



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LA SANTISIMA CONCEPCION

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES

**EXPERIENCIAS DE PERSONAS TRANSGÉNERO EN RELACIÓN A
LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL OTORGADA POR
INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, EN LA CIUDAD DE
CONCEPCIÓN**

Por:

KENIGUETH MABEL CARRASCO SALAZAR

MARGARITA MAGALY VIDAL DELGADO

**MEMORIA DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Profesora guía:

MARÍA FERNANDA NEIRA NEIRA

Concepción, Chile

2018

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a todas las personas que participaron de este hermoso proceso, sobre todo aquellos/as que compartieron con nosotras sus experiencias e hicieron este trabajo posible. Asimismo, agradecer a todos los docentes que facilitaron el desarrollo del estudio, brindándonos su orientación y acompañamiento, principalmente a la docente Sonia Stevens, quien siempre estuvo dispuesta a solucionar nuestras dudas y brindarnos una palabra de aliento en cada momento.

También agradecer a Dios, por darnos fortaleza en los momentos difíciles, por guiar nuestro camino con amor y sabiduría; por no dejarnos caer en ningún momento. Del mismo modo, agradecer a nuestras familias, quienes confiaron en cada momento en nosotras, brindándonos amor y compañía todos estos años.

Por último, agradecer a mi compañera por su compañía, comprensión, cariño, entusiasmo y muchas cosas más; porque juntas logramos ser un gran equipo, desarrollamos un trabajo lleno de amor y compromiso del cual nos encontramos felices y orgullosas. Gracias amiga por compartir todos estos momentos a mi lado, por trabajar a la par junto a mí, por ser mi paz en los tiempos de tormenta, pero por sobre todo por ser la bella persona que eres, te adoro y admiro, sé que seremos grandes profesionales.

RESUMEN

La siguiente investigación muestra los resultados de un trabajo que busca indagar en las experiencias de las personas transgénero, en relación a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.

En base a lo anterior, se realizó una aproximación teórica y metodológica desde los estudios provenientes de las Ciencias Sociales centrado en una metodología cualitativa, la que permitió realizar una entrevista en profundidad, donde se ahondó en los relatos de cuatro personas transgénero que participaron como voluntarias de la investigación, lográndose visualizar la violencia institucional en distintos espacios institucionales en los que se desenvuelven, identificando discriminación, exclusión social y patologización desde que se reconocen como sujetos transgénero. Asimismo, los relatos dan cuenta de las malas prácticas ejecutadas en instituciones públicas y privadas, tales como trato desigual, abuso de poder, limitación en el acceso a servicios, entre otras.

Palabras clave: Experiencias; Transgénero; Violencia institucional; Poder.

SUMMARY

The following investigation shows the results of an work that seeks to learn the experiences of transgender people, in relation to institutional violence granted by public and private institutions, in the city of Concepción.

Based on the above, a theoretical and methodological approach was made from the social sciences studies focused on a qualitative methodology, applying an in-depth interview, in order to deepen into the stories of four transgender people, who participated as volunteers in this investigation, allowing us to visualize the institutional violence, in different institutional spaces in which they develop, identifying discrimination, social exclusion and pathologization since they are recognized as transgender subjects. Likewise, their stories show the bad practices carried out in public and private institutions, such as unequal treatment, abuse of power, limitation of access to services, among others.

Keywords: Experiences; Transgender; Institutional violence; Power.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 Problematización	8
1.2 Preguntas de investigación	9
1.3 Objetivos	10
1.4 Justificación y viabilidad del estudio	10
CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL	13
2.1 Marco teórico	14
2.1.1 Teoría de la construcción social de la realidad de Peter Berger y Thomas Luckmann	14
2.1.2 Teoría del poder de Michael Foucault	15
2.1.3 Teoría del estigma de Erving Goffman	17
2.1.4 La violencia institucional de género	20
2.1.5 Enfoque sobre la Exclusión Social	22
2.1.6 Enfoque de Derechos	23
2.2 Marco empírico	25
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 Metodología de la investigación	30
3.2 Criterios de la investigación	30
3.3 Población, muestra y técnica de muestreo	31
3.4 Acceso al campo	33
3.5 Estrategia de recolección de datos	34
3.6 Criterios de calidad	35
3.6.1 Credibilidad	35
3.6.2 Transferibilidad	36
3.6.3 Seguridad o auditabilidad	36
3.6.4 Confirmabilidad	37
3.7 Plan de análisis	37
3.7.1 Tipo de análisis	37
3.7.2 Trabajo de campo	38

3.7.3 Procesamiento de datos.....	39
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
4.1 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°1	42
4.1.1 Tema secundario N°1: Experiencias con instituciones	42
4.1.2 Tema secundario N°2: Relaciones de poder	43
4.2 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°2	44
4.2.1 Tema secundario N°1: Concepto de violencia	44
4.2.2 Tema secundario N°2: Manifestación de violencia	45
4.2.3 Tema secundario N°3: Consecuencia de la violencia	46
4.3 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°3	48
4.3.1 Tema secundario N°1: Acciones	48
4.3.2 Tema secundario N°2: Omisiones	49
4.4 Análisis de datos.....	50
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	54
5.1 Conclusiones	55
5.2 Propuestas de investigación	57
5.3 Propuestas de intervención	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS.....	66

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se da a conocer el proceso de Memoria Empírica realizado por las estudiantes Kenigueth Mabel Carrasco Salazar y Margarita Magaly Vidal Delgado, pertenecientes a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, el cual se desarrolló durante el año 2017 - 2018 en la ciudad de Concepción, el que contó con la participación voluntaria de cuatro personas transgénero.

A continuación, se describen brevemente los capítulos que conforman dicho estudio.

En el primer apartado, se contextualiza la problemática de la violencia institucional hacia las personas transgénero, delimitando el objeto de estudio y los acontecimientos que surgen a raíz de este fenómeno social.

En el segundo apartado, se despliega el marco referencial, compuesto primeramente por el marco teórico, el cual está fundamentado bajo los planteamientos de la Teoría del Poder de Michael Foucault, Teoría de Construcción Social de la Realidad de Peter Berger y Thomas Luckmann, Teoría del Estigma de Erving Goffman y Violencia Institucional de Género. Asimismo, se incorpora el enfoque de derechos y de exclusión social, como ejes fundamentales que guiaron el trabajo ejecutado. Seguido por el marco empírico, donde se contextualiza la problemática actual respecto a la violencia institucional hacia las personas transgénero desde la mirada de otras investigaciones.

Por consiguiente, en el tercer apartado se aborda el marco metodológico, donde se presenta la estructura metodológica que rige la investigación realizada, la cual se centra en la metodología cualitativa, asimismo, se presenta el instrumento que se utilizó para el levantamiento de información, el procedimiento para el acceso a la muestra y el trabajo de campo.

En el apartado cuatro, se detallan los resultados obtenidos en el estudio realizado, además el análisis y vinculación con las teorías mencionadas anteriormente, con el fin de entregar sustento empírico para futuras investigaciones.

Finalmente, en el último apartado se presentan las conclusiones finales de la investigación y la incorporación de propuestas de investigación e intervención, con el fin de aportar conocimiento para la intervención social con personas transgénero.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematización

La estigmatización y discriminación hacia personas transgénero es un fenómeno social que se genera a nivel mundial, instaurado desde el siglo XX, donde la transexualidad era presentada como un trastorno mental, reconocido por el DMS¹ como “trastorno de identidad sexual o disforia de género”, lo cual generó que las personas transgénero fueran expuestas a evaluaciones psiquiátricas para poder acceder a los derechos básicos y/o cambio de identidad.

Desde el enfoque de derechos se puede mencionar que lo anterior genera una vulneración grave de derechos hacia las personas transgénero, debido que como señala La Declaración Universal de Derechos Humanos “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición...” (Naciones Unidas, S.F); lo cual en la práctica no se realiza, generando discriminación hacia las personas transgénero por su identidad sexual, limitando su acceso a servicios públicos y privados y a un trato digno e inclusivo.

Por otra parte, la legislación chilena respalda principalmente la problemática de la violencia contra las mujeres, sin embargo, no aborda legalmente diversas formas de maltrato como lo es la violencia institucional, la cual es practicada por distintas instituciones hacia las personas, como una modalidad para ejercer control, manifestándose a través de estructuras y relaciones de poder que se encuentran normalizadas por el orden de género hegemónico, generando discriminación y vulneración de derechos, principalmente hacia las mujeres, pero en menor medida hacia los hombres. Asimismo, la violencia institucional en Chile se manifiesta hacia personas migrantes, pueblos originarios, adolescentes, personas que integran la diversidad sexual, etc.

Según Galtung (1969, citado en Aguado, 2015), el concepto de violencia institucional (o violencia estructural) hace referencia a aquel tipo de violencia, que es infringida de manera indirecta por estructuras dominantes de poder, las cuales tienen efectos negativos acerca de las oportunidades de bienestar, supervivencia y libertad de otros individuos o grupos sociales. En la sociedad chilena la violencia institucional hacia personas transgénero se presenta con menor visibilidad, a pesar de que éstas sufren un mayor aumento de la violencia, dado que no se reconoce su derecho a la identidad de género y se discrimina su identidad como una patología. (OEGS², 2013).

En la actualidad, la violencia institucional hacia personas transgénero es una problemática vigente en los países latinoamericanos. Si bien gran parte de los países han firmado y/o ratificado tratados internacionales a favor de los derechos humanos, basados en los principios de equidad e igualdad en razón a la identidad de género, éstos

¹ Manual Diagnóstico y Estadístico de Enfermedades Mentales.

² Observatorio de Equidad de Género en Salud.

no han sido suficientes para paralizar la violencia ejercida hacia la comunidad LGBTI Queer+³ (Barrientos, 2016).

Distintos países latinoamericanos han tenido avances significativos en materia de género, principalmente Argentina quien en la actualidad reconoce los derechos civiles y legales de las personas transgénero. Chile aún no ha presentado cambios importantes para solucionar esta problemática, vulnerando los derechos de las personas transgénero, debido que no existe un respaldo político, social, ni legal, que proteja y respete la identidad sexual de las personas transgénero.

Chile cuenta con población LGBTI Queer+ que va en aumento, no obstante, aún no existe un trato digno ni inclusión social hacia la comunidad transgénero, razón por la cual el 14 de junio de 2017 el Senado aprobó el primer trámite constitucional, con “el proyecto de ley que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, siendo despachado a la Cámara de Diputados para continuar con su tramitación” (Valdés, 2017). Este proyecto de ley busca que las personas transgénero puedan cambiar su nombre y sexo registral, sin que terceros se puedan oponer.

En el marco de esta investigación y con el fenómeno social instaurado en base a los elementos del sistema chileno, es importante considerar las variables sociales, políticas, legales y organizacionales que acompañen el proceso de inclusión de las personas transgénero, enfocados en la ciudad de Concepción, con el fin de analizar la violencia institucional asociada a personas transgénero, respecto a las experiencias que han vivenciado dichas personas en las instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.

1.2 Preguntas de investigación

a) Pregunta General

¿Cómo se presentan las experiencias de personas transgénero en relación a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción?

b) Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son los espacios institucionales en los que las personas transgénero reconocen la violencia institucional por parte de instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción?

- ¿Cuál es el significado de violencia que manifiestan las personas transgénero, desde la experiencia en la relación social con instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción?

³ Lésbicas, Gay, Bisexual, Trans, Intersex, Queer y otras personas que componen la diversidad sexual.

- ¿Cuáles son las acciones u omisiones en torno a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, según las experiencias de las personas transgénero, en la ciudad de Concepción?

1.3 Objetivos

a) Objetivo general

- Indagar en torno a las experiencias de personas transgénero en relación a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.

b) Objetivos específicos:

- Recoger la experiencia de personas transgénero respecto los espacios institucionales en los que reconocen la violencia institucional por parte de instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.

- Indagar en torno al significado de violencia que manifiestan las personas transgénero, desde la experiencia en la relación social con instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.

- Describir las acciones u omisiones en torno a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, según las experiencias de las personas transgénero, en la ciudad de Concepción.

1.4 Justificación y viabilidad del estudio

Gran parte de estudios relacionados a las personas LGBTI Queer+ se encuentran centrados principalmente desde la mirada de la psicología, anatomía y biología, lo cual involucra tratar este fenómeno a partir de una perspectiva integral como lo es el ámbito social.

El aporte a la disciplina del Trabajo Social de esta investigación, se enfoca en ahondar en conocimientos teóricos y metodológicos basados en la Teoría de la Construcción Social, Teoría del Poder y Teoría del Estigma, en torno a las experiencias de personas transgénero respecto a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción. Por este motivo, es relevante para el quehacer profesional conocer la transversalidad de la violencia de género que vivencian las personas transgénero, ya sea por parte de instituciones públicas y/o privadas.

Cabe destacar que en Chile aún no existe reconocimiento legal de la identidad de género de las personas transgénero, sin embargo, en el año 2013 se presentó en el congreso este proyecto de Ley, el cual en la actualidad no ha sido aprobado

encontrándose en tramitación, lo cual ha generado como consecuencia problemáticas como la estigmatización, discriminación, violencia de género, etc. que no permiten que las personas transgénero puedan desarrollarse en los distintos ámbitos: social, político, laboral, salud, etc., conllevando de esta forma a la vulneración de sus derechos humanos, puesto no se respeta su identidad de género ni su orientación sexual. Por esta razón, es fundamental poseer una mirada holística respecto a este fenómeno que cada vez más se presenta en la sociedad chilena.

Es por lo anterior, que es relevante abordar la violencia institucional de género forjada en los espacios institucionales, dado a que los sistemas burocráticos existentes en Chile no han sido actualizados en materia de género, desencadenando prácticas exclusivas y patologizantes que pasan a llevar la integridad de las personas transgénero, provocando una limitación en su desarrollo personal, afectando su bienestar social. La violencia institucional o estructural cumple un rol fundamental dentro de estas prácticas, debido a que la injusticia social presentada en los espacios institucionales y otras limitantes vigentes provocan que las necesidades humanas de las personas muchas veces no sean satisfechas (Jiménez-Bautista, 2012). Dado que como menciona Galtung (1985):

Interpretar la violencia en relación con el no desarrollo de las posibilidades potenciales (somáticas y mentales) de los seres humanos [...]. Por esta razón una definición genérica de la violencia podría corresponderse a todo aquello que, siendo evitable, impide, obstaculiza o no facilita el desarrollo humano o el crecimiento de las capacidades potenciales de cualquier ser humano (citado en Jiménez-Bautista, 2012, p.18).

Es por ello, que esta investigación contribuye a la intervención con personas transgénero, dado que permite obtener una visión amplia respecto a la diversidad sexual, siendo un tema social poco investigado y cada vez más reciente en la sociedad actual. Asimismo, este estudio es un aporte para adaptar el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales a las nuevas solicitudes emanadas de esta problemática, brindando de esta forma una mirada innovadora acorde a la realidad actual, en donde las personas transgénero sean tratadas como sujetos de derechos, recibiendo atención de calidad y buen trato. Del mismo modo, este estudio permite ampliar el conocimiento existente respecto a la realidad social de las personas transgénero, razón por la cual De Robertis señala que

El trabajo social es una actividad profesional que se concreta en la intervención en situaciones de dificultad. Esta acción necesita, por parte del trabajador social, el conocimiento y la comprensión de una realidad compleja, con referencias múltiples, y que se caracteriza por un cambio continuo. (2003, p.73).

En relación a lo teórico se aporta a la ampliación de conocimiento tomando en consideración variables como violencia institucional y el significado que le atribuyen las personas transgénero a ésta, y que son escasamente abordadas en los estudios establecidos, puesto que de acuerdo a las investigaciones empíricas señaladas en la problematización incurren en el entorno social de las personas transgénero.

Desde lo metodológico esta investigación se centró en el trabajo con personas transgénero pertenecientes a la ciudad de Concepción, que participaron de manera voluntaria de entrevistas en profundidad realizadas para el levantamiento de información. Indagar en este fenómeno desde el método cualitativo permite abordar la violencia institucional en personas transgénero desde una perspectiva más intensiva e íntegra, profundizando en la experiencia de dichas personas, generando obtención de datos enriquecedores que favorecen el análisis de la investigación.

La importancia de esta investigación en la práctica radica en reconocer la diversidad de las personas transgénero y su plena participación en este estudio, desafiando la discriminación negativa y respetando sus derechos, asimismo, los resultados de esta investigación podrán ser utilizados para el quehacer profesional, desde los diversos ámbitos en los que se interviene con personas transgénero, favoreciendo a una mayor conciencia respecto a la gravedad de la violencia institucional, en donde las personas e instituciones sean garantes de derechos y entreguen una atención adecuada y oportuna a todas las personas.

Respecto a la viabilidad existente en la presente investigación, cabe destacar que ésta se pudo realizar en virtud a la voluntad y disponibilidad de los participantes voluntarios que aceptaron aportar sus experiencias para el estudio, facilitando espacios físicos para el desarrollo de las entrevistas, lo cual concordó con los tiempos disponibles para el levantamiento de información. Asimismo, las estudiantes contaron con el apoyo de un informante clave que permitió la vinculación previa con los entrevistados lo que favoreció el proceso. Por último, las estudiantes poseían los recursos físicos y materiales para poder desarrollar apropiadamente el proceso investigativo.

CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1 Teoría de la construcción social de la realidad de Peter Berger y Thomas Luckmann

Según plantea Berger y Luckmann (2001) la sociedad se construye en base a dos realidades; la realidad objetiva que da cuenta de las valoraciones sociológicas y/o construcción del conocimiento en base a teorías e investigaciones, y la realidad subjetiva, la que atribuye una apreciación personal y relativa a los problemas o fenómenos sociales estudiados.

Berger y Luckman señalan que “la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente” (2001, p.36). Los autores expresan que el desarrollo de la conciencia se vuelve rígida una vez que se masifica, es decir, que lo colectivo toma mayor significado, siendo improbable ignorar los patrones y conocimientos establecidos socialmente, por lo cual las personas se ven obligadas a prestar atención a lo determinado, lo que se vuelve normal e incuestionable.

Los autores mencionan que en la vida cotidiana no solo las personas establecen realidad, sino que también la realidad se construye por los pensamientos y acciones que son respaldados por los miembros de la sociedad. De igual forma, se incorpora el lenguaje utilizado, el cual determina los ejes de la vida de las personas en la sociedad. Asimismo, Berger y Luckmann indican que “la realidad de la vida cotidiana se da por establecida como realidad. No requiere verificaciones adicionales sobre su sola presencia y más allá de ella. Está ahí, sencillamente, como facticidad evidente de por sí e imperiosa. Sé que es real” (2001, p. 41).

Berger y Luckmann mencionan que la realidad de la vida cotidiana se comparte con otros miembros de la sociedad, lo cual se puede percibir de distintas formas, dependiendo de la interpretación que le atribuya cada sujeto. Los autores destacan que la experiencia más significativa es la vivencial, que se presenta “cara a cara” con un otro, donde se comparte una misma experiencia, intercambiando pensamientos e interpretaciones continuas de la realidad, donde prima la subjetividad.

Esto significa que en la situación "cara a cara" la subjetividad del otro me es accesible mediante un máximo de síntomas. Por cierto, que yo puedo interpretar erróneamente algunos de esos síntomas. Puedo pensar que el otro se sonríe cuando en realidad está haciendo una mueca. Sin embargo, ninguna otra forma de relación puede reproducir la abundancia de síntomas de subjetividad que se dan en la situación "cara a cara". Solamente en este caso la subjetividad del otro se encuentra decididamente "próxima". Todas las demás formas de relación con el otro, en diversos grados, son "remotas". (Berger y Luckmann, 2001, p.47).

Los autores indican que las relaciones “cara a cara” son flexibles, trasgrediendo las pautas establecidas, dado que las pautas rígidas son modificadas por las interacciones que presentan los sujetos, intercambiando distintos significados, que va más allá de los que se puede establecer, donde presencialmente se puede establecer una

relación más cercana o más hostil, dependiendo el significado o interpretación subjetiva que se le atribuye el sujeto a la situación e intercambio comunicativo verbal o no verbal.

2.1.2 Teoría del poder de Michael Foucault

De acuerdo a lo planteado por Foucault, el poder es entendido como un derecho que tienen todas las personas, el cual se puede transferir, con el fin de generar dominación política o económica. No obstante, el autor indica que el poder no solo se centra en la economía, sino también en los operadores de dominación, los cuales ejercen poder estableciendo relaciones de sometimiento voluntarias o involuntarias. (Ávila-Fuenmayor, 2006).

Ávila-Fuenmayor (2006) señala que Foucault plantea “no preguntar a los sujetos cómo, por qué y bajo qué derechos aceptan ser sometidos, sino indicar cómo fabrican las relaciones de sometimiento concretas” (p.217). Dado que la relación de fuerza tiene un efecto real, que genera que las personas recaigan en elementos dominantes, asimismo, mediante el discurso de las obligaciones aceptadas socialmente, el poder genera inmovilización, fascinando o aterrorizando a las personas, con el fin de garantizar el orden.

Por otra parte, el autor hace mención a la experiencia y saber, enfatizando que el poder oprime los saberes, con el fin de silenciarlos y generar orden; y así evitar que el conocimiento se consolide universalmente, resguardando la individualidad. Del mismo modo, señala que la individualidad y las instituciones promueven modelos antiguos de aprendizaje, limitando la renovación de conocimiento, obstaculizando el avance del saber y la ciencia, con el fin de resguardar el orden social.

Foucault indica que el “el poder no se posee, se ejerce” (citado en Ávila-Fuenmayor, 2006, p.225), y que no es propio de la clase dominante, sino más bien es una estrategia intrínseca del Estado, que les permite trabajar plenamente, estableciendo dominios, generando mecanismos de fuerza y represión para excluir a las minorías. Asimismo, Ávila-Fuenmayor (2006) indica que

Foucault intenta romper una complicidad de la ley con el Estado y en tal sentido, habla de entender la ley no como algo que demarca los dominios de la legalidad-ilegalidad sino como un procedimiento por medio del cual ilegalismos que dicha ley permite, tolera o inventa como privilegios de clase; o bien, ilegalismos que prohíbe, aísla y define como medio de dominación. En tal sentido postula que las leyes están hechas por unos y que se imponen a los demás" (p. 225).

Foucault plantea que el Estado establece dispositivos de control, donde las personas establecen relaciones de poder, dejando de componer la estructura, sino más bien la estructura comienza a constituir a los sujetos, con el fin de ejercer dominio total sobre las personas, estableciendo dispositivos de control que muchas veces no se pueden percibir, pasando inadvertidos, constituyéndose como la periferia del poder. (Botero, 2016).

Asimismo, Botero (2016) indica que

Foucault entiende que el poder no se concentra íntegramente en el Estado, así este tenga un aparato represivo para el sometimiento de sus ciudadanos, sino que el poder circula como micropoderes o microfísicas (Foucault 1992) a través de todo el cuerpo social pues este está permeado por una microfísica de poderes que circula de manera casi invisible a través de las instituciones (hospitales, escuelas, fábricas, manicomios, cárceles etc.) y sus prácticas. (p.16).

Foucault (2007) señala que el ejercicio del poder no se trata solamente de una relación de pareja o de algo individual o colectivo, sino de una acción que ejercen unos sobre otros, manifestándose éste mediante un acto que se apoya sobre estructuras permanentes. Asimismo, señala que el poder no es un consentimiento, pero que una relación de poder puede que sea efecto de un consentimiento permanente o previo, pero no necesariamente será demostración de un consenso. De acuerdo con el autor, el ejercicio del poder puede ocasionar aceptación tanto como se quiera, no se trata de una violencia encubierta en ocasiones o de un consenso que se aplaza de forma implícita. El ejercicio del poder

Es un conjunto de acciones sobre acciones posibles: opera sobre el campo de posibilidad o se inscribe en el comportamiento de los sujetos actuantes; incita, induce, seduce, facilita o dificulta; amplía o limita, vuelve más o menos probable; de manera extrema, constriñe o prohíbe de modo absoluto; con todo, siempre es una manera de actuar sobre un sujeto actuante o sobre sujetos actuantes, en tanto que actúan o son susceptibles de actuar. Un conjunto de acciones sobre otras acciones. (Foucault, 2007, p. 15)

Ahora bien, Foucault menciona que el ejercicio del poder se basa en conducir a otros a través de mecanismos de sujeción que pueden ser aproximadamente rígidos, y en el modo de comportarse de los sujetos en distintos ámbitos libres de posibilidades. Es por ello, que el poder no se trata de un enfrentamiento ni de un vínculo entre dos personas, sino de un asunto de gobierno, el cual no hace referencia a lo político ni al Estado directamente, sino más bien a mandar o dirigir la conducta de los individuos estructurando su campo de acción. Asimismo, la forma de relación propia del poder no debe ser buscada de parte de la violencia ni lucha o de un vínculo voluntario, puesto éstos son considerados más bien instrumentos del poder; sino de parte de la forma de acción única de lo que es el gobierno.

No obstante, el autor indica que la libertad debe existir para que el poder sea ejercido, puesto el poder se ejerce solamente sobre individuos libres, ya sean individuales o colectivos, y que suelen enfrentarse al ambiente de posibilidades, en el cual se desarrollan distintas conductas, reacciones y comportamientos.

Por otra parte, el autor destaca que la mejor manera de analizar el poder es desde las instituciones, dado que es en éstas donde el poder es legítimo y las relaciones de poder se encuentran ordenadas y aceptadas de tal forma que logran una gran eficacia. De igual forma, las instituciones promueven protocolos y conductas, empleando mecanismos de represión con el fin de garantizar la conservación de la misma, donde

las personas no logran descifrar los riesgos que conllevan estas relaciones, asegurando la reproducción de sus funciones.

Del mismo modo, el autor plantea que la sociedad se encuentra subordinada mediante discursos y prácticas impuestas por mecanismos estatales de control, donde se les enseña a las personas como deben comportarse, lo que deben pensar, decir, etc. donde se generan dinámicas de micropoder, ejerciendo nuevas formas de poder desde las instituciones reguladas por el Estado, para que así éste no pierda el control que tiene sobre los sujetos, manteniendo vigente la represión impuesta mediante, leyes, reglas; favoreciendo que se mantengan ciertas prácticas, con el fin de mantener su poder y garantizar el orden y sometimiento de los individuos (Botero, 2016). Asimismo, Foucault plantea que “el poder necesita legitimarse y es en esta legitimación donde radican los fundamentos de la dominación. Así, es precisamente en los dispositivos disciplinarios que -tienden a generar cuerpos dóciles y útiles- en donde radica el poder” (citado en Perrupato, 2017, p. 803). En este mismo sentido, el autor señala que las instituciones coaccionan a las personas por medio de la violencia.

El poder funciona de manera transversal en la sociedad, no centrado en un individuo en particular, sino más bien transitando de un individuo a otro. Foucault menciona que “la historia humana ha estado permeada por relaciones de poder en una dinámica de quien lo ejerce y ejecuta y quien lo asume ya sea de forma pasiva o en una búsqueda incesante de insumisión”. (citado en Botero, 2016, p. 26).

2.1.3 Teoría del estigma de Erving Goffman

Según lo planteado por Goffman (2006) la sociedad es quien implanta medios que categorizan a los individuos y el conjunto de atributos que son visualizados de manera natural por los miembros pertenecientes a cada una de esas categorías, donde a través del medio social se establecen dichas categorías en las que se puede ubicar a cada sujeto. Es por ello, que al estar delante de un desconocido las apariencias iniciales permitirán predecir las categorías en las que se encuentra y los atributos que posee, vale decir, la identidad social de la persona. El autor indica que el carácter que se atribuye a la persona es una identidad social virtual, mientras que los atributos que son demostrables y que le pertenecen a ésta, corresponderían a su identidad social real. Por esto, el desconocido puede demostrar ser el dueño de un atributo que lo hace distinto a los demás, convirtiéndolo en alguien menos apetecible; dejándolo de ver como alguien totalmente normal, para reducirlo a un ser menospreciado, teniendo así un estigma.

De acuerdo a Goffman el término estigma es utilizado para hacer hincapié a un atributo desacreditador, el que debe entenderse de forma relacional, puesto que un atributo que estigmatiza a un tipo de poseedor puede revalidar la normalidad de otro. El estigma presenta una doble perspectiva: los desacreditados, cuya calidad de diferente es conocida y evidente en el hecho; y los desacreditables, cuya categoría de diferente no es conocida ni rápidamente perceptible. Esto permite señalar la diferencia entre uno y otro, sin embargo, es probable que una persona estigmatizada haya experimentado ambas situaciones.

Goffman menciona tres tipos de estigma: las diversas deformidades físicas (abominaciones del cuerpo); defectos de las personas (falta de voluntad, creencias rígidas, entre otras) que son percibidos como: enfermedades mentales, adicciones a drogas y alcohol, homosexualidad, etc.; y estigmas tribales que incluyen: la raza, nación y religión, siendo éstos transmitidos a través de la herencia y con una capacidad de contaminar a los miembros de un sistema familiar. En cada caso se hallan los mismos rasgos sociológicos, en donde una persona que pudo haber sido aceptada con facilidad en un intercambio social normal presenta un rasgo que se impone por medio de la fuerza a la atención de otro individuo, conllevando a apartarse de ésta al momento de encontrarla, puesto tiene un estigma, una diferencia no deseada que no se había conocido.

No obstante, Goffman denomina normales a quienes no se alejan de manera negativa de las expectativas propias, que son esperables. Los normales consideran que el individuo estigmatizado no es totalmente humano y a raíz de eso ejercen distintos tipos de discriminación, reduciendo en la práctica sus posibilidades de vida; construyendo una teoría del estigma, una ideología para explicar su inferioridad y para señalar el peligro que constituye ese individuo. Asimismo, la persona estigmatizada tiende a creer que el defecto atribuido es un justo castigo por sus actos y justifica la forma en cómo es tratada.

Por otra parte, los miembros pertenecientes a una categoría social respaldan de forma sólida un modelo de opinión, que de acuerdo a su parecer y al de los demás, no les es aplicable. La diferencia se encuentra entre ejecutar una norma y sustentarla, pero el problema del estigma no inicia aquí, sino donde existe una perspectiva transmitida, donde quienes corresponden a una categoría dada no solo tienen que apoyar una norma específica, sino que también deben ejecutarla. Del mismo modo, se encuentra la posibilidad de que una persona no viva acorde a lo esperado socialmente, pero aun así permanezca de forma indiferente a su fracaso; aislado por su ordenamiento, protegido por sus propias creencias acerca de su identidad, sintiendo que es una persona totalmente corriente, y por el contrario que los demás no son totalmente humanos, llevando así un estigma que no le genera gran impresión.

Según Goffman, una persona estigmatizada tiende a sustentar las mismas creencias sobre la identidad que los demás, lo cual es primordial, puesto la sensación de ser un individuo normal como cualquiera, una persona que merezca una oportunidad justa para comenzar algún tipo de actividad, puede llegar a ser uno de los sentimientos más profundos respecto a su identidad. Sin embargo, es posible que este individuo perciba que los demás no lo aceptan y que no están dispuestos a establecer contacto con él en igualdad de condiciones.

Además, las pautas que ha incorporado de la sociedad más amplia lo habilitan para mantenerse íntimamente alerta frente a lo que los demás consideran como su defecto, hecho que lo lleva de modo inevitable, aunque solo sea esporádicamente, a aceptar que, por cierto, está muy lejos de ser como en realidad debería. La vergüenza se convierte en una posibilidad central, que se origina cuando el individuo percibe uno de sus atributos

como una posición impura de la que fácilmente puede imaginarse exento.

(Goffman, 2006, p. 18)

De acuerdo a Goffman el rasgo central que determina el medio vital de una persona es la “aceptación”, siendo la gente con la que se relaciona quienes no le brindan respeto ni consideración. En ciertos casos esto puede conllevar a corregir la deficiencia mediante una cirugía plástica (por deformación física), el ingreso a psicoterapia en el caso de un homosexual; una vez que la reparación es realizable, el resultado no consistirá en la adquisición de un status totalmente normal, sino en la transformación del yo, por ejemplo, una persona que poseía un defecto específico se vuelve alguien que manifiesta haber corregido dicho defecto. Del mismo modo, una persona estigmatizada puede intentar corregir de forma indirecta su condición, realizando un esfuerzo personal para poder manejar áreas de actividad que por motivos accidentales o físicos se consideran inaccesibles para ésta al poseer dichos defectos.

Por otra parte, el autor plantea el problema de los contactos mixtos, en el cual normales y estigmatizados se encuentran en una misma situación social teniendo que enfrentar de forma directa las causas y efectos del estigma; en donde la misma predicción que poseen éstos los puede conllevar a la organización de sus vidas con tal de evitarlos, sin embargo, las consecuencias serán mayores para la persona estigmatizada, debido que es ésta quien debe adaptarse realizando su mayor esfuerzo. No obstante, un sujeto estigmatizado puede reaccionar ante su problema aislándose, necesitando una sana retroalimentación de intercambio social habitual con las demás personas, puesto al aislarse se torna desconfiado, depresivo, ansioso, etc.

Ahora bien, al tener conciencia de la inferioridad se tiene presente cierto sentimiento de inseguridad, el cual genera como consecuencia la ansiedad; existiendo en la persona estigmatizada temor a que los demás le falten el respeto por algo que exhiba, sintiendo constantemente inseguridad al establecer un contacto con ellos; donde dicha inseguridad proviene de algo que el mismo sujeto sabe que no le es posible reparar, sintiéndose así inferior, razón por la cual piensa que los demás le tendrán antipatía.

De acuerdo al autor, el individuo estigmatizado tiende a sentir inseguridad sobre cómo será identificado y recibido por los normales, generándole incertidumbre pues desconoce en qué categoría será ubicado y porque tiene en cuenta que los otros pueden señalarlo en relación de su estigma; apareciendo en éste la sensación de desconocimiento frente a lo que los demás piensen realmente acerca de él.

Ahora bien, Goffman señala que es posible que una persona desacreditada se sienta exhibida al estar frente a los normales, sin poseer seguridad, viendo invadida su intimidad; sensación que puede empeorar mediante las conversaciones con los otros, puesto el sujeto estigmatizado puede responder previamente con un retraimiento defensivo o también por medio de una bravata agresiva, lo que puede causar una respuesta imprudente por parte de los demás; asimismo, el sujeto puede responder entre una u otra, dándose una interacción cara a cara que puede llegar a volverse muy violenta, puesto la persona puede estar propenso a percibir en las acciones significados que los demás no intentaban darle.

El autor al inicio señala la discrepancia entre la identidad virtual y la real de una persona, la cual una vez conocida daña su identidad social, aislándose de la sociedad y

de él mismo, pasando a ser un sujeto desacreditado frente a un mundo que no lo acepta, percibiendo que los demás están contra de él, pero advirtiéndolo que si existen personas dispuestas a acoger su modo de ver el mundo, dado que éstos comparten el sentimiento de que es un ser humano normal, a pesar de su propia apariencia e incertidumbre. Según Goffman, se deben considerar dos categorías: la primera correspondería al grupo de individuos bondadosos que comparten el estigma del sujeto, puesto son conocedores por experiencia propia de la sensación que se tiene al poseer un estigma específico.

Goffman, señala que es posible que los miembros perteneciente a una categoría particular tiendan a conformar pequeños grupos sociales, compartiendo su estigma, entregándoles apoyo e incluso definiéndose a sí mismos como iguales, disponiendo por ejemplo, de una oficina a partir de la cual pueden llegar a promover su situación ante el gobierno o la prensa, designando igualmente a un representante dentro de dicho grupo para que persuada al público de utilizar un rótulo social que sea más flexible en relación a la categoría.

Por otro lado, se encuentra el segundo grupo que corresponde a los sabios, vale decir, personas normales que se informan de la vida privada del sujeto estigmatizado y que presentan cierto grado de aceptación, en donde éste no tendrá que sentir vergüenza ni realizar un autocontrol, puesto tiene conocimiento de que será considerado como una persona común. Sin embargo, para que una persona normal se convierta en sabia tendrá que haber pasado antes por una experiencia propia de arrepentimiento; y posterior a eso se pondrá a disposición de los estigmatizados, aguardando que éstos legalicen su condición de miembros aceptados. Ahora bien, un tipo de individuo sabio es aquel que cuya sabiduría viene de sus actividades en un establecimiento, el cual satisface tanto las necesidades que poseen las personas estigmatizadas como las medidas adoptadas por la sociedad (por ejemplo, profesionales de la salud, empleados de tiendas, funcionarios policiales, entre otros).

Otro tipo de individuo sabio es aquel que se relaciona con quienes poseen el estigma por medio de la estructura social; “esta relación hace que en algunos aspectos el resto de la sociedad más amplia considere a ambos como una sola persona” (Goffman, 2006, p. 43), como por ejemplo, algún miembro familiar, estando éste forzado a compartir una parte del descredito del estigmatizado con quien poseen una unión.

De acuerdo con el autor, las personas que aceptan el estigma proporcionan un modelo de normalización, demostrando los alcances que pueden tener los normales al tratar a un individuo estigmatizado.

2.1.4 La violencia institucional de género

Según señala Fernández la violencia es considerada como “toda forma de interacción humana en la que se busca cumplir un objetivo o lograr un fin, causando daño o perjuicio a otra persona mediante el uso de la fuerza” (2007, p.53). Ahora bien, esta autora señala la violencia como un fenómeno fundamentalmente asociado a las personas, relacionado a la manera en cómo éstas se posicionan como seres humanos sexuados, vinculados con una identidad y orientación sexual determinada.

No obstante, Fernández señala un concepto de violencia universal aceptado socialmente, el cual hace referencia a la guerra y a enfrentamientos bélicos, resguardados en la legitimidad de la potestad del Estado para su ejecución, siendo esta violencia aceptada y validada por la sociedad en pro de defender la soberanía del Estado, sin embargo, la autora indica que en el caso de la violencia de género no existe la misma aceptación social (2007).

De acuerdo a esta autora, la violencia de género se encuentra asociada principalmente a la violencia ejercida en contra de las mujeres y a la violencia sexual o sexista, definiéndose como una “acción de potencia y de fuerza que se ejerce sobre hombres y mujeres, con base en las construcciones sociales y culturales y en razón de la pertenencia a un sexo específico o en razón de su orientación sexual” (Fernández, 2007, p.54). Cuya acción se presenta según la posición y sumisión en la que se encuentra cada persona en las distintas dinámicas de poder, visualizándose en relaciones interpersonales y sociales que acontecen en lo cotidiano para que funcionen y se desarrollen las instituciones y la sociedad en general (Fernández, Hernández, Paniagua, 2005, citado en Fernández, 2007).

Fernández (2007) indica que dicha definición relacional, tiende a averiguar características y visibilizar formas de violencia que poseen como esencia la situación genérica de los individuos, las que se traducen en relaciones de poder y subordinación, y que son especificadas como estructuras emisoras y receptoras de violencia.

Según esta autora, las formas de violencia de género pueden cambiar dependiendo del contexto, la frecuencia y aparición, manifestándose de manera simultánea, mezclada, etc., y que por lo general son complejas de identificar como agresivas o violentas, pero que terminan afectando el actuar de las personas y provocando daños de forma temporal o permanente (Fernández, et al, 2005, citado en Fernández, 2007), como por ejemplo: el acoso sexual, agresiones físicas y psicológicas, discriminación, burlas, exclusión, etc. Presentándose en espacios institucionales como: educación, salud y en otros lugares públicos o privados, siendo sustentadas por relaciones de poder y subordinación que dependen de cada cultura y contexto institucional, tendiendo a ser naturalizadas y no visibilizadas, u ocupadas como características específicas de las instituciones.

Fernández (2007) indica que “los espacios institucionales son claves en la toma de decisiones y se revelan como espacios de poderes e intereses y evidencian poderes políticos diferentes” (p.56). Son en estos espacios de poder donde se presenta la violencia institucional, donde la subordinación se ejerce tanto en el espacio público como privado.

Fleury, Bicudo y Rangel (2013) definen la violencia institucional como todo tipo de violencia realizada en el ámbito institucional, especialmente en el sector público, en donde es caracterizada por la “acción u omisión de condiciones tanto materiales como simbólicas, responsables por la falta de acceso y la mala calidad de los servicios” (p.14). Englobando a partir de abusos efectuados en relaciones asimétricas de poder entre clientes y profesionales dentro de instituciones, hasta un elemento más limitado de daño físico premeditado, como resultado del racismo, sexismo y otros estigmas, cuyos rasgos pueden manifestar la presencia de violencia institucional.

Los autores señalan que distintos estudios sobre la violencia institucional tienden a querer demostrar el suceso, los tipos y factores demostrativos, sin embargo, son escasos los estudios que destacan las relaciones de las personas afectadas, razón específica en el proceso ideológico de la violencia en relaciones y ejercicio de las instituciones.

2.1.5 Enfoque sobre la Exclusión Social

Según Jiménez (2008) la exclusión social debe entenderse como un proceso multidimensional, que conlleva a separar tanto personas como colectivos, de diversos derechos sociales como: trabajo, salud, educación, cultura, etc., a los cuales otros individuos pueden acceder y disfrutar, y que acaban anulando el concepto de ciudadanía.

La expresión exclusión social involucra una imagen dual de la sociedad, en la cual se halla una parte “integrada” y otra “excluida” (Tezanos, 1999, citado en Jiménez, 2008). Jiménez menciona que el estudio de la lógica de la exclusión social “remite en primer lugar a todo aquello que en un momento dado determina la ubicación de los individuos y los grupos sociales a uno u otro lado de la línea que enmarca la inclusión y la exclusión” (2008, p. 179). Es por ello, que las personas excluidas están al margen de los procesos relacionados con la ciudadanía social, vale decir, como los derechos y libertades básicas de los individuos respecto a su bienestar social. Del mismo modo, estos individuos poseen un acceso restringido a los organismos de poder y toma de decisiones, conllevándolos a sentir una falta de potestad e incapacidad al momento de tomar el control de las decisiones que influyen en su diario vivir. (Palomino, Grande y Linares, 2014)

De acuerdo con Jiménez existen distintos factores de riesgo que se interrelacionan entre sí, generando procesos de exclusión en determinados colectivos sociales, destacando los siguientes factores: dificultad en integración laboral y educacional, pobreza, carencia de vivienda, desestructuración familiar, dificultades para el acceso y aprendizaje de tecnologías, entre otros (2008). Ahora bien, este autor señala que la exclusión social va más allá del ámbito laboral y de un acceso al mercado de trabajo. Menciona que se presenta mediante privaciones y obstáculos de muchos tipos, que de forma individual o mezclados, imposibilitan la participación plena de las personas en ámbitos tales como: educación, salud, medioambiente, cultura, ejercicio de derechos, etc.

Por otra parte, Ziccardi (2008) indica que la exclusión social posee diversas dimensiones como: la dificultad para acceder al ámbito laboral, a los servicios sociales, a la justicia; el aislamiento, segregación residencial, la mala calidad en servicios públicos; y los distintos tipos de discriminación, ya sea por género, política, institucional que afectan a ciertos grupos.

La exclusión social (...) exige prestar atención a la educación y a las políticas de formación, sobre todo teniendo en cuenta que el aprendizaje permanente resulta vital si se pretende capacitar a los individuos para que puedan participar plenamente en la sociedad del conocimiento y la

información. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2000, citado en Jiménez, 2008, p. 180)

De acuerdo con Jiménez, en la actualidad existen dos ámbitos fundamentales en la vida cotidiana de las personas, los que corresponderían al área laboral y formativa, puesto en la primera se presentan cambios tanto económicos como tecnológicos que tienden a condicionar un ambiente de exclusión. Del mismo modo, la exclusión se puede manifestar como una cualidad o forma del sistema, la cual se encuentra radicada principalmente en la estructura y dinámica social. No obstante, la educación posee un rol primordial respecto a los procesos de exclusión social, dado que permite que las personas puedan integrarse al ámbito laboral sin mayores inconvenientes, contribuyendo de esta forma a su desarrollo personal y social. En el ámbito educativo se presentan diversos hechos que pueden ser condicionantes de los procesos de exclusión tanto social como escolar, limitando así la integración, por ejemplo, una formación incompleta, el fracaso escolar, la deserción educativa, etc.

Según esta autora es importante recordar que el ámbito educativo es un subsistema inmerso en la sociedad, razón por la cual es afectado por los cambios que se ocasionan a un nivel más macro, sin embargo, ésta menciona que el establecimiento educacional debe ser el medio más trascendental para fomentar procesos de integración e inclusión.

En relación a las categorías de exclusión social, Jiménez señala que las esferas clásicas corresponden a: lo laboral, residencial y formativo, asimismo existen otras categorías que han adquirido importancia en este último tiempo, como lo son: las étnicas, de género, y socio sanitarias, entre otras.

Ahora bien, existen situaciones que pueden agravar la exclusión social, tales como: el contexto familiar, puesto constituye el entorno primario de las relaciones interpersonales de las personas, y es en este sistema donde se pueden desarrollar factores que tienden a representar un riesgo de exclusión; la edad, la cual permite visualizar las etapas de mayor vulnerabilidad respecto al ciclo vital de los sujetos; y el no acceso a la protección social, lo que puede intensificar de manera condicionante ciertos factores que producen vulnerabilidad.

2.1.6 Enfoque de Derechos

Como señala Cecchini y Martínez (2011) el enfoque de derechos se relaciona directamente con la lucha frente a la desigualdad existente a lo largo de la historia, donde se busca incorporar un concepto de protección social hacia las minorías (niños, mujeres, adultos mayores, etc.) y grupos más vulnerables que son expuestos a riesgos constantes que vulneran sus derechos esenciales, razón por la que se busca implementar el enfoque de derechos, basados en promover la justicia social, protección, bien común, solidaridad, con el fin de alcanzar bienestar social para todas las personas.

Adoptar el enfoque de derechos, busca incorporar garantías para todos los ciudadanos, centrado en la protección y justicia social, incorporando estándares específicos que beneficien a todas las personas.

Las garantías se refieren, por tanto, a un conjunto de estándares que traducen los derechos económicos, sociales y culturales en ámbitos precisos de política —como el acceso, la calidad, el financiamiento, el monitoreo, la participación y la compensación—, sujetos a una legislación que obliga a su implementación y seguimiento por parte del Estado. (Gacitúa-Marió y Norton, 2009, citado en Cecchini y Martínez, 2011, p.46).

De acuerdo a lo planteado por Germina (2011) el Estado y los gobiernos deben tener la capacidad de incorporar el enfoque de derechos en los distintos ámbitos de la vida, percibiendo a todas las personas como sujetos de derechos, en virtud de lo amparado en los tratados internacionales; por lo cual las políticas públicas deben estar enfocadas en promover los derechos humanos de todos los ciudadanos, donde se entreguen garantías básicas de convivencia, respeto y no discriminación.

Asimismo, la autora hace referencia que al reconocer a las personas como titulares de derechos, generando políticas públicas que lo respalden, permitiría que todos los sujetos puedan generar demandas y solicitar prestaciones en base a sus necesidades, en donde el Estado genere acciones para responder a éstas de manera concreta, cumpliendo con sus obligaciones jurídicas, sociales, etc. Donde los principios y reglas impuestas socialmente promuevan la participación y respeto ciudadano, utilizando estrategias para alcanzar un mayor desarrollo humano. La autora señala que, al no existir mecanismos aptos para la fiscalización de las políticas públicas, muchas veces éstas se centran en características institucionales y no en los derechos de los sujetos, donde los roles de los distintos actores sociales no se encuentran definidos adecuadamente, razón por la cual no existe una herramienta de orientación que permita una acertada incorporación del enfoque de derechos (Germina, 2011).

En este sentido, la autora señala que las políticas públicas buscan regular la tensión respecto a diversas visiones y/o posiciones de los actores, permitiendo generar un vínculo entre las personas y el Estado, dependiendo de la decisión adquirida o no adquirida por el gobierno respecto una cierta problemática. No obstante, indica que estas decisiones se ven interferidas por los intereses de los actores sociales, donde se producen conflictos y tensiones para poder dar solución a una problemática, donde la no toma de decisiones puede conllevar a la carencia en la satisfacción de necesidades.

De igual forma, al no incorporar la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas, conlleva a que las personas a las que van dirigidas no se informen, no pudiendo tener un ejercicio pleno de sus derechos. Es por lo anterior, que para que exista “un enfoque de derechos en políticas públicas, el empoderamiento de la población constituye un eje central; empoderamiento en tanto sujetos de derechos y no sólo beneficiarios de acciones de promoción. Por ello, dicho empoderamiento requiere de la posibilidad y del ejercicio de la participación tanto política como pública o social en general” (Germina, 2011).

Hoy en día existe conocimiento respecto a la desigualdad presente en distintos ámbitos de la vida, ya sean educativos, sociales, culturales, entre otros. Sin embargo, aún no se adhiere un sistema de protección social que garantice los derechos de todas las personas; a pesar que se ha incorporado el enfoque de derechos, aún sigue siendo un desafío, debido que a pesar de que existen componentes judiciales que incitan

incorporar garantías de derechos para toda la ciudadanía, todavía no se genera un compromiso estatal real, que facilite la implementación de políticas públicas concretas, que disminuyan las brechas existentes en la actualidad. (Cecchini y Martínez, 2011).

2.2 Marco empírico

La sociedad civil se rige por patrones socioculturales que definen la sexualidad humana en base a normas, prohibiciones y mandatos que buscan condicionar el comportamiento humano; generando castigo, exclusión y rechazo hacia las personas que no siguen dichas conductas, como lo son las personas transgénero (Noir, 2010).

Desde el siglo XIX se comenzaron a generar movimientos sociales a favor de la liberación homosexual; éstos no generaron gran impacto socialmente. No obstante, en 1945 surge el movimiento homófilo, el cual busca terminar con la mirada del homosexual promiscuo; dando paso a un cambio de mirada social, generando diversos movimientos sociales que traspasaron décadas para poder lograr una ley de identidad de género que respaldara los derechos civiles y sociales de las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales (LGBT).

La transexualidad se presenta desde 1980 como un trastorno mental, reconocido por el Manual Diagnóstico y Estadístico de Enfermedades Mentales (DMS) como “trastorno de la identidad sexual o disforia de género”, lo que implicó que las personas transgénero tuvieran que ser expuestas a evaluaciones psiquiátricas para poder cambiar su identidad o acceder libremente a los derechos básicos de educación y/o laborales. Por lo cual, se da inicio a diversos movimientos en los países que buscaban la despatologización de las personas transgénero, donde en 2009 se genera el primer movimiento internacional, que tenía como objetivo “reivindicar la despatologización de las identidades transgénero del próximo DSM-V y de asegurar la cobertura médica de los tratamientos hormonales y quirúrgicos de las personas transgénero que así lo demanden” (Miséé y Coll-Planas, 2010).

Miséé y Coll-Planas (2010) en su artículo señalan que durante los últimos años el movimiento contra la despatologización de las personas transgénero se encuentra muy vigente y es liderado por activistas que defienden la identidad de género, buscando lograr la autonomía, responsabilidad de hablar y decidir qué hacer con sus propios cuerpos.

Durante el año 2001, se comenzó a aprobar el matrimonio entre personas del mismo sexo en varios países, incluido Latinoamérica, donde España fue el precursor, resguardando los derechos totales de las personas que componen la diversidad sexual (Noir, 2010).

A lo largo del siglo XXI se han observado grandes cambios culturales respecto a la identidad de género en diversos países de Latinoamérica. No obstante, Chile no ha presentado avances respecto a esto, debido que recién en mayo de 2012 el Congreso aprobó la Ley Antidiscriminación N° 20.609, también nombrada “Ley Zamudio”, que enuncia medidas contra la discriminación, sin embargo, después de haber sido aprobada

dicha ley se han presenciado de manera constante inhumanos atentados contra lesbianas y mujeres transgénero (Rivera, 2012, citado en OEGS⁴, 2013).

En relación a la situación actual de las personas transgénero, se detecta una presencia de dinámicas de patologización, discriminación y exclusión social, educativa y laboral de las personas transgénero, disminución de derechos ciudadanos, falta de acceso y discriminación en el ámbito sanitario, así como un alto grado de exposición a violencia transfóbica y crímenes de odio (Suess, 2014).

De acuerdo con los datos entregados por el Movilh⁵ (2013), se pueden encontrar los resultados de la Primera Encuesta Nacional aplicada a LGBTI Queer+ de Chile, la que señala la percepción de personas de la diversidad sexual sobre el porcentaje de lugares en donde han sido discriminados, estableciendo que un 40,2% fue discriminado en el ámbito público, un 23,4% en el área laboral, un 15,7% en su ambiente familiar y un 3,5% por sus amistades. Lo que explica que la comunidad LGBTI Queer+ sufre atropellos en espacios tanto públicos como privados, existiendo acontecimiento en ambientes laborales y educacionales, seguidos por el grupo familiar y en menor medida por su círculo de amigos.

Según el Movilh (2017) en su XV Informe Anual de Derechos Humanos de la Diversidad Sexual y de Género en Chile, señala que en el año 2016 se presentó un total de 332 denuncias por transfobia, con un incremento del 28,6%, respecto al año anterior. Asimismo, este informe indica que por primera vez en 12 años la comunidad transgénero y lesbianas denuncian más injusticias que gays, agrupándose el 28%, el 24% y el 23% del total de casos. Ahora bien, la población transgénero ha sido la más afectada durante ese año, puesto se produjeron abusos personales, en donde las autoridades del ámbito legal y los movimientos religiosos se movilizaron con regularidad a fin de reprimir el avance de la Ley de Identidad de Género, la cual busca que se reconozca el nombre de acuerdo a la identidad sexual de la persona, permitiendo así el cambio de sexo. Ahora bien, este proyecto de Ley fue ingresado con fecha 07 de mayo de 2013 al Congreso, sin embargo, aún se encuentra en discusión.

Actualmente, las personas transgénero no tienen un reconocimiento legal, debido que en muchos países no existe una legislación que autorice el cambio de nombre ni sexo, en virtud de la identidad de género; transgrediendo el ejercicio de la ciudadanía plena (Suess, 2014).

Muchos han sido los relatos de personas transgénero que dan cuenta que al momento de tomar la decisión de cambiar su forma de sentir, terminan enfrentándose de forma directa a la sociedad, la cual tiende a vigilar y penalizar su apariencia y comportamiento, puesto ya no serán reconocidos como “hombres” o “colas”, ni como “mujeres”, sino como transgénero. Es en este afrontamiento con la heteronorma que se ven perjudicadas por la violencia, ya sea por medio de lesiones físicas, segregación, discriminación, marginación, entre otras (Wemyss, 2013).

Según lo señalado por Molina. et al. (2015), existen investigaciones que muestran complicados elementos tanto sociales como culturales que tienden a

⁴ Observatorio de Equidad de Género en Salud.

⁵ Movimiento de Integración y Liberación Homosexual.

discriminar y excluir por medio de acciones habituales a la comunidad transgénero, las cuales se distribuyen en el ambiente social, con un origen situado en la sociedad. Asimismo, dichas acciones pueden ser visualizadas en diferentes áreas que son importantes para el desarrollo de las condiciones de vida de las personas transgénero.

Un ejemplo ilustrativo de lo mencionado anteriormente, es la sociedad chilena, en donde las personas transgénero tienden a ser víctimas de malos tratos en ámbitos tanto públicos como privados, lo cual permite visualizar un tipo de violencia institucional generada por distintas entidades.

Como menciona Doñate (2016) en su artículo, la violencia institucional es definida como aquellos hechos ejercidos por funcionarios del Estado, gobierno, ejército, carabineros, entre otros, ya sea por su actuar o por descuido, por ejemplo, con la ausencia de políticas públicas. Ahora bien, cabe destacar que la violencia institucional no solo engloba la violencia policial por ser la más visible, sino que también aquel maltrato cometido por el Estado, como: vulneraciones de derechos a la identidad, a la educación, a la salud y a lo laboral.

Según señala el artículo dichas acciones deben ser reconocidas y denominadas como “violencias”, con el propósito de poderlas notar y afrontar en su totalidad (Berkins, 2015, citado en Doñate, 2016).

Ahora bien, dentro de la comunidad transgénero se pueden identificar diversas problemáticas, entre las que se destacan: el trabajo sexual, la indigencia y obstaculizadores que entorpecen el acceso a oportunidades en diferentes ámbitos como lo son: vivienda, salud, educación y trabajo. A modo de explicación, la principal causa de esta problemática se debe a la estigmatización social que existe hacia la población transgénero, por ejemplo, en vivienda algunas personas los perciben como delincuentes o individuos problemáticos; en salud, los funcionarios durante la atención tienden por desconocimiento a vulnerar el derecho a la identidad de las personas transgénero, al nombrarlas por su nombre jurídico; y respecto al ámbito laboral, aún se mantienen barreras que entorpecen el acceso, debido a estereotipos de género que suelen presentarse por su orientación sexual e identidad de género (Rico, 2015).

Como menciona Barrientos y Cárdenas (2013), en la actualidad se han producido cambios socioculturales que han generado un debate respecto a la discriminación, maltrato y exclusión que vivencian las personas LGBTI Queer+. Sin embargo, hoy en día aún se encuentra vigente la inequidad respecto a las relaciones de género, las cuales se encuentran marcadas por el machismo y homofobia dominante en la sociedad chilena, lo que influye directamente en la discriminación y maltrato existente, por la normalización de conductas aprendidas a raíz del machismo y marianismo.

Dicho artículo señala que las personas que componen la diversidad sexual tienden a tener más trastornos psiquiátricos, desarrollando crisis de pánico, depresión, ansiedad, etc., debido a las experiencias de victimización a las que son expuestas. Asimismo, señala que en Chile existe una diferencia significativa entre personas heterosexuales y homosexuales, donde las segundas “reportan efectos más severos en su felicidad (son menos felices y evalúan su vida de esta forma) y bienestar social (valoran

más negativamente su contribución a la sociedad” (ONUSIDA et al., 2012, citado en Barrientos y Cárdenas, 2013).

Ahora bien, para entender los aspectos relacionados al género diversos autores hacen mención a la masculinidad hegemónica, término que es utilizado para denominar a un tipo de hombre ideal, señalando las características que los hombres deben poseer. Según Connell (1995) la masculinidad hegemónica se refiere a “la configuración de prácticas de género, que engloban la respuesta admitida actualmente al problema de la legitimidad del patriarcado, que garantiza la posición de los hombres y la subordinación de las mujeres” (p. 77, citado en Lozano, 2014, p. 3). El no acatamiento de dichos requerimientos posiciona a los hombres en una circunstancia de rechazo, sin embargo, quienes cumplen son los que principalmente ejercen violencia.

Lozano (2014) señala que es necesario tener presente que las diferencias de género se encuentran marcadas por el poder, siendo los hombres quienes realizan acuerdos patriarcales para situarse en un espacio de hegemonía sobre las mujeres, pero no únicamente sobre éstas sino englobando a cada colectivo, puesto los mismos hombres que no pueden cumplir con las exigencias establecidas socialmente, pueden resultar siendo marginados. Kaufman (1989) señala que “el eje central de la masculinidad hegemónica es la violencia, entendida como un ejercicio de poder y de autoridad” (Citado en Lozano, 2014, p. 4).

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de la investigación

La metodología que orientó esta investigación es de carácter cualitativo, dado que como menciona Ruiz (2012) la metodología cualitativa busca conocer la realidad desde una perspectiva interior, enfatizando en captar el significado particular de los fenómenos y como los atribuye cada individuo, además, complementa estos elementos como piezas de un conjunto sistemático. Es por lo anterior, que las estudiantes consideraron esta metodología pertinente para el estudio, dado que permite ahondar en las experiencias de las personas transgénero, quienes dieron a conocer su realidad social mediante su propia interpretación y significados atribuidos a sus vivencias, permitiendo profundizar en el fenómeno investigado.

Respecto al enfoque que sustenta la investigación, es un enfoque de tipo fenomenológico, debido a como lo expresa Pérez (2013) “La experiencia fenomenológica parte del supuesto de que «lo subjetivo» no sólo puede ser fuente de conocimiento, sino incluso presupuesto metodológico y objeto de la misma ciencia” (p.4). Lo cual concuerda con el estudio realizado, dado que para abordar adecuadamente el fenómeno social es primordial conocer las experiencias de las personas transgénero desde su relato, obteniendo de esta forma su visión respecto a la problemática vigente, lo que permitió comprender la realidad de los sujetos desde su interpretación, facilitando la obtención de nuevos elementos para analizar los datos desde una perspectiva holística.

3.2 Criterios de la investigación

Los criterios de investigación utilizados se basaron en los planteamientos de Vieytes (2004) y Hernández, Fernández y Baptista (2010).

3.2.1 Según el alcance

Según el alcance de la investigación, este correspondió a un estudio de tipo exploratorio, debido que tiene una visión generalizada del tema investigado, caracterizándose por ser flexible y amplio, lo que permitió indagar en las experiencias de las personas transgénero en relación a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas.

3.2.2 Según la finalidad

De acuerdo al tipo de investigación y según su propósito, este correspondió a una investigación de tipo básica, la cual buscaba indagar en significados y datos empíricos que sirvieron para ampliar y conocer la realidad actual de las personas transgénero, respecto a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas.

Las definiciones y datos empíricos, sirvieron en esta investigación para contribuir en entender el tema, así también razonar en las experiencias de las personas transgénero y la mirada que tienen éstos respecto a la violencia institucional a la que se han enfrentado. Lo anterior, se refleja en base a las experiencias relatadas por las personas transgénero pertenecientes a la ciudad de Concepción que participaron como voluntarios/as en la investigación.

3.2.3 Según tipo de datos

De acuerdo a la fuente de información de este estudio, los datos obtenidos son de carácter primario, puesto fueron recogidos de primera fuente, a través de una entrevista en profundidad realizada a personas transgénero que participaron de manera voluntaria en la investigación, las cuales pertenecen a la ciudad de Concepción.

3.2.4 Según el tiempo

El diseño correspondió a una investigación transeccional o transversal, debido que se efectuó en un momento y tiempo único y determinado. Asimismo, el diseño transeccional fue de carácter exploratorio, debido que se buscaba conocer la variable de estudio en base a la exploración de un tema de investigación poco conocido, en un momento específico (Hernández et al., 2010).

3.2.5 Según el control de la variable

Esta investigación perteneció a un diseño no experimental, el cual consiste en “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149), lo que corresponde en esta ocasión, debido que no se realizó manipulación de las variables, siendo estudiadas y analizadas en su contexto natural de acuerdo a la vida cotidiana de los sujetos.

3.3 Población, muestra y técnica de muestreo

Respecto a la población de estudio, según Tapia (2006) esta corresponde a “la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, así el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar” (p. 10). Para esta investigación la población se conformó por personas transgénero que accedieron de forma voluntaria a participar de la investigación, las cuales se encontraban en un rango etario entre 18 a 25 años de edad, pertenecientes a la ciudad de Concepción.

Según Crespo y Salamanca (2007) se entenderá como muestra a la decisión sobre el modo de obtener los datos y de quién o quiénes obtenerlos, son decisiones que se toman en el campo, pues se quiere reflejar la realidad y los diversos puntos de vista de los participantes, los cuales resultan desconocidos al iniciar el estudio. En esta ocasión, la muestra correspondió a un muestreo no probabilístico, dado que no se seleccionaron los participantes con alguna técnica específica.

En relación al tipo de muestreo este correspondió a una muestra autoseleccionada o por participantes voluntarios, la cual de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la elección de los participantes puede ser variada dependiendo de las circunstancias, donde las personas pueden expresar ser voluntarios o acceder de manera activa a la invitación de las investigadoras. En esta ocasión, las investigadoras invitaron a distintas personas transgénero a participar del estudio, donde cuatro individuos accedieron de manera voluntaria y activa, guiados por un informante clave a quien se le entregó información profunda respecto a la temática investigada.

Para poder realizar la selección de la muestra se consideraron los criterios de inclusión y exclusión, donde para la inclusión las investigadoras determinaron incluir a personas transgénero que se encontraran en un rango etario de 18 a 40 años, correspondiente a la etapa de adultez joven, dado a que en esta etapa las personas se vinculan activamente con las instituciones de distintos caracteres, lo cual es primordial para poder analizar el fenómeno social estudiado desde las experiencias de los sujetos. Asimismo, se consideró que las personas que participaran del estudio pertenecieran a la ciudad de Concepción, dado a las instituciones contactadas en un comienzo.

Del mismo modo, se consideró el criterio de exclusión, con el fin de obtener narrativas coherentes y atingentes al fenómeno estudiado, donde se excluyó a las personas que aún no se reconocían socialmente como transgénero, dado a que al no asumir su identidad de género no se logra visualizar por completo las dificultades que se presentan en la relación con las instituciones ni los cambios experimentados en su proceso de transición.

Por otra parte, los criterios que orientaron la muestra fueron los siguientes:

- **Pertinencia:** La pertinencia hace referencia a conseguir que los participantes aporten información a la investigación, en base a los requerimientos teóricos establecidos. En esta oportunidad las personas que participaron de la investigación de manera voluntaria, cumplían con los requerimientos solicitados, aportando con su experiencia información primordial para el desarrollo del estudio.

- **Oportunidad:** Este criterio busca poder acceder de la mejor forma a los lugares precisos, para poder recolectar la mayor información posible para la investigación. En base a la oportunidad, las investigadoras accedieron a distintas instituciones de la ciudad de Concepción que trabajan con personas transgénero, con el fin de poder contar con su colaboración para desarrollar la investigación, lo cual no tuvo una buena recepción por parte de las instituciones, quienes no brindaron su apoyo para desarrollar el estudio, dado a las actividades vigentes por las mesas de trabajo en las que se encontraban trabajando en pro de la solicitud de aprobación de la ley de identidad género, sin embargo, posteriormente se accedió a una informante clave que facilitó el acceso oportuno a la muestra.

- **Accesibilidad:** La accesibilidad o disponibilidad hace hincapié en tener acceso libre y permanente a las personas, lugares, situaciones, etc. que demande la investigación. Respecto a la accesibilidad, esta se vio interferida por factores externos, donde las

instituciones que aceptaron colaborar con la investigación dificultaron el proceso, dado que no informaron a tiempo que no seguirían participando en el estudio, obstaculizando el acceso a la muestra, razón por la cual se debieron hacer modificaciones respecto al tipo de muestreo, para que así éste se adecuara al proceso demandado por la investigación, teniendo que trabajar con personas transgénero voluntarias para poder desarrollar el proceso de levantamiento de información.

- Saturación teórica: La saturación teórica se presenta cuando los datos se vuelven repetitivos o redundantes, no entregando mayor información de la ya obtenida; confirmando los análisis fundamentados en la investigación. En esta ocasión, el proceso de levantamiento de información se vio afectado por elementos externos, donde no se alcanzó la saturación teórica, puesto que solo se pudieron realizar cuatro entrevistas, debido que el acceso a los relatos de las personas transgénero se vio influido por el estigma impuesto por la sociedad, donde personas no quisieron participar del estudio, debido a la patologización a la que se han encontrado expuestos en distintos estudios realizados por estudiantes, donde se ha pasado a llevar su integridad psíquica; lo cual dificultó el proceso de recolección de información.

3.4 Acceso al campo

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010):

La inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio (p.8).

Lo anteriormente mencionado fue realizado por las investigadoras previo al proceso de investigación, con el fin de poder acceder previamente al campo de estudio y definir concretamente la temática a trabajar con los participantes del proceso de investigación.

El primer acercamiento se realizó a través de correo electrónico, donde se contactó a los representantes de la Fundación Organizando Trans Diversidades (OTD), con quienes se concretó una reunión en el mes de agosto del año 2017, donde éstos accedieron voluntariamente a participar del proceso de investigación, colaborando con el acceso a la muestra como informantes claves. No obstante, durante el proceso de acercamiento con la institución, la comunicación fue flaqueando, no recibiendo respuesta de la institución a partir del año 2018, lo cual dificultó el acceso a la muestra. Es por esto, que en marzo del año 2018 se contactó a la Fundación Iguales Biobío vía correo electrónico, con el fin de solicitar su colaboración en el proceso investigativo, sin embargo, no se logró concretar una reunión a causa de la carencia de tiempo de los representantes de la fundación, razón por la cual no se pudo generar un acercamiento.

Es por lo anterior, que se solicitó la colaboración de la docente guía María Fernanda Neira Neira, quien facilitó el acercamiento con una informante clave, Directora Ejecutiva del Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (Movilh) de la región del Biobío, Mary Anne Argo Chávez, con quien se coordinó una reunión en abril del año 2018, donde se le presentó el objeto de estudio, objetivos, resumen de lo investigado y se explicó el trabajo a desarrollar; quien accedió a colaborar facilitando el acceso a la muestra, contactando voluntarios que aprobaron participar de la investigación. De igual forma, se contactó a una persona transgénero que accedió voluntariamente a participar del estudio. A raíz de esto, se comenzó el proceso de levantamiento de información el 25 de abril culminando el día 11 de mayo del presente año, el cual contó con cuatro entrevistas de personas transgénero que participaron de manera voluntaria en el proceso de Memoria Empírica.

3.5 Estrategia de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en el proceso de levantamiento de información correspondió a una entrevista en profundidad, de tipo semiestructurada, la cual como señala Del Río (2013) corresponde a una técnica cualitativa en la cual interactúa tanto el entrevistador como el entrevistado; esta técnica se desarrolla comenzando desde un guion temático y no por medio de un esquema cerrado y riguroso de preguntas.

De acuerdo a Hernández et al. (2010) “las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (p. 418).

Las estudiantes construyeron el instrumento de levantamiento de información guiadas por la malla temática elaborada y validada con anterioridad por las docentes, Sonia Stevens Bruzzese y Deisy Chandia Godoy, quienes guiaron el proceso de Memoria Empírica durante la primera etapa. Las preguntas fueron confeccionadas en base a las categorías propuestas en la malla temática, con el fin de dar un orden lógico al proceso de levantamiento de información en coherencia al fenómeno de estudio. Posteriormente, se realizó la validación del instrumento, la cual contó con la participación de las académicas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Sonia Stevens Bruzzese y Carola Salazar Norambuena, con el objeto de resguardar la validez de éste y así también obtener la confiabilidad necesaria para poder aplicarlo sin inconvenientes, respondiendo a los objetivos propuestos con anterioridad.

La técnica escogida facilitó el proceso de levantamiento de información, debido a que las entrevistas tuvieron mayor fluidez, pudiendo rescatar las experiencias de las personas transgénero en relación a la violencia institucional, logrando indagar en elementos determinantes para desarrollar el estudio en base al fenómeno social presentando. Asimismo, la técnica permitió recopilar elementos emergentes que no

estaban considerados en la pauta temática, permitiendo profundizar en el análisis de datos, desde las experiencias de los sujetos.

Las entrevistas fueron desarrolladas de manera individual o personal, con el propósito de resguardar la confidencialidad de la información en base a lo acordado con los entrevistados; así también garantizar un ambiente grato para éstos acordando un lugar conforme a sus requerimientos y condiciones apropiadas, para que así su relato fluyera libremente y no fuese contaminado con elementos externos.

3.6 Criterios de calidad

3.6.1 Credibilidad

Para otorgar soporte a la investigación se consideró el criterio de credibilidad, el cual "supone poder evaluar la confianza, tanto en el resultado del estudio como en su proceso" (Vasilachis, 2006, p. 92), lo cual se consigue por medio de técnicas e instrumentos utilizados para recoger información, como, por ejemplo: la observación, entrevista, etc., permitiendo de esta forma obtener datos verídicos por parte de los participantes.

De acuerdo con la autora mencionada anteriormente se utilizaron los siguientes procedimientos para garantizar la credibilidad o validez del proceso:

- Compromiso con el trabajo de campo: Este se realizó de manera minuciosa y responsable, mediante la observación y revisión de la información durante todo el proceso, registrando las múltiples opiniones de los participantes, de tal forma que se garantizara la validez, respetando la perspectiva de los entrevistados sin alterar sus opiniones, acciones y el significado que ellos les atribuyen al fenómeno; garantizando comprender el contexto en el que se sitúan las personas, realizando un análisis desde sus relatos, no interponiendo prejuicios ni creencias personales, con el fin de resguardar la información obtenida desde las vivencias de los participantes, lo que facilitó que no se originaran sesgos ni interpretaciones inadecuadas que entorpecieran el proceso de investigación, no adulterando el relato obtenido.
- Obtención de datos ricos: En esta instancia, se realizó la utilización de información específica y completa que permitiera una mayor comprensión del tema estudiado, donde para lograr credibilidad las estudiantes guiaron el proceso de levantamiento de información y análisis en base a la malla temática elaborada y validada con anterioridad, lo que facilitó la comprensión de la información obtenida y de los significados atribuidos por los individuos al fenómeno social del estudio.
- Triangulación: Esta estrategia se utilizó para aumentar la confianza en la calidad de los datos, que surge de reconocer las limitaciones que implica una sola fuente de datos. Según Fielding y Fielding (1986, citado en Vasilachis, 2006, p. 93) "la esencia de la

triangulación es la falibilidad de una sola medida como representación del fenómeno social". Redefiniendo este concepto, a juicio del autor, la triangulación puede lograrse a través de: un análisis integrado y crítico de los datos recopilados, el aporte interdisciplinario de un equipo de investigadores, a partir de diversas perspectivas teóricas y la implementación de variados métodos de investigación. Por otro lado, existe otra forma de triangular que "es registrar diferentes opiniones o miradas sobre un fenómeno; su registro es inherente a la investigación cualitativa". (Vasilachis, 2006, p. 93). En este caso, las investigadoras, realizaron un análisis holístico de los datos obtenidos incorporando datos críticos, integrando los contenidos revisados en el marco referencial, con el fin de dar mayor sustento teórico a la investigación, generando un análisis integrado que permitió comprender en su totalidad el fenómeno social investigado.

- Auditores externos e internos al equipo de investigación: El proceso de validación del estudio contó con una revisión, corrección y evaluación previa a la presentación de la investigación, la cual contó con la participación voluntaria de la docente Sonia Stevens Bruzzese, quien guio el trabajo previo al levantamiento de información, validando la malla temática construida. Asimismo, la docente guía María Fernanda Neira Neira y la docente coordinadora de la asignatura de Memoria Empírica, Deisy Carolina Chandia Godoy, colaboraron con la revisión y evaluación del estudio, con el fin de garantizar la calidad teórica y metodológica en la investigación.

3.6.2 Transferibilidad

Guba y Lincoln (1985, citado en Vasilachis, 2006, p. 91) sostienen que la transferibilidad "es la posibilidad de transferir los resultados de un estudio de un contexto determinado, a otro contexto similar para comprenderlo", es decir, se trata de ajustar o analizar los resultados a otro contexto. En este sentido, es posible replicar los resultados obtenidos a un contexto similar a lo investigado, puesto se podría considerar la violencia institucional hacia otras personas que componen la diversidad sexual, puesto poseen un objetivo común tendiente a la no discriminación y exclusión social.

3.6.3 Seguridad o auditabilidad

Este criterio hace hincapié en técnicas y métodos primordiales para la utilización de las investigadoras, para así poder recopilar adecuadamente información respecto al fenómeno social estudiado, el cual debe seguir "procedimientos de algún modo pautados para obtener los datos, y que estos no son caprichosos" (Vasilachis, 2017, p.96). Lo anterior se realizó mediante una entrevista en profundidad de tipo semiestructurada, la cual fue previamente validada y aprobada por la docente Sonia Stevens Bruzzese y la docente Carola Salazar Norambuena de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, quienes solicitaron modificaciones respecto al lenguaje incorporado y la eliminación de preguntas redundantes, lo cual fue incorporado por las

estudiantes modificando las recomendaciones en el documento aplicado, el cual fue revisado previamente por la docente guía María Fernanda Neira Neira. La comisión de expertos mencionada anteriormente determinó la validez del instrumento, autorizando la aplicación de éste, otorgando transparencia al proceso de obtención y análisis de la información.

3.6.4 Confirmabilidad

Este criterio se presenta por la subjetividad del material entregado por los sujetos entrevistados, con el fin de que éstos confirmen a través de los pertinentes comentarios, observaciones y consultas de los interpelados. (Marshall y Rossman, 1999, citado en Vasilachis, 2006). Lo anterior se realizó generando una síntesis de los temas abordados en las entrevistas con los participantes, con el fin de que éstos confirmaran si la interpretación de los datos reflejaba lo que quisieron expresar. Del mismo modo, se generó un consentimiento informado que dio cuenta de la voluntad de los entrevistados de colaborar con la investigación y del compromiso otorgado respecto a la confidencialidad de la información entregada.

3.7 Plan de análisis

3.7.1 Tipo de análisis

En la presente investigación se utilizó un análisis de tipo hermenéutico, dado que este “se enmarca en el paradigma interpretativo comprensivo; lo que supone un rescate de los elementos del sujeto por sobre aquellos hechos externos a él. En este sentido, debe destacarse que dicho análisis toma como eje fundamental el proceso de interpretación” (Cárcamo, 2005, p.8). El tipo de análisis escogido facilitó la comprensión de la información obtenida de las entrevistas, permitiendo rescatar la profundidad de la narrativa, interpretando los datos recopilados desde el contexto en el que situaron los sujetos, permitiendo incorporar mayor profundidad teórica al análisis.

Del mismo modo, para la investigación se consideró el análisis de datos textual, dado que como menciona Pardo, Ortiz y Cruz las investigaciones de tipo social “se encuentran en la necesidad de analizar datos textuales provenientes de documentos, entrevistas, o encuestas con preguntas abiertas... Los investigadores necesitan sintetizar, clasificar y relacionar esta información con características específicas de los autores, de los entrevistados o de los encuestados” (2012, p. 1). Este análisis, permitió contrastar la teoría con los textos o transcripciones de audio de las entrevistas como una fuente de encuentro con la experiencia, teniendo en consideración tanto el texto como el contexto en el que se desarrollaron los participantes de la investigación.

3.7.2 Trabajo de campo

Para poder construir el instrumento de levantamiento de información las estudiantes elaboraron una malla temática incorporando categorías de análisis que dieran respuesta al fenómeno investigado en base a los objetivos propuestos, la cual fue previamente revisada y aprobada por la coordinadora de Memoria Empírica, Deisy Chandía Godoy y la docente Sonia Stevens Bruzzese. Una vez aprobada la malla temática se elaboró el instrumento de levantamiento de datos, con preguntas que guiaran las entrevistas, con el fin de mantener un orden lógico y así no perder información relevante para el análisis.

Una vez construido el instrumento, se realizó el proceso de validación de éste, el cual estuvo a cargo de la docente Sonia Stevens Bruzzese y la docente Carola Salazar Norambuena, quienes aprobaron el documento con breves recomendaciones, las cuales fueron incorporadas por las investigadoras, siendo visado por la docente guía María Fernanda Neira Neira.

Posteriormente, las estudiantes aplicaron pruebas pilotos del instrumento a tres personas, con características similares a los criterios de inclusión, con el fin de revisar si las preguntas realizadas respondían adecuadamente a lo esperado, para así no efectuar preguntas redundantes o incómodas para los entrevistados que entorpecieran el proceso; así también poder visualizar la duración de cada entrevista.

Las estudiantes no pudieron realizar un proceso de acercamiento con los entrevistados, debido a las dificultades que se presentaron en el acceso, donde las instituciones contactadas dilataron la respuesta respecto a la colaboración ofertada, lo cual obstaculizó el acceso a la muestra, teniendo que recurrir a informantes claves para contactar a personas transgénero, debido a que se intentó contactar a personas transgénero de manera individual, lo cual no fue posible, debido a que éstas mantienen un círculo cerrado de contacto, siendo dificultoso solicitar su colaboración en la investigación, debido a la patologización que se ha dado en estudios anteriores, lo que ha provocado que dichos sujetos no quieran participar de estos procesos.

Dado a las dificultades presentadas con las instituciones, con la colaboración de la docente guía se accedió a una informante clave, Mary Anne Argo Chávez, quien entregó el contacto de tres personas transgénero dispuestas a participar del estudio, las cuales posteriormente fueron contactadas por las estudiantes, acordando telefónicamente una fecha de encuentro para el desarrollo de la entrevista. Asimismo, se contactó a un participante voluntario que estaba interesado en participar de la investigación, acordando un encuentro en la ciudad de domicilio esporádico donde se encuentra realizando estudios superiores.

Debido a las circunstancias y por dificultades en la accesibilidad, las investigadoras pudieron desarrollar cuatro entrevistas en profundidad con personas transgénero que cumplían con los criterios que solicitaba la muestra, lo cual fue desarrollado en distintos lugares de la ciudad de Concepción.

3.7.3 Procesamiento de datos

a) Transcripción

La transcripción de datos se efectuó desde las grabaciones de audio de cada entrevista, realizando un registro escrito en un procesador de texto, donde se consideró el principio de confidencialidad de las personas participantes, asignándoles un código a cada entrevista, resguardando la identidad de los participantes. Para la transcripción se sistematizaron los relatos obtenidos, incorporando todas las palabras, pausas, lenguaje gestual, corporal, etc., para de esta manera comprender el contexto y significados atribuidos al relato en virtud a las experiencias de los sujetos. En el mismo sentido, se realizó una lectura reiterada del texto transcrito, en similitud con las grabaciones de audio, con el fin de garantizar la veracidad de la información.

b) Codificación

La codificación se realizó en colaboración con el software Atlas.ti, donde las entrevistas transcritas fueron incorporadas al programa, asignando códigos de análisis al texto transcrito en relación a las categorías incorporadas en la malla temática, para así obtener un orden lógico de los datos, resumidos de manera minuciosa por categoría, que respondiera óptimamente al propósito de la investigación. Asimismo, en el proceso de codificación se identificaron elementos comunes incorporados en diferentes categorías de análisis, para así profundizar en aspectos primordiales para analizar el fenómeno estudiado, además, se reconocieron percepciones comunes de los entrevistados respecto a la violencia institucional, lo cual se determina por el contexto hostil al que se encuentran expuestos.

c) Corpus

Una vez que se realizó la codificación de los datos, las investigadoras incorporaron la información a un documento con los datos ordenados por categorías de respuesta en virtud a la malla temática, con el fin de poder analizar los datos de manera más clara y ordenada, facilitando la incorporación de la información para el análisis.

d) Matriz de análisis

Para poder realizar el análisis de los datos de manera clara y ordenada, las estudiantes organizaron la información en una matriz de análisis para cada entrevista, donde las categorías fueron situadas en columnas de forma vertical o en filas de manera horizontal, para así presentar los códigos en coherencia con los subtemas y con las citas extraídas de la codificación.

De igual forma, en la matriz de análisis se incorporó la interpretación desde el entrevistado, con objeto de asignar un vocabulario técnico para comprender y ordenar lo que el sujeto relató, facilitando la obtención de resultados, procurando no perder la particularidad de lo narrado, evitando incorporar sesgos y creencias personales.

Asimismo, se incorporó la interpretación desde el investigador, con el fin de poder realizar un análisis profundo del fenómeno estudiado, en relación a lo relatado por el sujeto, respaldado por elementos teóricos incorporados con anterioridad en el marco referencial, respondiendo así a un primer nivel de análisis.

Por otra parte, las estudiantes incorporaron un segundo nivel de análisis, establecido en base al tema secundario o subtema, para de esta manera dar un orden a los resultados obtenidos del análisis primario, incorporando una mirada más amplia respecto a lo recopilado en cada entrevista, para así abordar de manera óptima lo propuesto en la investigación, dando respuesta a los objetivos planteados para comprender el fenómeno de estudio.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°1

4.1.1 Tema secundario N°1: Experiencias con instituciones

Para el levantamiento de información, se utilizaron tres ítems relevantes que guiaron el proceso, donde el primero se vincula con la relación de los sujetos con el sistema institucional tanto público como privado durante su ciclo vital, mientras que el segundo se relaciona con la condición del sujeto y el tercero con los elementos de cambio experimentados.

Los entrevistados en su mayoría se reconocen como personas transgénero durante la etapa de la adolescencia; donde éstos expresaron que antes de dar a conocer su identidad de género no experimentaron dificultades en la relación con las instituciones, dado a que la toma de decisiones era ejecutada por sus padres en base a su identidad legal. Una vez que dan a conocer su identidad de género comienzan a experimentar cambios en la relación con las instituciones, dado a que esta se vuelve hostil y patologizante, donde se les niega una integración plena a los espacios en los que se desenvuelven.

Respecto a las instituciones con las que principalmente se relacionan, coinciden en que éstas corresponden a entidades educativas y de salud, donde reconocen haber experimentado mayores cambios, debido a que existen protocolos y prácticas burocráticas que dificultan la incorporación de su nueva identidad, debido a las acciones excluyentes que ejecutan los funcionarios y profesionales, imponiendo su nombre e identidad legal, exponiéndolos a la crítica social.

Los entrevistados en general identifican diferencias entre el sistema público y privado, donde expresan que las instituciones públicas se rigen mediante protocolos y normas generales reguladas por el Estado, donde se les ve obligados a informarse y capacitarse en materia de género, no obstante, aún no existe un trato e integración adecuada para las personas transgénero. En relación a las instituciones privadas, mencionan que no existe interés por parte de estas entidades en actualizar los reglamentos internos ni educarse en materia de género, dado a que su fin es netamente económico, visualizando a las personas transgénero como una oportunidad de enriquecimiento.

Por último, los participantes señalan que al encontrarse constantemente expuestos a la discriminación, exclusión y falta de comprensión por parte de las instituciones, se ha generado una carga emocional importante en su vida, teniendo que recurrir a terapias psicológicas para poder enfrentarse al medio social.

“Bueno eh, yo estoy en un colegio, que es católico, entonces igual me mee ha constado como entrar, por ejemplo yo en mi colegio no me permiten ingresar al baño de hombres, elloos me asignaron un baño para que yooo pudiera ir (...) Eeeh, a mí no me

gusta eso, porquee siento que no se me está respetando mi mi identidad, entoncees, al principio yooo.. accedí porque siento que el tema es nuevo, (...) pero ahora como que ya después de 3 años he estado pidiendo que se me permita entrar al baño de hombres, entonces hay estamos con un choque constante (...) él ha hablado con el director y con la madre superiora para que intercedan y aflojen su su opinión, porque ellos están como en NO, entonces igual eso eh me incomoda y me disgusta” (Entrevistado N°1).

“yo creo que.. en las públicas ahora esta ma.. ma abierto el tema, como que obligan a la gente a.. ser e.. empática a ser abierta de mente, ya que no.. ahora al menos en el Hospital desde que.. desde que me.. empecé con el psicólogo, ya nadie puede llamarme por mi nombre legal, que ahí ya podría yoo entrar ah.. algo legal si no me respetan, pero en lo en lo privado no, no está esa opción de decir oye sabes que yo tengo un nombre social, no te preguntan no te.. nada (silencio), igual en los colegio.. eh.. uno puede pedir que te.. te llamen por tu nombre social, pero en la universidad no, no se puede hacer, me da mucha rabia si” (Entrevistado N°3).

4.1.2 Tema secundario N°2: Relaciones de poder

Para poder abordar este tema se consideraron tres ítems fundamentales, los cuales fueron: tipos de relación, trato, cultura y poder. En base a lo relatado por los entrevistados se puede vislumbrar que dentro de los espacios institucionales se producen relaciones de poder y jerarquías que son invisibilizadas por las personas, tendiendo a ser normalizadas e incorporadas sin inconvenientes, puesto las situaciones de discriminación y exclusión que se producen de manera habitual, pasan a formar parte de la cotidianidad de la vida de las personas transgénero, generando que éstas se adapten al medio social, a las conductas y prácticas patologizantes que se dan dentro de los espacios institucionales.

En este mismo sentido, los participantes relatan situaciones en las cuales se produce un menoscabo y perjuicio constante por su identidad social a raíz de las relaciones de poder que detentan las instituciones, lo que provoca daños a su integridad personal y social, sin embargo, generalizan su problemática con el fin de minimizar el trato desigual en las relaciones que establecen los funcionarios y profesionales, el cual se encuentra inmerso en una cultura patriarcal, donde predomina la heteronorma, excluyendo a la comunidad transgénero de los procesos de ciudadanía.

Por consiguiente, los entrevistados coinciden en justificar el actuar de los profesionales y funcionarios dentro de los espacios institucionales, enfatizando que esto se produce por la falta de renovación de conocimiento en la formación de las disciplinas, donde se requiere mayor educación en materia de género, dado que en la actualidad las prácticas de discriminación se generan en base a los patrones culturales tradicionales que se replican de generación en generación.

“no creo que.. directamente hacia las personas trans, yo creo que.. son con todo igual, noma que.. su error esta en no integrarlas, en no no.. no identificarnos como lo que somos, que ellos te miran por tú nombre legal, ellos no te miran como una persona trans (...) falta.. que la gente se... se instruya un poco ma que busque un poco ma, que abra su mente o que lo obliguen a abrir su mente (risa), no no se cual será la.. la mejor opción, pero.. falta, yo creo que eso cambiaria... todo el sistema, si si todo pusieramo un poquito ma de su parte, si fuera obligatorio respetar a lo dema.. como son, eh.. tal ve.. las personas trans no.. no no estaríamos en un... en una relación tan tensa con la institucione” (Entrevistado N°3).

4.2 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°2

4.2.1 Tema secundario N°1: Concepto de violencia

Para dar respuesta a este tema se desarrollaron dos ítems, uno relacionado con la definición de violencia otorgada por los participantes y la asociación que éstos les atribuyen a las prácticas de violencia. Los entrevistados reconocen la violencia como todo acto ejercido con el fin de ocasionar un daño o perjuicio en una persona, donde algunos concuerdan que existen tipos de violencia, los cuales se pueden presentar de manera física, psicológica, sexual, emocional, social, etc., demostrándose de manera material o inmaterial. Del mismo modo, definen la violencia institucional como una acción u omisión que se genera en los espacios institucionales, donde se infringen los derechos de las personas, limitando su desarrollo personal y social, dado a que se les excluye, segrega y daña en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

En relación, a la asociación de violencia, los entrevistados hacen mención que los hechos de violencia se producen a raíz del desconocimiento que tiene la sociedad respecto las personas transgénero, donde no existen capacitaciones adecuadas que les permita a los profesionales y funcionarios entregar un servicio óptimo, generando un menoscabo y vulneración constante de los derechos de las personas transgénero, debido a que se mantienen prácticas de discriminación y exclusión por la inexistencia de un respaldo legal que regule dichas situaciones.

Los entrevistados coinciden que las prácticas de violencia que se dan en los espacios institucionales se podrían evitar si existieran capacitaciones apropiadas, acorde a la sociedad actual, donde existe la necesidad de que se renueven los protocolos internos que promueven prácticas discriminatorias, como la utilización del nombre legal para acceder a cualquier servicio público y privado.

“la violencia es un.. es que es un un significado súper grande y una palabra muy amplia pu, porque la violencia puede venir desde no se po desde no se pu, desde tú papá hasta una institucionalidad pu, no se po para mí la violencia no es solamente la física o.. la sexual cachai, sino que también podemos tener distintos tipos de violencias sino que psicológicas, eh afectivas, la violencia para mi puede ser también... pasional, (pensando) puede ser eh... el hecho de que no me traten como por mi nombre social, podrían ser distintos tipos de violencia, pero siempre va a ser la misma connotación para todas po cachai, que el hecho de que no se pu, la violencia te discrimina, la violencia te segrega, la violencia... te hace mal psicológicamente” (Entrevistada N°2)

“yo creo que se produce porque quienes tienen que trabajar con las personas a las cu los usuarios, noo tienen la sufi suficiente capacitación y herramientas para tratar con aquella persona que sea diferente o aquella persona que no cumpla con los cánones establecidos” (Entrevistado N°4)

4.2.2 Tema secundario N°2: Manifestación de violencia

Este tema se enfoca fundamentalmente en las manifestaciones de violencia que las personas transgénero reconocen en diferentes ámbitos, ya sea físico, psicológico o simbólico. En base a lo relatado por los entrevistados, en las entidades educativas es donde se presentan mayormente las manifestaciones de violencia, principalmente de carácter psicológico y en menor medida simbólico. Los participantes coinciden que dentro de las instituciones educativas los profesionales, principalmente los docentes ejercen violencia expresada de manera simbólica, dado a la falta de voluntad en incorporar el nombre social a las listas de asistencia, imponiendo el nombre legal o solicitando la acreditación de su condición, mediante certificados psiquiátricos que respalden que posee una enfermedad mental o disforia de género, lo cual es preservado por las autoridades, quienes no incorporan un protocolo que garantice los derechos de las personas transgénero, exponiéndolos a manifestaciones psicológicas de violencia como malos tratos, discriminación, patologización, acoso, entre otras problemáticas.

De igual forma, los entrevistados identifican manifestaciones de violencia en las entidades de salud, donde la imposición del nombre legal se torna incomoda y desagradable para las personas transgénero, puesto son expuestos a la crítica social y a un trato indigno por parte de los profesionales de la salud. En este mismo sentido, los participantes reconocen diferencias significativas en las instituciones de salud pública y privada, donde la primera está incorporando protocolos y mejoras para la atención y bienestar de las personas transgénero, no obstante, en el sistema privado no existen actualizaciones en las normativas de atención, donde el nombre legal se ha incorporado de manera obligatoria y violenta, dado no existe un diálogo ni disposición en adherir prácticas inclusivas en materia de género, lo cual se genera a raíz del vacío legal existente en Chile.

Por otro lado, los participantes hacen mención a que las estructuras tradicionales presentes en la sociedad chilena, conllevan a que los ciudadanos ejecuten prácticas de violencia hacia la comunidad transgénero, dado a los patrones socioculturales rígidos que las personas han incorporado, donde quienes no adhieren a los patrones establecidos se encuentran en una situación vulnerable, exponiéndose a manifestaciones de violencia en su diario vivir. Asimismo, señalan que las personas longevas no se encuentran dispuestas a informarse ni adecuarse a la sociedad actual, por temor a renovar su pensamiento conservador y tradicionalista a raíz de sus modelos de crianza, generando un estancamiento en la incorporación de nuevos saberes que faciliten la inclusión de todas las personas.

Por último, un entrevistado expresa haber experimentado manifestaciones de violencia en la relación que sostuvo con los Tribunales de Justicia y Servicio de Registro Civil e Identificación, entidades que mantienen protocolos patologizantes de manera directa, donde al momento de solicitar el cambio de nombre, se le exigió requisitos adicionales a los establecidos legalmente por ser una persona transgénero, exponiéndose a pericias psiquiátricas y malos tratos por parte de los funcionarios de dichas instituciones.

“por falta de conocimiento sobre el tema, la falta de conocimiento lleva a la discriminación, el miedo a lo desconocido y... y la misma personas que manejan una institución a lo mejor son.. son discriminadora y.. ello.. creen firmemente que lo que.. lo que uno es no está bien, y simplemente no van a permitir” (Entrevistado N°3)

“donde te piden que, la ley de cambio de nombre te pide ciertos requisitos pero te pide requisitos como genéricos como que no sé qué seas conocido por 5 años, información de testigos y se acaba; una persona trans tiene que además acompañarse de un informe psicológico u psiquiátrico que acredite que yo tengo una condición, condición que no existe por qué ser trans NO ES UNA ENFERMEDAD, yo no tengo un trastorno de problemas con mi género (molesto), yo nací de una forma quizás distinta a la que nació el resto, pero eso no me hace dis o sea no me hace anormal, no me hace una persona enferma” (Entrevistado N°4)

4.2.3 Tema secundario N°3: Consecuencia de la violencia

En este ítem se aborda la consecuencia de violencia vivenciada por los entrevistados en diferentes ámbitos, ya sea físico, psicológico o simbólico. Los participantes reconocen de manera explícita la violencia psicológica a la que se han encontrado expuestos desde que se reconocen como personas transgénero, generando como consecuencia trastornos depresivos o ansiosos, dado a la presión social y discriminación que experimentan cotidianamente, adhiriendo a terapias psicológicas que

les permitan sobrellevar estas situaciones de manera más amena para así poder enfrentarse al medio social sin grandes dificultades.

Los entrevistados hacen referencia a que la sociedad se encuentra inmersa en patrones culturales que excluyen a las minorías sociales, donde existen prejuicios constantes hacia las personas transgénero, conllevando a prácticas discriminatorias, excluyentes y patologizantes, donde se encuentran expuestos de manera negativa a la crítica social. Asimismo, existe una victimización secundaria hacia las personas transgénero, dado a que en los espacios institucionales los profesionales constantemente exponen su identidad de género, obligándolos a explicar porque su expresión de género no coincide con lo registrado en su cédula de identidad, lo que provoca consecuencias psicológicas y sociales en la vida de éstos, dado a que la carga emocional que generan estas situaciones, provoca que las personas pierdan la credibilidad en la institucionalidad, evitando asistir a solicitar un servicio por temor al rechazo social.

Por otra parte, la limitación que existe en el acceso de las personas transgénero a los distintos ámbitos de la vida cotidiana, genera consecuencias significativas en su diario vivir, puesto que al no contar con una incorporación plena a educación, salud, trabajo, etc., se producen problemáticas que afectan su bienestar social, debido a que se exponen a alternativas desiguales para poder subsistir como el ejercicio del trabajo sexual, indigencia, pobreza, entre otros; no contando con un diario vivir digno, que le permita un desarrollo integral.

Los entrevistados coinciden que las consecuencias de violencia relatadas se originan a raíz del vacío legal existente en la actualidad, donde los gobiernos no han dado respuesta oportuna a las problemáticas que afectan a la comunidad transgénero, donde el accionar de las instituciones provoca el aislamiento y desconfianza de este grupo, puesto se vulneran sus derechos constantemente.

“Muchas pu jeje “¿cómo cuál?” Por ejemplo el no tener un diario vivir digno pu, cachai, no tener una vivienda digna pu, tener que dormir en la calle po, tener que prostituirte para poder comprar el pan pu, eso es una violencia institucional que.. o sea porque nos alejamos de las institucionalidades, porque... no están ni ahí pu” (Entrevistada N°2)

“Osea como te lo decía pu tener que estar explicando eh... a todo el mundo mira sabi' que soy una persona trans, quee hay ya ya surge inmediatamente surge el prejuicio el prejuicio es una persona trans quizás que cosa es un degene quizás que tipo de degenerado sea” (Entrevistado N°4)

“La falta de la ley, de identidad de género (..) Si, siento que eso es importante, creo que está bien porque nosotros ahora no somos nada, osea... eeh... legalmente nosotros el gobierno no nos reconoce” (Entrevistado N°1)

4.3 Presentación de Resultados Objetivo Especifico N°3

4.3.1 Tema secundario N°1: Acciones

Para abordar este tema se da énfasis en las manifestaciones materiales y simbólicas experimentadas por las personas transgénero en los espacios institucionales.

Los entrevistados hacen referencia a que la inexistencia de una ley de identidad de género que entregue garantías de derechos a las personas transgénero es una acción material de violencia, que se manifiesta mediante la limitación de su desarrollo, dado a que en la actualidad no se incorpora su nombre social y no existe un acceso libre a los ámbitos de educación, salud, entre otros, dado que las instituciones se rigen por reglamentos y protocolos antiguos, los cuales no han sido renovados en materia de género, provocando dinámicas de discriminación y exclusión social. Asimismo, a pesar de que existan protocolos donde los funcionarios y profesionales deben entregar una atención de calidad para todas las personas, muchas veces estos interponen prejuicios personales, realizando críticas de manera inoportuna, afectando la calidad del servicio por la relación hostil que se genera, produciendo un menoscabo en las personas transgénero.

De la misma forma, los participantes indican manifestaciones simbólicas de violencia, dado que las instituciones promueven prácticas desiguales, donde no todas las personas cuentan con las mismas garantías de derechos ni un acceso oportuno a los servicios solicitados, a pesar de que todos los ciudadanos deben cumplir con los mismos deberes, rigiéndose por los requisitos que el sistema económico solicita para acceder a los servicios públicos y privados, donde a pesar de cumplir con el rol como ciudadano se genera un acceso y trato diferenciado hacia las minorías sociales.

“faltan funcionarios capacitados para la para el ejercicio de lo que están haciendo, están trabajando con personas el que trabaja con personas tienen que tener una capacitación especial, oseaa hecho de que si llega lo que llegue tienen que aceptarlo y con una sonrisa y no puedes opinar respecto a ello, pasa que mucho funcionarios se te ponen a opinar igual cachai” (Entrevistado N°4)

“eh...toda esta diversidad que está existiendo hoy en día y que quiere salir y tener derechos sociales plenos para todos po cachai, es porque si tú te pones a pensar es eso

po o sea yo igual pago impuestos yo igual pago bencina, igual pago mi pasaje, compro comida, estoy dentro del sistema económico po, entonces igual es injusto que a mí me nieguen, derechos básicos pu cachai, salud, vivienda, casa, educación, porque eso es lo que está pasando hoy en día po” (Entrevistada N°2)

4.3.2 Tema secundario N°2: Omisiones

Para abordar este tema se profundiza en las manifestaciones materiales y simbólicas de violencia que dan cuenta de las omisiones que se generan en los espacios institucionales.

Los entrevistados durante su relato exponen omisiones materiales de violencia por parte de los profesionales y funcionarios de las instituciones, quienes muchas veces se niegan a incorporar el nombre social de las personas transgénero, a pesar de las conversaciones existentes y nuevos protocolos implementados, éstos continúan imponiendo el nombre legal, exigiendo certificados que acrediten una condición de enfermedad mental, dificultando la integración de este grupo.

En este mismo sentido, los participantes hacen referencia a manifestaciones simbólicas de violencia, dado que en los espacios institucionales muchas veces existe una evasión en la atención de las personas transgénero, debido a que los funcionarios prolongan por tiempos excesivos una atención o un servicio, donde un trámite que debiese demorar un tiempo determinado se posterga por varios meses, generando un perjuicio en dichas personas, dado existe una constante exposición de su identidad de género.

Otra omisión simbólica relatada por los entrevistados hace mención a que en la actualidad existen capacitaciones donde se educa a los funcionarios públicos en materia de género, con objeto de que éstos entreguen una atención de calidad y un trato digno a las personas transgénero, no obstante, los profesionales y funcionarios en la práctica no incorporan dichos aprendizajes, replicando acciones discriminatorias y patologizantes que afectan el desarrollo personal y social de este grupo.

Por último, la omisión que toma mayor relevancia en la vida de este grupo es la inexistencia de una ley de identidad de género que resguarde sus derechos como ciudadanos, donde éstos relatan que no existe un compromiso estatal por dar solución a las problemáticas expuestas, puesto no se han incorporado políticas públicas que estén dirigidas a las personas transgénero, provocando un perjuicio social constante, debido a que no existe una regulación del quehacer de los profesionales dentro de los espacios institucionales.

“eh por ejemplo cuandoo yo me asumí como trans, eeh... hubo, hubieron profesores que se negaron aaa a usar mi nombre social, y decían que no me iban a tratar así

porque, hee no había un papel que no certificase (silencio) Osea, simplemente no me creían y... pensaban que esto era como algo pasajero (Silencio) Entonces obviamente eso me incomodaba y me hacía sentir mal” (Entrevistado N°1)

“pasa en los tribunales muchoo que la las patean las patean aparte porque en esos casos la ley los favorece pa' poder patear entonces faltan políticas que te hagan hacer una servicio más efic con mayor eficiencia y con mayores capacidades de los funcionarios” (Entrevistado N°4)

4.4 Análisis de datos

El estudio deja en manifiesto que las personas transgénero se encuentran expuestas de manera constante a dinámicas de exclusión social, patologización, discriminación, rechazo, abuso de poder, desigualdad, entre otras problemáticas, a raíz de las prácticas ejecutadas por funcionarios y/o profesionales dentro de los espacios institucionales, quienes ejercen malos tratos, injusticias, agresiones psicológicas y limitación en el acceso a los servicios. Los entrevistados reconocen violencia institucional en entidades de carácter público y privado, principalmente en organismos educativos y de salud, pero así también en entidades laborales, recreativas, sistema judicial, entre otros, dejando en manifiesto las prácticas habituales de violencia ejercidas dentro de las instituciones, desencadenando experiencias negativas que afectan el desarrollo pleno de las personas transgénero dentro de la sociedad.

Considerando lo anterior, se observa que las relaciones de poder dentro de los espacios institucionales sustentan los procesos de discriminación, patologización y exclusión social a la se han encontrado expuestos los entrevistados, debido a que como menciona Foucault las personas les otorgan legitimidad a las instituciones, donde las relaciones de jerarquía se tornan normales e incuestionables por los sujetos, incorporando los patrones culturales establecidos, los que se imponen mediante micropoderes ejercidos por los entes regulados por el Estado.

Las instituciones ejercen mecanismos de micropoder, los cuales son percibidos mediante prácticas y discursos socialmente aprendidos, que son replicados de manera constante por los funcionarios y profesionales dentro de los espacios institucionales, con el fin de mantener un ordenamiento social acorde a los patrones culturales existentes, lo cual se visualiza a través de los relatos de los entrevistados, quienes expresan que las interacciones que establecen con los profesionales en los espacios institucionales se tornan complejas y tensas, dado a las prácticas patologizantes y discriminatorias propias de los organismos públicos y privados, asimismo, hacen referencia que mediante los discursos se da a conocer a las personas transgénero como poseedoras de una enfermedad mental, lo cual es validado por la sociedad, con objeto de mantener la conservación de las institucionalidades tradicionales.

Los entrevistados relatan que las instituciones buscan mantener protocolos y reglamentos sin renovarlos, por temor a incorporar elementos nuevos y desconocidos para éstos; lo cual de acuerdo a Foucault se realiza como mecanismo de poder para así garantizar el orden social y sometimiento voluntario o involuntario de las personas, los cuales muchas veces pasan inadvertidos por los sujetos siendo aceptados de manera inconsciente, sin mostrar su descontento. Los participantes cotidianamente se enfrentan a una sociedad hostil, que dificulta su plena integración, lo cual se visualiza en los espacios institucionales, en los cuales existen normamentos rígidos que no se adaptan a las demandas de las personas transgénero, razón por la que son expuestos de manera constante a situaciones de violencia y discriminación, adaptándolas como propias para disminuir la tensión y consecuencias de los daños provocados, justificando el actual de los funcionarios y profesionales de las instituciones públicas y privadas.

Los entrevistados le atribuyen una significación mayormente negativa a las relaciones e interacciones que establecen con las instituciones de carácter público y privado, dado a que la burocracia que predomina en estos organismos limita el acceso de las personas transgénero a distintos ámbitos de desarrollo como lo es la educación, salud, vivienda y trabajo, vulnerando sus derechos fundamentales, obstaculizando su bienestar personal y social. No obstante, los participantes respaldan mediante sus discursos el actuar de los profesionales, funcionarios y protocolos internos que mantienen las instituciones, atribuyéndole un sentido personal a estas prácticas, basándose en ideas preconcebidas que son internalizadas y socializadas.

Lo anterior, de acuerdo a Berger y Luckmann se debe a que la vida cotidiana es interpretada por los individuos de manera subjetiva, donde los pensamientos y acciones respaldados por los miembros de la sociedad toman mayor relevancia, debido a que los patrones determinados se vuelven incuestionables por los sujetos, puesto lo colectivo toma mayor trascendencia que lo individual. Es por esto, que las relaciones que experimentan las personas transgénero, se encuentran permeadas por subjetividad, donde los individuos tienden a normalizar las situaciones de violencia a las que se encuentran expuestos, no visualizándolas de manera explícita, dado se rigen por los patrones socialmente establecidos.

Los participantes hacen referencia a que el lenguaje corporal y gestual es fundamental al momento de establecer una relación, dado a la subjetividad que las personas les atribuyen a las relaciones que establecen en los espacios institucionales, donde la expresión corporal, facial y/o el lenguaje utilizado por los funcionarios públicos y privados determina la calidad de la atención y el servicio solicitado; donde Berger y Luckmann fundamentan que las interacciones pueden ser interpretadas de forma positiva o negativa, debido a que las relaciones que se comparten cara a cara son flexibles. Así también, los entrevistados hacen mención que las interacciones generadas en los espacios institucionales pueden determinar el tipo de vínculo que se puede generar con el profesional, facilitando u obstaculizando el retorno a una institución.

Las personas transgénero que participaron del estudio se reconocen como un grupo estigmatizado, que al no ser aceptado culturalmente por la sociedad, tiende a ser

catalogado como inferior e indeseable, puesto su condición es totalmente diferente a la establecida socialmente. Es por ello, que no solo deben conllevar un estigma o atributo desacreditador personal, sino que también deben enfrentarse a interacciones complejas y tensas, dado a los roles que asumen los distintos actores sociales dentro de los espacios institucionales.

Del mismo modo, Goffman menciona que el estigma al ser un atributo socialmente construido condiciona el entorno social del sujeto estigmatizado, puesto quienes lo estigmatizan son principalmente individuos con los que establece algún tipo de relación social, los cuales no aceptan ni respetan su condición, generando como consecuencia rechazo y discriminación hacia el estigmatizado por no cumplir con las expectativas socialmente esperables, lo que provoca en los participantes un sentimiento de injusticia frente a una sociedad desigual que no responde a sus necesidades ni demandas, excluyéndolo de los procesos sociales por su identidad de género. Los entrevistados se encuentran expuestos cotidianamente a dinámicas de discriminación, patologización y exclusión social, dado a los atributos característicos que lo hacen propenso a ser estigmatizado, puesto su calidad de desacreditado ante la sociedad, provoca discursos y prácticas ofensivas ejercidas por funcionarios y profesionales de entidades educativas, de salud, laborales, recreativas, fuerzas de orden y seguridad y la sociedad civil en general.

Del mismo modo, las personas entrevistadas son conscientes del estigma que les fue asignado, por lo que tienden a desarrollar una predisposición frente a las relaciones que establecen con los trabajadores de las instituciones, dado a que perciben que no serán tratados en igualdad de condiciones por poseer una identidad de género distinta a la socialmente aceptada.

Por otra parte, los entrevistados durante su relato dan cuenta de la violencia institucional a la que se encuentran expuestos en la vida diaria, la cual se caracteriza por las acciones y omisiones tanto materiales como simbólicas que determinan la calidad de los servicios y la falta de acceso que tienen las personas transgénero, donde las instituciones y algunos profesionales establecen relaciones de asimetría y abuso de poder, limitando la inclusión y acceso de todas las personas, provocando un perjuicio, debido a las acciones de violencia ejercidas en los espacios institucionales, expresadas en malos tratos, tales como: palabras ofensivas, denigrantes y agresiones verbales. Así también omisiones de violencia referidas en obstáculos respecto la incorporación del nombre social de las personas transgénero y la tramitación excesiva que se produce a raíz de su identidad de género; dejando en evidencia una actitud de rechazo y discriminación a la que se ven expuestos por poseer una concepción distinta respecto a la heteronorma.

Ahora bien, las personas transgénero que participaron del estudio son individuos excluidos socialmente, dado que en su relato señalan encontrarse al margen de la toma de decisiones, teniendo un acceso limitado a los organismos de poder, los cuales al no presentar protección social, obstaculizan su acceso a oportunidades, provocando una intensificación de las problemáticas existentes en éstos, donde muchas veces aumenta su

vulnerabilidad social, a causa de un sistema excluyente que no genera bienestar social para todos los ciudadanos, limitando su desarrollo pleno, debido a que no existe igualdad de oportunidades para todos. De acuerdo a lo planteado por Jiménez las personas excluidas no cuentan con derechos y libertades básicas que garanticen su bienestar social, encontrándose expuestas cotidianamente a situaciones de riesgo, teniendo dificultad para integrarse en el ámbito laboral, educacional, familiar, etc. lo que determina su ubicación en la sociedad, generando que las personas excluidas queden al margen de los procesos de ciudadanía, no teniendo un respaldo de sus derechos fundamentales.

Lo señalado anteriormente, se relaciona directamente con el enfoque de derechos, puesto Cecchini y Martínez indican que a pesar de que se tiene conocimiento de la desigualdad existente hacia las personas transgénero y de la limitación en el acceso a diversos ámbitos de la vida diaria, tales como: educación, salud, vivienda, trabajo, entre otros, aún no se ha incorporado un sistema de protección social que permita disminuir las brechas existentes en la actualidad, no existiendo políticas públicas que garanticen los derechos de los distintos actores sociales, generando una tensión constante de este grupo con las entidades reguladas por el Estado, debido a la insatisfacción de necesidades y vulneración continúa de sus derechos como ciudadanos.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1 Conclusiones

En base a las experiencias obtenidas de las personas transgénero que participaron de la investigación, se puede concluir lo siguiente:

En relación al primer objetivo establecido, el que hace alusión a recoger la experiencia de personas transgénero respecto a los espacios institucionales en los que reconocen la violencia institucional, se puede destacar que se cumplió a cabalidad, puesto en las experiencias relatadas los participantes logran identificar la violencia institucional desde el momento en que se reconocen como personas transgénero, visualizando cambios negativos en la relación con las instituciones públicas y privadas desde que dan a conocer su identidad de género, vislumbrando cambios determinantes en su diario vivir, debido a las limitaciones otorgadas en los espacios institucionales por parte de los funcionarios y profesionales, quienes ejercen malos tratos, discriminación, abusos de poder, etc. lo que se visualiza mayormente en los ámbitos de educación y salud, reconociendo la existencia de prácticas y protocolos patologizantes adquiridos dentro de las instituciones privadas y en menor medida en las públicas, lo cual obstaculiza la incorporación de su identidad de género y así también el acceso igualitario a los servicios y prestaciones solicitadas.

Ahora bien, se puede entrever que las instituciones no cuentan con las herramientas necesarias para atender las nuevas demandas requeridas por la sociedad, en la cual no se genera una formación ni capacitación óptima a los funcionarios y profesionales, provocando prácticas difusas sin un ordenamiento claro y, en consecuencia un servicio de mala calidad, no acorde a las particularidades de cada persona; esto facilita el desarrollo de hechos de violencia hacia la comunidad transgénero.

Respecto al segundo objetivo propuesto, el cual hace referencia a indagar en torno al significado de violencia que manifiestan las personas transgénero, se puede mencionar que éste se alcanzó totalmente, dado que los participantes le otorgan un significado negativo a la violencia, dando a conocer manifestaciones claras de ésta dentro de los espacios institucionales, lo cual se asocia directamente con la definición de violencia preconcebida por los entrevistados, quienes visualizan los daños y perjuicios generados a raíz de una sociedad tradicionalista regida por patrones culturales estrictos, en la que prima la heteronorma y la masculinidad hegemónica, puesto quienes no cumplen con dichos patrones son estigmatizados y excluidos, siendo expuestos de manera constante a hechos de violencia, validados por las estructuras dominantes de poder.

Con lo anterior, se puede visualizar que las situaciones de discriminación, patologización, exclusión y violencia se presentan de forma implícita en las instituciones; si bien no se logra identificar a simple vista, los participantes logran reconocer limitantes en el acceso, trato desigual y prácticas imprecisas que dificultan su integración y acceso a oportunidades, debido a que se obstaculiza el ejercicio pleno de

sus derechos humanos impidiendo satisfacer sus necesidades básicas para la subsistencia, teniendo que optar a mecanismos extremos de supervivencia, exponiéndose a riesgos constantes a causa del estigma que se le atribuye por su identidad de género, siendo marginados por la sociedad civil.

En base al tercer objetivo establecido, el cual hace mención a describir las acciones u omisiones en torno a la violencia institucional, se puede destacar que los participantes no logran identificar plenamente las acciones y omisiones de violencia institucional otorgada por las instituciones públicas y privadas, no obstante, dan a conocer manifestaciones materiales y simbólicas de violencia tales como: limitación en el acceso a servicios y oportunidades, tramitación excesiva, protocolos patologizantes, estigmatización, rechazo, abuso de poder, exclusión, trato desigual, vulneración al derecho de identidad, entre otras.

Sumado a lo anterior, se puede vislumbrar que las acciones y omisiones de violencia son justificadas por los entrevistados, donde priman los patrones culturales aprendidos socialmente, no cuestionándose los riesgos a los que son expuestos por las prácticas adoptadas por los funcionarios y profesionales dentro de los espacios institucionales, intentando minimizar los daños percibidos, aminorando el impacto que tienen los hechos de violencia en su desarrollo personal y social, con el fin de que no interfieran en su vida cotidiana.

En referencia a lo mencionado anteriormente, es posible señalar que los entrevistados se ven afectados psicológica y emocionalmente a raíz de las situaciones de violencia a las que se han encontrado expuestos desde que se reconocen como personas transgénero, evidenciando rabia, tristeza, angustia, impotencia, sintiéndose vulnerables de manera periódica, requiriendo de terapias psicológicas para poder sobrellevar dichas situaciones.

Por otra parte, es necesario mencionar que, la violencia institucional según Suesse se manifiesta a través de distintas prácticas ejercidas por el Estado, las cuales se generan a raíz del déficit existente en las políticas públicas, donde la ausencia de normas y leyes que resguarden a las personas transgénero provoca que se generen actos de discriminación, exclusión social y violencia, debido a que las instituciones reguladas por el Estado replican prácticas de patologización, vulnerando sus derechos en distintos ámbitos de la vida, exponiéndolos a hechos de discriminación y transfobia por parte de la ciudadanía.

Además, es importante destacar que en Chile existen sistemas socioculturales de dominación y abuso de poder que determinan los roles, estereotipos y expectativas sociales de género, lo cual forma parte fundamental de la sociedad, permitiendo avalar la violencia y discriminación que se ejerce hacia las personas transgénero, debido a que son difíciles de percibir y cuestionar por los individuos, dado al aprendizaje social que han adquirido a lo largo de su vida, donde algunos sujetos no pueden concebir la existencia de una nueva identidad de género, ejerciendo prácticas violentas y desiguales que son sustentadas a raíz de la masculinidad hegemónica, puesto quienes cumplen con

lo esperado culturalmente, no cuestionan las estructuras dominantes de poder, debido a que el Estado y las instituciones responden adecuadamente a sus necesidades y demandas, no vivenciando las prácticas de violencia institucional a las que se ven expuestas las personas transgénero, pasando desapercibidas por la sociedad civil.

Se puede señalar que el fenómeno social estudiado es de alta complejidad, debido que la violencia institucional no está reconocida en la legislación chilena, razón por la cual las prácticas violentas ejercidas en los espacios institucionales no son cuestionadas ni sancionadas, provocando que se repliquen de manera constante, no existiendo conciencia de los daños provocados hacia las personas transgénero. Asimismo, algunas instituciones tienen incorporado el enfoque de derechos en las políticas internas de atención, no obstante, en la realidad no se concreta lo dispuesto en los lineamientos de acción, puesto en las prácticas ejecutadas por los funcionarios y profesionales se demuestran acciones que van en contra de lo promulgado en las orientaciones técnicas de funcionamiento, encontrándose implícita la violencia institucional.

Es por lo anterior, que la investigación realizada es importante de abordar, debido a que entrega un sustento fundamental para el accionar de las instituciones, permitiendo visualizar la violencia institucional a las que son expuestas las personas transgénero cotidianamente, lo cual muchas veces pasa inadvertido dentro de los espacios institucionales, facilitando la visibilidad de la problemática actual que vivencia la comunidad transgénero, permitiendo que las instituciones reconozcan el impacto que tiene su accionar en la vida de los sujetos. Del mismo modo, este fenómeno no ha sido trabajado anteriormente en el contexto estudiado, por lo cual entrega indicios claros de las malas prácticas existentes en las entidades públicas y privadas, dando a conocer las falencias que se deben corregir para poder entregar un servicio adecuado para todas las personas.

Cabe señalar que durante el proceso de levantamiento de información, se presentaron dificultades respecto a la accesibilidad de la muestra, dado a factores externos que dificultaron el proceso de recolección de datos, no logrando alcanzar la saturación teórica, debido a que las instituciones que cuentan con participantes transgénero activos no pudieron facilitar la vinculación con las personas por diversas actividades. Asimismo, existieron limitantes para acceder a personas transgénero que participaran como voluntarias del estudio, dado a la estigmatización existente en la sociedad, donde no se encontraban dispuestas a participar a raíz de la patologización que realizan diversas investigaciones estudiantiles; es por esto que los resultados de este estudio se limitan a lo obtenido.

5.2 Propuestas de investigación

De acuerdo a lo señalado por Fernández (2007) los espacios institucionales cumplen un rol fundamental en los procesos de toma de decisiones y son en estos

espacios en donde se evidencia el poder e intereses políticos, lo cual se respalda en la investigación realizada, debido a que la toma de decisiones de las personas transgénero se ve altamente interferida por la violencia institucional ejercida en los organismos públicos y privados, donde los elementos culturales predominantes son un factor determinante en las dinámicas de estigmatización, patologización y exclusión social, lo cual es legitimado por la ciudadanía, dado a que como menciona Foucault las ideologías colectivas toman mayor relevancia que las individuales, razón por la cual las personas tienden a justificar las manifestaciones de violencia experimentadas.

Es por lo anterior, que es primordial realizar una investigación desde las instituciones, la cual permita conocer cómo los funcionarios públicos y privados visualizan la violencia institucional dentro de los espacios en los que se desenvuelven, así también si reconocen prácticas de violencia en el trabajo que ejecutan, cómo adaptan su trabajo e intervención a las demandas emergentes de la sociedad actual, entre otros elementos que ayuden a comprender el fenómeno social desde la mirada opuesta a la abordada en este estudio; lo cual permita descartar o confirmar si la violencia institucional se produce a raíz de los protocolos de atención y formación adheridos por las entidades públicas y privadas o si se genera en base a las acciones e ideologías propias de los funcionarios por los patrones culturales en los que se encuentran inmersos.

Por otra parte, los entrevistados durante sus relatos hacen mención que la religiosidad condiciona el actuar de las personas en sociedad y es el principal ente de poder, asimismo, todos los participantes pertenecen a familias católicas conservadoras y tradicionalistas, razón por la cual resulta atractivo investigar como interfieren las creencias familiares y la religiosidad en la vida diaria de las personas transgénero. Así también, poder explorar como las familias se enfrentan a la realidad social de las personas transgénero en base a sus creencias e ideologías cristianas.

Por último, durante la investigación se logra vislumbrar que las personas transgénero se encuentran expuestas a una constante discriminación, donde la estigmatización y patologización es un elemento común en los relatos de los entrevistados, razón por la cual resulta preciso indagar si estas condiciones se presentan en otros ámbitos de su vida cotidiana, ya sea en su entorno familiar, con sus pares o la sociedad civil en general.

5.3 Propuestas de intervención

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se sugiere abordar el fenómeno social desde una mirada integral, siendo primordial el desarrollo de intervenciones enfocadas a la información, sensibilización y prevención de la violencia institucional hacia personas transgénero, planteando desde la disciplina del Trabajo Social propuestas que permitan mejorar la calidad en la atención y servicios hacia toda

la ciudadanía, comprendiendo que desde el quehacer profesional se pueden promover cambios importantes en materia de género.

A nivel de intervención micro social, se propone generar un trabajo centrado en el enfoque de derechos, comprendiendo que las personas transgénero se encuentran en una situación de discriminación y exclusión social constante, representada por prácticas abusivas y violencia institucional existente en los espacios institucionales. Por ello, es necesario abordar esta problemática teniendo mayor conciencia de las necesidades y demandas de este grupo, entendiendo su realidad social y teniendo en cuenta el derecho de las personas a ser tratadas de acuerdo a su identidad de género, realizando procesos de acompañamiento, coordinación y/o derivación conforme a la problemática de cada sujeto, con el fin de poder facilitar su proceso de integración al medio social, generando un trabajo en red, que garantice su acceso a educación, salud, vivienda y empleo en igualdad de condiciones, promoviendo su empoderamiento y participación social, sensibilizando y brindando información para desnaturalizar las prácticas violentas dentro de las instituciones, entregando contención y protección a las personas transgénero.

A nivel de intervención macro social, es fundamental generar iniciativas que contribuyan a informar a la población respecto a la violencia institucional hacia las personas transgénero, para poder ampliar el conocimiento que posee la ciudadanía acerca de las problemáticas que vivencian cotidianamente estas personas, para así sensibilizar a la población sobre las prácticas violentas y protocolos excluyentes que se presentan dentro de las instituciones y la sociedad civil, lo cual se puede desarrollar mediante técnicas de difusión tales como: ferias preventivas, material de apoyo y campañas contra la violencia institucional de género, a fin de superar los prejuicios y expectativas sociales de género existentes en la sociedad, educando y transmitiendo una perspectiva objetiva de estos individuos centrada en la realidad actual, enfatizando en que todas las personas merecen respeto y acceso igualitario. Lo anterior, con el propósito de disminuir las prácticas discriminatorias, estigmatizantes y excluyentes que se generan a raíz del desconocimiento de una nueva identidad de género.

Por otro lado, a nivel institucional es necesario el desarrollo de estrategias orientadas a la capacitación del recurso humano, el cual debe demostrar interés y voluntad para intervenir con personas transgénero, poseyendo conocimiento teórico y práctico que permita comprender las diversas realidades de los sujetos, reconociendo la complejidad que presenta la comunidad transgénero al adaptarse a una sociedad desigual inmersa en una cultura patriarcal; con objeto de entregar una atención de calidad y un servicio pleno que promueva el empoderamiento y participación de estas personas dentro de los diversos espacios institucionales, evitando que se repliquen acciones discriminatorias hacia las personas transgénero. Del mismo modo, se propone ejecutar jornadas reflexivas a los funcionarios y/o profesionales respecto a esta temática, con el propósito de que sean capaces de realizar una autoexaminación y autocrítica respecto a los prejuicios y creencias que poseen, impidiendo así el ejercicio de acciones excluyentes que generen una victimización secundaria en las personas transgénero,

quienes presentan daños psicológicos a causa de situaciones de violencia, abuso de poder y malos tratos.

A nivel académico, es sustancial incorporar en la formación de todas las disciplinas temáticas de género, que permitan sensibilizar a la comunidad educativa frente a la demanda actual, logrando técnicos y profesionales competentes, con las capacidades necesarias para trabajar de forma íntegra y plena, comprendiendo que la realidad es dinámica y cambiante, en donde las intervenciones se vuelven complejas, dado se trabaja con personas que poseen diferentes particularidades. Por esta razón, se torna necesario la revisión de nuevos estudios, protocolos de actuación y metodologías de aprendizaje para el abordaje de este fenómeno social, evitando intervenciones de mala calidad por desconocimiento, facilitando así la prevención de actitudes hostiles y discriminatorias hacia la comunidad transgénero.

Finalmente, a raíz del relato de los entrevistados se da cuenta de los procesos difíciles a los que se ven expuestos, asociados principalmente a la estigmatización, discriminación, exclusión social y acceso desigual a los distintos ámbitos de la vida diaria, donde es importante reconocer la ineficiencia de las políticas públicas de género en Chile, donde no se entrega cobertura a esta población, quedando en manifiesto que el Estado y las instituciones públicas y privadas no cuentan con las herramientas necesarias para el abordaje integral de la comunidad transgénero, siendo trascendental avanzar en esta materia, generando como estrategia un trabajo colaborativo entre el sector público, privado y la sociedad civil, que permita un efectivo cumplimiento de los derechos de las personas transgénero, desarrollando acciones para mejorar la coordinación y atención entre los diferentes servicios sociales. Por esto, se propone contar con una nueva institucionalidad y ley de identidad de género que permita la integración social de la comunidad transgénero a la sociedad chilena.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUADO, M. (2015). El rostro socio-ambiental de la violencia estructural del capitalismo. *Iberoamérica Social: revista-red de estudios sociales* (V), 18-20. Recuperado en: <https://www.iberoamericasocial.com/ojs/index.php/IS/article/view/97/108>
- ÁVILA-FUENMAYOR, F. (2006). El concepto de poder en Michel Foucault. *Telos*, 8 (2) 215-234. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318557005>
- BAJOIT, G. (2014). Relaciones de clase y modos de producción: teorías y análisis. *Cultura representaciones sociales*. 9(17), 9(53). Recuperado en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v9n17/v9n17a1.pdf>
- BARRIENTOS, J. (2016). Situación social y legal de gays, lesbianas y personas transgénero y la discriminación contra estas poblaciones en América Latina. *Sexualidad, Salud y Sociedad* (22), 331-354. Recuperado en: <http://www.scielo.br/pdf/sex/n22/1984-6487-sess-22-00331.pdf>
- BARRIENTOS, J. Y CÁRDENAS, M. (2013). Homofobia y Calidad de Vida de Gay y Lesbianas: Una Mirada Psicosocial. *PSYKHE*. 22 (1), 3-10. Recuperado en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282013000100001
- BERGER, P. Y LUCKMANN, T. (2001). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu editores
- BOTERO, A. (2016). PERIFERIA DEL PODER EN MICHAEL FOUCAULT. *Tesis de grado*. Medellín – Colombia. Recuperado en: <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/6457>
- CÁRCAMO, H. (2005). Hermenéutica y Análisis Cualitativo. *Cinta de Moebio*, (23), 0. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/html/101/10102306/>
- CECCHINI, S., & MARTÍNEZ, R. (2011). *Protección social inclusiva en América Latina: una mirada integral, un enfoque de derechos*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas
- DEL RÍO, DIONISIO. (2013). *Diccionario-Glosario de metodología de la investigación*. Madrid, España: Editorial UNED

DOÑATE, C. (2016, diciembre). Vulnerabilidad social de la población transgénero: un análisis de las situaciones de violencia institucional. In I Jornadas de Género y Diversidad Sexual (GEDIS) (La Plata, 2016). Recuperado en: <http://hdl.handle.net/10915/57166>

FERNÁNDEZ, S. (2007). La violencia de género en las prácticas institucionales de salud: afectaciones del derecho a la salud y a las condiciones de trabajo en salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 6(12), 59-76. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/545/54561202.pdf>

FLEURY, S., BICUDO, V. Y RANGEL, G. (2013). Reacciones a la violencia institucional: estrategias de los pacientes frente al contraderecho a la salud en Brasil. *Salud colectiva*, 9(1), 11-25. Recuperado en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652013000100002

FOUCAULT, MICHEL. (2007). El sujeto y el poder. *Jstor*. 50(3), 3-20. Recuperado en: <http://terceridad.net/wordpress/wp-content/uploads/2011/10/Foucault-M.-El-sujeto-y-el-poder.pdf>

GERMINA. (2011). *Políticas públicas con enfoque de derechos y organizaciones no gubernamentales en Chile*. Recuperado en: https://germina.cl/wp-content/uploads/2011/09/publicacion5_politicas_publicas_derechos_ong.pdf

GOFFMAN, E. (2006). *Estigma la identidad deteriorada*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu Editores S.A.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill

JIMÉNEZ-BAUTISTA, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: Origen, Causas y Realidad. *Revista Ciencia Sociales*, 19(58), p18-33. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10520680001>

JIMÉNEZ, M. (2008). Aproximación Teórica de la Exclusión Social: Complejidad e Imprecisión del Término. Consecuencias para el Ámbito Educativo. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(1), 173-186. Recuperado en: <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art10.pdf>

LOZANO, I. (2014). Violencia Institucional Homofóbica y Emociones de Hombres Gay de la Ciudad de México. *Revista Puertorriqueña de Psicología*. 25(2), 298-312. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/2332/233245622009.pdf>

MISSÉ, M. Y COLL-PLANAS, G. (2010). La patologización de la transexualidad: reflexiones críticas y propuestas. *Norte de salud mental*. 8 (38), 45-54. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4830142.pdf>

MOLINA, N., CERVANTES, O., & MARTÍNEZ, A. (2015). Identidades transgénero y transfobia en el contexto mexicano: Una aproximación narrativa. *Quaderns de Psicologia*. 17 (3), 71-82. Recuperado en: <http://www.raco.cat/index.php/QuadernsPsicologia/article/view/10.5565-rev-qpsicologia.1279/392826>

MOVILH (2017). *XV Informe Anual de Derechos Humanos de la Diversidad Sexual y de Género en Chile. Hechos 2016*. Santiago, Chile. Recuperado en: <http://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2017/03/XV-Informe-de-DDHH-2016-MOVILH.pdf>

MOVILH (2013). Primera encuesta Nacional Diversidad sexual, Derechos humanos y Ley contra la Discriminación. Recuperado en: <http://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2013/07/Encuesta-Nacional-Diversidad-Sexual.pdf>

NACIONES UNIDAS (SF). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado en: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

NOIR, R. (2010). SOBRE EL MOVIMIENTO LGHBT (LÉSBICO-GAY HOMOSEXUAL-BISEXUAL TRANSGÉNERO). *Revista Electrónica de Psicología Política*. 8 (22), 128-139. Recuperado en: http://www.psicopol.unsl.edu.ar/abril2010_Nota8.pdf

OBSERVATORIO DE EQUIDAD DE GÉNERO EN SALUD (OEGS), (2013). *INFORME MONOGRÁFICO 2007-2012*. Violencia de género en Chile. Recuperado en: http://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=sistema-de-salud&alias=123-violencia-de-genero-en-chile-informe-monografico-2007-2012&Itemid=1145

PALOMINO, P., GRANDE, M. & LINARES, M. (2014). La salud y sus determinantes sociales. Desigualdades y exclusión en la sociedad del siglo XXI. *Revista Internacional de Sociología*. 72(Extra_1), 45-70. Recuperado en: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/587/607>

PARDO, C., ORTIZ, E., CRUZ, D. (2012). *Análisis de datos textuales con DtmVic*. Recuperado en: <http://www.dtmvic.com/doc/ADTcDtmVic.pdf>

PÉREZ, G (2013). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: España: La Muralla

PERRUPATO, S. (2017). Pensar la historia de las instituciones educativas en la Argentina: aportes para el debate. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. 15 (2), pp. 797-806. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n2/v15n2a02.pdf>

RICO, C. (2015). Construcción identitaria en el ejercicio de la ciudadanía en un grupo de mujeres transgénero. Recuperado en: <http://ibero-repositorio.metabiblioteca.org/handle/001/344>

RUIZ, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto

SUESS, A. (2014). Cuestionamiento de dinámicas de patologización y exclusión discursiva desde perspectivas trans e intersex. *Revista de Estudios Sociales*. N°49, 129-135. Recuperado en: https://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjwsLm9hKbWAhVGDpAKHQLPBQUQFggkMAA&url=https%3A%2F%2Fres.uniandes.edu.co%2Fpdf%2Fdescargar.php%3Ff%3D.%2Fdata%2FRevisita_No_49%2Fn49a11.pdf&usq=AFQjCNGqwj2Kn7cJFeR3Dn2AOW5yyiz7w

VALDÉS, C. (2017, septiembre 10). La patologización de las personas trans en el proyecto de ley de Identidad de Género. *Organizando Trans Diversidades*. Recuperado en: <http://otdchile.org/la-patologizacion-de-las-personas-trans-en-el-proyecto-de-ley-de-identidad-de-genero/>

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

VASILACHIS, I. (2017). *Estrategia de Investigación Cualitativa* (1st ed., p. 97). España: Editorial Gedisa S.A.

VIEYTES, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial de las Ciencias

VIÑÁN, M. (2014). La responsabilidad de las servidoras y los servidores públicos por sus acciones y omisiones, y el derecho de repetición de pago del estado o sus instituciones. *Tesis de grado*. Ambato - Ecuador. Recuperado en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3138/1/TUAMDCEXCOM001-2014.pdf>

WEMYSS, C. (2013). El ejercicio de la violencia hacia travestis y transgéneros. En *La transición a la Democracia, Santiago De Chile 1988-1993*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Recuperado en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/jspui/bitstream/123456789/1201/1/tlhis%2076.pdf>

ZICCARDI, A. (2008). Pobreza y exclusión social en las ciudades del siglo XXI. *Procesos de urbanización de la pobreza y nuevas formas de exclusión social. Los retos de las políticas sociales de las ciudades latinoamericanas del siglo XXI*. 9-33. Recuperado en: http://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1265995365.pobreza_y_exclusion_ciudades_al.pdf

ANEXOS

- Malla Temática

Objetivos	Tema primario	Tema secundario	Categoría	Ítems
<p>Recoger la experiencia de las personas transgénero respecto los espacios institucionales en los que reconocen la violencia institucional por parte de instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.</p>	<p>Experiencias donde se reconocen espacios institucionales de violencia.</p>	<p>Experiencias con instituciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con sistema institucional en el ciclo vital - Relación con el sistema público - Relación con el sistema privado 	<p>¿En qué etapa de tu vida te reconociste como persona transgénero? (pregunta inicial)</p> <p>A lo largo de tu vida ¿Con que instituciones públicas y privadas te has vinculado?</p> <p>¿Cómo ha sido tú experiencia con esas instituciones?</p> <p>¿Consideras que la experiencia que has tenido con las instituciones te ha influido positiva o negativamente a lo largo de tu vida? ¿Por qué?</p> <p>¿La experiencia que has tenido con instituciones públicas se diferencia con las instituciones privadas? ¿Por qué?</p> <p>¿Esa diferencia en qué instituciones la has identificado? (En caso de que sea respuesta negativa)</p> <p>¿Con qué instituciones te vinculas actualmente?</p> <p>¿Cómo es esa experiencia para ti?</p>
			<p>Condición del sujeto (cambios experimentados en la relación con las instituciones)</p>	<p>Una vez que comenzaste a vivir tu vida como sujeto transgénero ¿Cómo se han tornado las relaciones con las instituciones?</p>

				<p>¿Consideras que han existido cambios en la relación con las instituciones desde que te reconociste como transgénero?</p> <p>Respecto a tu infancia ¿Cómo fue tu experiencia con las instituciones?</p> <p>Durante tu adolescencia ¿Experimentaste cambios en tu relación con las instituciones? ¿Cuáles?</p>
			Elementos de cambio	<p>¿Por qué crees tú que la relación con las instituciones ha ido cambiando a lo largo de tu vida?</p> <p>¿Los cambios que has experimentado con las instituciones han influido en algún ámbito de tu vida?</p> <p>¿De qué manera has enfrentado los cambios experimentados?</p>
		Relaciones de poder	<p>- Tipos de relación</p> <p>- Trato</p> <p>- Cultura y poder</p>	<p>Desde tu punto de vista, ¿Reconoces si existe o no relaciones de poder de las instituciones respecto a las personas transgénero? ¿Por qué?</p> <p>¿Reconoces si existe o no una relación de menoscabo por parte de las instituciones públicas y privadas? ¿Por qué?</p> <p>¿Consideras que la forma de relacionarse de los profesionales es diferente con las personas transgénero? ¿Por qué?</p>
Indagar en torno al significado de violencia que manifiestan las personas transgénero, desde la experiencia en la relación social con instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.	Experiencia entorno al significado de violencia frente a la relación social con instituciones públicas y privadas	Concepto de violencia	- Definición	<p>¿Qué entiendes por violencia?</p> <p>¿Por qué crees que se da la violencia?</p> <p>¿Quién crees que la ejerce?</p>
			- Asociación	<p>¿Asocias la violencia a algún tipo de desmedro?</p> <p>¿Reconoces algún tipo de violencia en la relación con las instituciones públicas y</p>

				privadas?
		Manifestación de violencia	<ul style="list-style-type: none"> - Física - Psicológica - Simbólica 	<p>¿Cómo se manifiesta la violencia por parte de las instituciones?</p> <p>¿Por qué crees que se dan esas situaciones de violencia en los espacios institucionales?</p> <p>¿Qué hechos de violencias han vivido en los espacios institucionales?</p> <p>¿Cómo han influido esas manifestaciones violentas en tu vida?</p>
		Consecuencia de la violencia	<ul style="list-style-type: none"> - Física - Psicológica - Simbólica 	<p>¿Cuál es tú opinión respecto a los efectos que puede conllevar la violencia en la relación con las instituciones?</p> <p>¿Qué tipo de consecuencia crees que se pueden manifestar?</p> <p>¿Qué consecuencias de la violencia has experimentado?</p> <p>¿Cómo se han dado?</p> <p>¿Por qué crees que se ha dado de esa manera?</p> <p>¿Cómo ha interferido en tu vida? ¿Por qué?</p> <p>Actualmente ¿Sigues experimentando situaciones de violencia institucional?</p> <p>¿Cómo interfieren en tu diario vivir?</p>
Describir las acciones u omisiones en torno a la violencia institucional otorgada	Experiencia respecto a acciones u omisiones donde se reconoce violencia institucional	Acciones	Manifestaciones materiales	¿Desde tu experiencia, podrías relatarnos los hechos de violencia que experimentaste como sujeto transgénero

<p>por instituciones públicas y privadas, según las experiencias de las personas transgénero, en la ciudad de concepción.</p>			<p>Manifestaciones simbólicas</p>	<p>con las instituciones públicas y privadas? ¿Cuál es tu opinión respecto a esas situaciones violencia?</p>
	<p>Omisiones</p>		<p>Manifestaciones materiales</p>	<p>¿Consideras que existe igualdad en los servicios entregados en los espacios institucionales? ¿Has presenciado situaciones en las que se te ha negado o evadido tu atención en las instituciones como sujeto transgénero? ¿Qué otro tipo de violencia has observado dentro de los espacios institucionales? Relátanos una situación</p>
			<p>Manifestaciones simbólicas</p>	

- Instrumento de levantamiento de información aplicado

Pauta de entrevista

Diseño de Memoria Empírica

Presentación: La presente entrevista se enmarca dentro de la investigación titulada: “Experiencias de personas transgénero en relación a la violencia institucional otorgada por instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción”, enmarcada en la asignatura de Memoria Empírica, de la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. La investigación se realizará por las estudiantes Kenigueth Mabel Carrasco Salazar y Margarita Magaly Vidal Delgado.

Compromiso de confidencialidad: La información que se entregue será vital para estudiar el tema anteriormente indicado. Por lo mismo, la dupla tesista se compromete éticamente a resguardar la identidad y toda información que pueda comprometer públicamente a los entrevistados.

Aspectos técnicos: La entrevista tiene una duración de 1 hora 30 minutos aproximadamente. La reunión será grabada en formato audio, con previo consentimiento del entrevistado. Tendrá lugar en un espacio privado que sea adecuado tanto para el investigador como para el entrevistado. En el día y hora que facilite al entrevistado.

Pauta de temas

Preguntas introductorias (antecedentes generales del sujeto)

- ¿Cuál es tu edad?
- ¿De dónde eres?
- ¿Dónde vives?
- ¿Con quién vives?
- ¿A qué te dedicas?

I. Experiencias donde se reconocen espacios institucionales de violencia.

1. ¿En qué etapa de tu vida te reconociste como persona transgénero? (pregunta inicial)
2. A lo largo de tu vida ¿Con que instituciones públicas y privadas te has vinculado?
3. ¿Cómo ha sido tú experiencia con esas instituciones?
4. ¿Consideras que la experiencia que has tenido con las instituciones te ha influido positiva o negativamente a lo largo de tu vida? ¿Por qué?
5. ¿La experiencia que has tenido con instituciones públicas se diferencia con las instituciones privadas? ¿Por qué?
6. ¿Esa diferencia en qué instituciones la has identificado? (En caso de que sea respuesta negativa)
7. ¿Con qué instituciones te vinculas actualmente?
8. ¿Cómo es esa experiencia para ti?
9. Respecto a tu infancia ¿Cómo fue tu experiencia con las instituciones?
10. Durante tu adolescencia ¿Experimentaste cambios en tu relación con las instituciones? ¿Cuáles?
11. Una vez que comenzaste a vivir tu vida como sujeto transgénero ¿Cómo se han tornado las relaciones con las instituciones?
12. ¿Consideras que han existido cambios en la relación con las instituciones desde que te reconociste como transgénero?
13. ¿Por qué crees tú que la relación con las instituciones ha ido cambiando a lo largo de tu vida?
14. ¿Los cambios que has experimentado con las instituciones han influido en algún ámbito de tu vida?

15. ¿De qué manera has enfrentado los cambios experimentados?
16. Desde tu punto de vista, ¿Reconoces si existe o no relaciones de poder de las instituciones respecto a las personas transgénero? ¿Por qué?
17. ¿Reconoces si existe o no una relación de menoscabo por parte de las instituciones públicas y privadas? ¿Por qué?
18. ¿Consideras que la forma de relacionarse de los profesionales es diferente con las personas transgénero? ¿Por qué?

II. Experiencia entorno al significado de violencia frente a la relación social con instituciones públicas y privadas.

1. ¿Qué entiendes por violencia?
2. ¿Por qué crees que se da la violencia?
3. ¿Quién crees que la ejerce?
4. ¿Asocias la violencia a algún tipo de desmedro?
5. ¿Reconoces algún tipo de violencia en la relación con las instituciones públicas y privadas?
6. ¿Cómo se manifiesta la violencia por parte de las instituciones?
7. ¿Por qué crees que se dan esas situaciones de violencia en los espacios institucionales?
8. ¿Qué hechos de violencias has vivido en los espacios institucionales?
9. ¿Cómo han influido esas manifestaciones violentas en tu vida?
10. ¿Cuál es tú opinión respecto a los efectos que puede conllevar la violencia en la relación con las instituciones?
11. ¿Qué tipo de consecuencia crees que se pueden manifestar?
12. ¿Qué consecuencias de la violencia has experimentado?
13. ¿Cómo se han dado?
14. ¿Por qué crees que se ha dado de esa manera?
15. ¿Cómo ha interferido en tu vida? ¿Por qué?
16. Actualmente ¿Sigues experimentando situaciones de violencia institucional?
17. ¿Cómo interfieren en tu diario vivir?

III. Experiencia respecto a acciones u omisiones donde se reconoce violencia institucional.

1. ¿Consideras que existe igualdad en los servicios entregados en los espacios institucionales?
2. ¿Has presenciado situaciones en las que se te ha negado o evadido tu atención en las instituciones como sujeto transgénero?
3. ¿Desde tu experiencia, podrías relatarnos los hechos de violencia que experimentaste como sujeto transgénero con las instituciones públicas y privadas?
4. ¿Cuál es tu opinión respecto a esas situaciones violencia?
5. ¿Qué otro tipo de violencia has observado dentro de los espacios institucionales? Relátanos una situación

Preguntas de cierre:

- Antes de terminar la entrevista ¿Le gustaría añadir algo más?



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION**
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CS. SOCIALES
Trabajo Social

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

Sí. El instrumento permitiría alcanzar los objetivos propuestos

4. ¿Existe claridad en la redacción de las preguntas?

Esto no es alcanzado en todas las preguntas. Hay una cantidad de preguntas muy extensa, por lo que las entrevistas durarían más de 1 hora y media (generalmente las entrevistas deben durar como máximo 40-50 minutos, porque también hay que pensar en la disponibilidad de los entrevistados y sus derechos.

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

El lenguaje es adecuado. Sin embargo, deben tener cuidado con la pregunta 1, porque apunta a la vida "anterior" a ser transgénero, y a algunas personas no les gusta hablar de ese aspecto de sus vidas.

6. Observaciones.

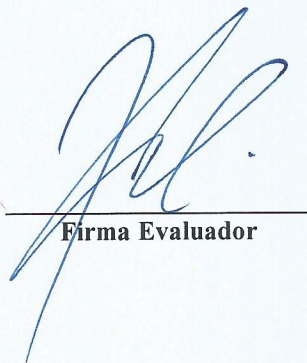
Sugiero realizar los siguientes cambios, sujetos a aprobación de la profesora guía: <ol style="list-style-type: none">1. Cambiar el uso de la palabra "sujeto" por "persona".2. Revisar la ortografía del documento (sobre todo tildes)



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION**

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CS. SOCIALES
Trabajo Social

3. Disminuir el número de preguntas (hay preguntas que apuntan a lo mismo). Pueden hacer preguntas más concisas que apunten a respuestas más largas. De esta forma, no es necesario hacer tantas preguntas.
4. Las entrevistas semi-estructuradas se hacen a base de temas, más que de preguntas. Hay varias preguntas en su pauta que pueden surgir como preguntas de seguimiento.
5. Cambiar la duración de las entrevistas a máximo 50 minutos
6. Realizar una prueba piloto que les demostrará si el lenguaje es adecuado, y les ayudará a hacer una aproximación a cuánto tiempo toman las entrevistas.
7. Agregar en la pauta de entrevista, Los derechos de los/as entrevistados/as: que pueden contestar sólo lo que quieran, y que pueden dejar de participar de la investigación en cualquier momento, sin recibir ningún tipo de sanción.
8. Finalmente, en el compromiso de confidencialidad, especificar cómo será resguardado el anonimato de los/las entrevistados/as (se les designará un código, o se utilizarán apodos, se cambiarán ciertas características, etc).



Firma Evaluador



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CS. SOCIALES
Trabajo Social

PAUTA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS
datos cualitativos

Nombre	:	Sonia Stevens Bruceras
Profesión	:	Asistente Social
Cargo	:	Académica
Lugar de trabajo	:	Deplo. Ciencias Sociales U.C.S.C.
Fecha	:	04 de Abril 2018

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

- Los objetivos : general y específicos
- Categorización (Malla temática)
- Un resumen (1 página) del marco referencial utilizado en la investigación.

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. ¿Las subcategorías (subtemas) representan el significado teórico que se le atribuye a cada categoría en la investigación?

- Las subcategorías son adecuadas representan a cada categoría.

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

Si es coherente



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION**
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CS. SOCIALES
Trabajo Social

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

si lo permite.

4. ¿Existe claridad en la redacción de las preguntas?

Hay redundancia en las preguntas los terminos utilizados no necesariamente son claros. Por ejemplo pregunta 16 de (I) x pregunta 4 (II). Deben revisar cuidadosamente el orden para mantener coherencia y no redundar en preguntas que ya pueden haber obtenido la respuesta. Evitar inducir respuesta.

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

Deben revisar lenguaje por ejemplo "relaciones de poder" "del medio"

6. Observaciones.

En terminos de malla tematica y categorías me parece muy adecuada a los objetivos de investigación. Deben recoger observaciones realizadas en el punto 4 y 5
--

Sonia Flores Suarez
Firma Evaluador

Matriz de Datos

Objetivo Específico	Subtema	Categoría	Citas	Análisis	
				Interpretación desde el entrevistado	Interpretación desde el investigador
Recoger la experiencia de personas transgénero respeto los espacios institucionales en los que reconocen la violencia institucional por parte de instituciones públicas y privadas, en la ciudad de Concepción.	Experiencia con instituciones	1.- Relación con sistema institucional en el ciclo vital 2.- Relación con el sistema privado 3.- Relación con el sistema público	1.- Ems.. a los 14 años cuando estaba en octavo (E.1)	Desde que el entrevistado se reconoce durante su adolescencia como persona transgénero, comienza a participar activamente de Fundación iguales, recibiendo apoyo e inclusión. El entrevistado asiste a un colegio adscrito a la religión católica, donde su incorporación como sujeto transgénero ha dificultado su adaptación, dado que se le niega una plena integración de acuerdo a su identidad de género. Durante el último periodo se han generado conversaciones a través del psicólogo quien apoya la incorporación del entrevistado, donde se ha solicitado que exista acceso y trato en razón de la identidad de género con la cual se identifica, lo que se ha tornado complejo dado a que las autoridades de la institución no acogen las demandas solicitadas, como el acceso al baño por identidad de género o nombre social; lo que ha provocado que el entrevistado se sienta incómodo y molesto. En relación a las instituciones públicas, el entrevistado señala relacionarse principalmente con el hospital, con el cual no ha tenido grandes dificultades, puesto que se está generando un protocolo que facilite el acceso de las personas en virtud de su identidad de género. Asimismo, indica que las instituciones públicas se encuentran educadas y capacitadas en materia de género a diferencias de las instituciones privadas.	Las instituciones mediante elementos dominantes de poder buscan garantizar el orden social, estableciendo mecanismos de represión para excluir a las minorías, lo que establece relaciones de sumisión involuntarias, donde las minorías muchas veces aceptan recaer en dichas situaciones con el fin de ser aceptados e incluidos socialmente, según Foucault y la Teoría del poder. Del mismo modo, la exclusión social que se produce determina la ubicación de las personas dentro de las instituciones, donde éstas muchas veces son excluidas quedando al margen de los procesos de inclusión y bienestar social, lo que provoca factores de riesgos que dificultan la integración de las minorías en las institucionalidades o el acceso a derechos básicos como lo es la educación, según Jiménez y el enfoque sobre la exclusión social. Es por esto, que el enfoque de derechos busca generar protección social hacia las minorías, donde mediante la solidaridad y el bien común se promueva bienestar social para todas las personas, alcanzando un proceso de ciudadanía plena, según Cecchini y Martínez y el Enfoque de derechos.
			2.- Eh, con fundación iguales, si ese ha sido como mí, la principal, la que soy más activo (E.1)		
			3.- Bueno ellos me han acogido muy bien y.. Como es una fundación con diversidad me he sentido incluido (E.1)		
			4.- Bueno eh, yo estoy en un colegio, que es católico, entonces igual me mee ha constado como entrar, por ejemplo yo en mi colegio no me permiten ingresar al baño de hombres, elloos me asignaron un baño para que yooo pudiera ir (E.1)		
			5.- Eehh, a mí no me gusta eso, porquee siento que no se me está respetando mi mi identidad, entoncees, al principio yooo.. accedí porque siento que el tema es nuevo, en San Carlos y el colegio es católico entonces siento que me debía ir despacio, todo a su tiempo yyy... por eso accedí, pero ahora como que ya después de 3 años he estado pidiendo que se me permita entrar al baño de hombres, entonces hay estamos con un choque constante (E.1)		
			6.- él ha hablado con el director y con la madre superiora para que intercedan y aflojen su su opinión, porque ellos están como en NO, entonces igual eso eh me incomoda y me disgusta (E.1).		
			7.- ehh... yo básicamente, por ejemplo cuando yo voy al hospital, cosa que yo evito porquee obviamente te piden el carnet y hay sale el nombre de... registral, entonces yo hablo con el encargado y le digo si me puede llamar como Borja, entonces ellos lo entienden y mee y me dicen Borja (E.1)		
			8.- Sí, no, no he tenido problemas porque siento que, osea en el hospital, por ejemplo en el de Chillan se ha hablado, hay como un un un conducto regular para para los casos de personas trans (E.1)		
			9.- Emm... siento que ellos están como más educados en eell... en el tema, queee el colegio oo... las universidades, siento que a ellos se les haa... (Silencio) "Se incorpora". Eh si (E.1)		
			10.- Ehh si, siento que tienen más libertad a la hora de que se presente una persona trans y les diga quee quieren quee que lo llamen por este nombre y que se les permita entrar al baño, yo creo que eso un colegio privado, una universidad privada les costaría más (E.1)		