UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y C.S SOCIALES

TRABAJO SOCIAL

EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ACOMPAÑAMIENTO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LOS PROGRAMAS DE LAS MUJERES DE LAS COMUNAS DE CURANILAHUE, CORONEL Y HUALPÉN.

Por
FRANCISCA ANDREA BARRIGA RODRÍGUEZ
FERNANDA MARGARITA BUSTOS URIBE
ANDREA SOLEDAD VILLAR PÉREZ

INFORME DE MEMORIA PRESENTADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO/A EN TRABAJO SOCIAL

Profesora guía
ELIZABETH JACQUELINE ORMEÑO CARRASCO

Profesora informante
MARIA JOSÉ LAGUNAS WLACK

Concepción, 26 de octubre de 2026

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios por darnos las fuerzas y el aliento en todo este largo proceso. A nuestras familias y seres amados, por su apoyo incondicional, sus palabras y ayuda más allá de lo esperado.

A los diferentes profesores de nuestra facultad por sus valiosos consejos a lo largo de este camino. Sobre todo, a nuestra profesora guía, Elizabeth Ormeño Carrasco, quien desde el inicio y hasta el final de nuestra carrera demostró un profundo compromiso y vocación hacia nosotras.

Francisca Barriga Rodríguez
Fernanda Bustos Uribe
Andrea Villar Pérez

Índice

Tabla de contenido

RESUMEN **4**

ABSTRACT **4**

INTRODUCCIÓN **5**

1. PROBLEMATIZACIÓN **6**

2. JUSTIFICACIÓN **9**

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN **11**

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN **12**

5. MARCO REFERENCIAL **13**

5.1. La violencia de género como fenómeno social y estructural 13

5.1.1 Las raíces históricas y culturales de la desigualdad *13*

5.1.2. La violencia como forma de control y reproducción del orden patriarcal *14*

5.2. Territorios de vulnerabilidad y resistencia: Curanilahue, Coronel y Hualpén 15

5.2.1. Condiciones socio-territoriales y experiencias de desigualdad *15*

5.2.2. Espacios comunitarios y redes locales de apoyo a las mujeres *16*

5.2.3. Los Programas de la Mujer como dispositivos de acompañamiento y transformación social *16*

5.3. Miradas teóricas para comprender la violencia y el acompañamiento 18

5.3.1. Perspectiva estructural-patriarcal: el poder como eje de dominación *18*

5.3.2. Perspectiva ecológica e interseccional: los niveles de la violencia *19*

5.3.3. Perspectiva de derechos y empoderamiento: la reconstrucción del sujeto social *19*

5.4. El acompañamiento profesional en Trabajo Social: entre el vínculo y la transformación 20

5.4.1. El rol del trabajador/a social ante la violencia: ética, compromiso y límites *20*

5.4.2. El acompañamiento como práctica relacional y situada *21*

5.4.3. Modelos y enfoques de intervención desde el Trabajo Social crítico y feminista *22*

5.5. Políticas públicas y marcos de acción profesional 23

5.5.1. Las políticas de género en Chile: avances y tensiones *23*

5.5.2. El marco institucional de los Programas de la Mujer *25*

5.5.3. Desafíos actuales para el Trabajo Social en contextos de violencia *25*

7. SUPUESTOS **27**

8. DISEÑO METODOLÓGICO **28**

8.1. Metodología de la Investigación 28

8.2. Criterios de investigación 29

8.3. Población, muestra y técnica de muestreo 29

8.4. Acceso al campo 30

8.5. Contexto y participantes 31

8.6. Estrategias de Recolección de datos o Técnica 32

8.7. Criterios de calidad 33

8.8. Plan de análisis 34

8.9. Consideraciones éticas 35

9. RESULTADOS **36**

9.1. Consideraciones para la presentación de resultados de investigaciones cualitativas 36

Tema 1: Funciones del trabajador 36

Subtema 1: Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia. *36*
Subtema 2: Coordinación y trabajo en equipo. *37*
TEMA 2: ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN 38
Subtema 3: Metodologías utilizadas en la intervención *38*
Subtema 4: Proceso de intervención *39*
TEMA 3: EXPERIENCIAS PROFESIONALES 40
Subtema 5: Casos significativos atendidos. *40*
Subtema 6: Percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en víctimas de violencia *41*
Subtema 7: Continuidad del acompañamiento post intervención. *42*
Subtema 8: Continuidad del acompañamiento post intervención. *43*
Subtema 9: Aprendizajes y desarrollo personal. *44*
TEMA 4: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PERSONAL 45
Subtema 10: Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos *45*
Subtema 11: Recursos personales para mantener la motivación *46*
TEMA 5: DESAFÍOS PERSONALES 47
Subtema 12: Limitaciones institucionales y normativas. *47*
Subtema 13: Dificultades en la práctica diaria. *48*
TEMA 6: APOYOS Y MEJORAS 48
Subtema 14: Necesidad de apoyos profesionales y materiales *48*
Subtema 15: Propuestas de mejora *49*

10. ANÁLISIS DE RESULTADOS 50

TEMA 1: FUNCIONES DEL TRABAJADOR 50
Subtema 1: Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia. *50*
Por tanto, el rol de las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres puede comprenderse como una práctica situada que articula cuidado, intervención técnica y transformación social. Las profesionales no solo acompañan procesos individuales, sino que también median entre las mujeres, las instituciones y las redes territoriales, reafirmando la importancia del Trabajo Social en la intervención frente a la violencia de género. *51*
Subtema 2: Coordinación y trabajo en equipo. *51*
TEMA 2: ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN 52
Subtema 3: Metodologías utilizadas en la intervención *52*
Subtema 4: Proceso de intervención *53*
TEMA 3: EXPERIENCIAS PROFESIONALES 55
Subtema 5: Casos significativos atendidos. *55*
Subtema 6: Percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en víctimas de violencia *56*
Subtema 7: Continuidad del acompañamiento post intervención. *57*
Subtema 8: Continuidad del acompañamiento post intervención. *58*
Subtema 9: Aprendizajes y desarrollo personal. *58*
TEMA 4: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PERSONAL 59
Subtema 10: Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos *59*
Subtema 11: Recursos personales para mantener la motivación *60*
TEMA 5: DESAFÍOS PERSONALES 61
Subtema 12: Limitaciones institucionales y normativas. *61*
Subtema 13: Dificultades en la práctica diaria. *61*
TEMA 6: APOYOS Y MEJORAS 62
Subtema 14: Necesidad de apoyos profesionales y materiales *62*
Subtema 15: Propuestas de mejora *63*
Relación de los resultados con objetivos y supuestos iniciales *63*

11. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y PROPUESTAS 66

11.1. CONCLUSIONES 66
11.2. LIMITACIONES 67
11.3. PROPUESTAS 68

12. REFERENCIAS 71

13. ANEXOS 80

ANEXO 1: MALLA TEMÁTICA 80

ANEXO 2: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 83

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO 85

CONSENTIMIENTO INFORMADO 85
ANEXO 4: TRANSCRIPCIONES DE TODOS LOS INSTRUMENTOS 88

ANEXO 5: MATRIZ DE ANÁLISIS 127

RELACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OBJETIVOS Y SUPUESTOS INICIALES 143

Resumen

La presente investigación tiene como comprender el rol de acompañamiento profesional de trabajador social frente a mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén. Se desarrolló desde un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico y un paradigma interpretativo. Participaron tres trabajadoras sociales, las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia e informantes clave. De igual manera, la información se recopiló a través de entrevistas semiestructuradas.
Los resultados dan a conocer que el acompañamiento profesional se comprende como un proceso integral y situado, orientado a brindar apoyo, articular redes y fortalecer la autonomía de las mujeres. Así mismo, las experiencias y percepciones de las profesionales destacan la importancia de adaptar las intervenciones a cada usuaria, y respetar decisiones. También, se identificaron desafíos relacionados con la carga emocional, la coordinación y las limitaciones institucionales y territoriales, que inciden en el desarrollo de las intervenciones.

Palabras clave
Trabajo social, Acompañamiento profesional, Violencia de género, Autonomía, Intervención social.

Abstract

The purpose of this research is to understand the role of professional social work support for female victims of violence within Women's Programs in the municipalities of Curanilahue, Coronel, and Hualpén. The study adopted a qualitative approach, with a phenomenological design and an interpretive paradigm. Three social workers were selected through non-probability sampling, using convenience sampling and key informant selection. Data were collected through semi-structured interviews. The results show that professional support is understood as a comprehensive and context-specific process aimed at providing support, coordinating networks, and strengthening women's autonomy. Likewise, the experiences and perceptions of the professionals highlight the importance of adapting interventions to each woman's needs and respecting her decisions. Challenges related to emotional strain, coordination, and institutional and territorial limitations were also identified, affecting the implementation of interventions.

keywords

Professional support, Social work, Violence against women, Women´s autonomy, Social intervention.

Introducción

La violencia contra las mujeres constituye una problemática social y estructural que vulnera los derechos humanos y produce desigualdades de género. Su abordaje requiere considerar los factores sociales e institucionales que inciden en su desarrollo, así como el papel de los equipos profesionales que acompañan a las mujeres en sus procesos de protección y fortalecimiento de la autonomía.

En Chile, los Programas de las Mujeres representan espacios de atención para quienes han vivido situaciones de violencia. En este contexto, el Trabajo Social desarrolla acciones de acogida, orientación, contención y coordinación con redes institucionales. Sin embargo, también se enfrenta a desafíos relacionados con las características de las intervenciones y las condiciones institucionales y territoriales en que se desarrollan.

Frente a esta realidad, la investigación se centra en comprender el rol de acompañamiento profesional del Trabajo social en los Programa de las Mujeres de Curanilahue, Coronel y Hualpén, considerando las experiencias y percepciones de las trabajadoras sociales respecto de sus funciones, estrategias de intervención y desafíos profesionales.

Para abordar esta temática, se consideran perspectivas teóricas sobre la violencia de género, las relaciones de poder, el enfoque de derechos humanos, la autonomía y el acompañamiento profesional. Desde estos aportes, se busca comprender cómo se desarrolla el acompañamiento y qué condiciones influyen en su ejercicio, contribuyendo a la reflexión sobre la intervención del Trabajo Social con mujeres que han vivido situaciones de violencia.

1. Problematización

La violencia ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, manifestándose tanto como una herramienta para alcanzar conquistas y victorias, como una forma de opresión y dominación de unas personas sobre otras. Este concepto no puede reducirse a una única definición, por lo que, ha sido abordado desde diversas perspectivas teóricas. Al respecto, distintos autores han desarrollado tipologías, categorías y descripciones que permiten comprender su complejidad. En este contexto, se analizará la violencia a partir de las propuestas de dos expertos que aportan visiones complementarias.

Galtung (1969) en su "triángulo de la violencia", distingue tres dimensiones: la violencia directa (física y visible), la violencia estructural (derivada de sistemas sociales, políticos y económicos) y la violencia cultural (que legitima las otras formas de violencia). Por otra parte, Levy (2023) desde la perspectiva de Bourdieu, aborda la violencia simbólica; una forma sutil y casi imperceptible tanto para quien la ejerce como para quien la sufre.

Los aportes de ambos expertos muestran que la violencia no se limita únicamente a la agresión física y psicológica ejercida de una persona sobre otra. Más bien, se extiende a diferentes áreas sociales, incluyendo estructuras ideológicas, culturales y económicas en que las personas conviven, lo que permite que estas formas de violencia operen de manera sutil, normalizadas e incluso pasen desapercibidas en la vida cotidiana. Y de igual forma, ligadas a las relaciones de poder y dominación, que afectan el cumplimiento de derechos en el marco de la desigualdad estructural y de género.

Además de estas perspectivas teóricas, la Organización Panamericana de la Salud (2023), menciona que la violencia nace cuando hay un uso intencional de fuerza física, poder o amenaza contra sí mismo, una persona, grupo o comunidad. Esta definición permite visibilizar el daño que la violencia puede ocasionar, desde daño psicológico hasta lesiones, muerte o privación del desarrollo. En este sentido, la OPS presenta cifras alarmantes sobre homicidios y violencia interpersonal en la región americana, la cual posee las tasas más altas del mundo. Entre 2000 y 2019 se registraron 193.742 muertes por homicidios y una tasa de violencia interpersonal de 33,6 por cada 100.000 habitantes en hombres, y 4,7 por cada 100.000 habitantes en mujeres. Registro llevado por la OPS, pre pandemia.

Asimismo, un estudio realizado por el Ministerio de la Mujer (2024) que por primera vez abordó tres zonas urbanas y rurales de las regiones de La Araucanía, Biobío, Los Ríos y Los Lagos, evidenció la persistencia y diversidad de las manifestaciones de la violencia hacia las mujeres. Según los resultados de la encuesta aplicada, un 20,3% de las mujeres encuestadas señaló haber sufrido al menos un tipo de violencia física, psicológica o sexual durante el último año y un porcentaje de 41,4% declaró haber vivido algún tipo de violencia en el año 2020, cifra también influida por el contexto de confinamiento y crisis sanitaria.

De igual forma, dicha encuesta registró la cantidad de mujeres que concurre a hacer denuncia luego de ser víctima de violencia, demostrando un incremento importante de denuncia por violencia física, de 29% a 37,4%. Además, a través de los resultados fue posible integrar un nuevo indicador asociado a la violencia económica, que en el año 2024 registró un 9,9% de esta. Y también, otro indicador relacionado con la violencia gineco-obstétrica, la cual es entendida como cualquier forma de maltrato, trato negligente o vulneración ocurrida en el contexto de la atención en salud sexual y reproductiva, los resultados revelaron que un 29,6% de las mujeres encuestadas en 2024, vivió algún tipo de violencia en estos contextos, evidenciando una problemática persistente y poco visibilizada dentro del sistema de salud (Ministerio de la Mujer, 2024).

Estas cifras evidencian la gravedad del ejercicio de la violencia en un contexto de relativa libertad de movimiento, sin restricciones sanitarias. Muñoz et al. (2025) señalan que, el confinamiento provocó que la violencia interpersonal hacia las mujeres en Chile aumentara, adoptando un carácter más focalizado, en parte por la falta de políticas públicas con enfoque de género durante las medidas restrictivas. Esto se reflejó en un aumento del 93,33% en las denuncias telefónicas a centros de mujeres, con más de 26.000 atenciones de emergencia registradas. A esto se suman cifras anuales que se han mantenido constantes en la última década; entre 40 y 45 femicidios consumados y más de 150 femicidios frustrados.

Frente a esto, dirigentes de partidos y movimientos de oposición se organizaron para visibilizar los efectos de la crisis en las mujeres, señalando la débil y nula respuesta del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género durante la emergencia sanitaria. A causa de retrasos a proyectos clave como el Postnatal de Emergencia y la falta de respuestas del Estado Chileno a las sugerencias del Comité de Expertas del MESECVI (Articulación de Mujeres de Oposición, Chile, 2020).

Estos datos dan a conocer que la violencia contra las mujeres en Chile no es un fenómeno aislado, sino un problema estructural arraigado a patrones culturales, desigualdades de género y falencias institucionales. La persistencia de altas cifras de femicidios consumados y frustrados, junto con el aumento significativo de denuncias durante contextos de crisis como la pandemia, pone en evidencia las limitaciones de las políticas actuales para prevenir, detectar y abordar eficazmente la violencia de género. Considerando también que, la constitución chilena no aborda de manera específica el problema de la violencia hacia la mujer, solo menciona leyes que actúan como normativas que complementan la constitución. Esto muestra la necesidad urgente de diseñar e implementar estrategias integrales de prevención desde la educación, fortalecer los sistemas de apoyo psicosocial y legal para las víctimas, mejorar los mecanismos de denuncia y respuesta, y garantizar una acción estatal coordinada.

En este contexto, el rol del trabajador social en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia cumple un rol clave en la creación e implementación de estrategias de

apoyo para prevenir y abordar la violencia, ya que, su intervención se fundamenta en un enfoque integral y con perspectiva de género, lo que permite abordar no solo las consecuencias visibles, sino también las causas estructurales que perpetúan la violencia en la sociedad. Sin embargo, la ausencia de un reconocimiento de la violencia de género en la Constitución chilena limita la existencia de herramientas legales que obliguen al Estado a actuar de manera firme y sostenida. Esto hace que muchas respuestas dependan del enfoque del gobierno de turno, sin una obligación constitucional de prevenir, sancionar y erradicar la violencia. En este escenario, el trabajador social actúa dentro del marco normativo que ofrecen las leyes nacionales vigentes y tratados internacionales, como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), a partir de los cuales se han creado diversos programas y políticas públicas. Estas iniciativas amplían el campo de acción profesional en distintas instituciones como ministerios, municipios y centros de las mujeres, que proporcionan recursos y estructuras para una intervención efectiva desde el trabajo social.

Sin embargo, a pesar de los avances normativos y pragmáticos evidenciados en materia de violencia hacia la mujer, persiste un vacío significativo en la literatura respecto a las condiciones laborales, emocionales e institucionales que enfrentan los y las trabajadoras sociales que acompañan a mujeres víctimas de violencia. La mayor parte de las investigaciones se concentran en describir las experiencias de las mujeres, los tipos de violencia o la efectividad de los programas que experimentan, dejando de lado el análisis del soporte institucional, las cargas emocionales, los riesgos psicosociales, y hasta las barreras estructurales que inciden de igual forma en la práctica profesional de quienes intervienen directamente en estos casos. Esta carencia de investigación dificulta comprender de qué manera los factores mencionados, influyen en la calidad del acompañamiento y en la capacidad de los programas para responder adecuadamente.

Es por ello que se identificó la necesidad de estudiar el rol del trabajador social desde una perspectiva que incorpora no solo las funciones técnicas que realizan, sino también las condiciones de su ejercicio profesional que condicionan su desempeño dentro de los Programas de la Mujer de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén. Este vacío identificado permitió sustentar la relevancia de la presente investigación que buscó aportar evidencia a un ámbito poco explorado y también fundamental para fortalecer la intervención con mujeres víctimas de violencia.

2. Justificación

La pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud en 2020 visibilizó de forma dramática las desigualdades de género y, en particular, la violencia ejercida contra mujeres y niñas, pues el confinamiento prolongado, la incertidumbre económica y el aislamiento social generaron condiciones propicias para el aumento de la violencia intrafamiliar, asimismo, organismos internacionales señalaron este fenómeno como una de las "pandemias en la sombra" (ONU Mujeres, 2023). Lo cual demuestra que, a pesar de los avances normativos y programáticos en Chile, aún persisten limitaciones estructurales que debilitan la capacidad del Estado y de las comunidades para responder de manera integral a este problema.

Si bien el país cuenta con marcos legales como la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar y con dispositivos de intervención dependientes del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), la efectividad de estas medidas ha sido cuestionada, ya que la fragmentación de los servicios, la falta de coordinación interinstitucional y la insuficiente asignación de recursos económicos y humanos han generado brechas críticas en la prevención, protección y reparación de las víctimas (Burgos, 2021, citado en Cornejo, Mesías & Quiroz, 2025). En consecuencia, esto demuestra que las políticas, aunque necesarias, resultan insuficientes en la medida en que no se acompañan de una mirada crítica que permita problematizar y, a la vez, replantear sus mecanismos de implementación.

Desde la relevancia social, esta investigación resultó fundamental porque permite comprender cómo las mujeres se enfrentaron a un incremento de la violencia en un contexto de crisis sanitaria global y, al mismo tiempo, cómo las respuestas estatales y comunitarias resultaron desiguales y, en muchos casos, insuficientes. Asimismo, el fenómeno no solo impactó a nivel individual y familiar, sino que también tuvo impactos en la cohesión social, en la confianza hacia las instituciones y en el ejercicio de los derechos humanos básicos. En este sentido, la consideración de estas brechas sociales permite contextualizar la violencia de género como una problemática que trasciende las situaciones individuales y se relaciona con desigualdades estructurales presentes en la sociedad. Esta perspectiva contribuye a comprender la complejidad del fenómeno y la necesidad de abordajes que consideren las condiciones sociales y culturales en las que se manifiesta.

El rol del trabajador social en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia adquiere un papel protagónico en el ámbito disciplinar, pues está directamente vinculado a la intervención en casos de violencia de género y su aporte no se restringe al acompañamiento individual o familiar, sino que también incluye la articulación de redes, la gestión comunitaria y la promoción de la autonomía de las mujeres. De igual manera, los y las profesionales del área participan en la elaboración de diagnósticos y estrategias que orientan la planificación de programas y políticas (SernamEG, 2022). No

obstante, la pandemia puso en evidencia que las condiciones laborales de los equipos de trabajo social en Chile se encuentran marcadas por la precarización. En efecto, Morales (2022) documenta que, durante este período, muchos profesionales se desempeñan bajo contratos por honorarios, con sobrecarga asistencial y escasos recursos materiales, lo que a su vez generó tensiones éticas y limitaciones en su capacidad de acción.

Además, estudios como el de Muñoz et al. (2022) señalan que, en el ámbito clínico los trabajadores sociales enfrentan carencias significativas, entre ellas la falta de formación especializada, la ausencia de infraestructura adecuada y la insuficiencia de recursos para abordar problemáticas de salud mental asociadas a la violencia, a ello se suman investigaciones recientes las cuales advierten que, durante la pandemia, muchos profesionales fueron víctimas de agresiones por parte de usuarios y familiares, sin contar con protocolos de seguridad ni con apoyo institucional efectivo. Estas condiciones generaron altos niveles de estrés, sobrecarga emocional y escaso margen para el autocuidado, lo que impacta directamente en la calidad de la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia. Poder examinar estas condiciones resulta indispensable, ya que la vulnerabilidad de los equipos profesionales incide directamente en la efectividad de cualquier política pública de protección.

El presente informe, no busca solo informar si no también ofrecer un análisis crítico de las limitaciones estructurales e institucionales que condicionan tanto la atención a víctimas como las posibilidades de intervención de los equipos profesionales. Este aporte académico se orienta a generar evidencia empírica y conceptual que permitirá evaluar la eficacia de las estrategias existentes, y también proponer líneas de acción orientadas a fortalecer la intervención desarrollada por las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres. Además de contribuir a visibilizar vacíos en la literatura sobre las condiciones laborales de los y las trabajadoras sociales en contextos de violencia, un aspecto escasamente abordado en las investigaciones sobre violencia de género.

Por último, esta investigación fue importante porque, aunque la Constitución no otorga alta relevancia a la violencia hacia la mujer, como se mencionó anteriormente por Burgos (2019), existen leyes y un Ministerio de la Mujer que permiten la creación de programas que trabajan con la mujer violentada. Sin embargo, estos programas muchas veces cuentan con recursos limitados, lo que condiciona su alcance y efectividad. Por lo tanto, en este contexto, el rol del trabajador social resulta especialmente relevante por ser uno de los principales agentes que mantiene contacto directo con las mujeres afectadas, brindando atención, orientación y acompañamiento. Por ello, fue fundamental analizar y comprender el papel que desempeña el trabajador social dentro del marco de las políticas públicas y medidas implementadas por el Estado para enfrentar la violencia de género, así como los desafíos que enfrenta en su práctica profesional.

3. Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Cómo se desarrolla el rol de acompañamiento profesional del trabajador social con mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén?

Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las funciones y estrategias de intervención que utilizan los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas?

2. ¿Cómo perciben y experimentan los/as trabajadores/as sociales su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia?

3. ¿Cuáles son las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención?

4. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Comprender el rol de acompañamiento profesional del trabajador social con mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén.

Objetivos específicos

1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas.

2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia.

3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.

5. Marco Referencial

5.1. La violencia de género como fenómeno social y estructural

5.1.1 Las raíces históricas y culturales de la desigualdad

La violencia de género constituye una de las principales vulneraciones de derechos humanos en América Latina y en Chile. En este sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) indica que la violencia contra las mujeres y su expresión más extrema evidencian la persistencia de estructuras sociales que reproducen desigualdades de género. De manera complementaria, ONU Mujeres (2024) señala que, dichas desigualdades se interceptan con factores como la clase, la etnia y el territorio, generando un contexto de vulnerabilidad estructural que afecta la vida cotidiana de las mujeres. En el contexto chileno, la Ley 21.212 (2020) amplía la definición de feminicidio, reconociéndolo como asesinato de una mujer motivado por su género, más allá del ámbito de pareja o familiar (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020).

Estas evidencias permiten comprender la violencia de género como un fenómeno social y estructural, arraigado en relaciones desiguales de poder, prácticas culturales y desigualdades territoriales, lo que demanda que la intervención del Trabajo Social combine contención, protección y estrategias orientadas a la transformación social.

La desigualdad de género tiene raíces históricas y culturales profundas, configurando roles, expectativas y jerarquías que ubican a las mujeres en posiciones de subordinación. En América Latina, este carácter estructural se refleja en la persistencia de patrones culturales patriarcales y prácticas de dominación cotidiana. Según la CEPAL (2023) la violencia contra las mujeres y su expresión más extrema ponen en evidencia la consolidación de estructuras que se vuelven en eternas desigualdades y discriminación por razón de género. Comprender estas raíces culturales resulta clave para el Trabajo Social, pues permite identificar no solo manifestaciones visibles de la violencia, sino también los subsistemas simbólicos que la sostienen.

Asimismo, la construcción histórica de la desigualdad de género también se ha sostenido mediante procesos de socialización que refuerzan estereotipos desde edades tempranas, asignando a hombres y mujeres roles diferenciados que limitan el desarrollo pleno de estas últimas. En este marco, las instituciones sociales como la familia, la escuela y los medios de comunicación han jugado un papel clave en la reproducción de estos patrones, validando prácticas y discursos que normalizan la subordinación femenina (Pierre Bourdieu, 1998; ONU Mujeres, 2024). De este modo, la violencia de género no solo se manifiesta en hechos explícitos, sino también en formas sutiles y cotidianas que perpetúan relaciones de poder desiguales y dificultan su identificación y erradicación.

Por último, en el contexto local, estas dinámicas adquieren particular relevancia en territorios con mayores niveles de vulnerabilidad social, donde factores como el acceso limitado a redes de apoyo, la dependencia económica y las brechas en servicios institucionales profundizan la exposición de las mujeres a situaciones de violencia (CEPAL, 2023).

5.1.2. La violencia como forma de control y reproducción del orden patriarcal

La violencia de género actúa como mecanismo de control y reproducción del orden patriarcal, Bourdieu (1999) conceptualiza la violencia simbólica como la dominación que se ejerce mediante hábitos, lenguaje y prácticas cotidianas, reproduciendo relaciones desiguales sin necesidad de fuerza física. En el ámbito de género, esta violencia se evidencia cuando las mujeres internalizan roles que legitiman su subordinación o son responsabilizadas por el abuso que sufren. Por su parte, Butler (1990) plantea que las relaciones de poder se materializan a través de prácticas, discursos y normas que constituyen la identidad de género. En América Latina, estas dinámicas se ven amplificadas por estructuras patriarcales históricas y por formas de violencia directa; CEPAL (2023) reporta que en promedio 11 mujeres son asesinadas diariamente por razones de género en la región. Para el Trabajo Social, estas perspectivas demandan una intervención que reconozca la violencia de género no sólo como un hecho visible o denunciable, si no como un fenómeno multidimensional que involucra aspectos y dimensiones simbólicas, culturales y estructurales.

5.1.3. Manifestaciones contemporáneas en el contexto chileno y regional

La comprensión de la violencia de género como fenómeno estructural requiere considerar su manifestación en distintos niveles, no solo en lo visible, sino también en formas más sutiles y normalizadas, en este sentido, la violencia no se limita a lo físico, si no que incluye dimensiones psicológicas, económicas y simbólicas, las cuales operan cotidianamente reforzando relaciones de desigualdad.

La violencia de género se manifiesta en diversas formas: física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, simbólica e institucional (ONU Mujeres, 2024). En Chile, existe una evolución normativa reciente que refleja que hay un reconocimiento de esta complejidad; la Ley 21.212 (2020) y la Ley 21.675 (2024) representan avances legislativos significativos ya que se establece el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, promoviendo mecanismos de protección, prevención e intervención, estableciendo la necesidad de respuestas intersectoriales que involucren al Estado (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020; 2024). De esta manera, estas normas visibilizan la dimensión estructural de la violencia hacia la mujer y el deber institucional de abordarla desde diferentes fuentes, ya sea legal, social, salud y comunitario.

En la Región del Biobío, comunas como Hualpén y Curanilahue presentan condiciones de precariedad socioeconómica, ruralidad, dependencia emocional, falta de acceso a redes de apoyo y servicios públicos, configurando un contexto de desigualdad estructural que facilita la reproducción de patrones de dominación patriarcal, además de traer como resultado, una vulneración hacia mujeres y niñas mayormente agudizada. Los factores mencionados anteriormente generan territorios de vulnerabilidad específicos, donde la violencia no solo se tolera o invisibiliza, si no que se normaliza y es continua a través de las generaciones.

Esta situación evidencia que la violencia de género no es un fenómeno aislado, sino sistémico, que requiere intervenciones no homogéneas, más bien adaptadas a las particularidades del contexto, con un enfoque territorial, institucional y de derechos.

5.2. Territorios de vulnerabilidad y resistencia: Curanilahue, Coronel y Hualpén

5.2.1. Condiciones socio-territoriales y experiencias de desigualdad

El análisis de la violencia de género no puede desvincularse del territorio, ya que los espacios locales condicionan el acceso a redes de apoyo, servicios especializados y políticas de protección. Las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén presentan características socio territoriales diversas, marcadas por desigualdades estructurales, precariedad económica y dinámicas comunitarias que configuran tanto la exposición a la violencia como las posibilidades de resistencia y acompañamiento institucional.

El territorio constituye un espacio donde convergen relaciones sociales, económicas y simbólicas. Santos (1996), plantea que el territorio no se limita a un espacio físico, si no que refleja usos sociales que expresan desigualdad y distribución de poder. En Curanilahue y Coronel, la distancia geográfica y la dependencia de economías extractivas dificultan el acceso a servicios especializados para mujeres, incrementando la vulnerabilidad. Los reportes comunales del Sistema Integrado de Información Territorial (BCN-SIIT, 2024) indican que, Curanilahue registra altos índices de pobreza por ingreso y cobertura limitada en salud mental y apoyo psicosocial. Por otro lado, Hualpén, aunque urbana y con mayor densidad poblacional, presenta fragmentación social y concentración de riesgos psicosociales; el Informe Regional del Biobío 2024 (INE), señala que esta comuna mantiene una de las tasas más altas de denuncias por violencia intrafamiliar del Gran Concepción.

De esta forma, el territorio se puede comprender como un espacio donde se configuran relaciones de poder que influyen en la forma en que la violencia de género es reconocida, legitimada o invisibilizada. En este sentido, no todas las violencias son interpretadas de la misma manera en los distintos entornos cercanos, ya que intervienen factores culturales, históricos y comunitarios que condicionan la percepción social del problema, esto implica que en algunos territorios la violencia puede ser

naturalizada o minimizada, mientras que en otros puede existir mayor disposición a su denuncia y problematización pública, dependiendo de las dinámicas sociales predominantes y del grado de organización comunitaria (ONU Mujeres, 2024).

5.2.2. Espacios comunitarios y redes locales de apoyo a las mujeres

Frente a estas condiciones, los espacios comunitarios constituyen escenarios de resistencia y contención. Según Putnam (1993) y Montero (2003) las redes de apoyo y el capital social favorecen la cohesión comunitaria y el empoderamiento de las mujeres. En Chile, los Centros de las Mujeres y Casas de Acogida del SERNAM-EG actúan como nodos territoriales de acompañamiento, promoviendo la colaboración entre servicios públicos, organizaciones sociales y municipios (SERNAMEG, 2023). La investigación académica de la Universidad de Concepción y la Universidad del Bío-Bío destaca que las redes comunitarias en sectores populares son fundamentales para la detección temprana de casos de violencia y el acompañamiento informal, complementando la labor institucional. Este escenario evidencia que el Trabajo Social cumple un rol estratégico como articulador entre políticas públicas y procesos de empoderamiento comunitario.

En este contexto, los espacios comunitarios no solo funcionan como redes de apoyo, sino también como instancias de fortalecimiento de la autonomía y la participación de las mujeres, a través de la organización colectiva se generan dinámicas de confianza, solidaridad y reconocimiento mutuo que favorecen la construcción de estrategias frente a la violencia. Asimismo, estos espacios permiten visibilizar problemáticas que muchas veces permanecen en el ámbito privado, contribuyendo a su problematización social. De este modo, lo comunitario se consolida como un eje clave tanto para la prevención como para la intervención en violencia de género.

5.2.3. Los Programas de la Mujer como dispositivos de acompañamiento y transformación social

El Servicio Nacional de la Mujer y la equidad de género (SernamEG) es el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas provenientes del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y este impulsa el fortalecimiento de las autonomías y el ejercicio integral de los derechos de las mujeres en su diversidad, a través del desarrollo y aplicación de Programas de Igualdad formal. Al tener una directriz integral este abarca proporcionar avances en la autonomía económica de la mujer, en el fomento al ejercicio pleno de derechos sexuales y reproductivos, y promoción al derecho de las mujeres a una vida libre de violencias; este último, a través de Programas con enfoque intersectorial e interseccional de prevención, protección, atención y reparación.

Entre los programas que impulsa el SernamEG destacan *Centros de las Mujeres* que entregan atención psicosocial, legal y orientación a mujeres que han vivido violencia o

se encuentran en situaciones de vulnerabilidad; El *programa de 4 a 7* que proporciona servicio de cuidado a niños, niñas y adolescentes que están bajo cuidado, permite reducir una de la principal barrera de acceso y permanencia de las mujeres al mercado laboral. Dichos servicios varían con horarios para verano y luego comenzado la jornada escolar, además de entregar coordinación intersectorial (asesorías, charlas, acceso a capacitaciones, entre otras iniciativas), cuidado integral (talleres enfocados en cambio cultural y prevención a las violencias de género). *Mujer Emprende* que contribuye a la autonomía económica a través del apoyo a emprendimientos de mujeres, entregando gestión y estrategias para la sostenibilidad de los emprendimientos, por medio de líneas de trabajo; en la *Academia Mujer Emprende* (capacitación de 40 horas, que busca profesionalizar a las mujeres en sus emprendimientos a través del uso de tecnologías, marketing, innovación, desde un enfoque de género), en Redes de fortalecimiento (compartir de experiencias en base al desarrollo de emprendimiento a fin de generar vínculos, redes y trabajo colaborativo, entre otras acciones en el marco de la comercialización).

Es importante señalar que solo se describiendo dos programas de los doce programas y proyectos que incluye SernamEG, tales como; Programa Mujer Jefas de Hogar, Programa Mujeres Asociatividad y Emprendimiento, Programas de Buenas Prácticas Laborales, Programa Buen Vivir de la Sexualidad y la reproducción, entre otras. Iniciativas enfocadas en capacitaciones y desarrollo para la mujer. (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, 2016).

En conjunto estos Programas, no solo ofrecen servicios específicos, si no que cumplen una función de acompañamiento integral ya que articula recursos institucionales, apoyo de profesionales y redes que buscan fortalecer la autonomía y el bienestar de las mujeres Sin embargo, hay contribución de manera significativa en el desarrollo personal, social y económico, estos diseños presentados y su alcance, no aborda en total particularidad las múltiples dimensiones de la violencia hacia la mujer en toda su complejidad. Las líneas de intervención son más bien generales en la prevención y apoyo psicosocial, siendo menos desarrolladas aquellas estrategias orientadas a problemáticas más específicas, como en las dinámicas de dependencia emocional o las formas de violencia menos visibles y cotidianas. La necesidad de enfoques más especializados en estos programas arraiga a obtener procesos de acompañamiento profundo, para mayor análisis de cada caso y acciones que promuevan una salida efectiva y duradera de la situación de la violencia.

Por lo que, los diferentes programas que ofrece el SernamEG constituyen una base importante para el ejercicio de derechos y en la promoción de la autonomía de las mujeres en su crecimiento y desarrollo económico, requieren la complementariedad de intervenciones más focalizadas que respondan a las realidades de las mujeres víctimas de violencia.

5.3. Miradas teóricas para comprender la violencia y el acompañamiento

5.3.1. Perspectiva estructural-patriarcal: el poder como eje de dominación

Desde una mirada estructural, la violencia contra las mujeres no debe ser comprendido como un hecho aislado o encasillado a las definiciones ya establecidas, más bien vistas como el resultado de un sistema social de dominación arraigado en las relaciones patriarcales. Desde la perspectiva de Millett (1970) el patriarcado es un orden político en el cual los hombres ejercen un poder institucionalizado sobre las mujeres, regulando su sexualidad, su participación social y su acceso a los recursos. Este sistema se reproduce a través de la cultura, la educación y las instituciones, que naturalizan el control masculino bajo la apariencia de la normalidad. Asimismo, Lagarde (1990) introduce el concepto de *los cautiverios de las mujeres*, que alude a las diversas formas materiales, simbólicas y afectivas mediante las cuales las mujeres son mantenidas en condiciones de dependencia y vulnerabilidad. Su planteamiento complementa el de Millett al mostrar que la dominación patriarcal no solo se sostiene en las estructuras institucionales, sino también en las prácticas cotidianas y en los vínculos afectivos que reproducen la desigualdad en los ámbitos íntimo y social.

A estos aportes, la perspectiva de Segato (2003) propone comprender la violencia hacia la mujer como un fenómeno político que opera dentro de un mandato de masculinidad. Sostiene que la violencia no se ejerce únicamente contra la mujer como individuo, si no que funciona como un mensaje que va dirigida hacia otros hombres, mediante el cual el agresor o el que genera la violencia, reafirma su autoridad y su lugar por medio de hechos violentos, lo cual lo constituye estar dentro de un orden patriarcal, destinado a sostener una jerarquía de género. Desde esta mirada se evidencia cómo la violencia no es un conflicto privado, volviendo a recalcar el concepto de práctica estructural, que produce desigualdades políticas y culturales.

Ambas autoras coinciden en que la violencia de género es un mecanismo estructural de control social que asegura la permanencia del orden patriarcal. La violencia se convierte así en un medio de reproducción del poder y de legitimación de las jerarquías de género, limitando la autonomía y las posibilidades de transformación de las mujeres dentro de la sociedad. Reconocer esta dimensión estructural es esencial para comprender la persistencia de la desigualdad y para orientar estrategias que apunten a su desmantelamiento desde una perspectiva integral.

Estas autoras permiten comprender la violencia de género como un fenómeno más bien estructural, sostenida por relaciones de dominación patriarcal. Esta comprensión teórica resulta fundamental para el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia, ya que orienta la intervención más allá de un hecho puntual y permite reconocer diferentes dinámicas que operan en cada caso, como el control, dependencia y desigualdad. Además de permitir interpretar las experiencias de las mujeres no solo

desde lo individual, si no también desde las condiciones sociales y simbólicas que sostienen la violencia.

Comprender la violencia de las perspectivas e ideas de estas autoras, orienta a que la intervención de un trabajador social en su rol de acompañamiento sea más consciente, crítico y situado, reconociendo las dinámicas mencionadas en el párrafo anterior. De este modo, la articulación de redes y estrategias que respondan a las dimensiones estructurales que perpetúan la violencia sería posible, por la comprensión teórica de la violencia patriarcal.

5.3.2. Perspectiva ecológica e interseccional: los niveles de la violencia

El modelo ecológico de Bronfenbrenner (1979) permite entender la violencia contra las mujeres como un fenómeno que no ocurre de manera aislada, si no que está influenciado por distintos niveles del entorno: desde la familia y la pareja (microsistema) hasta las normas culturales y leyes (macrosistema). Heise (2011) amplía esta visión al mostrar cómo la interacción de factores personales, sociales y culturales puede aumentar el riesgo de maltrato o disminuirlo, lo que ayuda a identificar áreas concretas de intervención, por lo que este aporte permite visualizar que la violencia no responde a características personales de la mujer o del agresor mismo, si no a una red de condiciones socioculturales que estructuran la dominación de género. De esta forma, se facilita en gran medida identificar puntos específicos donde actuar.

Complementariamente, la perspectiva de interseccionalidad de Crenshaw (1991) evidencia que la vulnerabilidad de las mujeres no depende solo del género, si no de cómo se cruzan otras condiciones sociales como clase, raza o etnia, generando formas específicas de desigualdad y violencia, permitiendo reconocer que la violencia se vive y se enfrenta de manera distinta según las posiciones sociales que ocupan las mujeres. Esto se refleja en el estudio *La violencia contra la mujer en Perú* (2022) esta muestra la utilidad de integrar ambas perspectivas, ya que aplicó el modelo ecológico para analizar factores de riesgo en cada nivel, incorporando la interseccionalidad y demostró cómo la combinación de estas perspectivas permite una comprensión más profunda de las causas de la violencia y de cómo abordarlas.

5.3.3. Perspectiva de derechos y empoderamiento: la reconstrucción del sujeto social

La perspectiva de derechos humanos y empoderamiento permite ver a las mujeres no sólo como víctimas de violencia, si no como sujetos sociales con capacidad de acción y autonomía. La teoría del empoderamiento, inspirada en Montero (2010) enfatiza que, todo proceso de intervención requiere la participación activa de las mujeres en la toma de decisiones que afectan a sus vidas, ya que el empoderamiento implica tanto el desarrollo de las habilidades personales como la creación de condiciones sociales que permitan ejercer la ciudadanía plena, a su vez Freire (2006) resalta la importancia de

reconocer la opresión, lo cual es el primer paso para transformar la realidad. Ambos apuntando a la transformación del entorno.

Desde el enfoque de derechos humanos, autores como Andorno (2009) destacan que, la intervención social debe promover la dignidad, la autonomía y el reconocimiento de cada persona como titular de derechos y no únicamente como receptoras de asistencia. Así, el empoderamiento fortalece la capacidad de resistencia frente a la violencia y contribuye a reconstruir la identidad y el papel social de las mujeres, fomentando su participación en la sociedad, por medio de un acompañamiento de un trabajador social se facilita el acceso a derechos y a la articulación con redes institucionales fortaleciendo las capacidades, promoviendo la resiliencia y abriendo posibilidades de transformación personal y social.

5.4. El acompañamiento profesional en Trabajo Social: entre el vínculo y la transformación

5.4.1. El rol del trabajador/a social ante la violencia: ética, compromiso y límites.

El trabajo social frente a las múltiples formas de violencia estructural, institucional, familiar, de género, simbólica, implica una intervención compleja donde la ética profesional adquiere un lugar central. La violencia interpela directamente los fundamentos del quehacer social, pues enfrenta al profesional con situaciones de vulneración de derechos, desigualdad y sufrimiento humano, donde las respuestas técnicas no bastan si no están guiadas por una reflexión ética profunda y situada.

Según Banks (2010) la ética profesional en Trabajo Social se configura como un proceso reflexivo que permite orientar la práctica hacia la promoción del bienestar y la justicia social, más allá del mero cumplimiento de códigos deontológicos. Para Hugman (2005) la ética debe entenderse como un espacio dinámico de deliberación moral, en el que las y los trabajadores sociales enfrentan tensiones entre los valores profesionales (dignidad, respeto, autonomía) y las presiones institucionales o políticas que pueden limitar su accionar. Así, ante la violencia, la ética se convierte en una herramienta para resistir la deshumanización y reafirmar la responsabilidad con las personas y comunidades afectadas.

Desde América Latina, autoras como Matus (2010) y García (2007) proponen una ética crítica en Trabajo Social, que reconoce las dimensiones estructurales de la violencia y las relaciones de poder que la sostienen. Esta perspectiva invita a trascender una ética individualista o asistencial, para situar la práctica en el campo de las luchas sociales y de los derechos humanos. Matus destaca que el compromiso ético del trabajador social se expresa en la toma de posición frente a las injusticias, y en la construcción de prácticas emancipadoras que busquen transformar las condiciones que generan exclusión y violencia.

En diálogo con estas perspectivas, la ética del cuidado de Tronto (1993) amplía la comprensión del compromiso profesional al incorporar la responsabilidad relacional y afectiva. Tronto define el cuidado como una práctica política que exige atención, responsabilidad, competencia y capacidad de respuesta ante las necesidades del otro. En contextos de violencia, esta ética del cuidado permite repensar el rol del trabajador social no solo como agente técnico, si no como sujeto moral que acompaña, escucha y repara, reconociendo la interdependencia y la vulnerabilidad como dimensiones constitutivas de lo humano.

No obstante, el compromiso ético tiene también límites, ya que el trabajador social debe cuidar su propia integridad emocional y profesional, evitando la sobre implicación o el desgaste ético. Siguiendo a Banks (2010) la práctica ética incluye la autoconciencia y el autocuidado, reconociendo que el compromiso no puede sostenerse si se pierde la capacidad crítica o la distancia necesaria para actuar con justicia y eficacia. Los límites, por tanto, no son contrarios al compromiso, sino que lo hacen posible en el tiempo.

Por ende, el rol del trabajador social ante la violencia exige una ética crítica, del cuidado y de la resistencia, donde el compromiso con la justicia social se equilibre con la responsabilidad hacia uno mismo y hacia los otros. La articulación entre las miradas de los autores antes mencionados permite pensar una práctica ética situada, sensible y transformadora, capaz de enfrentar las violencias no sólo desde la intervención, si no desde una posición política y moral que reivindique la dignidad humana.

5.4.2. El acompañamiento como práctica relacional y situada

El acompañamiento en el Trabajo Social se concibe como un proceso relacional, ético y contextualizado, que reconoce a las personas como sujetos activos de su propio proceso de transformación. Desde esta perspectiva, el acompañamiento no se reduce a la asistencia o la orientación técnica, si no que constituye una práctica de encuentro y reconocimiento mutuo entre profesional y usuaria. Montero (2004) plantea que, el acompañamiento psicosocial implica sostener espacios de escucha activa, contención emocional y reflexividad crítica, orientados a la reconstrucción del sentido y la autonomía personal frente a experiencias de violencia. En contextos de intervención con mujeres víctimas de violencia de género, esta práctica demanda una comprensión situada de los contextos sociales, culturales y territoriales que atraviesan la vida de las mujeres.

La práctica relacional del acompañamiento implica que el vínculo profesional no se establece desde la asimetría del saber técnico, si no desde una relación horizontal basada en la confianza, el respeto y la empatía. De acuerdo con Castaño (1998) y Montero (2004) el proceso de acompañar requiere reconocer la agencia de las personas en especial de las mujeres, evitando la reproducción de relaciones paternalistas o dependientes.

En el marco institucional de los Centros de las Mujeres, el acompañamiento se desarrolla mediante un flujo de intervención que contempla la orientación e información, ingreso atención y protección, y seguimiento. Este proceso considera una primera acogida, orientación y derivación a la red institucional pertinente, así como el ingreso al Centro para la implementación de acciones de intervención psicosocioeducativa y jurídica, de acuerdo con la evaluación de riesgo. Asimismo, se contempla el seguimiento por parte del equipo profesional, tanto durante la fase de orientación e información como una vez que la mujer egresa del Centro, mediante acciones como visitas domiciliarias, contactos telefónicos y entrevista con la mujer y sus redes de apoyo, según las características y nivel de gravedad de cada caso (SernamEG, 2021).

En este sentido, el acompañamiento se convierte en una herramienta de empoderamiento, ya que fomenta la toma de decisiones informadas y fortalece las capacidades para la autonomía personal y colectiva. Desde el enfoque comunitario, este proceso se articula con las redes sociales, los recursos territoriales y los espacios colectivos que promueven el apoyo mutuo y la resistencia frente a la violencia.

Además, el acompañamiento situado implica comprender que las experiencias de violencia no son homogéneas, si no que se configuran a partir de condiciones históricas, sociales y culturales específicas. Desde la perspectiva de la psicología de la liberación propuesta por Martín-Baró (2006) acompañar supone reconocer las estructuras de opresión que atraviesan la vida de las personas y trabajar junto a ellas en procesos de conciencia crítica y transformación social. En los Programas de la Mujer de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén, esto se traduce en intervenciones que parten del reconocimiento del contexto territorial, la historia comunitaria y las redes locales, promoviendo el fortalecimiento colectivo frente a las múltiples formas de violencia.

5.4.3. Modelos y enfoques de intervención desde el Trabajo Social crítico y feminista

La intervención profesional frente a la violencia contra las mujeres se sostiene en una combinación de enfoques que dialogan entre sí. Entre los más relevantes se encuentran el enfoque centrado en la persona, el modelo ecológico, el modelo de fortalezas y resiliencia, y la perspectiva feminista crítica del Trabajo Social.

El enfoque centrado en la persona, adaptado al Trabajo Social desde los derechos humanos, pone en el centro la dignidad, la autonomía y los ritmos de las mujeres. Para Ife (2012), este enfoque requiere reconocerlas como sujetas activas, favoreciendo su participación en la toma de decisiones y en el diseño de su propio proceso de acompañamiento. Este principio se traduce en prácticas que garantizan confidencialidad, escucha activa y respeto por los tiempos de cada una.

Desde el modelo ecológico, la violencia se comprende como un fenómeno multicausal y dinámico que opera en distintos niveles: individual, relacional, comunitario e

institucional (Heise, 1998, como se citó en Vives Cases, 2011). Ello exige intervenciones articuladas con redes intersectoriales y políticas públicas que aborden la violencia de manera integral.

El modelo de fortalezas y resiliencia (Rapp & Goscha, 2006) orienta la intervención hacia el reconocimiento de los recursos personales y comunitarios existentes. Este modelo se aleja de la mirada deficitaria y promueve la reconstrucción de capacidades, especialmente cuando se vincula a la autonomía económica y al fortalecimiento de redes de apoyo (Ungar, 2011).

Finalmente, el Trabajo Social feminista, representado por autoras como Dominelli (2002), Ferguson (2008) y Matus (2010) sostienen que, la práctica profesional es también un acto político. Implica reconocer y cuestionar las estructuras patriarcales y neoliberales que reproducen desigualdades, así como promover espacios de resistencia y transformación social. Este enfoque articula cuidado, poder y justicia, situando la intervención como una forma de acción emancipadora.

5.5. Políticas públicas y marcos de acción profesional

5.5.1. Las políticas de género en Chile: avances y tensiones

Desde las reflexiones teóricas sobre la intervención y el acompañamiento social, es necesario situar el análisis en el marco más amplio de las políticas públicas que los sustentan. La comprensión crítica de la práctica profesional se amplía al análisis de las políticas de género, entendidas como el entramado institucional que configura los modos de acción del Estado frente a la desigualdad y la violencia hacia las mujeres.

En Chile, las políticas de género han experimentado importantes avances normativos durante las últimas décadas, especialmente con la promulgación de la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar (2005) y la reciente Ley 21.675 (2024) que establece medidas integrales para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Estas normativas han permitido fortalecer la institucionalidad de género y consolidar la labor del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, junto con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG). Sin embargo, persisten tensiones relacionadas con la implementación territorial, la coordinación intersectorial y la asignación presupuestaria, que limitan la efectividad de estas políticas.

En la práctica, estas tensiones se observan principalmente en los niveles locales, donde los equipos profesionales deben responder a una alta demanda de atención con recursos que muchas veces resultan insuficientes. Esta situación puede generar una sobrecarga laboral y dificultades para desarrollar procesos de acompañamiento sostenidos en el tiempo, especialmente en casos de violencia que requieren seguimiento continuo y trabajo en red. Por ello, el fortalecimiento de las políticas

públicas no solo implica crear nuevas normativas, si no también asegurar condiciones institucionales adecuadas para su implementación efectiva.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2023) y ONU Mujeres (2024) el Estado chileno ha progresado en el diseño de marcos legales alineados con los estándares internacionales de derechos humanos, como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención de Belém do Pará. No obstante, la brecha entre el reconocimiento formal y la práctica cotidiana continúa siendo un desafío. En los niveles locales, las políticas tienden a fragmentarse y a depender de la voluntad política de los gobiernos municipales, lo que genera desigualdades en la cobertura y calidad de los servicios. Este escenario impacta directamente en el trabajo de los equipos profesionales, quienes deben adaptar las estrategias de intervención a contextos institucionales con recursos limitados**.**

En este contexto, el rol del trabajador social adquiere una relevancia particular, ya que se posiciona como un actor clave en la implementación de las políticas públicas y en el acompañamiento directo a las mujeres que viven situaciones de violencia. Su labor implica no solo brindar atención y orientación, si no también coordinar redes institucionales, gestionar recursos y facilitar el acceso a servicios especializados, contribuyendo a la protección de los derechos de las mujeres y al fortalecimiento de su autonomía personal y social.

Asimismo, el ejercicio profesional en el marco de las políticas de género requiere una comprensión crítica de las condiciones institucionales en las que se desarrolla la intervención. Los trabajadores sociales deben enfrentar desafíos asociados a la burocratización de los servicios, la escasez de los recursos y la necesidad de responder a demandas urgentes en contextos de alta vulnerabilidad social. En este escenario, la capacidad de adaptación, la coordinación intersectorial y el trabajo en red se convierten en competencias fundamentales para garantizar una atención integral y oportuna.

Las políticas de género en Chile continúan enfrentando el desafío de avanzar hacia una mayor equidad territorial y una atención más integral a las mujeres que viven situaciones de violencia. La consolidación de estas políticas requiere fortalecer la articulación entre los distintos niveles del Estado, promover la participación de la comunidad y garantizar condiciones laborales adecuadas para los equipos profesionales. De esta manera, las políticas públicas no sólo se constituyen como un marco normativo, sino también como un instrumento fundamental para la promoción de la justicia social, la igualdad de género y el respeto por los derechos humanos.

5.5.2. El marco institucional de los Programas de la Mujer

El marco institucional de los Programas de la Mujer en Chile está sustentado en los lineamientos técnicos del SernamEG (1993) organismo encargado de ejecutar las políticas públicas en materia de igualdad y equidad de género. Entre los programas más relevantes se encuentran los Centros de las Mujeres, las Casas de Acogida y los Programas de Prevención y Atención en Violencia de Género. Estos dispositivos ofrecen atención psicosocial, orientación jurídica y acompañamiento integral a mujeres que han vivido situaciones de violencia. Además, promueven la articulación con redes institucionales y comunitarias para asegurar una respuesta integral (Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, 2024).

Los lineamientos técnicos del SernamEG (1993) establecen principios de actuación basados en el respeto a los derechos humanos, la confidencialidad, la no revictimización y la autonomía de las mujeres. Asimismo, promueven la incorporación del enfoque interseccional y territorial en la planificación de las intervenciones. En el caso de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén, los programas locales se han adaptado a las condiciones socioeconómicas y culturales del territorio, priorizando la coordinación con los servicios de salud, educación y seguridad pública.

5.5.3. Desafíos actuales para el Trabajo Social en contextos de violencia

El Trabajo Social contemporáneo enfrenta desafíos éticos, políticos y profesionales frente a la persistencia de la violencia de género. Entre los más relevantes se encuentra la precarización laboral y el desgaste emocional de las y los profesionales que trabajan en primera línea de atención. Si bien, las orientaciones técnicas del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (2020) menciona que, lo necesario de generar espacios de autocuidado como algo fundamental en los contextos de atención de víctimas de violencia y abuso, Morales (2022) identifica que, la inestabilidad contractual y la continua sobrecarga de casos no solo afectan la calidad de la intervención, sino también la salud mental de quienes acompañan.

Desde una mirada crítica latinoamericana, Iamamoto (2003) plantea que, el Trabajo Social debe recuperar su dimensión política, comprendiendo que toda práctica profesional se desarrolla en el marco de las contradicciones del capitalismo y del patriarcado. Esto implica reconocer que las intervenciones no son neutras, si no que expresan disputas por el sentido del bienestar, la justicia y la dignidad humana. En este contexto, el desafío ético del Trabajo Social consiste en mantener una postura reflexiva y transformadora que contribuya a la construcción de relaciones sociales más justas y equitativas.

En esta línea, Freire (1997) propone comprender la práctica social como un acto de liberación. La intervención profesional requiere un ejercicio de reflexión constante, donde el diálogo se convierte en una herramienta de transformación. Este enfoque

freireano resulta especialmente pertinente en contextos de violencia, donde las mujeres reconstruyen su autonomía y su voz en medio de estructuras que las silencian.

Por su parte, Matus (2019) plantea que, el Trabajo Social debe fortalecer su identidad crítica y ética, resistiendo la tendencia a la instrumentalización técnica de la intervención. En lugar de reproducir lógicas de control, la práctica debe orientarse a la promoción de la autonomía y la emancipación de las mujeres, articulando teoría y acción.

Otro desafío relevante es la necesidad de incorporar enfoques interseccionales y territoriales. Como señala Crenshaw (1989) la violencia de género se entrelaza con múltiples ejes de opresión, como la clase, la etnia y la ruralidad. Esto exige diseñar estrategias diferenciadas que reconozcan la diversidad de experiencias y que fortalezcan la articulación entre políticas nacionales y prácticas locales.

Finalmente, el autocuidado profesional constituye un principio ético esencial. La CEPAL (2023) y organismos internacionales como la OMS (2022), la OIT (2021) y la OPS (2022) advierten que, la exposición continua a contextos de violencia y precarización genera altos niveles de estrés y desgaste emocional en los equipos de intervención social. Por ello, promover espacios institucionales de contención, acompañamiento y formación permanente resulta fundamental para sostener prácticas éticas y humanas, resguardando la salud mental y el bienestar de los profesionales del Trabajo Social.

Los desafíos actuales del Trabajo Social en contextos de violencia implican reafirmar su compromiso con la transformación social, defender la dignidad de las personas usuarias y fortalecer las condiciones laborales del propio colectivo profesional. Como afirma Iamamoto (2003) el Trabajo Social debe “desvelar las contradicciones del orden social y contribuir a la construcción de nuevas formas de vida colectiva”, recordando que la intervención es también una práctica política orientada a la justicia social y a la igualdad sustantiva.

7. Supuestos

Objetivo específico 1: Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas.	Supuesto 1: Se presume que las funciones y estrategias de intervención implementadas por las trabajadoras sociales responden a un enfoque de atención integral, articulando acciones de apoyo psicosocial, orientación y gestión en redes.
Objetivo específico 2: Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.	Supuesto 2: Las experiencias de las trabajadoras sociales evidencian que el acompañamiento profesional requiere competencias técnicas, éticas y relacionales para responder a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia.
Objetivo específico 3: Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.	Supuesto 3: Se presume que las limitaciones institucionales, la disponibilidad de recursos, la articulación de redes y la complejidad de los casos representan desafíos relevantes que condicionan el ejercicio del rol profesional.

8. Diseño Metodológico

8.1. Metodología de la Investigación

La presente investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, el cual está orientado a comprender e interpretar las experiencias, percepciones y significados que las personas atribuyen a un fenómeno determinado. En este caso, dicho enfoque permitió comprender los significados que los trabajadores sociales atribuyen a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia. Asimismo, se complementa con un diseño fenomenológico, el cual facilitó el análisis de las experiencias vividas por los profesionales, permitiendo la construcción de categorías emergentes a partir de sus relatos y experiencias.

Esta metodología resulta coherente con el objeto de estudio, ya que permitió acceder a las perspectivas de los participantes y comprender cómo perciben y experimentan su labor profesional en los Centros de las Mujeres de Curanilahue, Hualpén y Coronel.

La elección de este diseño se fundamentó en las siguientes razones:
La naturaleza del objeto de estudio exigió indagar en la vivencia humana del acompañamiento: no bastó describir funciones formales, si no explorar cómo los trabajadores sociales experimentaron su labor en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia, cómo la interpretan y qué significados le asignaron.

La fenomenología permitió explorar esas experiencias antes de su teorización o medición, privilegiando lo que los sujetos narraron de su mundo vivido (Castillo Sanguino, 2021). Este diseño fue coherente con el paradigma interpretativo constructivista, pues reconoció la interacción entre investigador y participantes, y consideró que el conocimiento emergió de la reflexión compartida sobre la experiencia.

La literatura especializada sostiene que, en contextos de intervención social, acompañamiento y violencia, la fenomenología es especialmente adecuada para captar los sentidos, las percepciones y las dinámicas subjetivas que otros diseños podrían pasar por alto.

En este diseño, la investigación se orientó a describir y luego interpretar los significados que los trabajadores sociales atribuyen a su rol, las estrategias que emplearon, los retos que enfrentaron y cómo se vivieron en la práctica cotidiana. No se pretendió generalizar los resultados de forma estadística, si no profundizar en la comprensión de cómo se configuró el acompañamiento profesional desde la experiencia situada de los sujetos.

8.2. Criterios de investigación

El tipo de estudio corresponde al exploratorio descriptivo, ya que busca identificar y describir las funciones, estrategias y experiencias de los trabajadores sociales. También, posee un alcance exploratorio, dado que pretende profundizar en las limitaciones y desafíos que enfrentan los profesionales en el ejercicio de su labor.

Según su finalidad, la investigación es de tipo aplicada, debido a que busca generar conocimientos que contribuyan a mejorar la intervención y el acompañamiento profesional en los Centros de las Mujeres.

En cuanto al tipo de datos, la investigación utilizó datos primarios, puesto que la información fue obtenida directamente de los trabajadores sociales mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas.

Respecto al tiempo de recolección de datos, corresponde a un estudio transversal, debido a que la información se recopiló en un tiempo determinado ya establecido, sin efectuar seguimiento a los participantes.

Finalmente, según el control de variables, se trata de una investigación no experimental ya que no existe manipulación de ninguna variable, si no que se analizan las experiencias y percepciones de los profesionales tal como ocurren en su contexto actual.

8.3. Población, muestra y técnica de muestreo

La población de estudio estuvo conformada por trabajadoras sociales que se desempeñan en los Centros de las Mujeres de las comunas de Curanilahue (provincia de Arauco), Coronel y Hualpén, en la Región del Biobío. A través de la aplicación de criterios de inclusión y exclusión, se conformó una muestra final de tres profesionales (una por cada centro). Para su selección se utilizó un muestreo no probabilístico, combinando las modalidades de informantes clave y por conveniencia. El primer criterio permitió seleccionar participantes con conocimientos especializados y una experiencia profesional significativa en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia. El segundo facilitó el acceso a las profesionales según su disponibilidad en los territorios seleccionados, optimizando los tiempos y recursos de la investigación. Esta estrategia se adhiere estrictamente al carácter cualitativo del estudio, dado que el interés se centra en obtener información profunda y significativa a partir de experiencias y percepciones directas, más que en la representatividad estadística de la población.

La población de estudio estuvo conformada por trabajadoras sociales que se desempeñan en los Centros de las Mujeres de las comunas de Curanilahue (provincia de Arauco), Coronel y Hualpén en la región del Biobío, alcanzando una muestra de tres trabajadoras sociales en total.

8.4. Acceso al campo

Para el desarrollo del trabajo de campo, el equipo investigador adaptó la investigación a las localidades de residencia de las investigadoras con el propósito de facilitar el acceso a las participantes y optimizar el proceso de recolección de información.

Para el desarrollo del trabajo de campo, el equipo investigador optó por la modalidad del muestreo por conveniencia, el cual permite recolectar información de las participantes en las localidades de residencia de las investigadoras con el propósito de facilitar el acceso a las participantes y optimizar el proceso de recolección de información.

En una primera etapa, cada investigadora se presentó de manera presencial en los distintos Centros de las Mujeres para informar sobre los objetivos de la investigación, la metodología y los alcances del estudio, con el propósito de establecer vínculos de colaboración y confianza institucional, solicitando la colaboración de trabajadoras sociales pertenecientes al área de violencia. Asimismo, se solicitaron datos de contacto, tales como correos electrónicos y números telefónicos, con el fin de coordinar formalmente las entrevistas.

Posteriormente, se solicitó a la profesora guía una carta de presentación firmada por ella y por la jefatura de carrera, la cual fue enviada a los Centros de las Mujeres de Coronel, Curanilahue y Hualpén con el propósito de formalizar la solicitud de participación y coordinar las entrevistas.

La primera entrevista coordinada correspondió al Centro de la Mujer de Curanilahue. Inicialmente, esta se programó para el día 8 de mayo de 2026 y sería utilizada como entrevista piloto; sin embargo, al llegar al centro la estudiante es informada que la trabajadora social se encontraba con día administrativo, fue necesario reprogramar la entrevista, quedando fijada para el 13 de mayo de 2026. Posteriormente, se coordinaron las entrevistas correspondientes a los Centros de las Mujeres de Coronel y Hualpén, las cuales se realizaron el día 15 de mayo de 2026 a las 10:00 y 12:00 horas, respectivamente.

La muestra estuvo conformada por trabajadoras sociales de los Centros de las Mujeres de Coronel, Curanilahue y Hualpén. La selección de las participantes se realizó mediante la aplicación de criterios de inclusión y exclusión previamente definidos, con el objetivo de asegurar la pertinencia y calidad de la información obtenida.

Las tres entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial en dependencias de cada Centros de las Mujeres, específicamente en oficinas destinadas para la atención profesional. Antes de iniciar cada entrevista, se presentó y explicó el consentimiento informado a las participantes, quienes manifestaron su aceptación mediante la firma del documento correspondiente.

La muestra alcanzada fue considerada adecuada en función de los criterios metodológicos, y considerada pertinente debido a la experiencia especializada de las participantes y a la riqueza de la información obtenida.

Las entrevistas fueron realizadas resguardando los principios éticos que orientan el trabajo de campo. Cada participante firmó previamente un consentimiento informado que garantiza su participación voluntaria, el respeto a su autonomía y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento. Asimismo, las entrevistas se desarrollaron en un ambiente privado, cómodo y seguro, y fueron grabadas con la autorización explícita de las participantes, resguardando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de la información recopilada. Finalmente, las grabaciones fueron transcritas para su posterior análisis.

Durante el desarrollo del trabajo de campo se elaboró un cuaderno de campo, en el cual se registraron observaciones, reflexiones y decisiones metodológicas relevantes, constituyendo un recurso para garantizar la transparencia y trazabilidad del proceso investigativo.

Al finalizar el trabajo de campo, se efectuó una devolución de resultados preliminares a las instituciones participantes, como parte del cierre ético del estudio y en reconocimiento al aporte de los profesionales de Trabajo Social en la comprensión del fenómeno investigado.

8.5. Contexto y participantes

La investigación se desarrolló en tres comunas de la Región del Biobío: Curanilahue, Coronel y Hualpén. Estos territorios resultaron favorables porque en cada uno existían Centros de las Mujeres que se realizaban atención directa, acompañamiento psicosocial y actividades de prevención y difusión mediante redes sociales (Instagram, Facebook) y medios comunitarios, lo que fortaleció la participación de la población objetivo. Además, se observó una buena recepción por parte de la comunidad femenina, evidenciada en las publicaciones de sus páginas web. La elección de estas comunas también facilitó el trabajo de las investigadoras, al ser residentes de dichas comunas y contar con acceso directo a los centros.

Los participantes fueron trabajadores sociales que se desempeñaban en los Centros de las Mujeres ubicados en cualquiera de las comunas de la Región del Biobío. Se utilizaron dos tipos de muestreo: Muestreo por informantes clave, basado en la selección intencionada de participantes con conocimiento especializado y experiencia directa, personal y profesional respecto del fenómeno estudiado. Muestreo por conveniencia, que focalizó la recolección de información en un territorio específico y facilitó el acceso a los participantes, optimizando tiempos y recursos (Patton, 2015). Esta estrategia

metodológica permitió acceder a fuentes privilegiadas de información y comprender de forma integral el rol del trabajador social en los Centros de las Mujeres.

Los criterios de inclusión fueron: (a) desempeñarse en Centros de las Mujeres de Hualpén, Coronel o Curanilahue, (b) contar con un mínimo de seis meses de experiencia en el cargo, y (c) aceptar la participación voluntaria mediante consentimiento informado.

Como criterio de exclusión, (a) presentar licencia médica regular, (b) ser titulado/a Técnico Asistente social y (c) encontrarse actualmente en un proceso administrativo o sumario que limitará el ejercicio de sus funciones laborales.

Esta delimitación favoreció el enriquecimiento de la investigación, al basarse en la experiencia práctica de los participantes frente a un fenómeno de relevancia mundial.

8.6. Estrategias de Recolección de datos o Técnica

Para la presente investigación, el equipo elaboró un instrumento de recolección de datos consistente en una entrevista semiestructurada, diseñada en función de los objetivos específicos y del marco teórico que sustenta el estudio. La entrevista estuvo orientada a recopilar información relevante respecto de las funciones y estrategias desarrolladas por las trabajadoras sociales en su ejercicio profesional, así como también sobre sus experiencias, percepciones, desafíos y limitaciones dentro de su rol en la intervención con mujeres que han vivido situaciones de violencia.

Este tipo de entrevista resultó especialmente favorable porque facilitó una comunicación más abierta y natural, motivó al interlocutor a profundizar en sus respuestas y aclarar conceptos con libertad, lo que enriqueció la calidad y la profundidad de los datos obtenidos. Este tipo de estrategia permitió que las respuestas se basaran en vivencias reales, brindando información detallada y profunda sobre las funciones y desafíos que enfrentaron los trabajadores sociales en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.

El guion de entrevista se diseñó con base en los objetivos investigativos y en la revisión teórica previa. Se incluyeron tres categorías:

1. Funciones y estrategias de intervención
2. Experiencias profesionales y personales en el rol del acompañamiento
3. Desafíos y limitaciones en la labor profesional

Previamente a su aplicación, el instrumento fue sometido a un proceso de validación metodológica a cargo de la profesora Norma Padrenas, trabajadora social y docente de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, quien revisó la malla temática, que incluía las preguntas para las entrevistas y realizó observaciones y sugerencias

orientadas a fortalecer su claridad, coherencia, pertinencia y capacidad para responder a los objetivos de la investigación. Este proceso permitió mejorar la calidad del instrumento y asegurar la obtención de información relevante para el desarrollo del estudio.

Asimismo, con el propósito de resguardar los principios éticos asociados a la investigación, especialmente aquellos relacionados con la confidencialidad, la participación voluntaria y la protección de la información proporcionada por las participantes, se elaboró un consentimiento informado.

En relación con el proceso de muestreo, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión para la selección de los participantes. Los participantes fueron trabajadores sociales que se desempeñan en los Centros de las Mujeres ubicados en las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén. Para su selección se utilizará un muestreo por informantes clave, considerando a profesionales con conocimientos especializados y experiencia directa respecto del fenómeno de estudio, y un muestreo por conveniencia, debido a que la recolección de información se realizará en un territorio accesible para las investigadoras, facilitando el acceso a los participantes y optimizando los recursos disponibles. Esta estrategia metodológica permitirá acceder a información relevante para comprender de manera integral el rol del trabajador social en los Centros de las Mujeres.

La investigación se enmarca en el Análisis Fenomenológico Interpretativo, enfoque que busca comprender las perspectivas de las personas que experimentan el fenómeno estudiado, favoreciendo una comprensión profunda de sus experiencias y de los significados que éstas les atribuyen.

8.7. Criterios de calidad

Dado que la presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo y fenomenológico, y se encuentra orientada por un paradigma interpretativo y un enfoque cualitativo interpretativo, los criterios de calidad considerados corresponden a la credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad (Lincoln & Guba, 1985).

La credibilidad se resguardó mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a trabajadoras sociales con experiencia directa en Centros de las Mujeres, la triangulación de diversas fuentes y la validación de las interpretaciones, permitiendo obtener información pertinente y coherente con los objetivos del estudio. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas para asegurar la fidelidad de los relatos.

Para la utilización de la triangulación y el resguardo de la credibilidad de los resultados, se desarrollaron distintas acciones durante el proceso investigativo. En primer lugar, se realizó una revisión de información proveniente de diversas fuentes bibliográficas, lo que permitió construir un marco referencial integrado por antecedentes empíricos, normativos y teóricos relacionados con el fenómeno de estudio.

Posteriormente, se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres trabajadoras sociales con experiencia en Centros de las Mujeres. Estas instancias fueron grabadas, transcritas íntegramente y sometidas a un proceso de análisis, a partir del cual se establecieron códigos emergentes, temas, subtemas y citas representativas.

Finalmente, los hallazgos obtenidos de las entrevistas fueron contrastados con los antecedentes empíricos, normativos y teóricos incorporados en el marco referencial. Este proceso permitió identificar coincidencias, diferencias y elementos complementarios entre los relatos de las participantes y la literatura revisada, contribuyendo a fundamentar las interpretaciones y a validar los resultados obtenidos en relación con los objetivos del estudio.

La transferibilidad se promovió a través de la descripción detallada del contexto en el cual se desarrolló la investigación, considerando las características de las participantes y de los Centros de las Mujeres de Coronel, Curanilahue y Hualpén, permitiendo que otros investigadores evalúen la aplicabilidad analítica de los resultados en contextos similares.

La dependencia se sustentó en el registro sistemático de cada etapa del proceso investigativo, incluyendo el diseño metodológico, la aplicación de los instrumentos y el análisis de la información, asegurando la trazabilidad y coherencia del desarrollo investigativo.

Finalmente, la confirmabilidad se aseguró mediante el uso de registros de audio, transcripciones y el análisis fundamentado en los discursos de las participantes, procurando que las conclusiones surgieran de los datos obtenidos y no de interpretaciones subjetivas de las investigadoras.

Estos criterios orientaron la consistencia, credibilidad y legitimidad del estudio, garantizando que las interpretaciones se sustentaran en evidencias empíricas sólidas y auditables.

8.8. Plan de análisis

La información fue analizada siguiendo el enfoque del análisis fenomenológico interpretativo propuesto por Smith y Osborn (2008). Este enfoque permitió acercarse al fenómeno desde la perspectiva de quienes lo viven, facilitando la comprensión de las experiencias individuales y su significado. De esta manera, se logró un análisis más detallado y enriquecedor, que contribuyó a una visión profunda y contextualizada del fenómeno estudiado.

1. Lectura y familiarización de los datos (experiencias de los participantes);
2. Resaltar ideas importantes;
3. Codificación inicial con etiquetas descriptivas

4. Agrupar códigos similares;
5. Búsqueda de conexión entre subtemas;
6. Interpretación de los resultados, teóricamente;
7. Redacción y presentación de hallazgos finales.

De igual manera, durante el proceso de análisis se aplicó el principio de saturación de la información, el cual permitió determinar el momento en que la recolección de datos dejó de aportar información nueva o relevante, debido a que los códigos y categorías comenzaron a repetirse (Rahimi, 2024). Este enfoque no solo contribuyó a un uso más eficiente de los recursos y del tiempo, sino que también fortaleció la credibilidad y la calidad del estudio, asegurando que los hallazgos reflejaran de manera exhaustiva y confiable el fenómeno investigado dentro del marco de la investigación cualitativa.

Durante el proceso de análisis se llevó a cabo una revisión constante de los códigos, acompañada de una reflexión crítica del investigador sobre los datos y sus interpretaciones. Paralelamente, se mantuvo un registro de bitácora en el que se documentaron observaciones, decisiones analíticas y reflexiones metodológicas, con el fin de garantizar la coherencia, transparencia y profundidad del análisis cualitativo.

8.9. Consideraciones éticas

En coherencia con la responsabilidad ética del ejercicio profesional en Trabajo Social, la investigación se llevó a cabo bajo los principios de respeto, beneficencia y justicia, de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile. Dichos principios guiaron la actuación investigativa, promoviendo prácticas reflexivas y cuidadosas hacia los participantes, así como el resguardo de su bienestar y dignidad.

La participación de los profesionales de Trabajo Social fue voluntaria, formalizando mediante la firma de un consentimiento informado, redactado en un lenguaje claro y accesible, donde se explicitan los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y el derecho a retirarse en cualquier momento.

La información obtenida fue resguardada en dispositivos digitales protegidos y se utilizó exclusivamente con fines académicos.

Considerando que el ejercicio profesional en los Centros de las Mujeres implicó el abordaje de situaciones sensibles vinculadas a la violencia de género, se adoptó una perspectiva ética sustentada en la ética del cuidado (Tronto, 1993), promoviendo interacciones respetuosas, empáticas y libres de juicios.

Durante todo el proceso investigativo se mantuvo una actitud reflexiva que reconoció las posibles implicancias emocionales del estudio, procurando siempre el bienestar de las personas participantes.

9. Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las trabajadoras sociales participantes del estudio. Los resultados se organizan de acuerdo con los tres objetivos específicos planteados en la investigación, permitiendo dar respuesta a cada uno de ellos mediante la identificación de categorías, códigos de base y códigos emergentes derivados del proceso de codificación.

Asimismo, la presentación de los resultados se complementa con fragmentos de citas textuales de las entrevistas, las cuales respaldan los hallazgos identificados. Dado el carácter exploratorio de la investigación, los resultados permiten comprender las experiencias y percepciones de las participantes en el marco de sus funciones, estrategias de intervención y desafíos presentes en su ejercicio profesional dentro de los Centros de las Mujeres.

9.1. Consideraciones para la presentación de resultados de investigaciones cualitativas

Objetivo específico 1: Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas.

Tema 1: Funciones del trabajador

Subtema 1: Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia.

Los resultados evidencian que las trabajadoras sociales desempeñan un rol fundamental en el proceso de atención a mujeres víctimas de violencia, el cual se caracteriza por una intervención centrada en las necesidades particulares de cada usuaria. Las participantes coinciden en señalar que su labor va más allá de la atención inmediata, orientándose al acompañamiento profesional desde una perspectiva integral que busca fortalecer las capacidades y la autonomía de las mujeres durante su proceso de intervención.

La mayoría de las entrevistadas destacan que la primera acogida constituye una de las funciones esenciales de su quehacer profesional, ya que representa el primer espacio de contacto con la usuaria. Esta instancia permite generar un ambiente de contención y orientación inicial, favoreciendo a crear una relación de confianza e identificando las necesidades que orientaron el proceso de intervención.

> E 1: “...primera acogida…cuando las mujeres vienen por primera vez, poder contenerlas…el plan de intervención…ver cuáles son sus habilidades, sus fortalezas, debilidad…en que podemos trabajar con ella…no todos los perfiles iguales…”

> E 2: “...primera acogida…despejar dudas, saber porque viene, que fue lo que paso, evaluar nivel de riesgo, contener…”

De igual forma, una de las participantes señaló que el rol profesional no se limita a la atención inicial, sino que también busca promover procesos que contribuyan al fortalecimiento de la autonomía de las mujeres. Reflejando la importancia de favorecer el desarrollo de herramientas que les permita afrontar su situación.

> E 3: “...vamos más por generar autonomía en la mujer…viven violencia…generalmente es económica y habitacional…. tratamos de generar autonomía en esos aspectos”

En este contexto, el rol profesional de las trabajadoras sociales es a partir de una intervención que integra acciones de acogida, contención, orientación y evaluación de las necesidades de cada usuaria. Estas funciones se desarrollan de manera complementaria durante el proceso de atención y se orientan, además, a fortalecer la autonomía de las mujeres en distintos ámbitos de su vida, y así, contribuir a enfrentar la violencia y avanzar hacia una mayor independencia.

Subtema 2: Coordinación y trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos dan a conocer que la coordinación y el trabajo en red constituyen un componente esencial de la intervención desarrollada por las trabajadoras sociales de los Centros de las Mujeres. Las participantes coinciden en señalar que la articulación con diversas instituciones y programas permite complementar el proceso de atención, favoreciendo un acompañamiento integral que responde a las necesidades que las usuarias presentan durante su proceso de intervención.

Una de las participantes resalta que esta coordinación se desarrolla mediante el establecimiento de vínculos con programas locales y externos, permitiendo el acceso de las mujeres a recursos y servicios disponibles en la red, evidenciando la importancia de la articulación interinstitucional para ampliar las oportunidades de apoyo a las usuarias.

> E 1: “...articulado, trabajamos bajo coordinación con otro programa de acá de la comuna y fuera de la comuna también, ya sean de emprendimiento, laboral, de capacitación a mujeres…trabajamos harto con la red…”

Asimismo, la mayoría de las profesionales indican que el trabajo en red implica una comunicación permanente con diversas instituciones, desarrollándose a través de derivaciones y contacto directo con los organismos involucrados en cada caso, también reflejando que la coordinación se adapta a la realidad de las usuarias.

> E 2: "...nosotros con la OLN trabajamos de forma directa…sobre todo con carabineros…una mujer va a denunciar…nos llega inmediatamente un reporte… y las instituciones que trabajan con menores de edad, con niños, niñas y adolescentes…estamos en plena coordinación con la AFT"

> E 3: "...tomamos contacto con la red que tenga o que la mujer requiera, ya sea con la OLN…tenemos nuestra propia guía de redes y nexos directos con casi todas las instituciones..."

Esto demuestra que el trabajo en red se utiliza como una estrategia permanente dentro de la intervención profesional, permitiendo la articulación de instituciones para un acompañamiento y respuesta oportuna.

Tema 2: Estrategias de intervención

Subtema 3: Metodologías utilizadas en la intervención

En relación con los resultados obtenidos sobre las estrategias de intervención, las trabajadoras sociales describen la utilización de diferentes metodologías de trabajo y enfoques. Señalando que el desarrollo de la intervención contempla la aplicación de distintas herramientas profesionales que facilitan la recopilación de información, el conocimiento de la realidad de las usuarias y la planificación de las acciones a implementar, las cuales son seleccionadas en función de las necesidades identificadas.

> E 1: "...se utilizan entrevistas semi-estructuradas…visitas domiciliarias, registro en el libro de acta de atención…hay mujeres que vienen y se desbordan hablando de su vida…otras…que son muy receptivas y no quieren conversar mucho..."

> E 2: "...enfoque psicosociojurídico, psicóloga, trabajadora social y abogada…intervención en crisis…trabajar con ella el tema de la autoestima…utilizando técnicas de reconocimiento, del amor propio…"

De igual manera, una de las entrevistadas manifiesta que el trabajo profesional incorpora una perspectiva de género y un abordaje interdisciplinario, lo cual se complementa con una comunicación afectiva.

> E 3: "...el enfoque de género…son varios enfoques los que vamos utilizando…enfoques, yo creo que la comunicación…y generar…ciertos objetivos con los que podamos trabajar…"

De esta manera, las metodologías implementadas por las trabajadoras sociales se caracterizan por articular herramientas técnicas, enfoques de intervención y estrategias de coordinación, dando a conocer una diversidad metodológica en el desarrollo de una intervención integral.

Subtema 4: Proceso de intervención

En cuanto a los hallazgos obtenidos del proceso de intervención, los relatos de las participantes reflejan una secuencia de actuación en común en los tres Centros de las Mujeres. Si bien, cada caso presenta particularidades, las trabajadoras sociales describen un procedimiento estructurado que orienta el desarrollo de la intervención desde el ingreso de la usuaria hasta el cierre del proceso, incorporando acciones ajustadas a las necesidades identificadas durante la atención.

Las entrevistadas describen que la intervención se inicia con una primera acogida, instancia en la que se realiza la evaluación de riesgo con el propósito de conocer la situación de la usuaria y definir las acciones que orientarán el acompañamiento posterior.

> E 1: "...la primera acogida…la evaluación de riesgo…intervención, donde ella tiene el acompañamiento psicológico, social, legal…intervención aproximadamente de 6 a 8 meses…todo va en base a voluntariedad de ella…luego el egreso…hacemos un seguimiento para ver cómo está la mujer…"

> E 2: "...es la primera acogida. Ahí detectamos el nivel de riesgo…si la mujer necesita ser intervenida…con la psicóloga…abogada la representa en todas las instancias judiciales y la trabajadora social…proceso de reconstrucción de autoestima…"

> E 3: "...la primera acogida…evaluaciones de riesgo…se orienta respecto al funcionamiento del programa…tenemos el área legal…intervención psicosocial…el plan de intervención se construye con la participante y vamos generando estrategias para poder cumplir esos objetivos…"

Asimismo, las profesionales señalan que, cuando la situación lo requiere, apoyo y acompañamiento legal. Estas actuaciones se implementan de acuerdo a cada caso, incorporando además procesos como la denuncia y el acompañamiento judicial cuando corresponda.

Finalmente, la mayor parte de las entrevistadas coincidieron en que el proceso concluye con el cierre del caso una vez alcanzados los objetivos de intervención previamente establecidos y según la voluntariedad de la mujer. Además, una de las participantes se refiere a un seguimiento posterior al egreso, con el propósito de dar continuidad al

acompañamiento y monitorear la situación de la usuaria una vez finalizada la intervención.

Objetivo específico 2: Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.

Tema 3: Experiencias profesionales.

Subtema 5: Casos significativos atendidos.

En relación con los casos significativos atendidos, la experiencia de una de las participantes evidencia que las situaciones de violencia extrema, caracterizadas por graves vulneraciones de derecho y una escasa red de apoyo, son los procesos que más han marcado su labor profesional.

> E 1: "...una mujer que venía muy mal, muy mal…arrancó…al momento de preguntarle por su red de apoyo…me dijo su mamá…pero que ella no tenía contacto con ella…está peleando por la custodia de sus hijos…"

> E 1: "...me llamaba la atención… lo que más me traumó…había escuchado cosas graves…cosas que uno no se imagina…ahí fue como que me marcó mucho…entonces igual ahí uno queda como de repente el sistema no te permite ayudar… no ve más allá…"

Además, una de las entrevistadas da a conocer que estas condiciones incrementan la complejidad de la intervención, requiriendo un acompañamiento integral y la articulación con las distintas instituciones para responder a las necesidades de protección y restitución de derechos.

> E 3: "...hay personas con las que tu conectas…no tenía ninguna red de apoyo…eso fue más significativo…se le otorgó subsidio…otro caso…poca red de apoyo…no tenía conciencia de riesgo…finalmente no vino más…"

Por otro parte, una entrevistada da a conocer que los casos más significativos también son aquellos en los que es posible observar cambios positivos en las mujeres luego del proceso de intervención, en este sentido se valoran especialmente las experiencias en las que las usuarias logran romper el ciclo de violencia, fortalecer su autonomía y reconstruir sus proyectos de vida, evidenciando transformaciones tanto en el ámbito personal como familiar y laboral.

> E 2: "...dicen, no si ahora soy completamente diferente…comprendí que no puedo permitir esto más en mi vida. De verdad que se ven cambios de todo…me dicen, mira estoy super bien, aprendí, comprendí…pero pude salir adelante, ahora trabajo, tengo mi vida…"

Finalmente, los relatos evidencian que las experiencias significativas para las trabajadoras sociales no sólo están determinadas por la gravedad de los hechos de violencia, sino también por el impacto que la intervención tiene en la vida de las mujeres. Mientras algunos casos representan la posibilidad de reconstrucción y recuperación de la autonomía, otros evidencian limitaciones que enfrentan tanto las usuarias como las instituciones cuando persisten factores de vulnerabilidad que dificultan la interrupción del ciclo de violencia.

Subtema 6: Percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en víctimas de violencia

Respecto a la percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en mujeres víctimas de violencia, los relatos de las participantes evidencian un consenso en torno al impacto positivo que tiene la intervención en los procesos de recuperación y fortalecimiento personal de las usuarias. Las trabajadoras sociales coinciden en que el acompañamiento favorece el desarrollo de la autoestima, el empoderamiento y la adquisición de herramientas que permiten a las mujeres reconstruir sus proyectos de vida, observándose cambios tanto en el ámbito emocional como en su autonomía personal, social y laboral.

Sin embargo, una de las participantes menciona que la intervención no siempre logra consolidar estos avances. En algunos casos, las mujeres abandonan el proceso o retoman la relación con el agresor, situación que las profesionales atribuyen principalmente a la dependencia emocional, la persistencia del ciclo de violencia y las dificultades para sostener los cambios alcanzados.

> E 1: "...influye en harto…vamos avanzando…van logrando cosas en donde ellas se van empoderando y van cambiando su actitud, después que entren aquí…vienen pintada…encontró trabajo…me puse a estudiar a hacer cosas que antes nunca se había imaginado…se ve el cambio, no en todas…desertan…retoman la relación…"

> E 2: "...mucho mucho…ellas están esperando que tu les digas que si van a poder salir adelante…y que realmente van a poder salir del círculo de violencia, aunque también hay mujeres que tú le dices todo esto…sin embargo, vuelven con los agresores…ahí viene la dependencia emocional…"

> E 3: “...eso se ve visualiza hasta el último proceso de intervención, en que después las mujeres llegan y dicen, ¿sabes qué? decidí ir a la peluquería, me siento empoderada, hoy día me quise arreglar, verme bonita. Y eso se proyecta…”

Finalmente, los relatos permiten comprender que las trabajadoras sociales perciben su labor como un proceso de acompañamiento que contribuye significativamente al fortalecimiento de las mujeres, aunque reconocen que los resultados dependen del ritmo, las decisiones y las condiciones particulares de cada usuaria. En este sentido, las profesionales destacaron que su rol consiste en facilitar herramientas y generar espacios de apoyo que favorecen el empoderamiento, comprendiendo que la transformación y la superación de la violencia constituyeron un proceso progresivo construido principalmente por las propias mujeres.

Subtema 7: Continuidad del acompañamiento post intervención.

En relación con la continuidad del acompañamiento posterior al proceso de intervención, los relatos de las participantes evidencian diferencias en la forma en que este seguimiento se implementa en los Centros de las Mujeres. Considerando que esta etapa se encuentra establecida en las Orientaciones Técnicas del SernamEG (2021) y además, que la mayor parte de las profesionales reconocen la importancia de mantener contacto con las usuarias una vez finalizada la intervención, las posibilidades de realizar este proceso dependen principalmente de las condiciones institucionales, la disponibilidad de recursos y las características de cada caso.

La mayoría de las entrevistadas señalan realizar seguimiento coinciden en que este constituye una estrategia orientada a conocer la situación actual de las mujeres, verificar su bienestar y ofrecer orientación o apoyo en caso de ser necesario. Asimismo, describen que este proceso se desarrolla mediante distintos mecanismos de contacto, priorizando las llamadas telefónicas y otros medios de comunicación, recurriendo a las visitas domiciliarias cuando no es posible establecer contacto por otras vías.

> E 1: “seguimiento…hacemos llamados telefónicos…se va a domicilio…a los 30 días…y más que nada, dejar nuestras puertas abiertas, número telefónicos, correos, cualquier medio de contacto, en caso de que ella quiera volver a ingresar…”

> E 3: “tenemos distintos tipos de seguimiento, porque hay para cada caso…tenemos cada 7 o 15 días…cada 30 días…primero de correo, teléfono, si eso no funciona, vamos a visita domiciliaria…”

No obstante, una de las participantes manifiesta que las limitaciones organizacionales, como la alta demanda de atención y la insuficiencia de recursos humanos, impiden el seguimiento posterior al egreso. De este modo, el acompañamiento se restringe al período formal de intervención, priorizando el ingreso de nuevos casos por sobre la continuidad del contacto, independientemente de que el seguimiento esté integrado en el flujograma de los Centros de las Mujeres.

> E 2: "...no, porque la demanda de mujeres para entrar acá es inmensa, nosotros ahora tenemos listas de espera, segundo no te da el tiempo para hacerles seguimiento, no nos daría el tiempo, tendríamos que tener personal extra…"

En conjunto, los relatos permiten evidenciar que la mayoría de las profesionales reconocen el valor del seguimiento post intervención como una instancia que favorece la continuidad del acompañamiento y la detección oportuna de nuevas situaciones de riesgo. Sin embargo, también una de ellas puso de manifiesto que su implementación no responde a un procedimiento similar entre los centros, si no que se encuentra condicionada por la disponibilidad de recursos institucionales y las posibilidades operativas de cada equipo profesional.

Subtema 8: Continuidad del acompañamiento post intervención.

Respecto a la importancia de la continuidad del acompañamiento posterior al egreso, la mayoría de las entrevistadas reconocen que esta etapa cumple un rol relevante dentro del proceso de intervención. No obstante, sus percepciones difieren respecto al propósito que debía cumplir el seguimiento, evidenciando distintas formas de comprender el cierre del acompañamiento y la autonomía de las mujeres.

Por una parte, la mayor parte de las participantes coinciden en que el seguimiento permite mantener un vínculo con las usuarias, verificar su situación y detectar oportunamente posibles riesgos o necesidades de apoyo una vez finalizada la intervención. Desde esta perspectiva, el contacto posterior constituye una instancia de acompañamiento que favorece la continuidad del proceso y refuerza la sensación de apoyo en las mujeres.

> E 1: "...mucha, mucha importancia…al momento de nosotros contactarnos hacemos como la iniciativa de saber cómo está…quizás igual le sirve como una forma de ver que alguien se preocupa…se preocupa de ella, a pesar de que ya salió de todo…"

> E 3: "...super importante…generalmente dos meses más…porque depende de cada caso…"

No obstante, una de las entrevistadas plantea que el seguimiento posterior no constituye una prioridad, debido a que el objetivo principal de la intervención es promover la autonomía de las mujeres y evitar que desarrollen dependencia hacia el equipo profesional.

> E 2: "...nosotros como Centro de la Mujer buscamos la autonomía de la mujer, entonces si nosotras estamos con estos acompañamientos tan simultáneos…coartamos eso en ellas…la idea es que sea autosuficiente, que no dependa de mí, de la psicóloga o de la abogada…"

Los relatos evidencian que, si bien existe consenso sobre la relevancia del acompañamiento durante la intervención, las estrategias posteriores al egreso responden a distintas nociones sobre el proceso de recuperación.

Subtema 9: Aprendizajes y desarrollo personal.

En relación con los aprendizajes y el desarrollo personal derivados de la experiencia profesional, la mayoría de las entrevistadas coinciden en que el trabajo en intervención con mujeres víctimas de violencia ha ampliado y transformado su visión del trabajo social, incorporando nuevas dimensiones de actuación como la intervención directa, la prevención y el trabajo en red. Asimismo, se reconoce un proceso de cambio personal en las profesionales, asociado tanto al fortalecimiento de habilidades como a la reflexión crítica sobre su propia vida y entorno.

> E 1: "...yo creo que mucho…he aprendido mucho de diferentes ámbitos de lo que es el trabajo social, ya sea intervención en prevención…vamos a colegios…vincularte con otros programas…ayuda harto en el tema de la experiencia…"

> E 3: "...uy, bastante…tuve más la perspectiva de hacer un trabajo social menos involucrado…en realidad el profesional tiene que estar capacitado y disponible para poder abordar todo…la mujer no va a esperar su atención psicológica para tener esa crisis…"

Por otra parte, una de las entrevistadas enfatiza que esta experiencia ha tenido un impacto directo en su desarrollo personal, especialmente en la capacidad de establecer límites, aumentar la valoración personal y reconocer situaciones de violencia que antes estaban normalizadas. En este sentido, la labor profesional no solo moldea el ámbito laboral, sino que también transforma la manera en que las trabajadoras sociales interpretan y enfrentan su propia cotidianeidad.

> E 2: "...bueno en lo personal, uno aprende a valorarse más como mujer y a poner límites…empiezas a darte cuenta de cosas que normalizadas antes…"

Las entrevistadas evidencian que la experiencia profesional en este ámbito genera un proceso de aprendizaje continuo que transforma tanto la práctica del trabajo social como la subjetividad de las profesionales. Esto se expresa en una mayor comprensión del rol, en la ampliación de competencias para la contención emocional y en un cuestionamiento permanente de las formas en que la violencia se encuentra naturalizada en distintos espacios sociales.

Tema 4: Estrategias de afrontamiento personal

Subtema 10: Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos

La mayoría de las entrevistadas señalan que el manejo de las emociones frente a casos complejos es un proceso que se desarrolla con la experiencia laboral. Al inicio, las profesionales reconocen una alta implicación emocional, pero con el tiempo aprenden a establecer límites y diferenciar lo que pueden o no intervenir en los casos.

> E 1: "...de primera me costó mucho…el primer año llegaba a mi casa, lloraba…luego mis compañeras del trabajo me enseñaron como a manejar la emoción, a que había cosas que escapaban de nuestras manos…al pasar los años uno se va como fortaleciendo…"

> E 3: "...yo siento que la experiencia simplemente me ha ayudado…fui aprendiendo…traté de empezar a no llevarme la emoción para la casa… si estoy con una colega, trato de conversar el asunto con ella como para liberar…"

Junto con la experiencia, las entrevistadas destacan el apoyo entre colegas como una estrategia para manejar la carga emocional. Dan a conocer que conversar con otras profesionales y contar con acuerdos dentro del equipo permite distribuir la atención en caso que alguna integrante se encuentre emocionalmente afectada.

> E 2: "...nosotros tenemos acuerdos, si alguna colega se siente muy afectada, puede dejar de atender y otra asume…"

Además, la mayoría de las profesionales mencionan la existencia de instancias de autocuidado promovidas por la institución, jornadas realizadas de manera mensual como espacios destinados a favorecer el bienestar del equipo. Sin embargo, señalan que las actividades al ser solo una vez al mes y financiadas por las mismas, limita el apoyo institucional percibido.

> E 3: "...lo que si tenemos…viene de la institución, es de todos los meses tenemos una jornada de autocuidado, pero eso, una vez al mes…"

> E 2: "...el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad nos regala una vez al mes un día libre…podemos hacer autocuidado, pero…financiados por nosotras, entonces al final no es mucho el aporte…"

Finalmente, el manejo del estrés y las emociones se desarrollan progresivamente mediante la experiencia, el apoyo entre las colegas y las instancias de autocuidado disponibles, permitiendo a las profesionales establecer límites y sostener su labor frente a casos complejos.

Subtema 11: Recursos personales para mantener la motivación

La mayoría de las entrevistadas coincide en que el principal motor, es el compromiso con el trabajo con mujeres víctimas de violencia, especialmente al observar sus procesos de cambio y recuperación. También se destaca la importancia de la vocación y el interés previo por el enfoque de género como base del compromiso profesional.

> E 1: "...a mí me gusta el trabajo social, siempre me gustó ayudar, fortalecer a la mujer y me gusta trabajar con mujeres, me gusta la sonoridad entre mujeres…verlas después de haber pasado…años de violencia…es gratificante…"

> E 3: "...es la vocación por el área, porque a mí siempre me gusto trabajar con mujeres, desde que estudiaba en la universidad siempre fui optando por eso…teníamos ramos de género que uno podía ir escogiendo…"

Asimismo, una de las entrevistadas enfatiza que la motivación también se sostiene en características personales como la energía, la capacidad de resolver situaciones y la coordinación con otras instituciones, lo que facilita el desarrollo del trabajo diario y evita la frustración frente a las dificultades del proceso.

> E 2: "...para estar en este cargo, primero, tienes que ser muy innovadora, segundo tener siempre hartas ideas…me llevo bien con las instituciones…hacer un trabajo de coordinación…"

En conclusión, los relatos muestran que la motivación profesional se construye tanto desde la vocación inicial como desde la experiencia cotidiana, donde el ver avances en las mujeres y contar con recursos personales como la energía, el compromiso y el trabajo en red permiten sostener la labor en el tiempo.

Objetivo específico 3: Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.

Tema 5: Desafíos personales

Subtema 12: Limitaciones institucionales y normativas.

Los relatos de las participantes permiten identificar dificultades relacionadas con la coordinación entre instituciones, la disponibilidad de recursos y las restricciones establecidas por el modelo de intervención, las cuales condicionan el acompañamiento brindado a las mujeres víctimas de violencia. Señalan principalmente limitaciones en la articulación con otras instituciones.

> E 1: "...y con carabineros tenemos ahí como el tope de digamos, como la parte ética…y ahí es donde tenemos quizás de repente choques con ellos porque no cumplen los cautelares, no cumplen las rondas periódicas cosas así…"
>
> E 2: "...somos un equipo de once personas y atendemos dos comunas, siempre tenemos listas de espera, yo creo que, si falta personal…"
>
> E 3: "...sobre todo los recursos nos quedamos cortos…no tenemos salas de intervención…"

Por otra parte, las profesionales manifiestan que las limitaciones también se relacionan con aspectos normativos y organizacionales que restringen el alcance de la intervención, evidenciando que estas condiciones repercuten en las posibilidades de respuesta frente a las necesidades de las usuarias.

> E3: "...es necesario realizar terapias…pero después el lineamiento cambia…nuevo modelo de intervención donde ya no es terapéutico…"
>
> E1: "...también quizás en el tema de vinculación con algún acceso laboral…ahí está el choque de poder vincularnos…"
>
> E2: "...y lo otro…cuando una mujer llega en un estado grave…no las podemos atender y debemos derivar al Centro Especializado de Violencia de Género en Concepción…mujeres de Coronel y Lota...muchas no tienen recursos…pero tenemos que obedecer las normativas del Sernameg que no podemos atenderlas acá…"

De esta manera, las limitaciones identificadas por las participantes influyen en la implementación de las acciones de intervención, planteando desafíos que condicionan el acompañamiento y la continuidad de los procesos.

Subtema 13: Dificultades en la práctica diaria.

La mayoría de las entrevistadas coinciden en que la práctica diaria está marcada por limitaciones institucionales, principalmente la sobrecarga laboral, la falta de personal y las dificultades que estas generan para desarrollar una intervención oportuna con las usuarias.

> E 1: "...el que ella deserte, to creo que eso es un impedimento para poder trabajar con ella…trabajamos con mujeres de Lebu y Los Álamos, el tema de la distancia, porque ahí trabajamos solamente vía remota…hay una sobre carga laboral…de demanda…llegan muchas mujeres…"

> E 2: "...falta personal..más abogadas…eso genera desgaste, conflictos, sobre laboral…y la lista de espera sigue aumentando…"

Asimismo, una de las entrevistadas destaca que la principal dificultad corresponde a la reducción de recursos y convenios habitacionales, lo que limita las posibilidades de favorecer la autonomía de las mujeres.

> E 3: "...estamos con recortes también por el programa del gobierno…y eso significa que nosotras, en el quehacer profesional, no podemos ofrecer tantas soluciones habitacionales…"

Tema 6: Apoyos y mejoras

Subtema 14: Necesidad de apoyos profesionales y materiales

La mayor parte de las entrevistadas coinciden en que es necesario fortalecer el apoyo institucional mediante mayores recursos humanos, capacitación continua y un trabajo articulado con la red para mejorar la calidad de la intervención.

> E 2: "...más capacitaciones y autocuidados guiados por especialistas, que realmente el servicio se haga cargo de esos…también aumentar el personal…urgentemente un centro especializado acá mismo…"

> E 3: "...es importante mantener capacitaciones…esto va cambiando, la realidad de las mujeres cambia y tenemos que siempre tener estrategias distintas…yo no soy abogada, necesito conocer cómo trabajan y saber suficiente como para incluso orientar…asimismo en el área psicológica…"

Por otra parte, una de las participantes enfatiza la necesidad de fortalecer la coordinación con la red institucional y mejorar la atención brindada por instituciones externas, evitando prácticas que revictimizan a las mujeres.

> E 1: "...yo creo que apoyo más de la red…de lo que es carabineros, lo mismo Sernameg…tenemos hartos problemas con lo que es la corporación de abogados…tenemos harta como mala recepción hacia las mujeres, como mucho machismo…"

Subtema 15: Propuestas de mejora

La mayoría de las trabajadoras sociales plantean diversas propuestas orientadas a fortalecer la respuesta institucional frente a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia. Sus planteamientos se centran en mejorar las oportunidades de autonomía económica, optimizar el funcionamiento de los programas y reducir las barreras administrativas que dificultan una atención oportuna.

Las participantes manifiestan la necesidad de generar mayores oportunidades de inserción laboral y capacitación para las usuarias.

> E1: "...poder obtener un traslado a las mujeres para poder trasladarlas a los centros…también el acceso a lo que es lo laboral, lo que es capacitaciones…no hay mucho como fortalecimiento de sus capacidades…"

> E2: "...se dice mucho lo que debiera ser, pero se hace poco, tener mas programas para ellas, con menos requisitos…falta mucho apoyo económico real…falta mucho en leyes y en cómo se aplican realmente…hay mucha burocracia y poca acción concreta…"

De igual forma, una de ellas menciona lo necesario de agilizar los procedimientos administrativos para favorecer una respuesta más eficiente a las demandas de las usuarias.

> E3: "...el sistema en sí es muy burócrata, y eso entorpece más que ayuda…un aspecto importante a mejorar sería simplificar…tiene tanta burocracia que no permite que los tiempos sean más acotados…"

En conjunto, estas propuestas reflejan la importancia de fortalecer las condiciones institucionales y los mecanismos de apoyo, con el propósito de favorecer una atención más oportuna y ajustada a las necesidades de las usuarias.

10. Análisis de resultados

La interpretación de la información obtenida permitió comprender las experiencias de las trabajadoras sociales en la atención de mujeres víctimas de violencia de género, considerando los aportes del marco referencial que orientó esta investigación. Desde esta perspectiva, los hallazgos fueron analizados a partir de los enfoques de derechos humanos, género, empoderamiento, ética del cuidado, perspectiva ecológica e interseccionalidad, los cuales permiten profundizar en la complejidad del fenómeno estudiado.

A partir de esta mirada, se buscó interpretar cómo las profesionales construyen su rol, desarrollan estrategias de intervención y enfrentan los desafíos presentes en los contextos donde desempeñan su labor. Asimismo, se analizó la relación entre las experiencias profesionales y las condiciones sociales, institucionales y territoriales que influyen en los procesos de acompañamiento a mujeres que viven situaciones de violencia.

De esta manera, la discusión articula los relatos de las participantes con los planteamientos teóricos revisados, permitiendo comprender el Trabajo Social como una práctica que no solo responde a situaciones de vulneración, sino que también promueve procesos de autonomía, fortalecimiento de capacidades y transformación social.

Tema 1: Funciones del trabajador

Subtema 1: Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia.

Los resultados muestran que el rol de las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres se caracteriza como un proceso de acompañamiento integral, que no se limita a la respuesta inmediata ante la violencia, si no que incorpora contención emocional, evaluación de necesidades, orientación y promoción de la autonomía. Esto permite comprender que la intervención profesional se aleja de una perspectiva asistencialista, caracterizada por responder principalmente a necesidades inmediatas, para posicionarse desde un enfoque de derechos que reconoce a las mujeres como sujetos de derecho, y protagonistas de sus propios procesos de transformación.

La importancia otorgada a la primera acogida como espacio de contención y construcción de confianza se relaciona con Montero (2004), quien destaca la relevancia de la escucha activa y la generación de vínculos significativos en los procesos psicosociales. En contextos de violencia de género, esta instancia resulta fundamental, considerando que muchas mujeres llegan con experiencias de aislamiento, temor, dependencia emocional o debilitamiento de sus redes de apoyo. En este sentido, la acogida constituye una práctica vincular, basada en la construcción de una relación de

confianza entre la profesional y la usuaria, lo cual favorece la reconstrucción de seguridad y confianza.

Desde el enfoque de derechos humanos de Andorno (2009), la intervención social debe reconocer a las personas como titulares de derechos y no como receptoras pasivas de ayuda. En esta línea, las profesionales identifican como parte central de su labor el fortalecimiento de la autonomía en ámbitos personales, económicos y habitacionales, potenciando capacidades que permitan a las mujeres asumir un rol activo en sus procesos de cambio. De igual manera, esta perspectiva se vincula con la teoría del empoderamiento de Montero (2010), orientada a fortalecer la capacidad de las personas para tomar decisiones y transformar sus condiciones de vida.

Asimismo, los hallazgos se relacionan con la perspectiva estructural-patriarcal de Millett (1970), Lagarde (1990) y Segato (2003), quienes plantean que la violencia de género responde a relaciones históricas de dominación que afectan la autonomía de las mujeres. En este contexto, las acciones desarrolladas por las profesionales no solo buscan responder a las consecuencias de violencia, si no también contribuir a disminuir condiciones de subordinación y desigualdad. Sin embargo, el ejercicio de este rol se encuentra condicionado por factores institucionales y territoriales, como la disponibilidad de recursos y la articulación con redes de apoyo. Esto se vincula con el enfoque ecológico de Bronfenbrenner (1979) y Heise (2011), que comprenden que la violencia está influida por distintos niveles de interacción social.

Por tanto, el rol de las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres puede comprenderse como una práctica situada que articula cuidado, intervención técnica y transformación social. Las profesionales no solo acompañan procesos individuales, sino que también median entre las mujeres, las instituciones y las redes territoriales, reafirmando la importancia del Trabajo Social en la intervención frente a la violencia de género.

Subtema 2: Coordinación y trabajo en equipo.

Los resultados evidencian que la coordinación interinstitucional y el trabajo en red constituyen elementos fundamentales de la intervención desarrollada por las trabajadoras sociales, ya que permiten responder a la complejidad de las situaciones que enfrentan las mujeres víctimas de violencia. Las participantes destacan que la articulación con programas sociales, instituciones públicas y organismos especializados amplía las oportunidades de protección, orientación y acceso a recursos, evidenciando que la intervención requiere superar los límites de una acción profesional individual.

Este hallazgo se relaciona con el modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1979), quien plantea que los fenómenos sociales deben comprenderse considerando los distintos sistemas que influyen en la vida de las personas. Desde esta perspectiva, la

violencia de género requiere intervenciones que involucren redes familiares, comunitarias e institucionales, por lo que la coordinación desarrollada por las trabajadoras sociales resulta fundamental. Asimismo, los resultados coinciden con los planteamientos de Heise (2011), quien sostiene que la prevención y abordaje de la violencia requiere acciones articuladas en diferentes niveles sociales. Esto se refleja en la derivación, la comunicación permanente y el trabajo en red, que facilitan el acceso de las mujeres a los distintos servicios de apoyo.

Desde la perspectiva territorial desarrollada por Santos (1996), el trabajo en red adquiere especial relevancia, ya que los territorios condicionan las posibilidades de acceso y respuesta institucional. En comunas como Curanilahue, Coronel y Hualpén, donde existen diferencias asociadas a ruralidad, recursos disponibles y características socioeconómicas, la coordinación institucional se convierte en una herramienta necesaria para reducir desigualdades territoriales y favorecer una atención más equitativa.

Además, estos resultados son coherentes con los lineamientos institucionales del SernamEG, que promueven la articulación entre distintos sectores para brindar una atención integral. Esto se refleja en la coordinación que mantienen los Centros de las Mujeres con los servicios de salud, justicia, seguridad pública y otros programas sociales.

Sin embargo, aunque las profesionales reconocen la importancia del trabajo colaborativo, también identifican dificultades en la coordinación con algunas instituciones, evidenciando una tensión entre el modelo institucional esperado y las condiciones reales de implementación. Esta situación se relaciona con lo señalado por Matus (2010), quien plantea que el Trabajo Social se desarrolla dentro de estructuras institucionales que pueden limitar las posibilidades de acción profesional.

Finalmente, el trabajo en red aparece como una fortaleza fundamental de los Programas de las Mujeres, pero también como un desafío permanente que requiere fortalecer la comunicación institucional, los protocolos de colaboración y la corresponsabilidad entre los actores involucrados en la protección de las mujeres.

Tema 2: Estrategias de intervención

Subtema 3: Metodologías utilizadas en la intervención

Los resultados evidencian que las trabajadoras sociales desarrollan sus intervenciones mediante una combinación de metodologías, herramientas técnicas y enfoques teóricos orientados a responder a la complejidad de las experiencias de violencia vividas por las mujeres. Las participantes identifican el uso de entrevistas semiestructuradas, visitas domiciliarias, registros de casos, conversación guiada y evaluación de necesidades,

integrando además enfoques como el psicosociojurídico, la perspectiva de género y el trabajo interdisciplinario.

Estos hallazgos se relacionan con la perspectiva ecológica de Bronfenbrenner (1979) y Heise (2011), quienes plantean que la violencia debe comprenderse considerando los distintos factores que influyen en las experiencias de las mujeres. Por lo que, las metodologías utilizadas por las profesionales no se limitan a la aplicación de herramientas técnicas, si no que consideran aspectos personales, familiares, comunitarios e institucionales presentes en cada proceso de intervención.

La incorporación del enfoque de género dentro de las metodologías utilizadas permite comprender la violencia como una expresión de desigualdades históricas y relaciones de poder, en concordancia con los pensamientos de Millett (1970), Lagarde (1990) y Segato (2003), quienes señalan que la violencia contra las mujeres se encuentra vinculada a estructuras patriarcales que reproducen subordinación y control. Desde esta mirada, la intervención no busca solo responder a situaciones de violencia si no también favorecer procesos de reconocimiento, autonomía y reconstrucción subjetiva, lo que se relaciona con Freire (2006), que destaca la importancia de desarrollar una conciencia crítica para transformar situaciones de opresión.

Además, las profesionales incorporan el trabajo interdisciplinario en sus metodologías, reconociendo que la violencia de género requiere respuestas integrales. Esta característica coincide con las líneas institucionales del SernamEG, que promueven modelos de atención basados en la coordinación entre distintos actores e instituciones.

Sin embargo, la diversidad metodológica también evidencia la necesidad de adaptar las estrategias a las características de cada mujer. Esto se vincula con la perspectiva interseccional de Crenshaw (1991), quien plantea que las experiencias de violencia están atravesadas por múltiples condiciones sociales (como clase, territorio, situación económica y redes disponibles). Desde esta mirada, la intervención requiere considerar las particularidades de cada trayectoria para responder a las necesidades de las mujeres.

En consecuencia, los resultados permiten interpretar que las metodologías utilizadas por las trabajadoras sociales responden a un enfoque integral donde convergen herramientas técnicas, perspectiva de género, derechos humanos y trabajo colaborativo. Esta articulación fortalece una intervención orientada a la autonomía de las mujeres y a la transformación de sus condiciones de vida.

Subtema 4: Proceso de intervención

Los resultados muestran que el proceso de intervención desarrollado en los Centros de las Mujeres presenta una estructura común entre las comunas estudiadas, iniciando con la primera acogida y evaluación de riesgo, continuando con la intervención psicosocial y

legal, la elaboración de planes de trabajo y finalizando con el cierre del caso y, en algunos casos, seguimiento posterior. Esta secuencia evidencia la existencia de una metodología institucional organizada que busca entregar una respuesta progresiva y especializada frente a situaciones de violencia de género.

La primera acogida adquiere relevancia, ya que constituye el primer espacio de escucha, contención y construcción de confianza. Tal como plantea Montero (2004), el acompañamiento psicosocial favorece el establecimiento de un vínculo profesional que facilita la continuidad del proceso de intervención, especialmente en mujeres que han vivido situaciones de vulneración.

La evaluación de riesgo puede comprenderse desde el modelo ecológico de Heise (2011), ya que permite identificar factores individuales, relacionales, sociales e institucionales que pueden aumentar o disminuir la exposición de las mujeres a nuevas situaciones de violencia. De esta manera, la valoración inicial constituye una herramienta fundamental para diseñar estrategias ajustadas a las necesidades específicas de cada usuaria.

Asimismo, la incorporación del acompañamiento psicosocial y legal refleja una comprensión integral de la violencia de género. Desde el enfoque de derechos humanos de Andorno (2009), la intervención busca no solo brindar protección, si no también favorecer el acceso a derechos y fortalecer la autonomía de las mujeres mediante orientación y apoyo durante el proceso. Esto porque muchas mujeres se enfrentan a barreras de información, acceso a la justicia o desconocimiento de sus derechos.

Por otra parte, el proceso descrito por las participantes coincide con los principios establecidos por el SernamEG, donde los dispositivos especializados deben promover atención integral, confidencialidad, no revictimización y autonomía. Sin embargo, los resultados evidencian que su implementación enfrenta desafíos relacionados con la disponibilidad de recursos, la carga laboral y las posibilidades de seguimiento.

Desde la perspectiva crítica del Trabajo Social planteada por Matus (2010) y Dominelli (2002), el proceso de intervención no corresponde a una aplicación mecánica de procedimientos, si no a una práctica que requiere adaptarse a las necesidades y características de cada mujer Esto implica que, aunque exista una estructura institucional definida, cada proceso requiere adaptación según la historia, recursos y condiciones particulares de cada mujer. En este sentido, los resultados muestran que la intervención combina una dimensión técnica, basada en procedimientos institucionales, y una dimensión relacional, centrada en la construcción de confianza y el respeto por la autonomía.

Por tanto, el proceso de intervención desarrollado en los Programas de las Mujeres evidencia una práctica profesional orientada por el enfoque de derechos, la perspectiva

de género y acompañamiento integral, aunque condicionada por factores institucionales y territoriales que pueden limitar el desarrollo y continuidad de los procesos.

Tema 3: Experiencias profesionales.

Subtema 5: Casos significativos atendidos.

Los resultados evidencian que los casos más significativos para las trabajadoras sociales corresponden principalmente a situaciones de alta vulneración de derechos, violencia extrema y ausencia de redes de apoyo. Las participantes describen experiencias marcadas por aislamiento social, dependencia emocional, precariedad económica y dificultades para acceder a mecanismos de protección. Estos relatos permiten comprender que la intervención profesional se desarrolla en escenarios de alta complejidad social, donde la violencia forma parte de una trayectoria atravesada por múltiples desigualdades.

Esta interpretación se relaciona con la perspectiva interseccional propuesta por Crenshaw (1991), quien plantea que las experiencias de violencia están atravesadas por distintos factores sociales, económicos y territoriales. De igual forma, el enfoque ecológico de Bronfenbrenner (1979) y Heise (2011), permite comprender que estas situaciones se encuentran influidas por factores individuales familiares, comunitarios e institucionales. Por lo que, la ausencia de redes de apoyo identificadas por las profesionales aumenta la vulnerabilidad de las mujeres y limita sus posibilidades de protección.

Por otra parte, las profesionales destacan como experiencias significativas aquellos procesos donde las mujeres logran reconstruir sus proyectos de vida, fortalecer su autoestima y avanzar hacia mayores niveles de autonomía. Esto se vincula con la perspectiva de empoderamiento de Montero (2010), quien señala que la intervención debe favorecer las capacidades de las personas para participar activamente en la transformación de sus condiciones de vida. En la misma línea Freire (2006), plantea que estos procesos requieren desarrollar una conciencia crítica que permita reconocer las situaciones de opresión y generar cambios en la propia realidad.

Sin embargo, los resultados también muestran procesos que no logran avanzar debido a factores como la dependencia emocional, la falta de conciencia del riesgo o la ausencia de condiciones materiales suficientes. Esto refleja que la salida de la violencia no constituye un proceso lineal, si no que está influida por condiciones personales, sociales y estructurales. Desde la perspectiva estructural-patriarcal de Lagarde (1990) y Segato (2003), estas dificultades responden a relaciones de dominación que continúan limitando la autonomía de las mujeres, aun cuando exista intervención profesional.

Por lo tanto, los casos significativos relatados por las trabajadoras sociales permiten comprender la intervención como un proceso donde se articulan la protección, el acompañamiento y la transformación. Estas experiencias evidencian no solo la complejidad de la violencia de género, sino también el rol del Trabajo Social en el fortalecimiento de capacidades, la articulación de redes y el acompañamiento en procesos de reconstrucción personal y social.

Subtema 6: Percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en víctimas de violencia

Los resultados muestran que las trabajadoras sociales perciben el acompañamiento profesional como un elemento fundamental para favorecer procesos de recuperación, fortalecimiento personal y reconstrucción de proyectos de vida en mujeres víctimas de violencia. Las participantes identifican cambios relacionados con la autoestima, la seguridad personal, la autonomía y la capacidad de tomar decisiones, evidenciando que la intervención trasciende la atención inmediata de la violencia.

Estos hallazgos se relacionan con la perspectiva de derechos y empoderamiento de Montero (2010) y Andorno (2009), quienes plantean que la intervención debe fortalecer la autonomía y reconocer a las personas como sujetas activas. En este contexto, las profesionales consideran que el acompañamiento no solo busca proteger a las mujeres, si no también fortalecer sus capacidades para la toma de decisiones sobre sus vidas.

La importancia otorgada al fortalecimiento de autoestima y autonomía también se vincula con Freire (2006), quien señala que los procesos de transformación requieren desarrollar conciencia sobre las propias capacidades. Desde esta perspectiva, el acompañamiento constituye un espacio donde las mujeres pueden reconstruir la confianza en sí mismas luego de experiencias marcadas por control, violencia y desvalorización.

Asimismo, los resultados dialogan con la ética del cuidado de Tronto (1993), debido a que evidencian que el acompañamiento no se limita a acciones técnicas, si no que implica una relación humana basada en escucha, presencia y responsabilidad. Las profesionales reconocen que su labor consiste en brindar apoyo y facilitar herramientas, comprendiendo que el proceso de cambio depende principalmente de las propias mujeres.

No obstante, las entrevistadas también identifican límites en los resultados del acompañamiento, señalando que algunas mujeres abandonan los procesos o regresan con sus agresores debido a la dependencia emocional y persistencia del ciclo de violencia.

Desde la perspectiva estructural-patriarcal de Millett (1970), Lagarde (1990) y Segato (2003), estas situaciones responden a relaciones de dominación y desigualdad que condicionan las posibilidades de acción de las mujeres, lo cual permite visualizar que el retorno a una relación violenta no representa necesariamente un fracaso del acompañamiento, si no la complejidad del proceso de salida de la violencia.

En consecuencia, los resultados permiten interpretar que las trabajadoras sociales comprenden el acompañamiento como un proceso progresivo de fortalecimiento y no como una solución inmediata. La intervención adquiere sentido en la medida en que amplía las posibilidades de decisión de las mujeres, respetando sus tiempos y las condiciones sociales que influyen en sus experiencias.

Subtema 7: Continuidad del acompañamiento post intervención.

Los resultados evidencian que la continuidad del acompañamiento posterior al egreso es una práctica valorada por las trabajadoras sociales, aunque su implementación presenta diferencias entre los Centros de las Mujeres. Las participantes señalan que mantener contacto con las usuarias después del cierre del proceso permite conocer su situación, identificar posibles riesgos y ofrecer orientación ante nuevas necesidades. Además, de que esta continuidad depende de las condiciones institucionales, especialmente de la disponibilidad de tiempo, recursos humanos y carga laboral.

Estos hallazgos muestran una tensión entre la necesidad de mantener un acompañamiento sostenido y las condiciones reales en que los Centros de las Mujeres desarrollan la intervención. Si bien las políticas públicas que orientan su funcionamiento promueven una atención integral, basada en la protección, prevención, recuperación y fortalecimiento de la autonomía de las mujeres, los resultados muestran que el seguimiento, contemplado en las Orientaciones Técnicas del SernamEG (2021) como parte del proceso de intervención puede verse limitado en la práctica por la alta demanda de casos y la disponibilidad de recursos.

Esta situación se relaciona con Morales (2022), quien plantea que la sobrecarga laboral y las condiciones de trabajo pueden afectar el desarrollo de los procesos de intervención, demostrando que la ausencia de seguimiento no responde a una falta de interés profesional, si no a limitaciones institucionales que condicionan el trabajo de los equipos.

Desde la perspectiva ecológica de Bronfenbrenner (1979) y Heise (2011), el seguimiento posterior adquiere relevancia porque las mujeres continúan enfrentando factores familiares, económicos, comunitarios e institucionales que pueden influir en sus procesos después del egreso. Desde esta mirada, Montero (2004) plantea que este seguimiento permite mantener el vínculo profesional construido durante la

intervención, brindado apoyo en una etapa de transición sin generar relaciones de dependencia.

Sin embargo, los resultados también evidencian lo necesario de establecer límites en el acompañamiento, debido a la preocupación manifestada por una de las profesionales respecto a la posible generación de dependencia, lo cual se relaciona con el enfoque de empoderamiento de Montero (2010), quien sostiene que la intervención debe fortalecer la autonomía y la capacidad de decisión de las personas.

Por lo tanto, los hallazgos permiten comprender que el desafío no consiste sólo en ampliar los espacios de seguimiento, si no en desarrollar formas de acompañamiento que equilibren el apoyo profesional con el fortalecimiento de la autonomía de las mujeres.

Subtema 8: Continuidad del acompañamiento post intervención.

Las trabajadoras sociales consideran importante el acompañamiento después del egreso, aunque existen distintas opiniones sobre su finalidad. Algunas señalan que permite apoyar a las mujeres, prevenir situaciones de riesgo y conocer cómo continúan sus procesos. Otras creen que la autonomía implica que ellas puedan seguir adelante sin depender del equipo profesional. Esta mirada se relaciona con Andorno (2009), quien plantea que las intervenciones deben generar las condiciones necesarias para que las personas ejerzan sus derechos y desarrollen sus capacidades.

Por otra parte, Montero (2010) sostiene que el empoderamiento busca que las personas sean protagonistas de sus propios cambios, por lo que un acompañamiento demasiado prolongado podría generar dependencia. Al mismo tiempo, Tronto (1993) explica que cuidar no significa reemplazar la capacidad de la otra persona, si no brindar el apoyo necesario para que pueda actuar por sí misma. Desde esta perspectiva, el seguimiento puede fortalecer la autonomía sin limitarla.

Crenshaw (1991) recuerda que no todas las mujeres enfrentan las mismas condiciones para mantener los avances logrados. La dependencia económica, la falta de redes de apoyo, las dificultades para acceder a servicios o la inestabilidad laboral pueden influir en este proceso. Por ello, el acompañamiento después del egreso debería adaptarse a la realidad y necesidades de cada mujer, favoreciendo una intervención que promueva sus derechos, la autonomía y una vida libre de violencia.

Subtema 9: Aprendizajes y desarrollo personal.

La experiencia de trabajar en los Programas de las Mujeres no solo transforma la forma en que las trabajadoras sociales desarrollan su labor, sino también la manera en que comprenden la violencia, el género y su propio rol profesional. Las participantes destacan que este trabajo les permitió fortalecer habilidades relacionadas con la

intervención, la prevención, la contención emocional y la articulación de redes. Desde esta perspectiva, Matus (2010) plantea que la práctica profesional requiere una reflexión constante sobre las desigualdades y relaciones de poder presentes en la sociedad.

En relación con ello, Dominelli (2002) señala que el Trabajo Social con enfoque feminista busca cuestionar las estructuras que reproducen desigualdad entre hombres y mujeres. Las experiencias compartidas por las profesionales muestran que el contacto con situaciones de violencia les permitió reconocer hechos que anteriormente podían estar naturalizados, desarrollando una mirada más crítica sobre sus causas y consecuencias.

Asimismo, Freire (1997) entiende la práctica social como un espacio de aprendizaje y transformación, donde la reflexión sobre la realidad permite modificar la forma de actuar. En este proceso, las trabajadoras sociales no solo acompañan los cambios de las mujeres, si no que también viven transformaciones personales y profesionales. Sin embargo, este aprendizaje implica enfrentar de manera constante historias de violencia y sufrimiento, lo que requiere contar con herramientas de apoyo y autocuidado.

De esta manera, el trabajo en violencia de género genera cambios tanto en las mujeres acompañadas como en las propias profesionales. La experiencia adquirida fortalece una práctica más crítica y reflexiva, pero también evidencia la importancia de contar con condiciones laborales que permitan sostener una intervención ética y comprometida con la justicia social.

Tema 4: Estrategias de afrontamiento personal

Subtema 10: Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos

El manejo de las emociones frente a situaciones complejas se va desarrollando a través de la experiencia profesional. Con el tiempo, las trabajadoras sociales aprenden a establecer límites, regular sus emociones y diferenciar su responsabilidad laboral de las situaciones personales que enfrentan las mujeres acompañadas. Esto evidencia que el trabajo con víctimas de violencia requiere no solo conocimientos técnicos, si no también recursos personales que permitan enfrentar el impacto emocional de la intervención.

Esta experiencia se relaciona con lo planteado por Tronto (1993), quien señala que el cuidado implica compromiso y responsabilidad hacia otras personas, pero también reconocer los límites del rol profesional. Desde esta mirada, las trabajadoras sociales buscan entregar un apoyo cercano y humano, sin asumir una carga emocional que pueda afectar su bienestar o la calidad de su trabajo.

A su vez, Banks (2010) plantea que la ética profesional implica reflexionar sobre las propias emociones, decisiones y límites dentro del ejercicio laboral. En este sentido, el

autocuidado constituye una condición necesaria para mantener intervenciones responsables frente a experiencias de violencia y sufrimiento. Esto coincide con las orientaciones técnicas del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (2020), que reconocer la importancia de generar espacios de autocuidado para las profesionales que trabajan en contextos de atención de víctimas de violencia. Sin embargo, los resultados muestran que, aunque existen instancias institucionales de autocuidado, estas pueden resultar limitadas en frecuencia y alcance. Esto permite observar que, aunque el autocuidado es reconocido institucionalmente, su implementación puede no responder completamente a las exigencias emocionales que implica el trabajo con situaciones de violencia. Además, que algunas actividades deben ser financiadas por las propias profesionales, evidenciando que su implementación no depende únicamente de las necesidades de las trabajadoras, sino también de los recursos disponibles.

El apoyo del equipo de trabajo también aparece como un elemento importante para enfrentar las exigencias emocionales de la intervención. Esta idea se relaciona con Bronfenbrenner (1979), quien explica que el bienestar de las personas está influenciado por los diferentes entornos en los que participan. A ello se suma lo planteado por Morales (2022), quien señala que la sobrecarga de casos y las condiciones laborales pueden afectar el bienestar de quienes realizan este tipo de intervención. En este contexto, los resultados permiten observar que, frente a las exigencias emocionales del trabajo, las profesionales no solo recurren a las instancias institucionales disponibles, sino que también desarrollan estrategias personales y de apoyo entre colegas para manejar sus emociones y sostener su labor.

Subtema 11: Recursos personales para mantener la motivación

La motivación profesional de las trabajadoras sociales se relaciona principalmente con el compromiso de generar cambios en la vida de las mujeres, la vocación de servicio y la posibilidad de acompañar procesos de recuperación y fortalecimiento de la autonomía. Esta mirada permite comprender que el trabajo en violencia de género no se basa únicamente en cumplir funciones institucionales, sino también en el sentido ético que las profesionales otorgan a su labor.

Esta idea se vincula con Freire (2006), quien plantea que la práctica social busca transformar la realidad mediante el desarrollo de una conciencia crítica. Desde esta perspectiva, las trabajadoras sociales no solo ejecutan programas, si no que acompañan procesos donde las mujeres pueden recuperar capacidades, comprender sus experiencias y construir nuevos proyectos de vida.

De igual manera, Matus (2010) señala que el Trabajo Social posee una dimensión ética y política orientada a enfrentar las desigualdades sociales. En este marco, la motivación de las participantes refleja una comprensión de la profesión como una práctica

comprometida con la justicia social, donde los avances logrados por las mujeres fortalecen el sentido de su intervención.

Sin embargo, esta motivación también debe analizarse considerando las condiciones laborales en las que se desarrolla la práctica profesional. El compromiso personal no puede reemplazar la responsabilidad de las instituciones de entregar recursos, apoyo y espacios adecuados para el trabajo. Por ello, la vocación es un elemento importante, pero necesita estar acompañada de condiciones que permitan sostener una intervención ética y transformadora.

Tema 5: Desafíos personales

Subtema 12: Limitaciones institucionales y normativas.

Las principales dificultades identificadas por las trabajadoras sociales se relacionan con problemas de coordinación entre instituciones, falta de recursos humanos, barreras territoriales y limitaciones del modelo de intervención. Estas situaciones muestran una diferencia entre los avances que Chile ha logrado en materia de violencia de género y las condiciones reales en que las políticas públicas se aplican en los territorios.

En relación con las políticas de género, leyes como la Ley 21.212 y la Ley 21.675 representan avances al reconocer la violencia contra las mujeres como una problemática social que requiere responsabilidad del Estado. Sin embargo, los relatos de las profesionales muestran que la existencia de normas no asegura por sí sola una respuesta integral, ya que también se necesitan recursos, coordinación institucional y capacidades que permitan responder a las necesidades de cada territorio.

Esta situación coincide con lo señalado por CEPAL (2023) y ONU Mujeres (2024), quienes plantean que aún existen diferencias entre los compromisos institucionales y las respuestas afectivas hacia las mujeres. En comunas como Curanilahue, Coronel y Hualpén, estas brechas pueden verse aumentadas por factores económicos, territoriales y sociales que dificultan el acceso oportuno a servicios especializados.

Desde el Trabajo Social crítico propuesto por Iamamoto (2003), estas limitaciones reflejan que la intervención profesional ocurre dentro de contextos marcados por desigualdades estructurales. Por ello, la labor de las trabajadoras sociales no solo implica atender situaciones individuales, si no también reconocer y visibilizar las condiciones institucionales que pueden limitar el acceso de las mujeres a sus derechos.

Subtema 13: Dificultades en la práctica diaria.

La práctica diaria de las trabajadoras sociales se encuentra marcada por una alta demanda de atención, falta de personal, disminución de recursos y dificultades territoriales que afectan la continuidad de los procesos de acompañamiento. Estas

condiciones reflejan que las necesidades de las mujeres atendidas muchas veces superan las capacidades disponibles dentro del sistema institucional.

Desde el enfoque ecológico de Heise (2011), la violencia de género debe comprenderse como un fenómeno relacionado con distintos factores sociales, por lo que requiere respuestas coordinadas y permanentes. En este contexto, las dificultades señaladas por las profesionales muestran que una intervención adecuada no depende únicamente del trabajo realizado en los Centros de las Mujeres, sino también de la existencia de redes institucionales que permitan entregar respuestas más completas.

Por su parte, Dominelli (2002) plantea desde el Trabajo Social feminista que las estructuras institucionales pueden generar barreras que afectan especialmente a mujeres que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad. La falta de apoyo en áreas como vivienda, empleo o servicios especializados puede dificultar el desarrollo de la autonomía y la posibilidad de alejarse de situaciones de dependencia y violencia.

De esta manera, se reconoce la importancia de fortalecer las condiciones materiales en que se desarrolla la intervención profesional. El compromiso de las trabajadoras sociales requiere estar acompañado por políticas públicas y recursos suficientes que permitan responder de forma integral a la complejidad de la violencia de género.

Tema 6: Apoyos y mejoras

Subtema 14: Necesidad de apoyos profesionales y materiales

Las participantes señalan como necesidades principales el fortalecimiento de los equipos profesionales, la capacitación constante y una mejor coordinación entre instituciones. Estas demandas permiten comprender que la calidad del acompañamiento no depende únicamente de las habilidades de las trabajadoras sociales, sino también de las condiciones y recursos disponibles para desarrollar la intervención.

Desde el enfoque de derechos humanos, Andorno (2009) plantea que la atención social debe generar las condiciones necesarias para que las personas puedan ejercer sus derechos de manera efectiva. Para ello, las instituciones requieren contar con recursos suficientes que permitan entregar respuestas oportunas y adecuadas frente a las situaciones de vulnerabilidad.

De igual manera, Hugman (2005), desde la ética profesional, señala que las instituciones tienen la responsabilidad de crear espacios que permitan a los profesionales actuar de acuerdo con los principios del Trabajo Social. En este sentido, las limitaciones organizacionales pueden dificultar intervenciones centradas en la dignidad, el respeto y la autonomía de las personas.

Por ello, las necesidades planteadas por las entrevistadas no deben entenderse solo como mejoras administrativas, si no como elementos fundamentales para desarrollar intervenciones más completas, reducir el desgaste profesional y fortalecer la respuesta institucional frente a la violencia de género.

Subtema 15: Propuestas de mejora

Las propuestas realizadas por las trabajadoras sociales se enfocan principalmente en fortalecer la autonomía económica de las mujeres, disminuir las dificultades administrativas, mejorar la coordinación entre instituciones y lograr una respuesta estatal más efectiva. Estas ideas reflejan una comprensión de la violencia de género como una problemática que no solo afecta a nivel individual, sino que también se relaciona con desigualdades sociales, económicas y culturales.

Desde la mirada de Lagarde (1990), la dependencia económica y las limitaciones sociales pueden mantener a muchas mujeres en situaciones de subordinación. Por esta razón, las propuestas vinculadas al acceso al empleo, la capacitación y el desarrollo de la autonomía económica son consideradas herramientas importantes para ampliar sus posibilidades de decisión y construir mayor independencia.

A su vez, Montero (2010) plantea que los procesos de intervención deben promover que las mujeres sean protagonistas de sus propios cambios. En este sentido, mejorar los programas no significa únicamente aumentar los apoyos disponibles, si no también generar oportunidades, redes y herramientas que permitan a las mujeres desarrollar proyectos de vida con mayor autonomía.

Estas propuestas se relacionan con una mirada crítica del Trabajo Social, donde la intervención no se limita a atender situaciones individuales, sino que también busca reconocer y cuestionar las condiciones que generan desigualdad. Por ello, las mejoras planteadas apuntan a la necesidad de contar con políticas públicas más cercanas a los territorios, integrales y capaces de responder a la complejidad de la violencia que enfrentan las mujeres.

Relación de los resultados con objetivos y supuestos iniciales

Los resultados obtenidos permiten dar respuesta al objetivo general de comprender el rol de acompañamiento profesional del trabajador social con mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de Curanilahue, Coronel y Hualpén. En este sentido, los hallazgos muestran que dicho rol se desarrolla desde una perspectiva integral, que combina funciones de acogida, contención, orientación, evaluación de riesgo, gestión de redes, coordinación interinstitucional y fortalecimiento de la autonomía de las mujeres. Sin embargo, los resultados también evidencian que este

acompañamiento no se desarrolla de manera aislada, sino que se encuentra condicionado por las características de cada caso y por las condiciones institucionales, normativas y territoriales en las que se desarrolla la intervención. Respecto del primer objetivo específico, orientado a describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por las trabajadoras sociales, los resultados permiten identificar que las profesionales desarrollan una intervención que articula la primera acogida, contención, orientación, evaluación de riesgo, elaboración de planes de intervención, coordinación con redes y acciones destinadas al fortalecimiento de la autonomía. Asimismo, se observa el uso de diversas herramientas y metodologías, tales como entrevistas, visitas domiciliarias, intervención en crisis y enfoques de género e interdisciplinarios.

Estos resultados respaldan el supuesto 1, ya que se evidencia que las estrategias implementadas responden efectivamente a una perspectiva de atención integral, incorporando apoyo psicosocial, orientación y gestión de redes. La coordinación interinstitucional aparece como una estrategia permanente para ampliar las posibilidades de respuesta frente a las necesidades de las mujeres. No obstante, el supuesto también puede ser matizado, debido a que la atención integral no depende exclusivamente de las capacidades profesionales, sino también de la disponibilidad de recursos, las posibilidades de coordinación y las restricciones institucionales y normativas. Por tanto, el estudio muestra que las profesionales despliegan diversas estrategias para responder integralmente, pero su implementación se encuentra condicionada por el contexto en que desarrollan su labor.

En relación con el segundo objetivo específico, referido a describir las experiencias de las trabajadoras sociales respecto de su rol en el acompañamiento, los resultados muestran que la experiencia profesional está marcada tanto por el impacto de los casos complejos como por la percepción de los cambios positivos que experimentan las mujeres durante el proceso. Las profesionales reconocen que el acompañamiento puede favorecer el fortalecimiento de la autoestima, el empoderamiento, la autonomía y la reconstrucción de los proyectos de vida, aunque también identifican situaciones de abandono de los procesos o retorno a relaciones violentas.

En este sentido, los resultados respaldan el supuesto 2, puesto que evidencian que el ejercicio del acompañamiento requiere competencias técnicas, éticas y relacionales. Esto se observa en la necesidad de contener emocionalmente, establecer límites, coordinar con otros profesionales e instituciones y adaptar la intervención a las características particulares de cada mujer. Además, las experiencias profesionales muestran que estas competencias no son estáticas, sino que se desarrollan y fortalecen mediante la experiencia laboral, el aprendizaje continuo y el apoyo entre colegas. Sin embargo, los resultados también permiten matizar este supuesto, ya que muestran que el acompañamiento no solo exige competencias profesionales, sino también una

capacidad permanente de gestionar la carga emocional asociada a la intervención. Las profesionales describen procesos de aprendizaje para establecer límites, manejar el estrés y evitar trasladar las emociones del trabajo a su vida personal. Por ello, el estudio permite ampliar la comprensión del rol profesional al mostrar que el acompañamiento implica no solo competencias para intervenir con las mujeres, sino también recursos personales y colectivos para sostener la propia práctica profesional.

Respecto del tercer objetivo específico, orientado a explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan las profesionales, los resultados evidencian dificultades asociadas a la sobrecarga laboral, falta de personal, insuficiencia de recursos, listas de espera, dificultades de coordinación interinstitucional, restricciones normativas, barreras territoriales y limitaciones para acceder a recursos habitacionales y laborales. Asimismo, las profesionales plantean la necesidad de fortalecer los recursos humanos, la capacitación, el autocuidado y la coordinación con las redes institucionales.

Estos hallazgos respaldan ampliamente el supuesto 3, debido a que confirman que las condiciones institucionales, la disponibilidad de recursos, la articulación de redes y la complejidad de las situaciones atendidas representan desafíos que condicionan el ejercicio del rol profesional. Sin embargo, los resultados permiten ampliar y matizar este supuesto al evidenciar que las dificultades no se limitan a la falta de recursos, sino que también se relacionan con aspectos territoriales, administrativos y normativos. La burocracia, las dificultades de acceso laboral y habitacional, las distancias territoriales y las restricciones establecidas por los modelos de intervención también influyen en las posibilidades de brindar una respuesta oportuna.

En términos generales, los resultados respaldan los tres supuestos iniciales, aunque también permiten matizarlos, mostrando que el rol de acompañamiento profesional es más complejo que la sola ejecución de funciones previamente establecidas. El estudio evidencia una tensión permanente entre la intención de entregar una atención integral y las condiciones concretas en las que esta intervención se desarrolla. Esta tensión se observa, por ejemplo, en el seguimiento posterior al egreso: mientras algunas profesionales lo consideran relevante para mantener el vínculo y detectar nuevas situaciones de riesgo, otra perspectiva enfatiza que un acompañamiento excesivamente prolongado podría dificultar el desarrollo de la autonomía de las mujeres.

De este modo, el aporte particular del estudio radica en mostrar, desde las experiencias de las propias trabajadoras sociales de tres comunas, que el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia se construye como un proceso integral, relacional y situado. No solo comprende la aplicación de estrategias de intervención, sino también la capacidad de adaptación frente a las particularidades de cada caso, la articulación con redes, la gestión de las limitaciones institucionales y el manejo de las propias implicancias emocionales del trabajo. Así, la investigación permite comprender que la calidad y

continuidad del acompañamiento no dependen únicamente de las competencias de las profesionales, sino también de las condiciones institucionales, territoriales y de red que hacen posible o limitan el desarrollo de su labor.

11. Conclusiones, Limitaciones y Propuestas

11.1. Conclusiones

La presente investigación permitió comprender que el rol de acompañamiento profesional desarrollado por las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén constituye una práctica integral que supera la atención inmediata de situaciones de violencia. En este sentido, el acompañamiento adquiere una dimensión que trasciende lo asistencial, puesto que posiciona a las mujeres como sujetas de derechos y protagonistas de sus propios procesos. Asimismo, reconoce que las situaciones de violencia se encuentran atravesadas por relaciones de poder y desigualdades de género que requieren respuestas profesionales, institucionales y territoriales articuladas.

El ejercicio profesional incorpora contención emocional, orientación, evaluación de necesidades, articulación de redes y el fortalecimiento de la autonomía de las mujeres. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social cumple un papel relevante en la restitución de derechos y en el acompañamiento de procesos de transformación personal y social.

En relación con las funciones y estrategias de intervención utilizadas, se identifica que las trabajadoras sociales desarrollan metodologías orientadas desde un enfoque de género, derechos humanos y una comprensión integral de la violencia. La primera acogida, la construcción del vínculo profesional, la intervención psicosocial y legal, el trabajo interdisciplinario y la coordinación institucional, forman parte de un proceso que busca responder a las distintas dimensiones que atraviesan las experiencias de las mujeres. De este modo, la intervención no se limita a las consecuencias de la violencia, si no que también considera factores sociales, económicos, familiares y culturales que pueden influir en estas situaciones.

Asimismo, los hallazgos permiten reconocer que, desde la percepción de las trabajadoras sociales, el acompañamiento profesional puede contribuir en los procesos de recuperación de las mujeres, especialmente en el fortalecimiento de su autoestima y la reconstrucción de sus proyectos de vida. Sin embargo, desde la perspectiva de las trabajadoras sociales, estos procesos no son inmediatos ni lineales debido a factores como la dependencia económica, la ausencia de redes de apoyo, las experiencias previas

de violencia y las condiciones sociales de cada territorio. En este escenario, las profesionales atribuyen gran importancia a la orientación técnica del seguimiento posterior al egreso. Desde su experiencia, este proceso podría favorecer la continuidad del acompañamiento, permitir la identificación de situaciones de riesgo y mantener el apoyo, independientemente de la causal de término. No obstante, su desarrollo requiere considerar las características y necesidades de cada caso, lo cual está condicionado por la carga laboral, la disponibilidad de tiempo, los recursos institucionales y la articulación con la red intersectorial.

Respecto a las experiencias profesionales, se observa que el trabajo en violencia de género genera aprendizajes que permiten desarrollar herramientas para enfrentar casos complejos, manejar la carga emocional y establecer límites profesionales. A su vez, la exposición constante a situaciones de sufrimiento y vulneración evidencia la necesidad de contar con espacios de autocuidado y apoyo institucional que contribuyan al bienestar de las profesionales y a la continuidad de su labor.

En términos generales, desde las experiencias y percepciones de las profesionales entrevistadas, el acompañamiento desde el Trabajo Social frente a mujeres víctimas de violencia constituye una práctica orientada al cuidado, la protección y la transformación social. Quienes ejercen este rol no solo intervienen ante situaciones de vulneración, sino que también realizan mediación entre las mujeres, las instituciones y los territorios. Asimismo, los hallazgos evidencian que las condiciones laborales, institucionales y emocionales en que se desarrolla esta labor influyen en las posibilidades de intervención. Estos resultados permiten visualizar dimensiones del ejercicio profesional que requieren mayor atención y profundización, aportando antecedentes para futuras investigaciones sobre el contexto en que se despliega la disciplina frente a la violencia de género.

11.2. Limitaciones

El presente estudio posee algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar sus resultados. En primer lugar, al haberse desarrollado en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén, los hallazgos reflejan las experiencias particulares de las trabajadoras sociales participantes y de sus contextos territoriales. Por consiguiente, los resultados no buscan generalizar la realidad de todos los programas de atención a mujeres víctimas de violencia en Chile, sino aportar una comprensión profunda sobre las prácticas profesionales en estos entornos específicos.

Respecto a los alcances metodológicos, se reconoce como una limitación la naturaleza cualitativa del estudio. Al fundamentarse en los relatos de las participantes, la información obtenida corresponde a experiencias y significados construidos desde su práctica profesional específica en los Programas de las Mujeres de las comunas

seleccionadas. Si bien este enfoque permite profundizar en la complejidad del acompañamiento social, no tiene como fin establecer mediciones cuantitativas ni estandarizar los resultados a otros contextos territoriales o equipos de intervención que operan bajo realidades institucionales distintas.

Asimismo, el acceso a las participantes estuvo condicionado por la naturaleza de su labor. Las intervenciones con mujeres víctimas de violencia se desarrollan en contextos complejos, caracterizados por una alta demanda de atención, disponibilidad limitada de recursos humanos, dificultades de coordinación interinstitucional y barreras territoriales. Estos factores redujeron el tiempo disponible de las profesionales para colaborar en el estudio, limitando así la muestra final de la investigación.

Finalmente, dado que este estudio abordó principalmente la perspectiva de las trabajadoras sociales, no se incorporó de forma directa la experiencia de las usuarias de los Programas de las Mujeres. Incluir sus testimonios en investigaciones futuras permitirá enriquecer la comprensión del acompañamiento profesional y profundizar en cómo perciben las intervenciones quienes viven estos procesos.

11.3. Propuestas

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se proponen algunas líneas de acción orientadas a fortalecer la intervención desarrollada por las trabajadoras sociales en los Programas de las Mujeres. Las propuestas se organizan considerando acciones concretas, responsables y condiciones necesarias para su implementación, con el propósito de responder a las necesidades identificadas y favorecer condiciones que permitan sostener procesos de acompañamiento integrales y centrados en la autonomía de las mujeres."

En primer lugar, se propone fortalecer los equipos profesionales mediante espacios de capacitación. Como acción concreta, se plantea implementar un plan periódico de formación en violencia de género, intervención psicosocial, enfoque de derechos, perspectiva de género y estrategias de autocuidado. Esta acción podría ser coordinada por las jefaturas o coordinaciones de los programas, en articulación con SernamEG y organismos especializados. Asimismo, se propone evaluar periódicamente la carga de casos y la dotación profesional para identificar necesidades de refuerzo. Para viabilizar esta propuesta, se requiere disponibilidad de recursos, horas protegidas dentro de la jornada laboral y una distribución de tareas acorde con la capacidad de los equipos.

En segundo lugar, se propone fortalecer las estrategias institucionales de autocuidado y apoyo profesional. Como acción concreta, se plantea establecer espacios periódicos de autocuidado, supervisión y acompañamiento entre pares, incorporándose dentro de la planificación regular de los equipos. Las coordinaciones de los programas serían responsables de gestionar estas instancias y de favorecer la participación del equipo

profesional. Su implementación requiere disponer de tiempos protegidos, espacios adecuados y recursos para contar, cuando sea necesario, con especialistas externos que apoyen estos procesos de bienestar y contención.

En tercer lugar, se propone fortalecer la coordinación interinstitucional y el trabajo en red. Como acciones concretas, se plantea establecer reuniones periódicas de coordinación con instituciones vinculadas a salud, justicia, seguridad pública, programas sociales y organizaciones comunitarias; actualizar los catastros de redes disponibles en cada territorio; y establecer mecanismos de comunicación y derivación que faciliten la articulación entre instituciones. La responsabilidad corresponde a las coordinaciones de los programas y a los actores institucionales que conforman las redes territoriales. Para su implementación se requiere disponibilidad de tiempos de coordinación, canales formales de comunicación, actualización de información y compromiso de las instituciones participantes.

En cuarto lugar, se propone fortalecer la continuidad de la intervención posterior al egreso. Como acción concreta, se plantea establecer mecanismos de seguimiento flexibles, definidos de acuerdo con las características y necesidades de cada caso, que permitan realizar contactos posteriores cuando corresponda. Esta labor estaría a cargo del equipo profesional responsable del acompañamiento, bajo los lineamientos y supervisión de la coordinación del programa. Para su implementación, se requiere contar con tiempos destinados al seguimiento, criterios institucionales claros, registros adecuados y una carga laboral que permita desarrollar esta tarea sin afectar los procesos de atención vigentes. Asimismo, el seguimiento deberá respetar la autonomía y voluntad de las mujeres, evitando generar dependencia institucional.

En quinto lugar, se propone fortalecer las acciones orientadas a la autonomía económica y social de las mujeres. Como acción concreta, se plantea ampliar y actualizar la vinculación con programas de capacitación, empleo, emprendimiento, beneficios sociales y otras alternativas disponibles en cada territorio, incorporando estas oportunidades dentro de los planes de intervención cuando sean pertinentes. Las trabajadoras sociales, en coordinación con los equipos profesionales y las redes territoriales, serán las encargadas de facilitar la orientación y el acceso a dichos recursos. Para ello, se requiere mantener información actualizada sobre la oferta territorial, fortalecer los convenios y canales de derivación, y disponer de redes institucionales accesibles para las mujeres.

Desde el ámbito académico, se propone profundizar en la investigación de las condiciones laborales, institucionales y emocionales de las trabajadoras sociales que intervienen en contextos de violencia de género. Como acción concreta, se plantea ampliar los futuros estudios a otros territorios e incorporar la perspectiva de las mujeres usuarias, además de considerar a otros actores vinculados a los procesos de

intervención. Esta línea de investigación podría ser impulsada por universidades, estudiantes e investigadores especializados. Para su implementación, se requiere acceso a los territorios y participantes, resguardo ético de la información, así como disponibilidad de recursos y tiempo para ejecutar estudios de mayor alcance.

Finalmente, las propuestas planteadas buscan reafirmar la importancia del Trabajo Social como una disciplina que no solo interviene frente a situaciones individuales de vulneración, sino también sobre las condiciones sociales e institucionales que contextualizan la violencia de género. En este sentido, fortalecer la intervención requiere tanto reconocer el valor del acompañamiento profesional, como generar condiciones institucionales, laborales y territoriales que permitan desarrollar prácticas más integrales, sostenibles y orientadas a la transformación social.

12. Referencias

Aguayo, C. (2021). *La ética y el trabajo social: Referentes filosóficos e interculturales para el ejercicio profesional*. *Revista de Trabajo Social,* (81), 21–31. https://ojs.uc.cl/index.php/RTS/article/view/19153

Banks, S. (2010). *From professional ethics to ethics in professional life: Reflections on learning and teaching in social work*. En D. Zaviršek, B. Rommelspacher & S. Staub-Bernasconi (Eds.), *Ethics and social welfare: Global issues in the social professions* (pp. 119-132). Durham University. https://durham-repository.worktribe.com/output/1683655/from-professional-ethics-to-ethics-in-professional-life-reflections-on-learning-and-teaching-in-social-work

Banks, S. (2010). *Integrity in professional life: Issues of conduct, commitment and capacity*. *The British Journal of Social Work, 40*(7), 2168–2184. https://durham-repository.worktribe.com/output/1522454/integrity-in-professional-life-issues-of-conduct-commitment-and-capacity

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2005). *Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar.* https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). *Ley 21.212 sobre feminicidio*. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143040

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). *Ley 21.675 sobre prevención y sanción de la violencia contra las mujeres*. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1204220

Bourdieu, P. (1999). *La dominación masculina*. Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://www.puees.unam.mx/curso2021/materiales/Sesion4/Bourdieu1999_LaDominacionMasculina.pdf

Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano: Experimentos en entornos naturales y diseñados.* Biblioteca COGNICIÓN Y DESARROLLO HUMANO. https://fre.uy/a/223692bf/Bronfenbrenner-Laecolog%C3%ADadeldesarrollohumanocap1y2.pdf

Burgos, N. & Oneto, L. (2012). *Investigación cualitativa: Miradas desde el Trabajo Social. Revista de Trabajo Social, 81*. https://ojs.uc.cl/index.php/RTS/article/view/19169

Burgos Sepúlveda, P. C. (2021). *Violencia de género en Chile: una mirada crítica al sistema actual desde la interdisciplina y la práctica en Corporación Miles Chile durante el año 2020* [Memoria de título, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Repositorio Institucional UAHC. https://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/6967

Butler, J. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*. Routledge. https://selforganizedseminar.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/07/butler-gender_trouble.pdf

Calderón-Orellana, M., Díaz, D., & Miranda, P. (2023). *COVID-19 and client violence toward healthcare social workers in Chile. International Social Work, 66*(1), 144–157. https://doi.org/10.1177/00208728221104395; https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36687131/

Castillo, N. (2021). *Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa*. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social (ReLMIS), 20*. https://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/issue/view/significaciones_desde_miradas_cualitativas/25

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4762/S0102116_es.pdf

Colegio de Trabajadores Sociales de Chile. (2024). *Código de ética para los trabajadores sociales de Chile.* https://es.scribd.com/document/348554120/CODIGO-ETICA-2014

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). *Boletín Violencia Feminicida en Cifras: América Latina y el Caribe N.º 1.* https://oig.cepal.org/sites/default/files/c2300197_boletin_1_violencia_esp_web.pdf

Congreso Nacional de Chile. (1990). *Ley N° 19.023: Crea el Servicio Nacional de la Mujer*. Recuperado de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30390

Congreso Nacional de Chile. (2005). *Ley N° 20.066: Establece ley de violencia intrafamiliar*. Recuperado de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648

Congreso Nacional de Chile. (2015). *Ley N° 20.820: Crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y modifica normas legales que indica*. Recuperado de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1075613

Congreso Nacional de Chile (2024). Ley 21.675. *Estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1204220

Consejo de Evaluación Ética de la Investigación Científica de Chile (2018). *Guía para la evaluación ética de la investigación científica en seres humanos*. Santiago, Chile. https://s3.amazonaws.com/documentos.anid.cl/proyecto-investigacion/Lineamientos-evaluacion-etica.pdf

Cornejo, C., Menil, C., Mesías, F., y Quiroz., J. (2025). *Violencia Intrafamiliar y Pandemia: Percepción de Actores Clave en Chile 2021-2022*. *Musas*, *10*(1), 18-40. https://revistes.ub.edu/index.php/MUSAS/article/view/48267/43820

Corona, L. (2018). *Investigación Cualitativa: Fundamentos Epistemológicos, Teóricos y Metodológicos*. Vivat Academia, núm. (144), pp. 69-76. https://www.redalyc.org/journal/5257/525762351005/html/

Crenshaw, K. (1989). *Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. University of Chicago Legal Forum, 1989*(1), 139–167. https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1052&context=uclf

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.* Investigación en Educación Médica, 2(7), 162-167. https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf

Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice.* Palgrave Macmillan. https://www.gacbe.ac.in/images/E%20books/Feminist%20Social%20Work%20Theory%20and%20Practice.pdf

Ferguson, I. (2008). *Reclaiming social work: Challenging neo-liberalism and promoting social justice*. SAGE Publications. https://sk.sagepub.com/book/mono/preview/reclaiming-social-work.pdf

Finol de Franco, M., & Morillo, R. (2024). *Investigación cualitativa y método fenomenológico–hermenéutico: Una mirada desde la intencionalidad*. *Omnia*, *29*(1), 24-43.

https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/41957/48606

Folgueiras, M. (s.f.*). Investigación cualitativa: comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, intenciones y acciones.* https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/196144/4/Investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf

Freire, P. (1997). *Pedagogía de la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI Editores. https://agmerparana.com.ar/wp-content/uploads/2017/09/FREIRE-Paulo-PEDAGOGIA-DE-LA-AUTONOMIA.pdf

Heise, L. (1998). *Violence against women: An integrated, ecological framework*. *Violence Against Women*, *4*(3), 262–290. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077801298004003002

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2024). *Informe Regional Biobío 2024*. https://censo2024.ine.gob.cl/wp-content/uploads/2025/03/08_PRESENTACION_REGIONAL-BIOBIO.pdf

Ife, J. (2012). *Human rights and social work: Towards rights-based practice* (3rd ed.). Cambridge University Press. https://books.google.com.ec/books?id=6HiqL0TdGhgC&lpg=PP1&hl=es&pg=PR3#v=onepage&q&f=false

Iamamoto, M. V. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/iamamoto-marilda-el-servicio-social-en-la-contemporaneidad.pdf

Lagarde y de los Ríos. M. (1990). *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas.* Universidad Nacional Autónoma de México. https://desarmandolacultura.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/lagarde-marcela-los-cautiverios-de-las-mujeres-scan.pdf

Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry. Sage Publications*. https://books.google.es/books?id=2oA9aWlNeooC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Luizaga, M. (2024). *La disciplina de trabajo social y su intervención en la violencia de género. Revista Criterio*, 48–58. Recuperado de https://revistacriterio.org/index.php/criterio/article/view/108/289

Martín-Baró, I. (2006). *Hacia una psicología de la liberación. Intervención psicosocial y psicología comunitaria, 1*(2), 7-14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2652421

Matus, T. (2010). *Experiencia y pobreza en el trabajo social: Una lectura frankfurteana. O Social em Questão, 13*(24), 19–41. https://www.redalyc.org/pdf/5522/552256750002.pdf

Mendieta, G. (2015). *informantes y muestreo en investigación cualitativa. Investigaciones Andina, 17*(30), 1148-1150. http://www.scielo.org.co/pdf/inan/v17n30/0124-8146-inan-17-30-1148.pdf

Millett, K. (1970). *Politica sexual feminismos.* (ed. española, 10). Editorial Cátedra. https://maytemunoz.net/wp-content/uploads/2020/02/Kate-Millett-Politica-sexual.pdf

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s. f.). *Programa 4 a 7.* https://www.ventanillaunicasocial.gob.cl/ficha/216/programa-4-a-7

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género de Chile. (s.f.). Recuperado de https://www.sernameg.gob.cl/

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, (2024). *V Encuesta de Violencia contra la Mujer*. https://minmujeryeg.gob.cl/?p=55498

Ministerio de La Mujer y La Equidad de Género. (2015). *Violencia Contra las Mujeres*. https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=1359

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. (2024). *Lineamientos técnicos de los Programas de la Mujer 2024.* https://intranet.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2024/04/Guia-metodologica-formulacion-Programas-de-Genero-2024.-final.pdf

Molina, M. L. (2006). *Derechos humanos y escenario de la intervención desde el Trabajo Social, 16*(1), 32-51. https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/188/212

Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Paidós. https://Montero, M. Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos. Editorial Paidós. (2004).Buenos Aires. Argentina. 1° Edición ISBN 950-12-4523-3

Morales, C. (2022). *Trabajo social en tiempos de pandemia, resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de*

primera línea. [Tesis de magister]. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Postgrado, Chile. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/200019/Trabajo-social-en-tiempos-de-pandemia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, C., Grau, O., González, K., y Garrido, V. (2022). *Clinical Social Work in Chile*. Repositorio UC. https://repositorio.uc.cl/dspace/items/e5baa3c2-014f-42fa-9721-80eeb04c8606

Muñoz-Hernández, M.J., Rojas-Pincheira, B., y Vizcarra, M.B. (2025*). Intimate partner violence against women in Chile during the 2020 pandemic lockdown. (Violencia contra la mujer en la pareja durante el confinamiento por pandemia en Chile en 2020). Ibero-American Journal of Psychology and Public Policy, 2*(2), 307-344.https://ijppp.cl/index.php/ijppp/article/view/36/49

ONU Mujeres. (2015). *Base de datos mundial sobre la violencia contra las mujeres y las niñas.* https://data.unwomen.org/global-database-on-violence-against-women

ONU Mujeres. (2023). *La violencia de género es una de las violaciones más generalizadas de los derechos humanos en el mundo.* https://unric.org/es/la-violencia-de-genero-segun-la-onu/

ONU Mujeres. (2024). *El progreso en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Panorama de género 2024*. Naciones Unidas. https://www.unwomen.org/sites/default/files/2024-12/progress-on-the-sustainable-development-goals-the-gender-snapshot-2024-es.pdf

ONU Mujeres (2024). *Informes sobre desigualdad de género.* https://www.unwomen.org/es

ONU Mujeres. (2024). *Perfil regional de igualdad de género — América Latina y el Caribe*. https://lac.unwomen.org/sites/default/files/2025-02/es-perfilregionaligualdadgenero-alc_26marzo24.pdf

ONU MUJERES (2024). *Intensificación de los esfuerzos para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas: Violencia contra las mujeres y las niñas facilitada por la tecnología: Informe del Secretario General*. https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2024/10/intensificacion-de-los-esfuerzos-para-eliminar-todas-las-formas-de-violencia-contra-las-mujeres-y-las-ninas-informe-del-secretario-general-2024

Organización de los Estados Americanos (OEA). (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).* https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESPANOL.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *El trabajo decente y los profesionales de los servicios sociales: Desafíos y oportunidades.* Ginebra: OIT. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/plaboral2021.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Prevención de la Violencia.* https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *COVID-19 y violencia contra la mujer. Lo que el sector y el sistema de salud pueden hacer.* https://iris.paho.org/handle/10665.2/52034

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2022). *Centros de salud mental comunitarios: promover los enfoques centrados en las personas y basados en los derechos.* Washington, DC:OPS.https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56285/9789275325971_spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pérez-Martínez, A., & Rodríguez-Fernández, A. (2024). *La violencia contra la mujer: Una revisión sistematizada. Universitas-XXI*, 40, 139–158. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9481960

Putnam, R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press. Recuperado de https://archive.org/details/makingdemocracyw00putn

Quispe, J., & Romero, M. (2022). *Eficacia de las medidas de protección en la violencia de género: Un análisis desde la perspectiva de las víctimas*. *Revista Universitas-XXI*, 40, 139–158. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/uni/n40/1390-8634-uni-40-00139.pdf

Rahimi, S., & Khatooni, M. (2024). *Saturation in qualitative research: An evolutionary concept analysis. International Journal of Nursing Studies Advances, 6*, 100174. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666142X24000018?via%3Dihub

Rapp, C., & Goscha, R. (2006). *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities* (2nd ed.). Oxford University Press. https://books.google.cl/books?id=ocYg5AiZwk8C&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false

Sandoval, M., Orellana, A., y Moyano, V. (2020). *Violencia contra las mujeres en Chile y COVID-19: un Estado ausente.* Articulación de Mujeres de Oposición, Chile. https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-01/chile-women-opposition.pdf

Santos, M. (1996). *Por una geografía humana crítica*. Editorial Universidad de São Paulo. Recuperado de https://es.scribd.com/document/82327226/Milton-Santos-Por-Una-Geografia-Nueva-Completo

Segato, R. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia. BiblioFem.* https://www.bibliotecafragmentada.org/wpcontent/uploads/2022/08/006_Rita_Segato_WEB.pdf

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG). (1993). *Programas e iniciativas para las mujeres.* https://www.gob.cl/noticias/sernameg-programas-e-iniciativas-para-las-mujeres/

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG). (s. f.). *Programa de atención inicial de las violencias de género*. https://www.sernameg.gob.cl/programa-de-atencion-inicial/

Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG). (2021). *Orientaciones tecnicas 2022: Programa atencion, proteccion y reparacion en violencia contra las mujeres "Centros de la Mujer"*. Gobierno de Chile. https://es.scribd.com/document/560882404/Orientaciones-Tecnicas-2022-Con-Destacado#page=67

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. (2020). *Orientaciones Técnicas de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública en Violencia contra las Mujeres*. Resolución Exenta N°. 688, 31 de diciembre de 2020. Gobierno de Chile. https://www.sernameg.gob.cl/convocatorias-publicas/

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG). (2023). *Centros de la Mujer y Casas de Acogida*. https://www.sernameg.gob.cl/historia-del-sernameg/

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG). (2023). *Informe de gestión institucional 2023.* https://www.sernameg.gob.cl/wp-content/uploads/2024/10/Informe-Cuenta-Publica-2024-Gestio%CC%81n-2024.pdf

Tronto, J. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. Routledge. https://syllabus.pirate.care/library/Joan%20C.%20Tronto/Moral%20Boundaries_%20A%20Political%20Argument%20for%20an%20Ethic%20of%20Care%20(41

6)/Moral%20Boundaries_%20A%20Political%20Argument%20for%20-%20Joan%20C.%20Tronto.pdf

Ungar, M. (2011). *The social ecology of resilience: Addressing contextual and cultural ambiguity of a nascent construct*. *American Journal of Orthopsychiatry, 81*(1), 1–17. https://michaelungar.com/files/15contributions/10._The_Social_Ecology_of_Resilience.pdf

Universidad Católica de la Santísima Concepción. (2024). *Reglamento del Comité Ético Científico de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (Decreto de Rectoría N.º 32/2024, texto refundido)*. Secretaría General, UCSC. https://direcciones.ucsc.cl/content/uploads/sites/5/2024/05/REGLAMENTO-DEL-COMITE-ETICO-CIENTIFICO-DE-LA-UCSC.pdf

Vives, C. (2011). *Un modelo ecológico integrado para comprender la violencia contra las mujeres*. *Feminismo/s*, 18, 291–299. https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/4d9b7892-37a3-4440-98ac-41f70028512e/content

13. Anexos

Anexo 1: Malla Temática

Objetivo general: Comprender el rol de acompañamiento profesional del trabajador social frente a mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén.

1. Encuadre sociodemográfico

Aspecto	Preguntas orientadoras	Observaciones
Especialización o formación complementaria	Además de tu formación profesional como trabajador/a social, ¿Cuenta con formación complementaria o capacitación especializada en el área en la que actualmente se desempeña profesionalmente?	
Cargo actual	¿Cuál es su cargo o rol dentro del programa?	
Antigüedad en el cargo	¿Cuánto tiempo de experiencia posee en el cargo que desempeña actualmente?	

2. Núcleo temático

Objetivo específico	Dimensión	Subdimensión	Preguntas rectoras / orientadoras
1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas.	**Funciones del trabajador**	Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia.	¿Cuáles considera que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del Programa de la Mujeres en relación con el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
		Coordinación y trabajo en equipo.	¿De qué manera coordina su labor con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral?
	Estrategias de intervención	Metodologías utilizadas en la atención.	¿Qué tipo de estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?
		Proceso de intervención.	¿Podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la usuaria hasta el cierre del caso?

2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.	**Experiencias profesionales**	Casos significativos atendidos.	¿Podría compartir alguna experiencia significativa que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
		Percepción profesional sobre la influencia del acompañamiento en víctimas de violencia.	¿Cómo percibe que influye su labor en las mujeres a quienes les brinda acompañamiento?
		Continuidad del acompañamiento post intervención	En su práctica profesional, ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a las mujeres una vez finalizado el proceso de intervención? De ser así, ¿Cómo se lleva a cabo?
			Desde su experiencia profesional, ¿Qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del proceso de acompañamiento de las mujeres?
	Experiencias personales	Aprendizajes y desarrollo personal.	¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?
	Estrategias de afrontamiento personal	Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos.	Cuando se enfrenta a situaciones complicadas o emocionalmente fuertes, ¿Cómo maneja esas experiencias?
		Recursos personales para mantener la motivación.	¿Qué le ayuda a mantener su motivación y el compromiso en su trabajo diario?
3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los	**Desafíos profesionales**	Limitaciones institucionales y normativas.	¿Existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionan su intervención?
		Dificultades en la práctica diaria.	¿Qué dificultades enfrenta en la práctica diaria en el ejercicio profesional?
	Apoyos y mejoras	Necesidad de apoyos	¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor?

programas de intervención.		profesionales y materiales.	
		Propuestas de mejoras.	Desde su experiencia, ¿qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a las mujeres en situación de violencia?

Anexo 2: Validación del instrumento

PAUTA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS
Datos Cualitativos

Nombre	Norma Ingrid Pradenas León
Profesión	Trabajadora Social
Cargo	Académica
Lugar de trabajo	Universidad Católica de la Santísima Concepción.
Fecha	06 mayo 2026

A la pauta de evaluación se deben adjuntar los siguientes contenidos:

a) Objeto de estudio

El rol del trabajador social en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén.

b) Objetivos: general y específicos

Objetivo general

Comprender el rol de acompañamiento profesional del trabajador social frente a mujeres víctimas de violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén.

Objetivos específicos

1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas.
2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.
3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.

c) Categorización (Malla temática)
Adjuntado en el correo

d) Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de inclusión:

- Desempeñarse en Centros de las Mujeres de Hualpén, Coronel o Curanilahue.
- Contar con un mínimo de seis meses de experiencia en el cargo.
- Aceptar la participación voluntaria mediante consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Presentar licencia médica regular asociada a su salud mental.
- Ser titulado/a Técnico/a Asistente Social.
- Encontrarse actualmente en un proceso administrativo o sumario que limite el ejercicio de sus funciones laborales.

Instrucciones: La pauta presenta 5 preguntas referidas a la calidad del instrumento generado para recoger datos cualitativos. Al finalizar, la pauta incorpora el espacio para señalar observaciones cuando sea oportuno.

1. ¿El instrumento, mediante las subcategorías (subtemas), es coherente con los objetivos de investigación?

Estimadas, no puedo referirme al instrumento pues no fue enviado. Sí puedo opinar de la malla temática. Observo en la malla temática que las categorías y subcategorías, son adecuadas o coherentes con las preguntas señaladas en la malla temática.

2. ¿El instrumento, mediante las subcategorías (subtemas), permite alcanzar los objetivos propuestos?

Las preguntas son generales y los objetivos específicos son describir y explorar, entonces podrían alcanzar los objetivos, pero sugiero profundizar algunas preguntas para tener información suficiente que les permita reflexionar y analizar sus datos. Es un estudio cualitativo, pero no informan el alcance, es decir, si es de tipo exploratorio o descriptivo, entonces sugiero se aseguren de obtener la información necesaria para obtener la información necesaria al criterio de alcance que seleccionaron.

3. ¿Existe claridad en la redacción de las preguntas/pauta de temas?

Sí, las preguntas son claras.

4. De acuerdo con la muestra a la cual se aplicará el instrumento ¿El lenguaje utilizado es el apropiado?

Sí, el lenguaje utilizado es adecuado para entrevistar a Trabajadores/as Sociales.

5. Observaciones

Como expresé antes esto no es validación de instrumento, sólo expreso mi opinión sobre la malla temática, por lo tanto, sugiero elaborar el instrumento para la obtención de datos.

Norma Pradenas León
(Nombre revisor/a)

Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Carrera: Trabajo Social

Universidad: Universidad Católica de la Santísima Concepción

Sede: Concepción

Usted está cordialmente invitado(a) a participar en el proyecto de tesis titulado: **"El Rol del Trabajador Social en el Acompañamiento a Mujeres Víctimas de Violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén."**

Este estudio será realizado por **Francisca Barriga Rodríguez, Fernanda Bustos Uribe y Andrea Villar Pérez**, estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Profesora guía:

Elizabeth Jacqueline Ormeño Carrasco

Objetivo del estudio

El propósito de esta investigación es el Rol del Trabajador Social en el Acompañamiento a Mujeres Víctimas de Violencia en los Programas de las Mujeres de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén. Se explorarán las percepciones y estrategias utilizadas por los profesionales en dicho proceso.

Procedimientos

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Si usted acepta participar, se le invitará a realizar una entrevista semi-estructurada, que tendrá una duración aproximada de **30 a 45 minutos**.

Durante esta actividad:

Importancia de su participación

Su participación es fundamental para este estudio, ya que permitirá comprender, desde la experiencia profesional, el rol que desempeña el trabajador social en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia.

Riesgos y beneficios

Este estudio **no implica riesgos físicos, psicológicos ni emocionales** para usted. No obstante, en caso de surgir alguna inquietud durante el desarrollo de la entrevista, el equipo investigador estará disponible para brindarle orientación.

Los resultados de esta investigación podrán contribuir a una mejor comprensión del rol del trabajador social en el acompañamiento a mujeres víctimas, favoreciendo el fortalecimiento de las estrategias de intervención y la calidad de la atención brindada a las usuarias.

Compensación

No se contempla ningún tipo de pago o compensación por participar en este estudio.

Confidencialidad

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Se garantizará su anonimato y los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines académicos.

- La entrevista será grabada y transcrita con fines académicos.

La información será resguardada por el equipo investigador por un periodo de 5 años y posteriormente eliminada. Los resultados del estudio podrían ser publicados en contextos académicos, sin identificar a los participantes.

Derecho a retirarse

Usted tiene total libertad para retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto genere ningún tipo de consecuencia o perjuicio para usted.

Este Consentimiento Informado será firmado por duplicado: una copia quedará en su poder y la otra será archivada por el Investigador Responsable.

Datos de contacto de los investigadores

- Francisca Barriga Rodríguez - fbarriga@tsocial.ucsc.cl
- Fernanda Bustos Uribe - fbustos@tsocial.ucsc.cl
- Andrea Villar Pérez - avillar@tsocial.ucsc.cl

Declaración de Consentimiento

He leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio titulado "El Rol del Trabajador Social en el Acompañamiento a Mujeres Víctimas de Violencia en los Programas de la Mujer de las comunas de Curanilahue, Coronel y Hualpén."

Declaro que:

☐ Acepto participar voluntariamente en esta investigación, y autorizo que la entrevista sea grabada y transcrita con fines exclusivamente académicos.

☐ No acepto participar en esta investigación.

Nombre del Participante _____

RUN: _____

Firma: _____

Ciudad y Fecha: _____, ___ ***de*** _____ ***del 2026***

Anexo 4: Transcripciones de todos los instrumentos

ENTREVISTA 1

¿Cuál es su cargo o rol dentro del programa?
Entrevistador: La primera es, ¿Cuál es su cargo o rol dentro de la oficina de la mujer?
Entrevistado: Mi cargo acá yo soy trabajadora social. Mi rol es, bueno, brindar primera acogida, el acompañamiento integral, el establecimiento de objetivos en el plan de intervención, realizar la intervención en conjunto con la psicóloga, con la triada, porque está la psicóloga, abogado y yo que soy trabajadora social.

¿Cuánto tiempo de experiencia posee en el cargo que desempeña actualmente?
Entrevistador: Ya, ¿Cuánto tiempo de experiencia posee en el cargo que desempeña actualmente?
Entrevistado: Tres años. Si tres años. Sí, llevo tres años. Empecé como monitora social y luego ya subí de cargo a trabajadora social.

Además de su formación profesional como trabajador/a social, ¿Cuenta con formación complementaria o capacitación especializada en el área en la que actualmente se desempeña profesionalmente?
Entrevistador: Además de su formación profesional como trabajadora social, cuenta con alguna otra formación complementaria.
Entrevistado: Sí.
Entrevistador: Sí.
Entrevistado: Sí. Soy en mis tiempos libres, soy peluquera, soy estilista, tengo una pyme y lo complemento con mi trabajo.
Entrevistador: Pero en el área que se desempeña acá, relacionado con…
Entrevistado: Sí, en el tema de género, más que nada.
Entrevistador: Ah, ya.
Entrevistado: Sí

¿Cuáles considera que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del Programa de la Mujeres en relación con el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
Entrevistador: Ya. ¿Cuáles consideras que son las principales funciones que desempeña usted en la oficina de la mujer, en el acompañamiento de mujeres?
Entrevistado: Lo que es la primera acogida. Cuando las mujeres vienen por primera vez, poder contenerlas, porque generalmente vienen en descompensada, vienen angustiadas, entonces es como el primer acto de uno poder compensarla y todo. Luego está el tema del plan de intervención que acá lo trabajamos en conjunto con la psicóloga y el abogado intervenir plenamente con la mujer, ver cuáles son sus habilidades, su

fortaleza, debilidades, ver en que yo la puedo en caminar y que la puedo guiar, en qué podemos trabajar con ella, porque no todos los perfiles de las mujeres son iguales.
Entrevistador: Claro
Entrevistado: Algunas vienen con más descompensación, otras son más empoderadas, entonces son diferentes las técnicas y las herramientas que uno usa para trabajar con cada uno.
Entrevistador: Claro
Entrevistado: Y el poder identificar, por ejemplo, las técnicas o la función igual y lleva un tiempo.
Entrevistador: Claro…
Entrevistado: Tengo que tener una o dos sesiones con la mujer para más o menos conocerla, ver cuáles son sus expectativas, qué capacidades tiene ella laborales, económicas, sociales, de red de apoyo, así que se toma más o menos como dos o tres sesiones en eso.

¿De qué manera coordina su labor con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral?
Entrevistador: Ya, ¿De qué manera coordinar su labor con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral?
Entrevistado: Bueno, acá trabaja muy enredo articulado, trabajamos bajo coordinación con otro programa de acá de la comuna y fuera de la comuna también, ya sean de emprendimiento, laboral, de capacitación a mujeres. Así que tenemos harta, trabajamos con harto con la red.

¿Qué tipo de estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?
Entrevistador: Ya, ¿Qué tipo de estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?
Entrevistado: Generalmente en la técnica de la entrevista. Entrevista, semi estructurada, más o menos guiando como la conversación, también utilizamos visitas domiciliarias, el registro en el libro como de acta de cada atención que se va realizando, pero generalmente en lo entrevista.
Entrevistador: Y le ha tocado a así mujeres que vienen como angustiadas, pero que les cuesta como expresarse.
Entrevistado: Sí, cuesta mucho.
Entrevistador: ¿Y cómo lo hacen?
Entrevistado: Llegar la conversación, o sea, ya no se ve como una entrevista, si no que se trata más como de una conversación. tratar de llegar como un poco más a la mujer porque hay mujeres que vienen y se desbordan hablando de su vida, otras como que son muy receptivas y no quieren conversar mucho.

¿Podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la usuaria hasta el cierre del caso?

Entrevistador: Podría describir ¿Cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la mujer hasta que se cierra la intervención?

Entrevistado: Por ejemplo, acá llegan derivadas por instituciones, ya sea carabineros o algún otro programa que pesquisa a alguna mujer en violencia o porque ellas vengan de demanda espontánea, vengan solitas. Ahí bien tienen la primera a cogida, que ahí nosotros la vemos, hacemos la evaluación de riesgo, aplicamos una ficha que se llama Foy y en esta nos arroja un nivel de riesgo. Si el nivel de riesgo inicia un medio, queda acá en el centro y pasa al componente dos que ya es derechamente de intervención, donde ella tiene la acompañamiento psicológico, social, legal, se trabaja con ella, se asisten a sus audiencia, trabajamos en la parte psicológica, no sé, por lo que ella quiere trabajar autoestima, empoderamiento, conmigo fortalecer redes de apoyo, vincularlas con otros programas, tiene una intervención aproximadamente de 6 a 8 meses más o menos por orientación técnicas. Igual en general hay mujeres que pueden estar más tiempo como otras pueden estar menos tiempo. Todo va en base a la voluntariedad de ella. Ya, pero más o menos son de seis a ocho meses. Luego de esto se hace un egreso, se verifica si se hizo el cumplimiento del plan de intervención, si se ha lograron los objetivos de establecidos y se egresa ya sea favorable o no favorablemente. Luego de su egreso a los 15 días si es de manera favorable, se hace un seguimiento. Y si es de manera de favor, no, a los 30 días y si es de manera desfavorable a los 15 días. Hacemos un seguimiento para ver cómo está la mujer, ver cómo va desarrollándose ya si nuestro acompañamiento y ella se eliminaría la intervención.

Entrevistador: Y ahí la mujer igual tiene como, por ejemplo, a mitad de intervención, ella se pudiera retirar. P SEP

Entrevistado: Claro, si ella quiere, o sea, me dice, sabes que yo no puedo continuar más, si le hace una salida administrativa. O, por ejemplo, si una mujer viva acá en Curanilahue y se traslada a Arauco, se traslada a otro a otra localidad, se hace el traslado al centro de la mujer de la localidad donde ya se va a trasladar. Y por ejemplo, si porque nosotros somos centros de atención inicial, centro de la mujer, pero un centro de atención en violencias inicial y media. Y, por ejemplo, si nosotros viene una mujer y nosotros pesquisamos que esta mujer está en riesgo grave y tal, debemos trasladarla a otro centro que se llama KBG, que ellos son de una atención más especializada. Ya ellos ven esto de grave vital. Y si no, cuando ya el riesgo de la mujer es vital, se hizo la denuncia en carabineros y todo, ya y ella accede a un traslado a residencia porque se ve su vida en riesgo la vida de sus hijos, se hace un traslado a residencia desde acá.

E**ntrevistador:** ¿Y ahí el traslado sería para ella y sus hijos?

Entrevistado: Para ella y sus hijos hasta las niñas hasta los 14 y los niños hasta los 12 años. Si ella tiene hijos mayores de esa edad, no se puede trasladar con ellos.

Entrevistador: Igual. muy complejo.

Entrevistado: Sí, es complejo. traslada a residencia es complejo y también la mujer debe cumplir con. O sea, no tener problemas de salud mental, no tener consumo, no tener, cómo se llama antecedentes penales. Todo esto se ve para poder trasladarla a estos centros.

¿Podría compartir alguna experiencia/s significativas que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?

Entrevistado: Un traslado a residencia de una mujer que venía muy mal. Muy mal, ella arrancó desde Curicó, arrancó, literalmente, dejó a sus hijos botados y arrancó solo ella porque llevaba 15 años en una relación donde el tipo la mantenía encerrada. No la dejaba salir, el tipo dormía con las llaves en los bolsillos, en la noche la mandaba a la calle a pedir dinero sin los niños. Ella llegó acá muy mal y nosotros… su cuerpo tenía muchas quemaduras, mucho, el tipo la había rociado la espalda como un ácido. Ella no sabía que había sido, pero tenía toda la espalda porque como que se lo echó de aquí hacia abajo. Entonces ahí se hizo el protocolo de traslado a residencia y su relato me marcó mucho, me marcó mucho. Me llamaba la atención porque era una mujer muy temeraria, muy… escuchaba un ruido y como que se asustaba, se notaba mucho el nivel de violencia de ella. Y lo que más me traumo, yo creo, que fue que, al momento de preguntarle por su red de apoyo, mamá, papá, me dijo que ella tenía mamá, que vivía acá en Curanilahue, pero que ella no tenía contacto con ella, porque la mamá no la quería. Y ya y siguiendo indagando, conversando con ella, me dice, pero ella tiene mi hijo mayor. Porque ella me había comentado que tenía dos niños. Y yo le digo, ¿y tu hijo mayor cuántos años tiene? tiene 22. Y ella se veía relativamente joven. Tenía como unos 36 años más o menos. Entonces, y yo le pregunto, ¿por qué por qué no estaba con ella? Y ahí me dijo que cuando ella era más joven, vivía con esta mamá y esta mamá tenía una pareja. Y esa pareja la violó y ese hijo era producto de esa relación. Entonces la mamá se lo quitó y lo crió como hijo de ella. Entonces igual acá, o sea, había escuchado cosas graves, de repente cosas que uno no se imagina que las mujeres podrían vivir, pero ahí fue como que me marcó mucho. Ahí entendí todo su por qué había aguantado tantos años con otra persona, porque no tenía nada, no tenía nada. Era aguantarlo a él o nada. Y esta persona se mantiene en residencia en recinto en Chiguayante, está peleando por la custodia de sus hijos, porque como él ella los dejó allá, él le puso una medida de protección como abandono de hogar. Entonces le quitaron la custodia de los niños y las tenía. Pero él no está mentalmente apto para tener a los niños y tampoco los programas de FT y OLN han podido intervenir con respecto a esto porque según ellos los niños no dicen nada. Entonces igual ahí uno queda como de repente el sistema no te permite ayudar a una mujer o no ve más allá de lo que.

¿Cómo percibe que influye su labor en las mujeres a quienes les brinda acompañamiento?

Entrevistado: En la mayoría influye en harto. En la mayoría de las mujeres que llegan acá son mujeres muy con la autoestima muy baja, que no se creen capaces de cosas o no se creen capaces de lograr nada. Entonces, a medida vamos trabajando, vamos avanzando, ya la vinculo, no sé con el focy o el vínculo con la OMIL o con alguna casa de estudio para que regularice sus estudios y entonces cuando ellas van logrando cosas es donde ellas se van a empoderando y van cambiando su actitud. Después de una mujer que, entre aquí, que viene, así como muy así, después viene aquí pintada, maquillada, empoderada, estoy emprendiendo en esto hoy encontró trabajo en esto otro, metí a mis hijos al jardín, me puse a estudiar a hacer cosas que antes nunca se había imaginado. hacerla estando en relación porque él la pareja no lo permitía o porque la crianza no la permitía porque la sociedad no lo permitía ¿cómo vas a dejar a tus hijos por estar estudiando cosas así. Entonces se ve el cambio en las mujeres, no en todas, porque igual hay mujeres que llegan y desertan, o sea vienen una semana, después ya nos bloquean, o la localizamos, las vamos a visitar y no quieren continuar porque han retomado la relación. Entonces igual se ve toda esa parte del que ella es del deserten del programa.

Entrevistador: Igual imagino que es como un poco frustrante eso.

Entrevistado: Sí, sobre todo en la parte legal. El abogado se frustrado porque lo va con todo el power de defender, de pedir cautelar y todo de repente, no es que es algo que yo no quiero continuar. Entonces igual ahí nos frustramos porque en ocasiones quizás no tanto como te digo, porque hay mujeres que demandan o denuncian por hacer quizás un daño mayor. Pero en ocasiones hay mujeres que sí viven violencia y que nosotros sabemos que es así, pero que vuelven en el ciclo de la violencia una y otra vez tenemos mujeres que han venido aquí 7, 8 veces con ingreso a reingreso, ingreso, deserción que vuelven, que no, que sí, y nosotros tenemos que estar abiertos a las veces que quieran porque no podemos decirles que no. Es que bueno. Sí, no, así es difícil.

En su práctica profesional, ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a las mujeres una vez finalizado el proceso de intervención? De ser así, ¿Cómo se lleva a cabo?

Entrevistador: Usted durante cuando me explicaba como todo el proceso de la intervención que se realiza, me dijo que hacían seguimiento.

Entrevistado: Sí.

Entrevistado: Posterior a la intervención. ¿Me podría explicar un poco más detallado cómo eso lo llevan a cabo?

Entrevistado: Seguimiento, o sea, somos llamados telefónicos, por ejemplo, si la mujer egresó no se po el día 15 de mayo, el 30 de mayo ya la estamos llamando. Como ha estado la situación, cómo se s usted si nuestro acompañamiento, requiere de alguna otra orientación, apoyo, algo, requiere de un reingreso, han ocurrido en nuevas situaciones de violencia y cosas así. Por ejemplo, si la mujer tiene salida por deserción, que no nos contestó, no pudimos tener más contacto con ella, se hace ese mismo

llamado, pero a los 15 días igual y si no contesta, se va al domicilio. se busca la mujer, tratamos de ver que esté bien, que no quiera y que no firme un rechazo a querer continuar con la intervención Y más que nada, dejar nuestras puertas abiertas, números telefónicos, correos, cualquier medio de contacto, en caso de que ella quiera volver a ingresar.

Entrevistador: Pero la llamada es, por ejemplo, la visita ¿es una que realizan? o es como igual…

Entrevistado: Sí, nosotros llamamos y logramos tener la evaluación de la mujer, es una, si no no a tratamos de hacer por lo menos tres intentos. Telefónico vía WhatsApp, una o dos visitas y ya de ahí perdimos el contacto ya no.

Entrevistador: Claro. ¿Eso es dentro de un tiempo estimado?

Entrevistado: Claro, dentro de un mes por lo menos.

Entrevistador: Dentro de un mes,

Entrevistado: Sí, dentro de un mes. Porque cuando ella egresa favorablemente es a los 15 días el contacto, o sea a los 30 días y cuando egresa por deserción es a los 15 días. Entonces ahí va el tiempo más o menos de las visitas que podemos realizar y el seguimiento que podemos realizar. Porque acá nosotros, claro, podemos realizar el seguimiento, tratar de vincularla con nosotros nuevamente, pero nosotros trabajamos bajo la voluntariedad. Si la mujer no quiere ingresar, si la mujer no quiere, no podemos seguir por la intervención.

Desde su experiencia profesional, ¿Qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del proceso de acompañamiento de las mujeres?

Entrevistador: Mucha, mucha importancia. Porque generalmente algunas mujeres que desertan son por retomar la relación y generalmente ya, no sé, retomar la relación hoy pasan cinco días y vuelve a ocurrir un hecho. Y ella, por vergüenza, por miedo, por lo que sea, no es capaz de volver a contactarnos, entonces al momento de nosotros contactarnos hacemos como la iniciativa. La iniciativa de saber cómo está y quizá ella o en el tono de voz, quizá uno puede escuchar que quizá no está tan bien, pero que quiere alguna tensión, podemos vernos, puede venir si quiere para que conversemos nada más entonces sentir ese apoyo posterior yo creo que influencia mucho a la mujer cuando sigue teniendo violencia, cuando la mujer no continúa con violencia, quizás ha salido de este ciclo, quizás igual le sirve como una forma de ver que alguien se preocupa. Se preocupa de la situación, se preocupa de ella, a pesar de que ya salió de toda esta situación, que quizás pudo cambiar, no sé, encontrar trabajo, estudiar o hacer otra cosa por su vida, pero que hay alguien que está ahí presente.

¿Existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionan su intervención?

Entrevistado: Sí, yo creo que sí, institucionales con carabineros. De repente tenemos mujeres que son agredidas físicamente, que cuentan con cautelares, orden de alejamiento o salida de él de inmediata del hogar, porque lo estipula el tribunal y con carabineros tenemos ahí como el tope de digamos, como de la parte ética, pues ellos son de otra institución, pues ellos trabajan de otra manera entonces no ven la violencia como la vemos nosotros. O sea, a la mujer llama, ¿sabe que tengo atención de alejamiento y todo y a cuántos metros está de usted? ¿Le dijo algo o no le dijo algo? O sea, si la mujer tiene un orden de alejamiento y lo están llamando es porque ella se siente en riesgo. Entonces, para ellos su labor es y ahí es donde tenemos quizás de repente choques con ellos porque no cumplen los cautelares, no cumplen las rondas periódicas cosas así. También quizás en el tema de vinculación con algún acceso laboral, porque la mayoría de las mujeres que nosotros trabajamos se mantienen en una relación de violencia, porque no tienen ingreso laboral. Por nunca estudiaron, por qué se dedicaron a criar, no tienen que trabajar, imagínate, 30 años solamente siendo dueña de casa. Tienen, no sé, 45 años, 50 años y se separó y necesita generar ingresos. ¿Dónde? si no tiene capacitación o no tiene un estudio, no tiene experiencia anterior en ningún lugar la van a recibir. Entonces yo creo que ahí igual está como el choque de poder vincularnos, quizás con empresas grandes donde nosotros podamos decir ya esta mujer es perfil para entrar a un trabajo, ya sea de lo que sea, asesora de hogar, de limpieza, lo que sea, pero que se pone a establecer como en un lugar donde ella genere su propio dinero, sin depender del agresor, ni de una pensión de alimentos. Porque claro, ella se separa y lo primero que el agresor la castiga con la pensión, porque sabe que él no tiene de dónde, entonces pone solo lo manipula y la mujer vuelve porque es él el que era la parte económica.

Entrevistador: Claro… Y de recursos ¿existe alguna limitación?

Entrevistado: No, acá no nosotros contamos con los recursos para traslado, porque nosotros tenemos cobertura acá en Curanilahue y Lebu y los Álamos. Entonces, mediante la municipalidad nos prestan lo que es la movilización, nos pagan lo que es pasaje, alimentación. En cambio, hoy tenemos nuestra casa donde podemos atender a nuestras mujeres. Entonces, como recursos no creo que sea una limitación, quizás de repente el recurso como a hacer cosas hacia las mujeres, como talleres, cosas, así que sean como pagados, porque claro, nosotros realizamos, pero son autogestionados, o sea, nosotros conversamos con, no sé, con una matrona, con cualquier que venga a darle una charla que venga, pero de repente quizás si eso fuera pagado, no sé, por unas capacitaciones, quizás igual sería más beneficioso para la mujer.

¿Qué dificultades enfrenta en la práctica diaria en el ejercicio profesional?

Entrevistado: El que ella es deserte. Yo creo que eso es un impedimento para poder trabajar con ella. La deserción de las mujeres que igual no es tan alta, pero igual se da.

Igual se da harto. Y también yo creo que cuando trabajamos con las mujeres de Lebu y los Álamos, el tema de la distancia, porque ahí trabajamos solamente vía remota. No… tenemos visitas en Lebu, Álamos, pero es en camioneta. Entonces son días específico, no tenemos como más atención allá. Entonces yo creo que igual así podría ser como un impedimento de la intervención.

Entrevistador: Y algo quizá relacionado a la sobrecarga de demanda.

Entrevistado: Claro, igual acá hay una sobrecarga laboral, digámoslo y de demanda, porque igual llegan muchas mujeres derivadas de diferentes ámbitos. Y aparte de la intervención con mujeres, nosotros tenemos que cumplir igual con de repente actividades que se hacen reuniones con la otra red mesas que se van formando participar en Consejo de Seguridad pública en todo eso. Aparte de relleno de carpetas físicas, que es donde está la información de la mujer y aparte de, el relleno del sistema SGP que nuestro sistema digital, que es informático el que ve la red, que ve SnameC, entonces igual hay una sobrecarga, acá somos una trabajadora social, una psicóloga, un abogado y una monitora para Lebu, Curanilahue y los Álamos.

Entrevistador: Igual un equipo pequeño para todos los casos.

Entrevistado: Sí, para todos… Ahora se nos va alivian un poco la sobrecarga, como ya la estamos viendo, violencia grave vital, la está viendo el KVG que se encuentra en los Álamos, derivamos harto para allá. Entonces nosotros estamos viendo inicial y media y ha bajado un poco la sobrecarga. Pero igual ingresan hartas mujeres. Nosotros todos los días tenemos denuncia desde carabineros de Lebu, Los Álamos y Curanilahue, nos hacen llegar los consentimientos cuando ellas hacen una denuncia, demuestran un consentimiento que si ellas quieren ser derivada acá al centro de la mujer. Y ahí las que firman que sí, son derivadas y nos envían su contacto y nosotros los contactamos.

Cuando se enfrenta a situaciones complicadas o emocionalmente fuertes, ¿Cómo maneja esas experiencias?

Entrevistador: Claro… Le han tocado casos complejos, emocionalmente fuertes. ¿Y de qué manera usted maneja eso? esas experiencias.

Entrevistado: De primera me costó mucho. Yo creo que el primer año llegaba a mi casa, lloraba. O sea, me estaba todo el rato dándome vueltas el rato de la mujer. pregunta, o sea, me imaginaba cómo estaba, si estaba bien o estaba bien la has llamado fuera de mi horario laboral Y luego con mis compañeras de trabajo, ellas me enseñaron cómo a manejar la emoción, a que había cosas que escapaban de nuestras manos y que no pasaban por nosotros, que nosotros podíamos querer lo mejor para las mujeres, querer ayudarle y todo, pero podíamos llegar hasta un límite.

Entrevistador: Claro.

Entrevistado: Y de ahí más allá ya no podíamos hacer más que más que el acompañamiento y lo que podíamos hacer de acá acá. Entonces yo creo que al pasar los años uno se va como fortaleciendo y tu corazón de abuelita que uno tiene al ingresar que uno tiene muchas expectativas de este trabajo, se va endureciendo. Y después tú

vas reconociendo, bueno, yo ya casi se sientan muchas mujeres, pero vienen mujeres que de repente vienen porque quieren venir o porque terminaron la relación y quieren molestar y cosas, pero hay mujeres que tú las escuchas y tú ya sabes. Pero si tú sabes diferenciar cuando el relato es verdadero o cuando ya el relato tiene como cosas que no van al caso en lo que nosotros estamos trabajando.
Entrevistador: Igual difícil porque por naturaleza somos seres sentimentales,
Entrevistado: Nosotros somos, se supone que estamos para ayudar, para no juzgar y todo, entonces es bien difícil.

¿Qué le ayuda a mantener su motivación y el compromiso en su trabajo diario?
Entrevistador: ¿Qué le ayuda a mantener su motivación y el compromiso de su trabajo diario?
Entrevistado: A mí me gusta el trabajo social. Siempre me gustó ayudar, fortalecer a la mujer y me gusta trabajar con mujeres porque me gusta la sonoridad entre las mujeres. Siento que las mujeres somos para apoyarnos, para levantarnos y ver de repente a mujeres tan mal y después, no sé, de un año verla y que ellos me digan, no, sita Stefi y yo, mire, estoy trabajando, estoy aquí, estoy allá y verlas bien después de haber pasado, no sé 15, 20 años de violencia psicológica, física, sexual, económica, vicaria en algunos casos es traficante. Entonces yo creo que eso es lo que me mantiene acá como mujer en esta área.
Entrevistador: Claro…
Entrevistado: Porque quizás en otra área sería diferente lo que es infancia, no, no me gusta.
Entrevistador: Ay, comparto eso…
Entrevistado: No, es difícil…

¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?
Entrevistador: ¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión en el trabajo social?
Entrevistado: Yo creo que mucho, mucho. Yo tenía cuando uno de entrar a trabajar tiene otra expectativa de lo que es el trabajo social, de lo que es el trabajo con mujeres, con niños, ya sea con la parte que sea de la red, pero ha sido gratificante y yo creo que he aprendido mucho de diferentes ámbitos, de diferentes ámbitos de lo que es el trabajo social, ya sea en intervención, en prevención también, porque nosotros lo realizamos harto lo que la parte preventiva, vamos a los colegios, vamos a actividades, tratamos de prevenir lo que es el tema de la violencia desde el pololeo, que es donde se inicia esto, entonces uno va aprendiendo de diferentes ramas. También vincularte con otros programas, ya sea de niñez, de emprendimiento, de lo que sea, igual te hace abrir tus conocimientos a otro tipo de programas que uno no tenía idea que existe. Entonces igual te ayuda harto que en el tema de experiencia más que nada.

¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor?

Entrevistador: ¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor? ya sea a profesional o material

Entrevistado: Yo creo que apoyo más de la red, como te comentabas de lo que es carabineros, lo mismo Sernameg, que ellos tienen más poder sobre lo que es, no sé, acá igual tenemos hartos problemas con lo que es corporación de abogados, porque de repente enviamos a mujeres para allá que tienen que no sé, por regularizar pensión, visita y ella igual tenemos harto como mala recepción hacia las mujeres, como muchos machismos, dice tema de esta parte. Entonces le dicen a la mujer, bueno, para qué te ponía a tener hijos, entonces no es como una forma de una persona profesional que atienda a otra persona. Entonces ahí están como los choques, digamos que es lo material, no siento que tenemos como las comodidades, cada uno tiene su escritorio, contamos con la parte de la casa del traslado y todo eso, así que yo creo que en eso no tenemos como mayor problema.

Desde su experiencia, ¿Qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a las mujeres en situación de violencia?

Entrevistador: ¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor? ya sea a profesional o material

Entrevistado: Yo creo que apoyo más de la red, como te comentabas de lo que es carabineros, lo mismo Sernameg, que ellos tienen más poder sobre lo que es, no sé, acá igual tenemos hartos problemas con lo que es corporación de abogados, porque de repente enviamos a mujeres para allá que tienen que no sé, por regularizar pensión, visita y ella igual tenemos harto como mala recepción hacia las mujeres, como muchos machismos, dice tema de esta parte. Entonces le dicen a la mujer, bueno, para qué te ponía a tener hijos, entonces no es como una forma de una persona profesional que atienda a otra persona. Entonces ahí están como los choques, digamos que es lo material, no siento que tenemos como las comodidades, cada uno tiene su escritorio, contamos con la parte de la casa del traslado y todo eso, así que yo creo que en eso no tenemos como mayor, pero.

Entrevistador: Desde su experiencia, ¿qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar o mejorar el acompañamiento?

Entrevistado: Yo creo que Quizás poder obtener un traslado a las mujeres para poder trasladarla a los centros, como te digo, yo también el acceso a lo que es lo laboral, lo que es capacitaciones y todo eso apoyaría harto lo que el trabajo acá. Fomentaría harto igual la participación de las mujeres de acá porque ellas claro vienen por la parte psicológica, legal, pero más allá no hay mucho común fortalecimiento de sus capacidades, que es lo que ella en verdad necesita. fortalecer o también ver sus capacidades, porque claro, nosotros podemos hacerlas ver, tú tienes estas capacidades, pero más allá no tienes las herramientas como para empezar a poder trabajar en algo así.

Entrevistador: Claro.
Entrevistado: Me entiendes…Entonces igual quizás un apoyo más de vinculación con lo laboral hacia las mujeres, yo creo que sería de mucha ayuda.

¿Hay algún aspecto de su experiencia profesional en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia que considere importante mencionar y que no hayamos abordado?
Entrevistador: ¿Hay algún aspecto de su experiencia profesional en el acompañamiento de mujeres, víctimas de violencia y que considera importante mencionar y que no hayamos ahora abordado en las preguntas que le hice?
Entrevistado: Yo creo que el tema de los hijos. Las mujeres que sufren violencia son diferentes a una mujer que sufren violencia que está sola a una mujer que sufre violencia y está con hijos. Y yo creo que acá no se ve eso. Acá solamente trabajamos con ellos. No podemos brindar una atención a los hijos o trabajar con menores de edad, nada, o sea, aunque sepamos a lo más escuchamos algún tipo de vulneración, hacer algún tipo de denuncias porque nos corresponde porque somos funcionarios públicos, pero más allá no podemos ver el tema de la infancia.
Entrevistador: Claro. Igual y preocupante sabiendo igual la historia que tiene la mujer.
Entrevistado: Sí, y también, por ejemplo, desde el tribunal cuando ya la ven que hay, no sé, el hijo presenció algún hecho de violencia, abren una medida de protección y lo envían a una AFT. Y en esta AFT presionan demasiado a la mujer. Por ejemplo, el otro día vino una mujer que estaba muy angustiada porque la AFT le daba dos días para que comprara un arrendo, no tenía trabajo, no tenía nada, no tenía nada. Y si no la presionaban que, si no encontraban dos de un arriendo, le iban a quitar los hijos. No… Entonces esa mujer, si ya está con un nivel de ansiedad alto, imagínate que te digan algo así.
Entrevistador: Claro.
Entrevistado: Entonces, esa parte de los niños no se ve mucho. No, yo creo que ahí igual hay como un, pero en la intervención, porque ahí es lo que más le angustia son sus hijos.
Entrevistador: Claro.
Entrevistado: Pero ella lo primero que para mis niños que llevan presenciado mucha violencia, a lo más que puede derivarla como a la OLN y todo, pero allá igual ingresan todos por medio judicial. Algo AFT, todo eso ingresan mediante una denuncia a una medida de protección. Entonces, generalmente las mujeres no quieren eso porque ella escucha el AFT y es como me van a quitar mis hijos.
Entrevistador: Claro… Se asustan
Entrevistado: Se asustan, entonces, si tienen niveles de ansiedad, más si tienen problemas de salud mental que se descompensan, que están con ideación suicida, imagínate toda esta información, pues explotar en un hecho mucho más grande.
Entrevistador: Claro, ¿y le ha tocado casos de mujeres que han se han quitado la vida?

Entrevistado: No, a mí no, pero sí que tengo muchas con ideación suicida y que ellas me lo dicen. No me lo dice… Ayer estuve pensando en tomar pastilla o ayer iba caminando y pensé en tirarme de, no sé, pues de la pasarela. cosas así, sí. La mayoría tienen ideas de un suicida, porque ya no ven salida.

Entrevistador: Claro…

Entrevistado: No ven salida, buscan trabajo, pero como te digo yo una mujer que no tiene experiencia, hoy en día que no está capacitada, que no tiene estudios, hasta para uno que es profesionales es difícil encontrar un trabajo. Yo me imagino para una mujer que está en esa situación.

Entrevistador: Sí…

Entrevistado: Que tiene hijos, chicos, que, para dejarlo, que tiene que cumplir con un horario de colegio, que el niño sale a las cuatro. generalmente han trabajo son de 8 a 6 a 7 de la tarde. Entonces igual tienen hartos emprendimientos. Y ahí es donde ellos vuelven ciclo de la violencia, porque no tienen de dónde.

Entrevistador: Es difícil igual ser mujer.

Entrevistado: Sí, es difícil. Y ser mamá. Y ser mamá más encima. Ya, o sea mujer es difícil por todo lo que la desigualdad. y todo lo que hay en todo el mundo, pero yo creo que ser mujer, ser mamá es más difícil. Sí. Más cuando en la otra parte no aporta mucho, digamos o al contrario, es un estorbo en la maternidad y en la parte de los cuatro hijos.

ENTREVISTA 2

¿Cuál es su cargo o rol dentro del programa?

Entrevistador: Para comenzar, vamos a ver el encuadre inicial, ¿ya? Primero: ¿cuál es su cargo o rol dentro del programa?

Entrevistada: Ya, yo soy la coordinadora del Centro de las Mujeres, que atiende mujeres de Coronel y Lota. Si bien las oficinas están ubicadas en Coronel, nosotros tenemos que atender a la población de las dos comunas.

Entrevistador: De las dos comunas. Abarca, en este caso, ambas, Coronel y Lota. Antes estaba en Lota, ¿cierto?

Entrevistada: No. Nunca ha estado en Lota.

Entrevistador: Nunca ha estado.

Entrevistada: No, en Lota había algo que era de la mujer, pero era algo…

Entrevistador: Ah, no era como específico, ningún Centro de la Mujer.

Entrevistada: No.

¿Cuánto tiempo de experiencia posee en el cargo que desempeña actualmente?

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo de experiencia posee en el cargo que desempeña actualmente?

Entrevistada: Como… 20 años, 17 años, no sé. Déjame sacar la cuenta, no sé cuánto es desde el 2005. No, más de 15 años.

Entrevistador: Más de 15 años, ¿Y cómo ha sido su experiencia en estos años?

Entrevistada: Lo que pasa es que yo estoy trabajando en el área de mujer desde hace dos años. Primero fui la encargada del programa de prevención de violencia de género, que fue un programa piloto que se instauró en la comuna de Coronel y que, si bien lo tenían otras comunas de Chile, por el alto nivel de violencia que tiene Coronel se implementó acá en el año 2024. Y ahí me tocó instalar ese programa acá y trabajarlo. Y después ya me quedé, como que postulé al cargo de coordinadora del Centro de la Mujer. Pero antes de eso trabajé en otras áreas: infancia, educación, adulto mayor. Pero esta es un área completamente distinta porque son cosas de las que no se habla mucho, y temas de la violencia contra las mujeres.

Además de su formación profesional como trabajador/a social, ¿Cuenta con formación complementaria o capacitación especializada en el área en la que actualmente se desempeña profesionalmente?

Entrevistador: Además de su formación profesional como trabajadora social, ¿cuenta con formación complementaria o alguna capacitación especializada en el área?

Entrevistada: En el área de mujeres, sí, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, de manera anual, nos capacita en lo que es perspectiva de género, trabajar en el territorio, diplomados también que tengan que ver con el trabajo con las mujeres. Así como se van adecuando nuevas leyes, también nos van capacitando para poder

conocerlas.
Entrevistador: Para tener conocimiento de lo que viene también.
Entrevistada: Sí, que es fundamental.

¿Cuáles considera que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del Programa de la Mujeres en relación con el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
Entrevistador: Ahora, desde su rol como profesional, me gustaría profundizar un poquito en su rol dentro del programa. ¿Cuáles considera que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del programa de las mujeres en relación al acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
Entrevistada: Pero específicamente, ¿Yo? O ¿qué hace el equipo?
Entrevistador: ¿Cuál considera usted más importante dentro del acompañamiento?
Entrevistada: Ya. Bueno, yo creo que el área más importante de los Centros de la Mujer, o por lo menos lo que yo creo, son las profesionales que realizan la primera acogida.
La primera acogida es cuando llega una mujer acá, ya sea derivada por el tribunal, por fiscalía, por garantía o por algún PPF, por una AFT. Las mujeres son derivadas acá o también llegan en forma espontánea pidiendo ayuda. Entonces, hay dos profesionales acá en el centro que son las personas que tienen que hacer la primera acogida a la mujer: despejar dudas, saber por qué viene, qué fue lo que pasó, evaluar el nivel de riesgo, contener y poder despejar un poquito qué está pasando con la mujer y entregarle toda la información para que esa mujer deje de sentirse sola y comprenda que estamos nosotras para poder ayudarla. Yo creo que esa es una de las partes más importantes, porque tenemos súper claro que cuando una mujer recibe una buena primera acogida, que es la contención, escucha activa, dejar de lado los prejuicios, comprender lo que está viviendo la mujer que viene agredida o que viene con señales que a veces son evidentes, cambia la vida de una mujer. O sea, la primera acogida es tan importante que nosotros hemos capacitado a gran parte de la comuna: Carabineros, PDI, escuelas, funcionarios públicos, agrupaciones, en cómo se debe hacer esta primera acogida. Porque para mí la primera acogida es el primer paso para tomar la decisión de denunciar o dejar al agresor. Porque muchas veces pasan 10, 15, 20 años viviendo violencia y cuando ya deciden para terminar con este círculo de violencia llegan acá, golpean la puerta y piden ayuda. O las envían desde otros dispositivos. Entonces, la primera acogida para mí es la parte más importante, el rol más importante. Porque en la primera acogida hay que tener claro qué decir y qué no decirle a una mujer.
Entrevistador: A veces se ven casos de dependencia emocional y económica también, que tienen las mujeres.
Entrevistada: Claro. La mayoría de las mujeres que viven violencia no denuncian por la dependencia económica, por miedo, por vergüenza. Porque durante este proceso de violencia lo que pasa con las mujeres es que quedan totalmente abandonadas. La mujer no le cuenta a su familia que está viviendo violencia, no les cuenta a sus amigas, deja de

tener redes de apoyo, entonces queda ahí solita, hasta que ella decide denunciar y retomar su vida.

¿De qué manera coordina su labor con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral?

Entrevistador: ¿De qué manera coordina su labor con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral? En este caso, ¿qué instituciones participan con mayor frecuencia?

Entrevistada: Yo creo que la mayoría de las instituciones. Nosotros con la OLN trabajamos de forma directa, porque también trabajamos en forma directa con ellos. Porque si una mujer sufre violencia y los hijos estuvieron en presencia de estos hechos, tenemos que por obligación derivar. Porque una mujer que está sufriendo violencia es un hijo que está sufriendo violencia también, lo vemos como desde esa perspectiva. Pero nosotros trabajamos con gran parte de las instituciones, sobre todo Carabineros. Cada vez que una mujer va a denunciar a Carabineros, a nosotros nos llega inmediatamente un reporte. Entonces, ¿qué hacemos nosotros? Llamamos inmediatamente a la mujer. Así que no te podría decir de qué instituciones llegan más derivaciones, pero yo creo que Carabineros puede ser, y las instituciones que trabajan con menores de edad, con niños, niñas y adolescentes.

Entrevistador: ¿Y cómo influye esa coordinación en el acompañamiento?

Entrevistada: Lo que pasa es que, si una institución te deriva a una mujer que está sufriendo violencia, primero que nada, esa mujer tiene que estar informada que está siendo derivada para acá. Porque nosotros trabajamos desde una base y unos principios: no podemos obligar a ninguna mujer a ingresar y tampoco la podemos obligar a denunciar. Pero este trabajo en red, claro que ayuda a las mujeres a salir de esta situación de violencia intrafamiliar o directamente violencia de género. Así que el trabajo con la red local comunal, ya sea Coronel o Lota, tiene mucho que ver con el proceso de las mujeres, el poder trabajar juntos en este proceso de acompañamiento hacia la mujer.

Entrevistador: Claro, como la reconstrucción, se podría decir.

Entrevistada: También, sí.

Entrevistador: Porque si está tanto el apoyo del profesional como del usuario, su participación se complementa.

Entrevistada: Y así, por ejemplo, cuando son derivadas de una AFT, nosotros estamos en plena coordinación con la AFT. “Fue la señora, sí, sí vino, está viviendo el programa”. Y también cuando no adhieren las mujeres, igual tenemos que informar. Porque ese proceso que la mujer interrumpe también influye en la vida de los hijos. Entonces van siempre de la mano las intervenciones.

¿Qué tipo de estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?

Entrevistador: Claro, ahora, como estrategia de intervención, quisiera abordar las estrategias que utilizan en el trabajo cotidiano. ¿Qué tipo de estrategias o metodologías se utilizan para abordar los casos de violencia? ¿Podría dar algún ejemplo o algo?

Entrevistada: A ver… es que son diversas áreas. Nosotros trabajamos con enfoque psicosociojurídico, psicóloga, trabajadora social y abogada. Independiente de lo que te nombraba al principio, que es la primera acogida. Entonces nosotros trabajamos con metodologías de intervención en crisis primero, primero cuando llegan las mujeres. Ahí detectar riesgos de violencia, detectar si la mujer viene con riesgo de muerte. La metodología que ocupemos con la mujer va a depender del riesgo que ella traiga. Si una mujer viene con un riesgo grave de vida o muerte, nosotros no podemos hacer nada si no derivarla a otro dispositivo más especializado. Si las mujeres ya vienen con un nivel leve o inicial, después de que se les hace la primera acogida, la atiende la dupla psicosocial. Y ahí la idea es reconstruir un poco la vida de la mujer. Trabajar con ella el tema de la autoestima, volver a reconstruirla a ella como mujer en todas sus áreas, utilizando técnicas de reconocimiento, del amor propio, de cómo volver a completar su vida. Porque las mujeres cuando sufren violencia realmente llegan marchitas. Pierden todas las capacidades de trabajar, estudiar, relacionarse con otras personas. Entonces, la metodología es poder intervenir en ella desde todas las áreas: psicológicas, sociales, volver a incorporarlas al mundo laboral, buscar metodologías donde ellas también puedan reconocer las manifestaciones de la violencia, enseñarles de nuevo a reconocer qué es violencia y qué no es violencia, poner límites, establecer nuevos estilos de vida más saludables. Eso, a grandes rasgos.

¿Podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la usuaria hasta el cierre del caso?

Entrevistador: ¿Podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la usuaria hasta el cierre del caso?

Entrevistada: El primer contacto es la primera acogida. Ahí detectamos el nivel de riesgo que tiene la mujer en este proceso de violencia que ha vivido. Entonces como lo hacemos, si una mujer viene con lesiones físicas, con moretones, etc., te das cuenta de inmediato que el nivel de riesgo probablemente sea grave o vital. Y nosotros ahí derivamos y trabajamos junto con la fiscalía. Si además te das cuenta que la mujer corre riesgo de volver a su casa, tenemos que coordinar inmediatamente una residencia transitoria. Eso significa sacar inmediatamente a la mujer de la casa junto a sus hijos y llevarla a una residencia transitoria hasta que esto se pueda trabajar con ella el tema de la violencia. Después, si la mujer no está en este nivel tan grave, ingresa al componente dos. La primera acogida es el componente uno, donde identificó quién es la mujer, de dónde es, si tiene hijos, qué tipo de violencia sufre, si es una denuncia espontánea porque ella decide denunciar o derivada. Hago un diagnóstico completo de la situación: física, psicológica, económica, sexual, etc. En esa primera acogida haces todo el

diagnóstico y evalúas el riesgo Después de eso, si la mujer necesita ser intervenida en el componente dos, que es con la psicóloga y la trabajadora social, derivamos inmediatamente. Ahí ya se hace una intervención enfocada en que la mujer reconozca que ha sido víctima de violencia y los tipos de violencia a los que estuvo expuesta. De ahí viene todo un proceso de reconstrucción de autoestima, amor propio, volver a valorarse, incorporarse al mundo del trabajo, ver posibilidades de postular a ciertos beneficios de vivienda, etc. Y como dije al principio la mujer no está obligada a denunciar, una mujer que llega acá aunque venga derivada de donde sea, si ella no quiere denunciar al agresor, nosotros no la podemos obligar, pero si la invitamos a vivir el proceso y cuando viven este proceso las mujeres denuncian, solitas, entonces empiezan con la primera acogida, luego pasan al componente uno con la trabajadora social, la psicóloga donde se hace toda esta reconstrucción nuevamente en la mujer, y si hay denuncias pasan al componente tres, donde la abogada la representa en todas las instancias judiciales: querellas, revisión de medidas cautelares, etc. Entonces, en las tres etapas que es el componente uno, primera acogida, componente dos psicosocial y componente tres jurídico se utilizan diversas dinámicas y metodologías de intervención para apoyar a la mujer.

¿Podría compartir alguna experiencia/s significativas que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?

Entrevistador: Desde la experiencia profesional, ahora quisiera conocer un poco más sobre la experiencia directa en el acompañamiento. Desde la visión del profesional, ¿podría compartir alguna experiencia significativa que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?

Entrevistada: Yo creo que aquí todos los días vivimos experiencias significativas. Vivimos dos tipos de experiencias. Las positivas, las que tú dices, mira la señora terminó su proceso que dura 6 meses y la vemos trabajando, incorporada al mundo laboral, con sus hijos, sin regresar con el agresor, sin retirar las denuncias, si no que avanzando solitas, pero bien, como les digo yo, porque en el fondo una mujer vuelve a retomar su vida. Entonces tú te las encuentras y las ves trabajando, incorporadas al mundo laboral. Eso es súper positivo porque es lo que esperamos que suceda y pueda terminar este proceso. Las mujeres cambian hasta físicamente. Les cambia el color del pelo, vuelven a hacerse. Porque por ejemplo yo cuando trabajo con ellas, tengo un espejo grande que se me quebró y cuando llegan acá muy mal, yo les digo mírese al espejo, ¿desde cuándo no se mira al espejo?, ahí me responde no desde hace mucho tiempo, yo les respondo pero mírese al espejo, así llegó entonces cuando terminan su proceso uno trata de decirles, a ver mírese, cómo te sientes ahora, y dicen no si ahora soy completamente distinta, volví a teñirme el pelo, volví a ir al gimnasio, ahora salgo con mis amigas, me voy a tomarme un trago, un café, comprendí que no puedo permitir esto más en mi vida, de verdad que se ven cambios de todo, hasta del color del pelo, como que viven, porque la mujer que vive de violencia tú te das cuenta, tú las ves y te das cuenta al tiro por el

semblante, la pena, la carga emocional. Yo he visto eso. Mujeres que después me vienen a ver, me traen un chocolate y me dicen: "Mira, estoy súper bien. Aprendí, comprendí que lo que viví fue terrible, pero pude salir adelante, ahora trabajo, tengo mi vida, entonces eso es como una experiencia importante, hay una reconstrucción, se termina todo eso que había en ellas, que permitía la violencia, mujeres super empoderadas". Entonces sí, el proceso de intervención cambia mucho a las mujeres. Algunas entran a estudiar, otras empiezan a trabajar. Sí se ve el cambio.

¿Cómo percibe que influye su labor en las mujeres a quienes les brinda acompañamiento?

Entrevistador: ¿Cómo percibe que influye su labor en la mujer a quien brinda este apoyo y acompañamiento?

Entrevistada: Mucho, mucho. Siento que desde que la mujer entra acá por primera vez, uno tiene que tener la capacidad de empatizar con ella, escuchar, acoger. Y desde ahí las mujeres también se entregan con uno, te cuentan su situación, sus problemas; como te digo la primera acogida, es como el punto para cambiar la vida. Entonces, todo lo que nosotros digamos o hagamos con ellas lo toman como una nueva forma de vivir, influye mucho lo que uno les dice, Ellas están esperando que tú les digas que sí van a poder salir adelante, que esto es un proceso que va a terminar, que no es para siempre y que realmente van a poder salir del círculo de violencia. Aunque también hay mujeres que tu le dices todo esto, tú las acompañas en el proceso, sin embargo, vuelven con los agresores. Y después las tienes acá de nuevo a los 3 o 6 meses más. Y tú preguntas: "¿Pero por qué volvió?" "¿Qué pasó?". Y todas te dicen lo mismo: "Porque él dijo que iba a cambiar". Ahí viene la dependencia emocional. Los hombres saben cómo convencerlas: flores, regalos, promesas. Y es súper triste decirlo, pero la mujer vuelve a creer que él va a cambiar, la mayoría de las mujeres que vuelven te cuentan eso, pero también hay mujeres, que después de estar en este proceso cambian, pero al cien por ciento, tú te das cuenta con solo mirarlas.

En su práctica profesional, ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a las mujeres una vez finalizado el proceso de intervención? De ser así, ¿Cómo se lleva a cabo?

Entrevistador: Ahora me gustaría enfocarnos en el seguimiento posterior al proceso de intervención. En su práctica profesional, ¿se realiza algún tipo de seguimiento a la mujer una vez finalizado este proceso?

Entrevistada: No, una porque la demanda de mujeres para entrar acá es inmensa, nosotros ahora tenemos listas de espera, segundo no te da el tiempo para hacerles seguimiento, no nos daría el tiempo, tendríamos que tener personal extra para poder hacer eso, porque aquí las colegas atienden todo el día, son 5 atenciones diarias, cada una de ellas puede durar hasta una hora y media, no te da el tiempo. No logramos hacer el seguimiento, las mujeres están 6 meses acá, durante esos seis meses sí hacemos seguimiento. Las llamamos, hacemos visitas domiciliarias, las invitamos a talleres que

hacemos acá en el centro, mantenemos atención psicológica, trabajo social, abogada, todo. Hay mujeres que han estado hasta un año, eso es variable. Pero después de que egresan de acá con todas las competencias ya adquiridas, una mujer completamente distinta a la que entró, como lo que te decía anteriormente, es otra mujer la que sale de acá, pero cuando ya se van no podemos hacer seguimiento, no es parte del centro de la mujer, La demanda es inmensa, tenemos lista de espera. No nos da el tiempo y necesitaríamos más personal. La idea es que cuando la mujer cumpla su etapa, la idea es que esté trabajando, una reconstrucción completa de sus capacidades de poner límites, en sus nuevas relaciones. salga con autonomía, con capacidades reconstruidas, reconociendo la violencia y poniendo límites, y lo puedan hacer con sus hijas también, porque si ella aprende tiene la obligación de hacer todo este trabajo con sus hijos.

Desde su experiencia profesional, ¿Qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del proceso de acompañamiento de las mujeres?

Entrevistador: Desde su experiencia profesional, ¿qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del acompañamiento?

Entrevistada: Nosotros como centro de la mujer buscamos la autonomía de la mujer. Entonces, si nosotras estamos con estos acompañamientos tan simultáneos, o estos acompañamientos que impactan tanto en la vida de la mujer coartamos eso en ellas. La idea es que sea autosuficiente, que no dependa de mí, de la psicóloga o de la abogada. Porque en este proceso de intervención, en el componente dos trabajamos mucho la autonomía económica, social y emocional. También les mostramos las redes de apoyo y los beneficios a los que pueden acceder para seguir enriqueciendo sus vidas, pero yo creo que si le hiciéramos seguimiento las mujeres dependerían cien por ciento de nosotros, y no es lo que queremos, queremos mujeres autónomas.

¿Existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionan su intervención?

Entrevistador: Ahora, desde los desafíos del ejercicio profesional, me gustaría abordar algunas dificultades presentes en el acompañamiento. ¿Existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionen su intervención?

Entrevistada: Sí, claro. Somos un equipo de 11 personas y atendemos dos comunas. Siempre tenemos lista de espera, y yo creo que, si falta personal y lo otro que yo creo, en la experiencia que eh tenido y otra dificultad importante es que cuando una mujer llega en un estado grave, por ejemplo, femicidio frustrado o violación, nosotros no las podemos atender y debemos derivarlas al Centro Especializado de Violencia de Género en Concepción. Entonces estamos hablando de mujeres de coronel y Lota que tienen que viajar. Y muchas no adhieren al proceso porque no tienen recursos, tiempo o apoyo para trasladarse. A veces yo sé que vamos a perder a una mujer porque no va a poder asistir a las atenciones en Concepción. Y eso pasa mucho, es lo que todos los días en los correos; “la mujer no adherida a la intervención”, tenemos biotren, bus, pero para la

mujer es complicado porque tiene hijos, no están los recursos económicos, la distancia. Siento que ahí lo que le falta en este caso a Coronel-Lota es un centro especializado para atender mujeres, teniendo en cuenta, no menor, que Coronel es una de las comunas con mayor cantidad de denuncias por violencia contra la mujer, llevamos el ranking, estamos ahí, y al final perdemos a las mujeres al enviarlas allá, pero también tenemos que obedecer las normativas del SERNAMEG, que no podemos atendarlas acá.
Entrevistador: La accesibilidad en este caso sería como…
Entrevistada: Claro, la accesibilidad. A veces les facilitamos oficinas para conectarse online, pero no es lo mismo. Ellas necesitan alguien presencial que las mire, las escuche. Ahí se pierden muchas mujeres, no todas, pero la mayoría.

¿Qué dificultades enfrenta en la práctica diaria en el ejercicio profesional?
Entrevistador: ¿Qué dificultades enfrentan en la práctica diaria y cómo impactan en el acompañamiento?
Entrevistada: Yo creo que falta personal, del equipo. Más abogadas, por ejemplo.
Tenemos una abogada y media. Una de 44 horas y una de media jornada, Eso genera desgaste, conflictos, sobrecarga laboral.
Y para uno como coordinadora igual es complejo. Porque empiezan las tensiones dentro del equipo y la lista de espera sigue aumentando. Entonces para mi mayor dificultad sería el no tener otra abogada jornada completa, en donde lo hemos expuesto, lo hemos dicho, pero a pesar de los números, de las estadísticas de Coronel, aun así no lo hemos podido solucionar, empiezan los roces y los problemas con uno mismo, pucha que usted como coordinadora tiene que ver esto, como no lo pide, y yo digo; si, si ya pedí, entonces se generan cosas raras.
Entrevistador: Claro, eso es lo que los delimita a poder realizar más cosas en el acompañamiento que reciben las usuarias.

Cuando se enfrenta a situaciones complicadas o emocionalmente fuertes, ¿Cómo maneja esas experiencias?
Entrevistador: Desde la dimensión personal y emocional, ¿cómo maneja estas experiencias complejas emocionalmente?
Entrevistada: Cuando postulé al cargo, una de las primeras preguntas fue cómo iba a manejar eso para mi equipo. Porque este trabajo es súper fuerte emocionalmente.
Nosotros tenemos acuerdos: si alguna colega se siente muy afectada, pueda dejar de atender y otra asume, para que pueda salir a tomar aire, que haya momentos de quiebre de emociones, del espacio. El Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género nos regala una vez al mes un día libre, entonces nosotras podemos hacer autocuidados, pero esos autocuidados son financiados por nosotras, entonces al final no es mucho el aporte, nosotras igual nos juntamos, vamos alguna parte, que se yo, o a veces les digo simplemente que se queden en la casa, que descansen, vean una película, vayan al gimnasio o a caminar, porque ese es el autocuidado real, y después nos cuentan cómo

les fue, que hicieron, como se sintieron, yo por lo menos trato de ser muy flexible con hartas cosas, como nosotros somos todos personal a honorarios, si alguien ya terminó de atender a las 16:30 horas y ya no hay nada más que hacer, se puede ir, porque sé que esa caminata de aquí al biotren le va a servir para despejarse, para mirar, no se… hay que cuidar mucho a este equipo, este es un equipo que se desgasta muy rápido, a pesar que el equipo que tenemos ahora es casi nuevo, pero yo se que es un trabajo que te agota, que te agota día a día, y a mí como coordinadora igual, porque las coordinadoras no solo coordinamos al equipo, vemos lo administrativo, hacemos las compras del programa, hacemos las rendiciones a las tesorerías, hacemos todo. Todo lo que tiene que ver con coordinar, entonces igual es harta pega.

¿Qué le ayuda a mantener su motivación y el compromiso en su trabajo diario?

Entrevistador: ¿Qué le ayuda a mantener su motivación y compromiso con este trabajo diario?

Entrevistada: Yo soy súper comprometida, tengo harta energía, soy súper Powers. Siempre se me ocurren cosas nuevas, yo creo que, para estar en este cargo, primero, tienes que ser muy innovadora, segundo tener siempre hartas ideas, Y además soy muy resolutiva, si una mujer necesita algo, yo necesito resolverlo para poder irme tranquila a mi casa. Me llevo bien con las instituciones y eso facilita mucho el trabajo. ¿Cuál es la base de esto, mantenerse motivada?, es previo hacer un trabajo de coordinación con las otras instituciones, porque oh si no me sentiría triste, andaría siempre, no pude hacer esto, entonces yo tengo harta energía.

¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?

Entrevistador: ¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?

Entrevistada: Bueno en lo personal, uno aprende a valorarse más como mujer y a poner límites. Porque la violencia está en todos lados: en el trabajo, con amistades, en la pareja. Entonces empiezas a darte cuenta de cosas que normalizabas antes. Incluso cosas que viste en tu propia familia. Uno se deconstruye completamente con este trabajo. Hasta he dejado de escuchar cierta música, porque me doy cuenta de mensajes violentos que antes normalizaba.

¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor?

Entrevistador: Ahora, finalmente, quisiera preguntarle sobre posibles mejoras o apoyos necesarios. ¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor?

Entrevistada: Más capacitaciones y autocuidados guiados por especialistas. Que realmente el servicio se haga cargo de eso, y que sea realmente una preocupación para el Servicio, y eso significa que ellos se hagan cargo, como lo hace una empresa privada, y lo otro, también aumentar el personal. Si tienes una comuna con tantos casos graves

de violencia, necesitas más profesionales, más completos. Y Coronel necesita urgentemente un centro especializado acá mismo.

Desde su experiencia, ¿Qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a las mujeres en situación de violencia?

Entrevistador: Desde su experiencia, ¿qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?

Entrevistada: Yo creo que cuando hablamos de una mujer depende económicamente de su agresor, cierto, muchas de ellas no dejan a sus agresores por eso, entonces yo creo que se dice mucho de lo que debiera ser, pero se hace poco, tener más programas para ellas, con menos requisitos, las vas a postular al FOSIS, no que tiene que tener esto, esto y esto otro, falta mucho apoyo económico real. Se habla mucho de programas, pero después las mujeres tienen que cumplir millones de requisitos. Entonces, ¿cómo le das el empuje a una mujer que depende económicamente del agresor? Es súper difícil. También falta mucho en leyes y en cómo se aplican realmente las cosas, como regular las pensiones de alimentos. Hay mucha burocracia y poca acción concreta.

¿Hay algún aspecto de su experiencia profesional en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia que considere importante mencionar y que no hayamos abordado?

Entrevistador: ¿Hay algún aspecto de su experiencia profesional que considere importante mencionar y que no hayamos abordado?

Entrevistada: No, yo creo que hablamos de todo. Lo importante es entender que cuando una mujer entra acá empieza un proceso completo: desde detectar el riesgo hasta volver a armarla como persona.

Entrevistador: Señorita, terminamos. Agradecida. Como le decía, esta información va a ser únicamente con fin académico y será de gran aporte para nuestra investigación. Más que nada quisimos enfocarnos en el rol profesional, porque hoy en día es complejo cómo se ve el trabajo de los profesionales.

Entrevistada: Yo creo que lo que necesitamos son profesionales comprometidos. A veces hay muchas dificultades, los espacios no son los mejores, pero uno tiene que tener claro qué quiere hacer. Y entender que uno puede ser vital para la vida de otras personas. Porque las mujeres que llegan acá y te escuchan con toda la atención del mundo. Entonces todo lo que tú digas, hagas o incluso tu lenguaje corporal influye mucho. También es un trabajo desgastador para el profesional, pero mientras existan espacios donde las colegas puedan descansar y haya un buen ambiente laboral, la atención también mejora.

Entrevista 3

Entrevistador: Ya, primero, como le decía, el objetivo general es comprender el rol del trabajador social y el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia. Entonces, dentro de esto tenemos distintos aspectos. Uno de ellos es su formación, ¿ya? Por ejemplo, ¿usted cuenta con formación complementaria o capacitaciones especializadas en el área en la que actualmente se desempeña? ¿Y cuáles son?

Entrevistada: Diplomados más que… o sea, por, sobre todo, emmmmmmmm que son… voy a ver, deja acordarme de mi curriculum, jajajajajajajajajajajaja Bueno, son de enfoque de género, capacitaciones en violencias de género. Tengo un diplomado en mediación familiar, porque soy mediadora familiar también. Es que no me acuerdo de mi curriculum.

Entrevistador: es que es muy extenso jajajajajajaja.

Entrevistada: Sí. Y la verdad es que nunca he dado mucha importancia, pero lo tiene, obviamente.

Entrevistador: Sí, obviamente.

Sí, no es menor, o sea, es parte del tiempo y dedicación con su vida profesional.

Entrevistada: Sí. Tengo diplomado en violencia de género y diversidad sexual, mediación familiar. Tengo un diplomado en psicología de la emergencia para enfrentar situaciones de riesgo. Tengo —este es más un curso así más que un diplomado— una especialización en aspectos psicosociales de explotación sexual. Los otros son más de infancia. También tengo un diplomado en intervención socio jurídica de violencia intrafamiliar, en atención integral a víctimas de delitos. Los otros tienen más que ver con el área de infancia, porque también me desempeñé harto en esa área.

Entrevistador: Y fue difícil, porque yo me imagino que en algún momento tuvo que haber estado trabajando y estudiando.

Entrevistada: Sí, por la mayoría general yo me he pasado trabajando y estudiando desde la formación de pregrado. Pero siempre he hecho cursos más breves, como los diplomados. No he hecho todavía algún magíster o algo por el estilo.

Entrevistador: Siempre igual tiene hartos estudios complementarios a la carrera.

Entrevistada: Sí.

Entrevistador: Y acá, ¿qué cargo desempeña o qué rol desempeña dentro del programa?

Entrevistada: Yo soy trabajadora social en el proceso de intervención.

Entrevistador: ¿Por qué la diferencia?

Entrevistada: Porque, bueno, hay varias trabajadoras sociales acá en el centro, pero el centro se divide por componentes. El componente uno es cuando la mujer recién ingresa y viene a recibir como la orientación inicial, la primera vez que viene. Y después, cuando efectivamente pasa a un proceso de intervención, ahí es cuando nosotros realizamos el acompañamiento.

Entrevistador: Entiendo. ¿Y cuánto tiempo lleva, o sea, cuánto tiempo más o menos de experiencia tiene en el cargo que desempeña actualmente?

Entrevistada: Este año van a ser tres años.
Entrevistador: Tres años. Igual bastante.
Entrevistador: Dentro de los objetivos que le mencioné, también hay unas preguntas acordes a la función del trabajador social. Por ejemplo, ¿cuáles considera usted que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del programa, en relación al acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
Entrevistada: Mira, siempre se centra —porque también son los objetivos del centro— en lo socio educación en violencias de género. Pero como siempre trabajamos con duplas, con psicólogo, esa es una labor que llevamos ambos desde cada uno desde su área. Entonces, como para el trabajador social en específico, creo que nosotros siempre vamos más por generar autonomía en la mujer.
Entrevistador: ¿Específicamente autonomía en qué sentido?
Entrevistada: La mayoría de las mujeres que viven violencia tienen algún tipo de dependencia. Generalmente es económica y habitacional. Entonces nosotros acá tratamos de generar autonomía en esos aspectos.
Entrevistador: ¿Cómo?
Entrevistada: Con las redes, otras redes institucionales, haciendo los nexos, haciendo informes para subsidios habitacionales.
Entrevistador: Trabajo en red más que nada.
Entrevistada: Claro. Sí, que la mujer pueda optar a capacitaciones, que pueda, no sé, montar una pyme, capacitarse en la búsqueda de trabajo, desde cómo se hace un currículum en adelante.
Entrevistador: Igual yo me imagino que no todas las mujeres tienen el mismo contexto, entonces igual son distintas las instituciones con las que tienen que trabajar ahí.
Entrevistada: Sí, trabajamos con toda la red.
Entrevistador: Claro, porque igual mamás que sean de bebés más pequeñitos les cuesta el tema de buscar trabajo o dónde dejarlo si no hay una red de apoyo.
Entrevistada: Claro, efectivamente. Entonces sí trabajamos con toda la red, ya sea el área de salud, con la municipalidad, con otras instituciones como Corfo, Serviu. Trabajamos también con programas de infancia. También hay que conocer los programas que tiene Sernamej, por ejemplo. Las mujeres que tienen esta dependencia… existen también programas que son de "4 a 7", que es para apoyar justamente los cuidados de los niños.
Entrevistador: Entiendo, como fuera del horario del jardín.
Entrevistada: Sí, porque la jornada laboral es más extensa. Por ejemplo, un niño puede estar de 8 a 3, pero las mamás salen a las 6 o 7 de la tarde, o hay trabajos donde los turnos son más rotativos. Bueno, ahora les favorece el tema de las 40 horas.
Entrevistador: Sí, entonces ahí como que se puede complementar un poquito el tema del trabajo con los estudios y de los pequeños. Yo soy más de eso.
Entrevistada: Sí, sí, yo también soy mama de hecho.

Entrevistador: Sí, se me había comentado. ¿Se acuerda que la semana pasada estaba enfermita su niña, cierto?
Entrevistada: Es niña, sí, y tiene un año recién.
Entrevistador: Sí, súper chica.
Entrevistada: Pero igual, bueno, ya sabemos que los contextos son distintos porque al final ellas vienen con otras cosas. Porque uno también trata de que los niños puedan salir de eso, porque ellos visualizan muchas veces todas esas cosas que viven sus madres.
Entrevistador: Por eso igual es importante, por ejemplo, como usted había mencionado, que tiene hartas capacitaciones o diplomados con cursos en infancia.
Entrevistada: Claro, y bueno, antes de mi experiencia anterior, haber trabajado en un centro de la mujer era infancia. Y es súper importante también conocer esa parte de la red, porque es algo que vemos todos los días. Hay que entender que las mujeres son madres, que es parte del rol que ellas tienen, y no vamos a separar a la mujer de ser mamá tampoco. Ya que no podemos separar esos roles, necesitamos unirlos y trabajar en conjunto.
Entrevistador: ¿Y de qué manera coordina su labor con otras profesiones o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral? Porque usted me mencionaba que trabajan con otras instituciones. Entonces, ¿cómo lo hacen?
Entrevistada: Depende de cada caso. Por ejemplo, hay mujeres —porque igual pasa harto— que vienen acá y también tienen a sus hijos adheridos a alguna red de infancia. No sé, por ejemplo, un AFT, un FAE, o que estén en OLN, o en diagnóstico con DCE, cualquiera de los distintos programas.
Primero que todo, tenemos que realizar un trabajo con la mujer, porque nosotros trabajamos con personas adultas. Entonces, entendiendo que son mayores de edad, obviamente no vamos a llegar y tomar decisiones si la mujer no está de acuerdo. Entonces siempre va en base a lo que la mujer requiere y necesita.
Y posterior a eso tenemos que generar el plan de intervención, donde dentro de los objetivos tengamos que aportar a mejorar la situación de la mujer. Y una vez hecho eso, tomamos contacto con la red que tenga o que la mujer requiera, ya sea con la OLN, con quienes tenemos contactos directos, o con algún programa que no tengamos y lo conseguimos. Pero por lo general tenemos nuestra propia guía de redes y nexos directos con casi todas las instituciones. Entonces ahí hacemos coordinaciones, ya sea presenciales u online.
Entrevistador: Y dentro de esas intervenciones, ¿qué estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?
Entrevistada: Primero que todo, siempre tener en cuenta el enfoque de género. Pasa mucho que, por ejemplo, con la misma red de infancia chocamos muchas veces.
Entrevistador: ¿Por qué?
Entrevistada: Porque obviamente existen los derechos del niño, niña y adolescente, y el interés superior del niño siempre va a prevalecer primero que todo. Y hay casos que son

bien complejos, donde sí chocamos efectivamente con lo que nosotros buscamos versus lo que el niño, niña o adolescente necesita.
Entonces es muy difícil de repente hacer coordinaciones o poder llegar a ciertos acuerdos para trabajar en red.
Primero que todo, nosotros tenemos en cuenta que partimos desde la base de trabajar con enfoque de género. No así infancia. También obviamente prevalecer los derechos que tenga la mujer, los derechos que tengan los niños y que no vayan a ser vulnerados. Entonces son varios enfoques los que vamos utilizando.
Y estrategias, aparte de utilizar los enfoques, yo creo que la comunicación puede ser fundamental y generar, obviamente, dependiendo de cada caso, ciertos objetivos con los que podamos trabajar en conjunto.
Entrevistador: Cómo dependiendo de cada caso, ¿cómo sería eso?
Entrevistada: No te podría decir algo en específico, porque siempre va a depender del contexto de cada familia.
Entrevistador: Bueno, y en los procesos de intervención, ¿usted me podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto hasta el cierre del caso? O cómo se le da el alta, en este caso, a la participante.
Entrevistada: Mira, las mujeres ingresan acá por distintas vías. Puede ser de manera espontánea, que ella venga ya sea porque alguien se lo refirió, o porque ella conocía el centro, o quizás porque había venido en algún momento de su vida, qué sé yo. O porque la derivan desde alguna institución como Carabineros, Fiscalía, Tribunales, la OLN, algún colegio, etc. El CESFAM también puede ser.
Primero realizan la primera acogida, que es a lo que nos referimos cuando hablamos del componente uno. De hecho, ahora están trabajando igual dos trabajadoras sociales que toman esta primera entrevista.
Tenemos pautas internas, que son evaluaciones de riesgo, y de acuerdo a esa pauta nosotros vamos evaluando ciertos criterios para definir el riesgo que tiene la mujer frente a la violencia que vive, que puede ir desde inicial hasta grave vital.
Entrevistador: Ya, entiendo.
Entrevistada: En este Centro de las Mujeres trabajamos solamente atenciones iniciales y medias. El Centro Especializado de Violencias de Género trabaja los riesgos graves y vitales. Entonces, si una mujer está en riesgo inicial o medio, se realiza esa entrevista, se orienta respecto al funcionamiento del programa, cuál es la oferta que nosotros entregamos y qué es lo que realizamos realmente. Y si la mujer acepta, pasa generalmente a lista de espera y después entra al componente dos apenas nosotras liberamos un cupo. Porque trabajamos con sistema de cupos y cada dupla tiene 80 casos. Tenemos el área legal, por si una mujer tiene alguna situación jurídica, o denuncia, o algo por el estilo que sea violencia intrafamiliar o violencia de género específicamente. Podemos tener representación acá con las abogadas.
Y ahí trabajamos en conjunto las tres: psicóloga, trabajadora social y abogada.
Entrevistador: ¿Y los procesos de intervención en el área legal cómo funcionan?

Entrevistada: Se trata de la representación, la orientación legal y obviamente llevar toda la causa hasta que concluya, ya sea en tribunales o que ella finalmente desista. Pero hasta que la causa esté concluida. Si la causa demora dos años, tres años, todo ese tiempo se acompaña.

Pero el proceso de intervención psicosocial solamente es de seis meses. Tenemos atenciones quincenales, vamos haciendo rotación con la psicóloga y la trabajadora social, y si es necesario hacemos atenciones en conjunto con todo el equipo.

Y vamos creando un plan de intervención. El plan de intervención se construye con la participante y vamos generando estrategias para poder cumplir esos objetivos, que generalmente tienen que ver con conciencia de riesgo, salud emocional, generar autonomías, como te había mencionado, etc.

Entrevistador: Entiendo. Y dentro de estos casos igual tienen que haber casos significativos para ustedes. ¿Me podría compartir alguna experiencia significativa que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas?

Entrevistada: Oy, es que hay distintas. ¿Necesitas alguna que haya concluido bien o que no?

Entrevistador: Podría ser una que bien y una que no, para tener distintas perspectivas.

Entrevistada: Ya. Mira, siempre se me viene a la mente —no sé si porque haya sido la más significativa—, pero uno trabaja con personas. Entonces hay personas con las que tú conectas o que te transmiten cierta emoción y toda la situación que viven, y hay personas que no es que no te importen, si no que no te transmiten de la misma manera. Había una mujer —no voy a decir nombres por obvias razones— que vivía en una situación muy precaria. Ella decidió recuerdo, vender todas sus cosas y construyó una casa en un terreno que era del hombre que le ejercía violencia.

Pasaron los años, construyeron su casa, vivieron ahí un tiempo, siguió siempre recibiendo maltrato, hasta que este hombre —que era trans además— la echó de la casa.

Ella no podía irse porque no tenía ninguna red de apoyo. Y yo creo que eso fue más significativo porque era una mujer que estaba realmente sola.

La mayoría de los casos, yo creo que en un 90%, la red de apoyo puede ser escasa, pero siempre hay algo. En este caso, nada.

Entrevistador: ¿Sí?

Entrevistada: Entonces por eso quizás fue más significativo. Esta mujer necesitaba obviamente una solución habitacional. Entonces se generó apoyo en ese aspecto, se le hizo su informe socio habitacional, se generó el convenio con Serviu, se le otorgó el subsidio y ella se pudo ir de la casa. Pero igual era una mujer que vivía varias enfermedades, no tenía ninguna red de apoyo, entonces era un caso complejo.

Entrevistada: Versus hay otro caso que también siempre recuerdo, de una mujer que también tenía pocas redes de apoyo porque era extranjera. Llegó acá con su hijo y un día X en la noche este hombre la echa de la casa y quedó en la calle con su hijo.

Y obviamente estuvimos trabajando en conjunto con infancia, pero ese caso no terminó bien, en el sentido de que la mujer no tenía ninguna conciencia de riesgo. No se daba cuenta de la situación que estaba viviendo, la justificaba de hecho, y finalmente no vino más. Entonces claro, ese era un caso que igual fue significativo porque era una mujer joven y uno no espera que simplemente no pueda salir de ese círculo. Como que uno igual espera que el proceso de intervención haga algo en ella y que exista una mejora, aunque sea mínima. Pero en este caso ella vino más bien porque quedó en la calle con su hijo, porque obviamente se generó una denuncia, porque también había vulneración de derechos a un menor de edad, y porque se sintió presionada y obligada a venir, a pesar de que el proceso es voluntario.

Pero como había una denuncia de por medio también por vulneración de derechos asociada a su hijo, ella se sintió más presionada a venir que venir porque realmente pensaba que algo estaba mal.

Entrevistador: ¿Y las personas extranjeras necesitan carnet chileno para ser atendidas o no necesariamente?

Entrevistada: No necesariamente. Sí necesitan, por ejemplo, alguna identificación, porque a veces Fonasa entrega RUT provisorio, entonces ese tipo de documentos. Con eso ya pueden ser atendidas. no así se puede generar red con Serviu y ese tipo de cosas

Entrevistador: Eso le iba a preguntar. Sí, me imagino porque ustedes pueden trabajar con distintas mujeres, pero ya las instituciones tienen sus requisitos de manera interna.

Entrevistador: Claro. Y en el caso anterior que me mencionabas, que salió "bien", porque al final ella logró obtener su vivienda, quizás no tenía una red de apoyo, pero ya el solo hecho de tener algo propio y que nadie la pueda echar de ese lugar, tener dónde vivir y llegar cada día… me imagino que para usted igual tuvo que haber sido como…….

Entrevistada: feliz¡¡¡¡¡

Entrevistador: Sí, jajajajajaja porque una de las preguntas también es: ¿cómo usted percibe que influye su labor en las mujeres?

Entrevistada: Bueno, cuando pasa ese tipo de cosas, desde algo tan concreto como eso, hasta cosas que no son tan concretas. Porque igual en las redes sociales hay que entender que no todo lo podemos materializar, pero aun así se ve.

Por ejemplo, había otro caso —que me hiciste acordar de hecho de eso— de una mujer que siempre mencionaba que se encontraba bien. Y de hecho se reía de toda la situación. Trataba de tomarlo, según ella, con mucho positivismo, pero eso hacía que no internalizara la situación que vivía.

Porque imagínate venir a un proceso de intervención donde estamos hablando de violencia y que se ría de toda la situación.

Entrevistador: Claro.

Entrevistada: O sea, yo sé que ella lo hacía como para no mostrar quizás que le afectaba tanto o mostrar que estaba bien. Pero cuando no tenemos la gestión de emociones que necesitamos, tampoco vamos a mejorar mucho la situación.

Entonces claro, ese fue un caso que no se materializó en algo concreto como, por ejemplo, un subsidio habitacional, tampoco algo de empleabilidad porque ella ya tenía trabajo. Pero sí pude ver el cambio en eso.
Y es como… pucha, tú llegas acá, ves a la mujer en la primera atención, que viene con un aura muy caris baja, vienen tristes, y tú lo notas en la presencia, en el lenguaje corporal, en cómo se visten, en cómo quizás se arreglan para salir.
Entrevistador: ¿Como su amor propio??
Entrevistada: Exacto. Y eso se visualiza hasta el último proceso de intervención, en que después las mujeres llegan y dicen: "¿Sabes qué? Decidí ir a la peluquería", "me siento empoderada", "hoy día me quise arreglar, verme bonita". Y eso se proyecta.
O sea, uno podrá decir que es algo muy banal el tema de la ropa o el verse, pero en este caso no, porque como ellas se ven, se transmiten.
Entrevistador: Es como que están transmitiendo de adentro hacia afuera.
Entrevistada: Exacto. Y eso se ve. Y eso igual ha sido súper grato, enriquecedor. Porque tú vas viendo, aunque no se materialice todo, vas viendo el proceso en las mujeres.
Y es súper rico ver: "Pucha, ¿sabes qué? Te vi llegar muy triste, muy mal, y te veo saliendo de aquí muy feliz, como otra mujer". Y de hecho me ha pasado que aquí tengo una ventana y a veces las miro abajo y no las reconozco.
Entrevistador: ¿En serio?
Entrevistada: En serio. Me ha pasado muchas veces. Porque las atiendo un montón y las miro para abajo, pero justo ese día llegaron cambiadas, fueron a la peluquería o algo por el estilo, y yo las veo y no las reconozco. Como que cambian totalmente.
Entrevistador: ¿Y eso le da mucha felicidad?
Entrevistada: Sí. Eso es muy rico, muy gratificante. Porque ahí vas viendo que no es un proceso que haya hecho uno, porque uno no hace el trabajo, lo hacen las mujeres.
Pero el haber acompañado todo ese proceso, haber aportado un granito para que esa mujer logre algo así, es rico.
Entrevistador: ¿Y dentro de esto se realiza algún tipo de seguimiento a las mujeres una vez finalizado el proceso de intervención?
Entrevistada: Sí.
Entrevistador: Y de ser así, ¿cómo se lleva a cabo?
Entrevistada: Tenemos distintos tipos de seguimiento, porque hay para cada caso. Por ejemplo, si realizamos un traslado porque la mujer se cambió de ciudad, porque quizás su situación se agravó y la tuvimos que derivar a un centro especializado, tenemos seguimientos cada 7 o 15 días. Si la mujer egresó favorablemente de su proceso de intervención, es un seguimiento cada 30 días. Y generalmente se hacen dos o tres, dependiendo de la situación.
Entrevistador: Después del término.
Entrevistada: Exacto. Si hay una mujer que desertó, que por ejemplo ya no vino más, hacemos seguimiento cada siete días.

Entrevistador: Ya, si es que logran dar con ella, porque yo me imagino que cuando desertan igual es más complejo.
Entrevistada: Sí, porque a veces desaparecen y desaparecen. Es como que se las tragó la tierra.
Entrevistador: Sí, y ahí ya no contestan correos, teléfonos.
Entrevistada: Generalmente tenemos más de un contacto con ellas. Que tenga dos números, una referencia de otra persona. Entonces hacemos toda la vuelta primero de correo, teléfono. Si eso no funciona, vamos a visita domiciliaria.
Entrevistador: ¿Y eso sería como la última instancia?
Entrevistada: Sí. La visita domiciliaria es la última instancia. Y si ya no encuentras a nadie en el domicilio, ya tenemos que informar que no se pudo dar contacto con ella.
Entrevistador: Entiendo. Y desde su experiencia profesional, ¿qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del proceso de acompañamiento?
Entrevistada: Súper importante. Porque mira, cuando los egresos son favorables, si bien uno puede ver que la situación de la mujer cambió —porque la idea es esa, que la mujer disminuya el riesgo al momento del egreso— y uno sabiendo que disminuyó ese riesgo, podemos dar el egreso, habiendo cumplido todos los objetivos del plan de intervención.
Entrevistador: ¿Cambia el tipo de riesgo también, cierto?
Entrevistada: Claro. Porque si cumple los objetivos, cambia el tipo de riesgo. Si ingresó con riesgo medio, lo ideal es que baje a inicial.
Si por ejemplo estaba en medio y después pasó a grave, o pasó de inicial a medio, significa que su riesgo aumentó y que no la podemos egresar, obviamente, porque su situación empeoró, no mejoró.
Entrevistador: Entonces podríamos llamar egreso a todo aquel que vuelve a riesgo inicial, ¿cierto?
Entrevistada: Sí, pero no necesariamente. Porque tienes que cumplir varios criterios. Se tiene que cumplir el criterio de que su nivel de riesgo disminuye, se debe cumplir el criterio de que efectivamente cumplimos los objetivos del plan de intervención, o al menos en su mayoría. Y se tiene que cumplir también que tenemos un tiempo de intervención. Y tienen que pasar al menos dos de esos criterios.
Entrevistador: Ya entiendo.
Entrevistada: Te digo "al menos dos" porque eso es lo general que se busca. No es como un requisito en sí. Pero, por ejemplo, si se cumplieron todos los objetivos del plan de intervención, pero su riesgo no disminuyó, no le damos el egreso.
Entrevistador: Y ahí se vuelve a hacer otro plan de intervención.
Entrevistada: Exacto. O al revés, por ejemplo, si su nivel de riesgo disminuyó y los objetivos del plan de intervención se cumplieron, pero su tiempo en el proceso de intervención no pasó, o sea no fueron los seis meses, ahí igual podemos dar el egreso. Entonces son distintos criterios.
Entrevistador: Pero me quedó una duda. Después del egreso hay un seguimiento, ¿cierto? ¿Eso cuánto tiempo es más o menos? Porque usted me habla de distintos tipos

de búsqueda, por ejemplo, una, dos, tres, hasta terminar en visita domiciliaria. Pero ¿cuánto tiempo se le da más o menos a eso?
Entrevistada: Generalmente dos meses más.
Entrevistador: ¿Dos meses más?
Entrevistada: Por generalidad, porque depende de cada caso.
Entrevistador: Entonces dentro de esos dos meses deberían estar esas tres instancias.
Entrevistada: Sí.
Entrevistador: Entiendo, y en los aprendizajes y el desarrollo personal, ¿de qué manera esta experiencia ha podido influir en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?
Entrevistada: Uy, bastante. Porque yo recuerdo que cuando egresé de la carrera, siempre tuve más la perspectiva de hacer un trabajo social menos involucrado.
Entrevistador: ¿Cómo sería eso?
Entrevistada: A ver… siento que el trabajo social que se practica en esta área —no solamente en el Centro de la Mujer, si no en esta área en general— es muy desde lo clínico. Y antes no era una visión que yo tenía mucho del trabajo social. No lo veía tan clínico. No lo veía tan en que, por ejemplo, por decírtelo en sencillo, o en la práctica, yo iba a estar acá con una mujer haciendo una sesión.
Porque yo me sentía muy fuera de la profesión, me sentía como si yo hubiese sido la psicóloga. Como que sentía que no era mi rol, que no era algo que yo tenía que hacer.
Pero cuando trabajas en esta área y con situaciones de riesgo que están siempre latentes, en realidad el profesional tiene que estar capacitado y disponible para poder abordar todo lo que a la mujer se le presente en el momento.
Porque de hecho las mismas abogadas, que tampoco son de ninguna de las otras áreas, y que pueden incluso conocer mucho menos de cómo abordar situaciones así, tienen que tener conocimientos en primeros auxilios psicológicos.
Porque un desborde emocional, una crisis de angustia, una crisis de pánico, o que una mujer presente ideación suicida o planeación, eso se puede presentar en cualquier momento, no solo en la atención psicológica.
La mujer no va a esperar su atención psicológica para tener esa crisis.
Entrevistador: Claro.
Entrevistada: Entonces es como que pasé de ser muy “menos involucrada” a ver cómo el trabajador social termina siendo casi un poco terapeuta.
Entrevistador: Sí, yo igual lo he visualizado. Yo creo que eso es porque hoy en día los distintos programas han cambiado la manera de intervención. El trabajador social se ve mucho como terapeuta. No como el psicólogo en sí, pero también cumple mucho esa labor.
Entrevistada: Sí. Por ejemplo, hay programas de salud mental donde el trabajador social hace atención en dupla y termina siendo como el trabajo del psicólogo.
Entonces a veces quizás la gente, o quizás uno mismo cuando empieza a estudiar, no piensa que eso va a suceder. Y quizás como que se confunde un poco el rol.

Porque podría suceder, pero claro, yo por ejemplo que trabajo con psicóloga, siempre tratamos de dividirnos. De hecho, aquí generalmente "nos pauteamos" ciertos temas.
Por ejemplo, la conciencia de riesgo, salud emocional, siempre trato de ligarlo un poco más a la psicóloga. Pero muchas veces me toca también trabajar esa área.
El mismo desarrollo personal, autoestima, autoconcepto, generar valor, generar factores protectores, en el sentido de que la mujer acuda no solamente a las redes de apoyo, sino también a instancias para sí misma. Como por ejemplo hacer un hobby o que la mujer se vea como ese…
Entrevistador: Como que desarrolle sus potencialidades.
Entrevistada: Exacto. Porque no hablamos solamente de las redes de apoyo, que es algo que sí hacemos en trabajo social. Hablamos de varias cosas más.
Y haber trabajado eso creo que es algo que fui desarrollando acá. Porque cuando estuve en infancia no era algo a lo que yo me dedicaba.
Entrevistador: Claro.
Entrevistada: Porque de hecho en infancia yo trabajaba solo con los adultos responsables del niño, niña o adolescente. No trabajas directamente con los niños, entonces no haces tanta "terapia", por decirlo así.
Y aquí sí te toca. Y es como… aunque no quieras, te va a tocar. Porque la situación lo amerita. Es como, no se puede no saber.
Entrevistador: Y por ejemplo, cuando ha tenido que enfrentar situaciones emocionalmente fuertes o complicadas, ¿cómo maneja eso?
Entrevistada: Tengo una regla quizás para mí misma esssssss: no te puedes poner a llorar. jajajajajajaja
Entrevistador: ¿No llorar? jajajaja
Entrevistada: No, no llores. jajajajajaja
Entrevistador: ¿Y eso cómo se hace?
Entrevistada: Porque pasa. Y a veces uno dice "no, cómo te vas a poner a llorar con una mujer", pero de verdad que a veces las sesiones son tan cargadas emocionalmente que te transmiten esa emoción y te dan ganas de llorar. Y eso no te lo voy a negar, o sea, eso pasa.
Y no sé, yo siento que la experiencia simplemente me ha ayudado a decir: "ya, ¿cómo voy a controlar esta emoción también?", porque obviamente somos personas, no estamos ajenos a eso.
Y bueno, cuando sucede algo así, primero es usar primeros auxilios psicológicos para poder contener a la mujer. Saber algunos pequeños tips de psicología para hacer ejercicios de respiración, contener crisis de pánico, saber detectar si hay ideación suicida, etcétera. Y después de la sesión, uno también queda cargado emocionalmente.
Entrevistada: Entonces creo que cuando empecé a trabajar acá también fue algo que fui aprendiendo. Porque antes, o en mi primer año de trabajo acá, yo era mucho de llevarme la emoción para la casa. Como a vivir esa emoción. Y me sentía preocupada todo el tiempo. Eso me generó muchos conflictos en un principio: que no podía dormir,

que estaba todo el día pensando en el trabajo, todo el día pensando en la situación de la mujer.
Pero hay que entender que uno primero no es el superhéroe. Entonces uno igual tiene un límite. Uno siempre puede hacer algo, pero no puedes hacer todo.
Entonces me fui grabando un poco esa situación. Y lo otro es que traté de empezar a no llevarme la emoción para la casa.
Y lo que hago, por ejemplo, acá, es que después de la sesión ventilo todo. Trato de escuchar música. Si estoy con una colega, trato de conversar el asunto con ella como para liberar. Y después de todo eso, hacer alguna actividad para mí.
Entrevistador: ¿Y aparte acá en la institución tienen instancias donde ustedes puedan soltar esa carga?
Entrevistada: No es que haya una instancia como por reglamento, por decirlo así. Tiene que ver más con el equipo de trabajo que uno forma.
Entrevistador: O sea, entre ustedes se ayudan, se apoyan. Porque igual yo creo que cada uno entiende lo difícil que es trabajar con mujeres en situación de violencia y el apoyo es esencial. ¿Pero eso lo han formado ustedes, no es que la institución les dé un espacio de salud mental?
Entrevistada: No, la institución no nos da ningún espacio de salud. Eso es algo que nosotros generamos como equipo. Porque obviamente es una necesidad que nace desde el equipo y que nos nace a todas, no a una nada más.
Entonces claro, entre nosotras sí generamos esas instancias.
Lo que sí tenemos —y eso es obligatorio, viene desde la institución— es que todos los meses tenemos que tener una jornada de autocuidado. Pero eso es una vez al mes.
Entrevistador: Claro.
Entrevistada: Entonces obviamente no es suficiente. Y tampoco sé si daría para más, porque la cantidad de casos que tenemos no nos permite tanto espacio.
Entrevistador: Y dentro de todo esto, de su rol y de todas las cosas que tiene que cumplir, ¿qué le ayuda a mantener la motivación o el compromiso con su trabajo?
Entrevistada: A ver… yo creo que primero que todo es la vocación por el área.
Porque a mí siempre me gustó trabajar con mujeres. Desde que estudiaba en la universidad siempre fui optando por eso.
De hecho, yo estudié en la Universidad Andrés Bello y nosotros teníamos ramos de género que uno podía ir escogiendo.
Entrevistador: ¿Era obligatorio cursar ramos de género?
Entrevistada: Sí, porque era parte de los pilares que tenía la universidad. Pero tú podías ir escogiendo para qué área te ibas.
Entrevistador: Claro, como los optativos.
Entrevistada: Exacto. Yo les decía "obligativos", jajajaja me acuerdo, porque podías escoger, pero era obligatorio optar por uno.
Y ahí yo siempre me interesé por el área de enfoque de género, mujeres, violencia, etcétera. Entonces sí es algo que yo quería desde siempre. Siempre me gustó.

Y por eso mismo fui optando por especializarme en la misma área.
Finalmente, los primeros trabajos que tuve no fueron acá, fueron en infancia. Pero en infancia también tienes que trabajar con enfoque de género, aunque no se vea tanto.
Pero sí es uno de los enfoques que también tiene infancia. Entonces eso me ayudó además porque el sistema de trabajo de infancia es similar en varias cosas. Está el mismo sistema en el que registramos los procesos de intervención.
Entonces eso fue como… la vocación que me llevó hasta el día de hoy.
Entrevistador: ¿Hasta el día de hoy la motiva eso?
Entrevistada: Sí. Porque hoy, por ejemplo, si me dijeras "si te vas de acá, ¿en qué área te gustaría trabajar?", seguiría siendo en género. Aunque no sea en un Centro de la Mujer, seguiría siendo en la misma área.
Entrevistador: Entonces le gusta mucho trabajar acá, porque esto es lo más enfocado en violencia y género.
Entrevistada: Exacto.
Entrevistador: Qué bueno. Y, por ejemplo, cuando hablamos de los desafíos profesionales, ¿existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionan su intervención?
Entrevistada: Oy, un montón. Sí. Sobre todo, los recursos. nos quedamos cortos.
Partiendo por lo más básico: cuando las mujeres vienen acá piensan que van a tener un proceso terapéutico. Siempre se asocia el rol del psicólogo con que va a tener terapia. Y no es así. La oferta programática hoy de los Centros de las Mujeres no ofrece eso.
De hecho, el proceso de intervención dura seis meses. Es muy poco. No puedes hacer una terapia. Y generalmente las mujeres que participan en estos programas, que viven violencia, no viven violencia solamente en la relación actual. Generalmente, yo creo que en un 90% de los casos, todas las mujeres que han vivido violencia fueron porque vivieron violencia desde la infancia. Entonces obviamente es necesario realizar terapia. Porque no puedes trabajar solamente la violencia que viviste en la relación actual.
Porque finalmente, si las sacas de esa relación y ella tiene otra relación… ¿qué crees?
Entrevistador: Claro. Obvio que va a vivir violencia de nuevo porque lo tiene normalizado.
Entrevistada: Exacto. Entonces sí es necesario. Y ahí nos quedamos cortos.
O sea, el programa, el centro… no.
Entrevistador: ¿Pero eso viene más desde la normativa de la institución o desde los recursos que no tienen hoy en día?
Entrevistada: Mira, puede ser un poco de ambas. Pero yo creo que más tirado a lo normativo. Porque hay una reformulación. Los Centros de las Mujeres tienen como dos etapas: la parte anterior al 2024, donde los procesos de intervención sí tenían terapia. Ahí las mujeres sí venían a hacer terapia acá. Porque era parte de los lineamientos que tenía el programa.
Pero después el lineamiento cambia en 2024 y aparece este nuevo modelo de intervención donde ya no es terapéutico.

Entonces yo creo que es ambas cosas. Porque para poder hacer terapia hay que pensar que no es simplemente que la mujer venga a una atención con el psicólogo. También necesitas espacio físico. Aquí todos trabajamos con oficinas compartidas. Y en la mayoría de los Centros de las Mujeres es así.

Entrevistador: ¿No tienen ni siquiera una sala de intervención?

Entrevistada: No. No tenemos salas de intervención.

Y cuando hacen la primera entrevista a las mujeres que llegan, las toman abajo y las chicas se van turnando las oficinas para hacerlas.

Entrevistador: Ah, tienen que ir rotando entonces.

Entrevistada: Claro. Entonces partimos desde lo más básico, que es el tema del espacio. Y para eso necesitas más recursos económicos, porque tienes que tener una casa u oficina más grande. Y también pensar que, si haces terapia, significa que el proceso de intervención ya no va a ser de seis meses. Va a ser mínimo de un año.

Y eso también significa más recursos, porque significa que menos mujeres van a poder entrar durante ese año porque los cupos estarán ocupados.

Entrevistador: Claro. O sea, podrían pasar perfectamente con 80 mujeres en el año y actualmente eso no es así. ¿Cuántos ingresos tienen?

Entrevistada: Mira, no sé cuántos ingresos habrá habido el año pasado, pero sí habían más de 500 ingresos en el año.

Entrevistador: Eso es harto. Y si hacen terapias, ¿cuántos habría?

Entrevistada: Se podría reducir fácilmente a la mitad. Entonces sí, es una cuestión de recursos y también de los lineamientos que hoy tiene la institución.

Entrevistador: Sí, igual es complejo porque al final… Pero dentro de esos seis meses, ¿cree que están bien?

Entrevistada: Depende de cada caso. Hay mujeres con las que nos falta tiempo y otras que en tres meses podemos…

Va a depender del riesgo, de la conciencia de riesgo que tenga la mujer respecto a la situación que vive, de la adherencia que tengan al proceso de intervención. Va a depender de varios factores.

Entrevistador: Es que más que nada dar una intervención más integral. Quizás el tiempo influye bastante en eso.

Entrevistada: Sí.

Entrevistador: Y, por ejemplo, ¿qué dificultades enfrentan en la práctica diaria del ejercicio profesional?

Entrevistada: ¿Como cuáles, por ejemplo?

Entrevistador: No sé, en las situaciones… porque son tantos contextos distintos, pero dentro del mismo rol.

Entrevistada: A ver… más tiene que ver con… no sé si con el rol, pero por ejemplo algo que hacemos harto acá son los convenios que tenemos con Serviu. Eso es muy importante en el área del trabajo social.

Porque principalmente los informes y las postulaciones no las puede hacer otra profesión. Eso es exclusivo del trabajo social.
Y es de las pocas cosas que ofrece la institución que es exclusiva del trabajador social, porque casi todo lo demás lo puede ver alguien más.
Y ahí igual hay hartas dificultades. Por ejemplo, hoy —que no sé si debería decirte— estamos con recortes también por el programa de gobierno del que dependemos de recursos.
Y efectivamente hay recortes para este convenio. Y eso significa que nosotras, en el quehacer profesional, no podemos ofrecer tantas soluciones habitacionales.
Entrevistador: Y eso claro, es una dificultad.
Entrevistada: Claro, porque primero que todo eso es lo que le va a generar autonomía a la mujer. Y segundo, porque es una labor exclusiva del trabajo social.
Entonces el trabajador social pierde una labor muy importante.
Entrevistador: No, y como me dice usted, tantos años de experiencia le han permitido identificar que normalmente la violencia es económica o habitacional.
Entrevistada: Exacto. Entonces termina siendo que del 100%, el 90% de las mujeres ingresan acá con violencia habitacional.
Entonces, ¿cuál es la solución? Que ellas puedan acceder a una vivienda.
Entrevistador: Y yo me imagino que de esos 80 ingresos en seis meses son 80 subsidios…
Entrevistada: Claro. O sea, podríamos perfectamente. Pero no se entregan tantos.
Entrevistador: ¿Y eso se redujo?
Entrevistada: Sí, se redujo.
Entrevistador: ¿Por qué?
Entrevistada: Porque, ya, hagámoslo en cifras pequeñas. Si antes entregabas 12 subsidios en el año, hoy no vamos a poder hacer los 12. Quizás vamos a hacer cuatro.
Porque el recurso que tenemos hoy es menos del 50%.
Entrevistador: Claro, es muy poco.
Entrevistada: Y eso se traduce en que también el trabajador social en sí tiene una labor que era muy importante y que ya no va a tener tanto.
Entrevistador: O sea, su labor profesional se va viendo menos indispensable.
Entrevistada: Claro. Es complejo. O sea, todo esto de los gobiernos y todo influye bastante.
Entrevistador: Muchísimo.
Entrevistada: Sí, demasiado.
Entrevistador: Bueno, y dentro de los apoyos y mejoras, hablemos de las necesidades de apoyo profesional y material. Por ejemplo, ¿qué apoyo considera necesario para fortalecer su labor?
Entrevistada: Yo creo que siempre es importante mantener capacitaciones, la parte educativa. Porque las realidades de las mujeres siempre van cambiando y uno siempre tiene que tener estrategias para todo.
Entrevistador: Claro. Y también las leyes van cambiando.

Entrevistada: Sí, también.
Por ejemplo, en el 2024 trabajábamos solamente —que también cambió por eso mismo el programa— violencia intrafamiliar.
Hoy trabajamos violencias de género.
La diferencia está en que cuando trabajábamos con violencia intrafamiliar era la Ley 20.066 y nos apegábamos a eso y a los recursos que esa ley podía ofrecer.
Hoy las violencias de género se trabajan desde una ley distinta, la Ley Integral. Entonces necesitamos conocerla.
Esto va cambiando, la realidad de las mujeres cambia y tenemos que siempre tener estrategias distintas.
Entonces creo que un apoyo profesional sería poder conocer esta nueva materia, saber que la realidad de la mujer cambia y estar preparado como profesional para adoptar distintas estrategias, distintas metodologías y distintos enfoques para poder abordar la situación.
Y eso significa que constantemente tienes que estar renovándote.
Uno no se puede quedar solamente con lo que sabía desde el principio. Imagínate si yo me hubiese quedado solamente con lo que sabía cuándo era violencia intrafamiliar. Hoy no podría estar acá en el programa.
Entrevistador: Claro.
Entrevistada: Y asimismo también saber un poco del resto de los profesionales.
Porque si bien yo no soy abogada, necesito conocer cómo trabajan y saber suficiente como para incluso orientar a la mujer respecto a cómo es un proceso de denuncia, qué puede conseguir con la denuncia, cuáles son las medidas cautelares a las que puede optar.
Entonces sí es como entrar más en materia.
Y asimismo en el área psicológica. Como te mencioné, uno siempre tiene que estar preparado para que a una mujer le pueda dar una crisis.
La mujer no va a esperar la atención con el psicólogo para tener una crisis.
Y sí necesitas saber primeros auxilios psicológicos y tener ciertas herramientas para poder abordar esas situaciones.
Entrevistador: Entiendo. Como que el profesional necesita ser más versátil.
Entrevistada: Claro.
Entrevistador: Y para terminar, propuestas de mejora. Desde su experiencia, ¿qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?
Entrevistada: Mira, hay hartas cosas que podríamos hacer.
Siento que el sistema en sí es muy burócrata. Y eso entorpece más que ayuda.
Y eso, a pesar de que los modelos han cambiado, de que tenemos nuevos sistemas de registro, etcétera, siempre hay mucha burocracia. Y eso, como te digo, más entorpece el proceso de intervención que ayudar.
Entonces creo que un aspecto importante a mejorar sería simplificar.

No estoy diciendo que no necesites registrar cosas, porque sí son necesarias. Pero actualmente registramos lo mismo en tres o cuatro partes distintas.
No necesitamos hacer eso.
Entrevistador: ¿Para qué tanto?
Entrevistada: Claro. Entonces sería importante poder unificar y simplificar el proceso de intervención para que sea más amigable, tanto para el profesional como para la mujer. Asimismo, por ejemplo, si la mujer necesita una derivación a otra institución, porque la burocracia no es solamente de acá.
Necesitamos hacer varios papeleos para que la mujer ingrese, y a veces la mujer necesita atención mucho más rápida.
Pero el sistema tiene tanta burocracia que no permite que los tiempos sean más acotados.
Entrevistador: Por ejemplo, me imagino que quieren hacer una derivación y la persona no tiene Registro Social de Hogares.
Entrevistada: Claro. Necesitamos hacer el registro, que demora por lo menos un mes, y después volver a hacer la derivación, etcétera.
Asimismo, el proceso de denuncia. Tú haces la denuncia, después tienes que esperar que efectivamente se ingrese, después solicitar las medidas cautelares y así sucesivamente. Y un juicio, un proceso de investigación y todo lo que conlleva, puede demorarse hasta tres años fácilmente.
Entrevistador: Claro. O por ejemplo cuando ingresan por tribunales y después tienen que derivar a DCE, OLN o la institución que tome el caso.
Entrevistada: Exacto. Entonces todo es mucha burocracia. Termina retrasando el proceso más que adelantándolo.
Entrevistador: Entiendo. Entonces esa sería una propuesta de mejora.
Entrevistada: Sí. Mejorar la burocracia.
Porque generalmente no es algo solamente de acá del centro, sino de todo el sistema. Y necesitamos respuestas mucho más rápidas.
Asimismo, por ejemplo, a veces tenemos que optar por vías asistencialistas porque es lo más rápido.
En el sentido de que, pucha, la mujer hoy día no tiene nada para comer, no tiene pasajes, no puede venir, no puede hacer nada.
Entonces necesitamos conseguir, no sé, por lo menos una canasta familiar para que hoy tenga algo que comer. Y mañana ver otra cosa.
Entrevistador: Claro.
Entrevistada: Pero conseguir, por ejemplo, una canasta familiar… sabemos que la municipalidad las entrega, pero también es todo un proceso. No se la van a dar de aquí a hoy día. Vamos a tener que hacer la derivación, esperar que la evalúen, enviar un correo, insistir nuevamente, ver si alguien puede tomar el caso… y se pueden demorar bastante. Y en muchos casos necesitamos respuestas rápidas.
Entrevistador: Sí, se entiende. ¿Y aparte de eso, alguna otra propuesta de mejora?

Entrevistada: Ay… me gustaría que este sistema también fuera terapéutico jajajjajajajaja Sí, porque las mujeres lo necesitan.

Como que sí hay hartos aspectos a mejorar. Es que en realidad hay muchas cosas que mejorar en el programa y en muchas cosas nos quedamos cortos.

Pero tendría que explicarte muchas más cosas del funcionamiento para que me entiendas bien cuál es el problema.

Entrevistador: Sí, entiendo. Bueno, esa ha sido la entrevista. Espero que la haya acomodado y que las preguntas igual le hayan dado un poquito de sentido.

Creo que dentro de lo que ustedes trabajan, vamos con buenas preguntas, ¿cierto?, para poder entender más que nada lo que es el rol del trabajador social en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.

Entrevistada: Sí, sí, totalmente.

Anexo 5: Matriz de análisis

Entrevista	Cita entrevista	Pregunta entrevista	Pregunta seleccionada	Código emergente	Código base	Subtema (malla temática)	Tema (malla temática)	Objetivo específico
1	"...primera acogida…cuando las mujeres vienen por primera vez, poder contenerlas…el plan de intervención…ver cuales son sus habilidades, sus fortalezas, debilidad…en que podemos trabajar con ella…no todos los perfiles iguales…"	¿Cuáles considera que son las principales funciones que cumple el trabajador social dentro del Programa de la Mujeres en relación con el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?	4	Primera acogida, contención y autonomía.	Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia.	Rol profesional en la atención a mujeres víctimas de violencia.	Funciones del trabajador.	**1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas**
2	"...primera acogida…despejar dudas, saber porque viene, que fue lo que paso, evaluar nivel de riesgo, contener…"							
3	"...vamos más por generar autonomía en la mujer…viven violencia…generalmente es económica y habitacional…. tratamos de generar autonomía en esos aspectos"							
1	"...articulado, trabajamos bajo coordinación con otro programa de	¿De qué manera coordina su labor	5	Trabajo en red interinstit	Coordinación y trabajo	Coordinación y trabajo	Funciones del trabajador.	**1. Describir las funcione**

	acá de la comuna y fuera de la comuna también, ya sean de emprendimiento, laboral, de capacitación a mujeres…trabajamos con harto con la red…"	con otros profesionales o instituciones para ofrecer un acompañamiento integral?		ucional para la atención integral.	en equipo.	en equipo.		**s y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas**
2	"...nosotros con la OLN trabajamos de forma directa…sobre todo con carabineros…una mujer va a denunciar…nos llega inmediatamente un reporte… y las instituciones que trabajan con menores de edad, con niños, niñas y adolescentes…estamos en plena coordinación con la AFT"							
3	"...tomamos contacto con la red que tenga o que la mujer requiera, ya sea con la OLN…tenemos nuestra propia guía de redes y nexos directos con casi todas las instituciones..."							

1	"...se utilizan entrevistas semi-estructuradas…visitas domiciliarias, registro en el libro de acta de atención…hay mujeres que vienen y se desbordan hablando de su vida…otras…que son muy receptivas y no quieren conversar mucho..."	¿Qué tipo de estrategias o metodologías utiliza para abordar los casos de violencia?	6	Estrategias de intervención psicosociojurídicas e interdisciplinarias con enfoque de género.	Metodologías utilizadas en la atención.	Metodologías utilizadas en la atención.	Estrategias de intervención.	**1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas**
2	"...enfoque psicosociojurídico, psicóloga, trabajadora social y abogada…intervención en crisis…trabajar con ella el tema de la autoestima…utilizando técnicas de reconocimiento, del amor propio…"							
3	"...el enfoque de género…son varios enfoques los que vamos utilizando…enfoques, yo creo que la comunicación…y generar…ciertos objetivos con los que podamos trabajar…"							

1	"...la primera acogida…la evaluación de riesgo…intervención, donde ella tiene el acompañamiento psicológico, social, legal…intervención aproximadamente de 6 a 8 meses…todo va en base a voluntariedad de ella…luego el egreso…hacemos un seguimiento para ver cómo está la mujer…"	¿Podría describir cómo se desarrolla el proceso de intervención desde el primer contacto con la usuaria hasta el cierre del caso?	7	Proceso de intervención estructurado por etapas desde la acogida, evaluación de riesgo, intervención y cierre del caso.	Proceso de intervención.	Proceso de intervención.	Estrategias de intervención.	**1. Describir las funciones y estrategias de intervención utilizadas por los/as trabajadores/as sociales en los Programas de las Mujeres de las comunas seleccionadas**
2	"...es la primera acogida. Ahí detectamos el nivel de riesgo…si la mujer necesita ser intervenida…con la psicóloga…abogada la representa en todas las instancias judiciales y la trabajadora social…proceso de reconstrucción de autoestima…"							
3	"...la primera acogida…evaluaciones de riesgo…se orienta respecto al funcionamiento del programa…tenemos el área legal…intervención psicosocial…el plan							

	de intervención se construye con la participante y vamos generando estrategias para poder cumplir esos objetivos…"							
1	"...una mujer que venía muy mal, muy mal…arrancó…al momento de preguntarle por su red de apoyo…me dijo su mamá…pero que ella no tenía contacto con ella…está peleando por la custodia de sus hijos…" "...me llamaba la atención… lo que más me traumó…había escuchado cosas graves…cosas que uno no se imagina…ahí fue como que me marcó mucho…entonces igual ahí uno queda como de repente el sistema no te permite ayudar… no ve más allá…"	¿Podría compartir alguna experiencia significativa que haya marcado su trabajo en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia?	8	Experiencias significativas de intervención.	Casos significativos atendidos.	Casos significativos atendidos.	Experiencias profesionales.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.**
2	"...dicen, no si ahora soy completamente diferente…comprendí que no puedo permitir esto más en mi vida. De verdad							

	que se ven cambios de todo…me dicen, mira estoy super bien, aprendí, comprendí…pero pude salir adelante, ahora trabajo, tengo mi vida…"							
3	"...hay personas con las que tu conectas…no tenía ninguna red de apoyo…eso fué más significativo…se le otorgó subsidio…otro caso…poca red de apoyo…no tenía conciencia de riesgo…finalmente no vino más…"							
1	"...influye en harto…vamos avanzando…van logrando cosas en donde ellas se van empoderando y van cambiando su actitud, después que entren aquí…vienen pintada…encontró trabajo…me puse a estudiar a hacer cosas que antes nunca se había imaginado…se ve el cambio, no en todas…desertan…re toman la relación…"	¿Cómo percibe que su labor influye en las mujeres a quienes les brinda acompaña miento?	9	Impacto del acompaña miento en el empodera miento y transform ación personal de las mujeres.	Percepci ón profesion al sobre la influenci a del acompañ amiento en víctimas de violencia.	Percepci ón profesion al sobre la influenci a del acompañ amiento en víctimas de violencia.	Experien cias profesio nales.	**2. Describir las experien cias de los/as trabajad ores/as sociales respecto a su rol en el acompañ amiento de mujeres víctimas de**

2	"...mucho mucho…ellas están esperando que tú les digas que si van a poder salir adelante…y que realmente van a poder salir del círculo de violencia, aunque también hay mujeres que tu le dices todo esto…sin embargo, vuelven con los agresores…ahí viene la dependencia emocional…"							**violencia.**
3	"...eso se ve visualiza hasta el último proceso de intervención, en que después las mujeres llegan y dicen, ¿sabes qué? decidí ir a la peluquería, me siento empoderada, hoy día me quise arreglar, verme bonita. Y eso se proyecta…"							
1	"seguimiento…hacemos llamados telefónicos…se va a domicilio…a los 30 días…y más que nada, dejar nuestras puertas abiertas, número telefónicos, correos, cualquier medio de contacto, en caso de que ella	En su práctica profesional ¿se realiza algún tipo de seguimiento a las mujeres una vez finalizado	10	Seguimiento diferenciado post egreso según tipo de caso y disponibilidad institucional.	Continuidad del acompañamiento post intervención.	Continuidad del acompañamiento post intervención.	Experiencias profesionales.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol**

	quiera volver a ingresar…"	el proceso de intervención? De ser así, ¿Cómo se lleva a cabo?						**en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.**
2	"...no, porque la demanda de mujeres para entrar acá es inmensa, nosotros ahora tenemos listas de espera, segundo no te da el tiempo para hacerles seguimiento, no nos daría el tiempo, tendríamos que tener personal extra…"							
3	"tenemos distintos tipos de seguimiento, porque hay para cada caso…tenemos cada 7 o 15 días…cada 30 días…primero de correo, teléfono, si eso no funciona, vamos a visita domiciliaria…"							
1	"...mucha, mucha importancia…al momento de nosotros contactarnos hacemos como la iniciativa de saber cómo está…quizás igual le sirve como una forma de ver que alguien se preocupa…se	Desde su experiencia profesional, ¿qué importancia tiene el seguimiento posterior al cierre del proceso de acompaña	11	Acompañamiento post egreso y continuidad del caso.	Continuidad del acompañamiento post intervención.	Continuidad del acompañamiento post intervención.	Experiencias profesionales.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el**

	preocupa de ella, a pesar de que ya salió de todo…"	miento a las mujeres?						**acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.**
2	"...nosotros como Centro de la Mujer buscamos la autonomía de la mujer, entonces si nosotras estamos con estos acompañamientos tan simultáneos…coartamos eso en ellas…la idea es que sea autosuficiente, que no dependa de mí, de la psicóloga o de la abogada…"							
3	"...super importante…generalmente dos meses más…porque depende de cada caso…"							
1	"...yo creo que mucho…he aprendido mucho de diferentes ámbitos de lo que es el trabajo social, ya sea intervención en prevención…vamos a colegios…vincularte con otros programas…ayuda harto en el tema de la experiencia…"	¿De qué manera esta experiencia profesional ha influido en su desarrollo personal o en su visión del trabajo social?	12	Aprendizaje y transformación profesional y personal.	Aprendizajes y desarrollo personal.	Aprendizajes y desarrollo personal.	Experiencias personales.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento**

2	"...bueno en lo personal, uno aprende a valorarse más como mujer y a poner límites…empiezas a darte cuenta de cosas que normalizadas antes…"							**de mujeres víctimas de violencia.**
3	"...uy, bastante…tuve más la perspectiva de hacer un trabajo social menos involucrado…en realidad el profesional tiene que estar capacitado y disponible para poder abordar todo…la mujer no va a esperar su atención psicológica para tener esa crisis…"							
1	"...de primera me costó mucho…el primer año llegaba a mi casa, lloraba…luego mis compañeras del trabajo me enseñaron como a manejar la emoción, a que había cosas que escapaban de nuestras manos…al pasar los años uno	Cuando se enfrenta a situaciones complicadas o emocionalmente fuertes, ¿Cómo maneja esas experiencias?	13	Contención emocional y apoyo del equipo de trabajo.	Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos.	Manejo del estrés o emociones frente a casos complejos.	Estrategias de afrontamiento personal.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañ**

	se va como fortaleciendo…”							**amiento de mujeres víctimas de violencia .**
2	“...nosotros tenemos acuerdos, si alguna colega se siente muy afectada, puede dejar de atender y otra asume…” “...el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad nos regala una vez al mes un día libre…podemos hacer autocuidado, pero…financiados por nosotras, entonces al final no es mucho el aporte…”							
3	“...yo siento que la experiencia simplemente me ha ayudado…fui aprendiendo…traté de empezar a no llevarme la emoción para la casa… si estoy con una colega, trato de conversar el asunto con ella como para liberar…” “...lo que si tenemos…viene de la institución, es de todos los meses tenemos una jornada de autocuidado, pero							

	eso, una vez al mes…"							
1	"...a mí me gusta el trabajo social, siempre me gustó ayudar, fortalecer a la mujer y me gusta trabajar con mujeres, me gusta la sonoridad entre mujeres…verlas después de haber pasado…años de violencia…es gratificante…"	¿Qué le ayuda a mantener su motivación y el compromiso en su trabajo diario?	14	Satisfacción por el acompañamiento y recuperación de las usuarias.	Recursos personales para mantener la motivación.	Recursos personales para mantener la motivación.	Estrategias de afrontamiento personal.	**2. Describir las experiencias de los/as trabajadores/as sociales respecto a su rol en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia.**
2	"...para estar en este cargo, primero, tienes que ser muy innovadora, segundo tener siempre hartas ideas…me llevo bien con las instituciones…hacer un trabajo de coordinación…"							
3	"...es la vocación por el área, porque a mí siempre me gusto trabajar con mujeres, desde que estudiaba en la universidad siempre fui optando por eso…teníamos ramos de género que uno podía ir escogiendo…"							

1	"...y con carabineros tenemos ahí como el tope de digamos, como la parte ética…y ahí es donde tenemos quizás de repente choques con ellos porque no cumplen los cautelares, no cumplen las rondas periódicas cosas así…" "...también quizás en el tema de vinculación con algún acceso laboral…ahí está el choque de poder vincularnos…"	¿Existen limitaciones institucionales, normativas o de recursos que condicionan su intervención?	15	Limitaciones estructurales en la intervención (normativas, institucionales y de acceso).	Limitaciones institucionales y normativas.	Limitaciones institucionales y normativas.	Desafíos profesionales.	**3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.**
2	"...somos un equipo de once personas y atendemos dos comunas, siempre tenemos listas de espera, yo creo que, si falta personal…" "...y lo otro…cuando una mujer llega en un estado grave…no las podemos atender y debemos derivar al Centro Especializado de Violencia de Género en Concepción…mujeres de Coronel y Lota...muchas no tienen recursos…" pero tenemos que obedecer las							

	normativas del Sernameg que no podemos atenderlas acá…"							
3	"...sobre todo los recursos nos quedamos cortos…no tenemos salas de intervención…" "...es necesario realizar terapias…pero después el lineamiento cambia…nuevo modelo de intervención donde ya no es terapéutico…"							
1	"...el que ella deserte, to creo que eso es un impedimento para poder trabajar con ella…trabajamos con mujeres de Lebu y Los Álamos, el tema de la distancia, porque ahí trabajamos solamente vía remota…hay una sobre carga laboral…de demanda…llegan muchas mujeres…"	¿Qué dificultades enfrenta en el ejercicio profesional?	16	Sobrecarga laboral y limitación de recursos institucionales.	Dificultades en la práctica diaria.	Dificultades en la práctica diaria.	Desafíos profesionales.	**3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de**
2	"...falta personal..más abogadas…eso genera desgaste,							

	conflictos, sobre laboral…y la lista de espera sigue aumentando…"							**intervención.**
3	"...estamos con recortes también por el programa del gobierno…y eso significa que nosotras, en el quehacer profesional, no podemos ofrecer tantas soluciones habitacionales…"							
1	"...yo creo que apoyo más de la red…de lo que es carabineros, lo mismo Sernameg…tenemos hartos problemas con lo que es la corporación de abogados…tenemos harta como mala recepción hacia las mujeres, como mucho machismo…"	¿Qué apoyos considera necesarios para fortalecer su labor?	17	Fortalecimiento del equipo profesional y red institucional.	Necesidad de apoyos profesionales y materiales.	Necesidad de apoyos profesionales y materiales.	Apoyos y mejoras.	**3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de intervención.**
2	"...más capacitaciones y autocuidados guiados por especialistas, que realmente el servicio se haga cargo de esos…también aumentar el personal…urgentemente un centro							

	especializado acá mismo…"							
3	"...es importante mantener capacitaciones…esto va cambiando, la realidad de las mujeres cambia y tenemos que siempre tener estrategias distintas…yo no soy abogada, necesito conocer cómo trabajan y saber suficiente como para incluso orientar…asimismo en el área psicológica…"							
1	"...poder obtener un traslado a las mujeres para poder trasladarlas a los centros…también el acceso a lo que es lo laboral, lo que es capacitaciones…no hay mucho como fortalecimiento de sus capacidades…"	Desde su experiencia, ¿qué cambios o mejoras serían relevantes para optimizar el acompañamiento a las mujeres en situación de violencia?	18	Reducción de barreras institucionales.	Propuestas de mejoras.	Propuestas de mejoras.	Apoyos y mejoras.	**3. Explorar las principales limitaciones y desafíos que enfrentan los/as profesionales en el ejercicio de su labor en los programas de**
2	"...se dice mucho lo que debiera ser, pero se hace poco, tener mas programas para ellas, con menos requisitos…falta mucho apoyo económico							

	real…falta mucho en leyes y en cómo se aplican realmente…hay mucha burocracia y poca acción concreta…"							**intervención.**
3	"...el sistema en sí es muy burócrata, y eso entorpece más que ayuda…un aspecto importante a mejorar sería simplificar…tiene tanta burocracia que no permite que los tiempos sean más acotados…"							

Relación de los resultados con objetivos y supuestos iniciales

Objetivo específico	Supuesto asociado	Relación con los resultados
1. Funciones y estrategias de intervención.	Supuesto 1: Atención integral mediante apoyo psicosocial, orientación y gestión de redes.	Respaldado y matizado: Se identifican estrategias de intervención integral, condicionadas por los recursos y las limitaciones institucionales.
2. Experiencias profesionales en el acompañamiento.	Supuesto 2: El acompañamiento requiere competencias técnicas, éticas y relacionales.	Respaldado y ampliado: Se destacan estas competencias, junto con el manejo emocional, el autocuidado y el aprendizaje profesional.
3. Limitaciones y desafíos profesionales.	Supuesto 3: Las condiciones institucionales, los recursos, las redes y la complejidad de los casos condicionan la intervención.	Respaldado y ampliado: Se evidencian dificultades de recursos, sobrecarga laboral, barreras territoriales y restricciones administrativas y normativas.