior de las instituciones de intervención familiar, tal como lo expresa la Unicef (2010), considerando además que la causal de ingreso y el deterioro de los vínculos familiares, interfieren en la satisfacción e insatisfacción de las necesidades axiológicas, como también, de las necesidades existenciales, dado a que reprime la capacidad de confianza y de relacionarse con el entorno en el que se encuentra.

En lo que respecta a la reacción de las adolescentes frente a la satisfacción de sus necesidades, se observa que cuando sus necesidades de: Protección, ocio y creación ellas un sentimiento positivo durante la ejecución de su rutina diaria en un contexto residencial, logrando ellas una relación óptima entre el mesosistema residencial y el microsistema (adolescentes), al sentir desde la óptica de las adolescentes que sus necesidades son cubiertas, es por lo anterior que se visualiza que ante estas necesidades las adolescentes presentan una equilibrio entre el mesosistema residencial, las distintas redes de apoyo y ellas, por lo cual genera una interacción constante, adecuada y optima durante la ejecución de su rutina diaria en un contexto residencial. Por otro lado, en cuanto a la reacción de las adolescentes cuando sus necesidades: subsistencia, afecto, entendimiento, participación, identidad, libertad, ser, tener, hacer y estar, no son satisfechas o se encuentran medianamente satisfechas, se presenta un desequilibrio con el mesosistema residencial, provocando descompensación interna en las adolescentes, desfavoreciendo la integración del microsistema (adolescentes) a la rutina diaria del exosistema residencial (adaptabilidad).

Lo anterior se debe, a que la etapa de desarrollo en la que se encuentran las adolescentes (adolescencia), es una etapa de constantes cambios bio-psicosociales, en la cual las adolescentes constantemente demuestran de diversas formas su inconformidad en los distintos contextos en los cuales se encuentran, manifestando su empoderamiento en relación a lo que ellas estiman y encuentran necesario para su desarrollo personal e integral (Valencia-Solera, 2009).

Finalmente, se observan los enfoques con los que toda institución gubernamental encargada de restituir los derechos de niño, niñas y adolescentes debe actuar, teniendo como principal garante el interés superior del NNA, mediante el enfoque de Derechos. Sin embargo, ante lo expresado en el enfoque de Necesidades el cubrir de forma adecuada las necesidades de los NNA, no se encuentra incorporado en su totalidad en el mesosistema residencial, esto puede orientarse a que los recursos son limitados, por la estructura social y protocolar del exosistema judicial (Tribunales de Familia), quien es el principal garante y ente responsabilizado de los Derechos de NNA en Chile, se observa que solo se pueden satisfacer en su totalidad las necesidades concretas, esto debido a que se encuentran al alcance del sistema residencial, mientras que las necesidades que provocan un desequilibrio en las adolescentes (latente), no se encuentran al alcance del exosistema residencial.

VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

1. Conclusiones

Se puede concluir en relación a al estudio y los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, que existe concordancia con lo planteado por Bordignon (2005), reflejando esta investigación la necesidad de las adolescentes de relacionarse e interactuar con grupos pares, así mismo, se especifica al significado y deterioro de las relaciones interpersonales e intrapersonales, del cual, las adolescentes comentan mantener interacciones no óptimas respecto a las

distinciones personales de éstas mismas, debatiendo en este aspecto la teoría evolutiva de Erickson, del cual Bordignon se respalda para definir la importancia que tiene el/la adolescente en la identificación auténtica y estimatoria que debe generar la persona en esta etapa del ciclo vital.

Sosteniendo una mirada crítica respecto a la sociedad actual, es innegable no cuestionar las prácticas con las cuales se trabaja en los sistemas institucionales, las que, desde tiempos antaño se laboran con la finalidad de restituir los derechos de los NNA. No obstante, en la actualidad aún no contemplan una mirada holística para el usuario, surgiendo esta problemática desde la elaboración de las Políticas Públicas, ya que aún, no se generan líneas constructivas para favorecer el contexto institucional en el que se encuentran y de esta forma eliminar la perspectiva de “dinámicas carcelarias” con las que estigmatizan las entidades ligadas a SENAME.

El presente estudio aporta respecto a la comprensión e interpretación, esto debido a que la pesquisa se realiza desde la óptica de las adolescentes que son parte del sistema residencial, ya que, si bien existen otros estudios, estos son abordados desde una mirada de los profesionales y encargados de las instituciones, limitando así, tener una perspectiva en cuanto a la experiencia propiamente tal de las adolescentes, desprendiéndose de esta investigación las siguientes síntesis:

A.-Las necesidades reconocidas por las implicadas, aporta respecto a las necesidades que se logran cubrir y no se logran satisfacer, permitiendo, además, categorizar las necesidades en latentes y concretas.

B.-Existe satisfacción respecto a necesidades concretas, vale decir, la institución logra generar satisfacción en las adolescentes en la medida que las necesidades sean estandarizada y evaluable, de esta forma, las necesidades se logran satisfacer e intervenir debido a que son de fácil regulación y prácticas al momento de intervenir. Sin embargo, aquellas que son latentes, no se logran satisfacer.

C.-La reacción de las adolescentes varía al tener sus necesidades satisfechas e insatisfechas, generando adaptabilidad o desadaptabilidad en la ejecución de su rutina diaria, develando la importancia de reestructurar las prácticas efectuadas.

En cuanto a las limitaciones del objeto de estudio, se destaca el requisito del tercer objetivo, el cual era identificar la reacción de las adolescentes, dicha reacción no se estudió a cabalidad puesto a que, no corresponde directamente a un estudio del Trabajo Social, más bien, se considera del área Psicológica, quienes estudian el comportamiento humano.

2. Propuestas

Se propone que la presente investigación, se realice también, desde una mirada psicológica, esto debido a que no se logró profundizar mayormente la reacción de las adolescentes frente a la satisfacción e insatisfacción de sus necesidades, ya que, no es un área propiamente tal del Trabajo Social. También, se sugiere realizar este tipo de investigación en residencias con características similares a la de CREAD Capullo, como también, integrar el enfoque de género, involucrando a adolescentes del género masculino que también se encuentra en un contexto residencial.

Respecto a lo metodológico, se menciona que el profesional se ve comprometido de forma ética, social y moral en realizar, planificar y efectuar metodologías e intervenciones competentes, buscando promover, resguardar y garantizar derechos. Es por esto que, se sugiere al profesional elaborar líneas específicas de acción, acorde a la labor que está realizando, esto mediante una minuta o protocolos, orientados al trabajo individual de las necesidades latentes de las adolescentes, ya que aquí se generan mayores conflicto durante la ejecución de su rutina diaria, con esto se buscaría mejorar la calidad del trabajo que está brindando, como también la calidad de vida de las adolescentes (bajo un marco colectivo).

Se propone al centro residencial CREAD Capullo, abordar mayormente las necesidades de afecto de las adolescentes, principalmente en lo relacionado a la sexualidad, así mismo con las necesidades de ser e identidad, ya que estas son necesidades latentes y propias de la etapa de la adolescencia.

En cuanto a la intervención y mejoras de las prácticas, se busca mediante distintos tipos de capacitaciones, fortalecer e inculcar a los profesionales del centro residencial CREAD Capullo, el reconocimiento de la importancia de la satisfacción de las necesidades de las adolescentes, lo cual puede ser logrado mediante la promoción del interés superior del NNA y Enfoque de Derecho, ya que con esto, según los resultados y conclusiones de este estudio, se beneficia el desarrollo integral de las adolescentes y una ejecución equilibrada y armónica de la rutina diaria en contexto residencial.

Por último, se sugiere realizar un estudio en relación a los parámetros e injerencia que se establecen por parte de los distintos Tribunales de Familias respecto a la autoridad y responsabilidad que este posee en las decisiones de los NNA que se encuentran en contexto residencial y que según este estudio interfiere con la satisfacción de las necesidades de las adolescentes.

Las propuestas anteriormente mencionadas, son detalladas en cuanto a las posibles mejoras que se sugieren desde la mirada del área del Trabajo Social.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Atlas.ti (2009). El conjunto de herramienta del conocimiento. Recuperado desde: http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf

Araya, L. Pedreros, M. (2013). “Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009”. *Revista Ciencias Sociales* IV: 45-61. Recuperado desde: <file:///C:/Users/Carolina/Downloads/14301-25129-1-SM.pdf>

Alvarado, L. García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Revista universitaria de investigación.* 9 (2).187-200. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf>

Alza, C. (2014). Derechos Humanos y Políticas Públicas. Manual. *Red de derechos humanos y educación superior (dhes).* Recuperado desde: https://www.upf.edu/dhesalfa/materiales/docs/DHPP_Manual_v3.pdf

Banda, A. Morales Miguel, A. (2015). Psychological Empowerment: a systemic model with individual and community components. *Revista de Psicología (PUCP),* 33(1), 3-20. Recuperado desde http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472015000100001&lng=es&tlng=en

Barrera, E. Méndez, P. (2008). Apoyo Social Percibido en Adolescentes Infractores de Ley y no Infractores. *Psykhé, Revista de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad de Chile.* 17 (1), 59-64. Recuperado desde: <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v17n1/art06.pdf>

Biblioteca del congreso nacional Chile (Chile). Ley Chile [En Línea]. Decreto Ley 2465. [Chile]: Biblioteca de congreso [Consulta: 10 de septiembre 2017].

Boltvinik, J. (2010) Ampliar la mirada. *Short CV*. Recuperado desde: <http://www.julioboltvinik.org/documento/%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%C3%ADtulo%205.%20Max%20Neef.pdf>

Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2, 56-57 .Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>

Carballeda, A. (2002). La intervención en lo social: exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires: Paidós.

Canales, M. (2006). *Metodología de Investigación Social*. Recuperado desde: <http://www.galeon.com/alpuche932/metodo1.pdf>

Cortés, F. (2015). La formación de los trabajadores sociales en Chile: ¿un asunto de oferta y demanda? *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 68-81. Recuperado en: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/46510/46003>

Colmarejo, R. (2014). *Enfoque de capacidades y sostenibilidad aportaciones de amartya sen y martha nussbaum*. Revista Unal. Vol 65 121-130. Recuperado desde: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/idval/article/view/43084/html>

Elizalde, A. Vilar, M. Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Revista Latinoamericana POLIS*. Recuperado desde: <http://polis.revues.org/4887>

García, P. M. y Ruiz, (2007). “Configuraciones organizativas en sectores dinámicos y hostiles: adecuación al contexto sectorial, coherencia interna y resultados”. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa 32. 2007: 111-148. Recuperado desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575807700932>

Gough, I. (2008). El enfoque de las capacidades de M. Nussbaum: un análisis comparado con nuestra teoría de las necesidades humanas. Centro de investigaciones. Recuperado desde: <http://www.fuhem.es/media/ecosocial/file/Cohesi%C3%B3n%20Social/Necesidades,%20consumo%20y%20bienestar/GOUGH,%20IAN%20el%20enfoque%20de%20las%20capacidades.pdf>

Gómez, L. (2005). Comparación social y autoevaluación desde un enfoque evolucionista. *Revista Escritos de Psicología*, 7, 5-14. Recuperado desde: http://www.escritosdepsicologia.es/descargas/revistas/num7/escritospsicologia7_analisis1.pdf

Gordo, A. Serrano, A. (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social* Pearson Educación. Madrid, España. Editorial: Prentice hall.

Hernández, S. Fernández, R. & Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill*. Recuperado en: <http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>

Icart, M. Fuetelsaz, C. Pulpón, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. UBE.

Instituto Nacional de Derechos Humanos (2017). *Informe 2017: INDH subraya necesidad de garantizar derechos de niñez y adolescencia en residencias y centros de reclusión*. Recuperado desde: <https://www.indh.cl/informe-2017-indh-subraya-necesidad-garantizar-derechos-ninez-adolescencia-residencias-centros-reclusion/>

Martínez, C. (2012). *El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias.* Revista Scielo. 17 (3) 1-7. Recuperado desde: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2010). *Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME.* Recuperado desde: http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf

Ministerio de justicia y Derechos Humanos (2012). *¿Enfoque de Derechos o Enfoque de Necesidades?* Recuperado desde: <http://www.sename.cl/wsename/otros/2012/ENFOQUE.pdf>

Ministerio de educación de Perú (2014). *Manual de investigación cualitativa.* Recuperado desde: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4613>

Molero, D. (2013). Revisión teórica sobre el auto concepto y su importancia en la adolescencia. *Revista Reid*, 2, 44-47. Recuperado desde: <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/991/818>

Naranjo, M. (2009) “Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo”. *Revista Educación* 33 (2): 153-170. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>

Niños, niñas y adolescentes en sistema residencial (S/F) *CiperChile.* Recuperado desde: http://ciperchile.cl/pdfs/08-2013/sename/INFORME_LAGOS.pdf

Ochata, E. Espinosa M. (2012). Los Derechos De La Infancia desde la perspectiva de necesidades. *Revista educativo siglo XX*. 30 (2), 25-47. Recuperado desde: <http://revistas.um.es/educatio/article/view/153671/140711>

Observa, el derecho de vivir en familia (2014). *Características de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en el sistema de acogimiento alternativo*. Recuperado desde: http://www.observaderechos.cl/site/wpcontent/uploads/2013/12/documento_estudio_sename.pdf

Rodríguez, J. (2011). Conducta antisocial en grupo: una aproximación mediante ecuaciones estructurales. *Revista Cenipec*, 30, 237-264. Recuperado desde: <https://www.saber.ula.ve/handle/123456789/34634>

Rodríguez, M. (S/F). Concepto de Enfoque Humanista en Psicología. Recuperado desde: <https://www.psicologia-online.com/concepto-de-enfoque-humanista-en-la-psicologia-2670.html>

Ruiz, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España. Universidad de Deusto.

Servicio Nacional de Menores, (2017). Oferta de Protección. Recuperado desde: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=12>

Servicio Nacional de Menores, (2017). Misión y Objetivos SENAME. Recuperado desde: <http://www.sename.cl/web/mision-objetivos/>

Soler, A. y Chiralde, R. (2013) “Motivación y rendimiento docente en estudiantes bolivianos del nuevo programa de formación de médicos”. *Educación Médica*

Superior 24 (1): 42-51. Recuperado desde:
<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v24n1/ems06110.pdf>

Uretaga, E. (2009). La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. Recuperado desde:
<http://www.uma.es/contrastes/pdfs/015/ContrastesXV-16.pdf>

Unicef, (2010). *Estudio que entrega perfil de los niños que viven en residencias.*
Recuperado desde: <http://unicef.cl/web/unicef-y-sename-dan-a-conocer-a-conocer-estudio-que-entrega-perfil-de-los-ninos-que-viven-en-residencias/>

Valencia, N. Solera N. (2009). Necesidades de aprendizaje para la sexualidad de jóvenes de 10 y 19 años en el caribe colombiano. *Investigación y desarrollo*. 17(1), 106-131. Recuperado desde:
<http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v17n1/v17n1a05.pdf>

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Editorial Gedisa, S.A.

Vitelli, M. (2014). Veinte años de constructivismo en relaciones internacionales. Del debate meta teórico al desarrollo de investigaciones empíricas: Una perspectiva sin un marco de política exterior. *Postdata*, 19(1), 129-162. Recuperado desde http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185196012014000100005&lng=es&tlng=es.

Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Revista Scielo*, 36, 193-199. Recuperado desde: scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/editorial2.pdf