



**Magíster de Innovación Social para la Inclusión**  
**Taller para el proyecto de título**

**“Co creando un juego estratégico y colaborativo para validar el ejercicio de derechos con niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración”.**

Proyecto para obtener el Grado de  
Magíster en Innovación Social para la Inclusión

**Estudiante:** Ernesto Caballero Vargas

**Profesoras guía:** Dra. Carla Leal y Dra. Paola Posligua.

Viña del Mar, diciembre de 2018

## Contenidos

### Introducción

#### Capítulo 1: Declaración de los Derechos del Niño, ley de Tribunales de Familia y el Servicio Nacional de Menores

- 1.1 El enfoque de Derecho de Infancia, antecedentes internacionales y nacionales
- 1.2 La vulneración de niños y niñas en Chile y en Valparaíso
- 1.3 ¿Qué entendemos como vulneración de derecho de mediana complejidad?
- 1.4 Actores y sistemas que ejercen vulneraciones de derecho de mediana complejidad
- 1.5 Propuestas para un trabajo desde los recursos de las personas

#### Capítulo 2: El juego como proceso innovador para frenar y concientizar la vulneración de mediana complejidad

- 2.1 Entendiendo el juego como una estrategia que permita promover el ejercicio de los derechos
- 2.2 Desafío de innovación social
- 2.3 Descripción del proyecto, innovación social desde la ludificación
- 2.4 Justificación del proyecto
- 2.5 Definición del problema, objetivos, estrategia metodológica para la implantación y evaluación del prototipo

#### Capítulo 3: Pilotaje

- 3.1 Aplicación Fase 1: Identificación/diagnostico
- 3.2 Aplicación Fase 2: Definición/solución y grupo
- 3.3 Aplicación Fase 3: Implementar co construcción de juego
- 3.4 Aplicación Fase 4: Implementar sistema de evaluación
- 3.5 Aplicación Fase 5: Exponer resultados

#### Reflexiones/Conclusiones

#### Bibliografía

#### Anexos

## Introducción

El presente proyecto aborda la problemática de vulneración de derechos de infancia en Chile, revisando los orígenes del enfoque de derechos de la niñez, los esfuerzos institucionales desde la política pública y desde el ámbito judicial, revisando nudos críticos de las instituciones a la hora de validar el pleno ejercicio de derecho en la población infanto juvenil, enfatizando la oportunidad que ofrece el trabajo desde los recursos de las personas para superar el enfoque desde el déficit. Observando que en el trabajo directo con niños, niñas y sus familias, actualmente se trabaja desde los juegos educativos o juegos no directivos, donde el o la profesional se posiciona ineludiblemente desde el rol de experto, se exponen las posibilidades de implantar una innovación social desde la ludificación a fin de ofrecer una herramienta que permita concientizar el entorno del niño o niña, validar el ejercicio de sus derechos y contribuir a la superación de la vulneración de derechos. Por último, se expone el pilotaje de la experiencia aplicada, señalando fases, sus resultados logrados y sus resultados esperados si se logra desarrollar completamente.

**Palabras clave:** Enfoque de derechos de infancia, ludificación, innovación social.

## Capítulo 1: Declaración de los Derechos del Niños, ley de Tribunales de Familia y el Servicio Nacional de Menores

### 1.1 El enfoque de Derecho de Infancia, antecedentes internacionales y nacionales

El enfoque de derechos de la infancia se vincula con el enfoque de derechos humanos, los cuales son aplicables a las personas en su totalidad, y son expresados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual se firma en 1948, por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas. Esta declaración fue producto de la necesidad de regularizar y definir un piso mínimo de garantías para la vida humana dados los horrores vivenciados durante la Primera y la Segunda Guerras Mundiales, y así reconocer y determinar los denominados “*derechos fundamentales*” para todos los seres humanos. Esta declaración, en conjunto con el “Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales” de 1966, el “Pacto internacional sobre derechos civiles y políticos, firmada en 1976 y todos sus respectivos protocolos conforman la “Carta internacional de derechos humanos”, la cual sintetiza los documentos anteriores y funciona como un marco ético-político para los países firmantes.

Los derechos fundamentales, se basan en la “dignidad intrínseca” de todas las personas y como tales son indisputables e inalienables. Estos derechos corresponden a la dignidad, a la libertad e igualdad, participación en la vida pública, trabajo, seguridad social, niveles más altos de bienestar físico y mental, entre otros.

La Declaración Universal y los documentos relacionados, abren las puertas a la discusión internacional sobre cómo generar condiciones para grupos específicos posicionados en una situación de mayor inequidad y que, por tanto, requieren acciones específicas para garantizar el desarrollo pleno. En este contexto se enmarca la Convención de los Derechos del Niño (CDN), la cual cubre los derechos específicos de las personas menores de 18 años y pasa desde el enfoque de necesidades al enfoque de derechos, posicionando en primer lugar el problema de la exigibilidad, tanto jurídica como también político-social de los derechos. Los Estados que han ratificado la CDN asumen la obligación de tomar las medidas necesarias en el aspecto legal,

administrativo o de otro tipo, para lograr su implementación. Lo anterior podría significar cambios en la legislación vigente, capacitación de funcionarios, establecer mecanismos de monitoreo o elaboración de nuevas prácticas y políticas en torno a la infancia y niñez.

La CDN reconoce a la familia como grupo social fundamental y como medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos los miembros de una sociedad, y en especial de los niños. Este grupo debe recibir la protección y la asistencia necesaria para que pueda asumir completamente sus responsabilidades dentro de la comunidad. Además, reconoce que el niño para el pleno y sano desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Específicamente, es su artículo diecinueve, refiere sobre la protección que deben tener los niños y niñas de cualquier forma de maltrato y de lo necesario de que los países cuenten con programas de apoyo para sus adultos responsables.

Mientras el niño se encuentre bajo los cuidados de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo, la CDN plantea que los estados partes deberán adoptar todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para cuidar al niño de toda forma de perjuicio como abuso físico, mental, descuido, trato negligente, malos tratos y explotación, inclusive el abuso sexual. Estas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y la debida orientación a quienes cuidan de él.

En el año 1990 Chile ratifica la firma de la CDN, con este acto inicia una gran reforma a fin de adecuar su normativa interna y sus políticas públicas que sean homologables al espíritu de dicha Convención. Para operacionalizar esta necesidad de responder a lo requerimiento de la CDN, es que se promueve permanentemente una re-adequación de las políticas públicas en infancia a través de un organismo gubernamental centralizado el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y posteriormente la implementación de los Juzgados de Familia a través de la Ley de Tribunales de Familia. SENAME, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia, además de regular y controlar la adopción en Chile, se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial.

SENAME fue creado el 10 de enero de 1979 a través del Decreto de Ley N 2.465. Posteriormente, el 5 de diciembre de 1979 un decreto supremo fijó la planta de trabajadores, comenzando sus funciones el 1 de enero de 1980.

Esta institución constituye el organismo público a cargo de ejecutar la política pública especial de infancia, cuya misión corresponde a contribuir a la restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, y a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de las prestaciones de una red de programas ejecutados tanto directamente o por organismos colaboradores del servicio. Es así, que en el ámbito de protección de derechos, dicho servicio cuenta con una red de programas de atención que abordan las vulneraciones de derechos vividas por los niños, niñas y adolescentes en el país, sin ninguna discriminación, involucrando a las familias en esos procesos para facilitarles orientación y lograr dichos propósitos.

Entre las líneas programáticas de SENAME, por el lado del Departamento de Protección derechos, se identifican (1) los centros residenciales con administración directa y por Organismos Colaboradores Acreditados por SENAME (en adelante OCAS), (2) los Programas de Familia de

Acogida Especializada FAE, (3) las Oficinas de Protección de Derechos, cuyos ejecutores corresponden a los diversos Municipios de las comunas de Chile y (4) los Programas de vulneraciones de derecho de mediana complejidad.

Entre los programas de que abordan temáticas de vulneración de derechos se encuentran los Programas de Prevención Focalizada (PPF), previamente denominados Programas de Intervención Breve (PIB) y los programas especializados en diversas temáticas de vulneración grave como; Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE), de Reparación de Maltrato Grave y Abuso Sexual Infantil (PRM), de Intervención Integral Especializada (PIE) y Especializados en Prácticas Abusivas Sexuales cometidas por niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) a sus pares (PAS).

El objetivo de estos programas corresponde brindar protección e interrumpir vulneraciones de derecho que afecten a NNA. Estableciéndose dentro de sus concepciones que el comprender como sujetos a niños y niñas, implica asumirlos como personas con capacidades, con potenciales de comprender su entorno, de formar parte activa de la sociedad: interviniendo, aportando y demandando. Además, implica que, el entenderlos como agentes transformadores de la sociedad, están en una relación activa con su medio, la cual le permite generar cambios en él y en sí mismos. El asumirlos como sujetos de derechos, significa que niños y niñas tienen la titularidad de esos derechos y que su vinculación con los adultos no les impide ejercerlos. Por añadidura, reconoce su capacidad de tener opinión propia y sus posibilidades de expresarla en consideración de su edad.

En lo que respecta a la judicatura, en el año 2004 fue promulgada la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, cuya competencia corresponde a las medidas judiciales que resuelvan el derecho de cuidado personal de NNA, medidas judiciales que resuelvan el derecho y deber del padre y/o madre que no tenga el cuidado personal del hijo o hija a mantener una relación directa y regular con este, así como las medidas judiciales tendientes a la protección de los y las niñas, entre otras medidas. Entre todas las competencias de éste organismo, destacan sus puntos siete, once y dieciséis, del artículo ocho, los cuales se refieren a las medidas de protección adoptadas para salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, correspondiendo a una judicatura encargada de operacionalizar jurídicamente lo señalado en la convención.

En síntesis, como señaló anteriormente, tanto SENAME como los Juzgados de Familia, dependientes del Ministerio de Justicia, son los encargados de operacionalizar y regular el resguardo y adecuación de las normas chilenas en concordancia a la CDN.

## **1.2 La vulneración de niños y niñas en Chile y en Valparaíso**

El 4° y estudio realizado por Unicef en Chile publicado en el año 2015, señala, dentro de sus principales resultados que, el 71% de los niños y niñas ha recibido algún tipo de violencia de parte de su madre y/o padre. De ese 71% maltratado, un el 19,5% ha recibido violencia psicológica; un 25,6 % ha recibido violencia física leve y el 25,9% de los niños y niñas sufre violencia física grave. Comparando estos datos con estudios anteriores del mismo organismo, se evidencia que el porcentaje de niños y niñas víctimas del maltrato disminuyó de un 75,2% a 4,2% entre los años 2006 y 2012, respectivamente (Madrid, 2015).

El mismo estudio en sus conclusiones, señala que la violencia produce efectos severos y profundos en la vida de los niños, niñas y jóvenes, que afecta seriamente su desarrollo y crecimiento; deteriora la relación con sus padres, afecta su rendimiento escolar, gatilla problemas

de salud mental, produce problemas con pares en el contexto escolar, entre otros. Además, añade que uno de los elementos de riesgo más relevantes, tanto para el abuso como para el maltrato, es la violencia entre los padres o adultos a cargo, ya que la violencia entre los adultos implica una situación de mayor vulnerabilidad a sufrir abuso en niños y las niñas. Otro dato estadístico relevante que da cuenta de la situación de vulneración en Chile, es el ingreso de causas vinculadas a vulneración de derechos y violencia intrafamiliar. En el año 2012 ingresaron 160.669 en todo el país (Madrid, 2015).

Revisando cifras de la base de datos de SENAME, el total de atendidos/as durante el 2014 en la oferta programática del Departamento de Protección de Derechos fueron 190.283 niños, niñas y adolescentes, de los cuales, 37.807 (19,9%) correspondieron a usuarios/as de programas PIB y PPF. Estos programas se enfocan en abordar problemáticas de vulneración de derechos de mediana complejidad.

Respecto de la caracterización de los niños, niñas y adolescentes usuarios/as de los PIB y PPF atendidos en el año 2014, se puede señalar lo siguiente (Ordenes, 2017):

- En relación a causal de ingreso: en primer lugar, es la negligencia (28%), en segundo lugar, la inhabilidad de uno o ambos padres (19%), el tercero ser testigo de violencia intrafamiliar (en adelante VIF) un 18,6% y en cuarto lugar la interacción conflictiva con los padres o adultos a cargo (7,5%)
- En relación al sexo de los usuarios/as el 48,2% correspondió a niñas y el 51,8% a niños.
- En relación a la escolarización: el 83% de los niños y niñas asiste regularmente, el 10% ha desertado o no asiste y del 3% no se cuenta con información.
- Respecto de la edad de los usuarios/as: el 23,5% tiene entre 0 y 5 años, el 27,3% entre 6 y 9 años, el 25,4% entre 10 y 13 años, el 22,2% entre 14 y 17 años y el 1,3% presenta otras edades.
- En relación al ingreso con orden de algún tribunal, se señala que 71,5% % de los niños/as atendidos ingresa con orden de tribunal; el 71% es derivado por Tribunales de Familia o competencia común y el 0,6% es derivado por Fiscalía o Tribunales de Garantía.

En lo que respecta a datos locales sobre vulneración de derechos, específicamente en la Comuna de Valparaíso, entre los años 2014 - 2018, se ha atendido a 553 niños, niñas y jóvenes junto a sus respectivas familias, reconociendo las siguientes situaciones de vulneración de derechos de mediana complejidad que afectan a NNA en el territorio: situaciones de negligencia parental 44%; testigo de VIF, con un 19,7%; maltrato físico y/o psicológico no constitutivo de delito, leve o moderado 13,4%; interacción conflictiva con adulto responsable 8,6%; con un 8,1% inhabilidades de uno o ambos padres; interacción conflictiva en contexto escolar 6,2% . Es relevante señalar que, las vías de derivación al programa durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018: un 70,6% de derivaciones provienen desde Tribunales de Familia, correspondiendo a situaciones que ameritan una medida de protección, siendo proceso obligatorio para las familias. Otras vías de derivación corresponden en un 15,9% desde los Establecimientos Educativos, un 8,4% de la Oficina de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia de Valparaíso (OPD), y por último a través de demanda espontánea un 5,1%.

La OPD de Valparaíso atendió durante 2016 un total de 554 niños, niñas y jóvenes de los cuales 249 fueron judicializados por vulneración de derecho, representando el 44,9%,. estos datos corresponden a la última sistematización efectuada por dicha institución, puesto que se encuentran

en proceso de actualización del diagnóstico del periodo 2017 – 2018. El SENAME, señala respecto a las situaciones de vulneración a nivel regional, dando cuenta que 17.048 NNJ fueron ingresados a programas de la red SENAME, 7.899 NNJ fueron atendidos en programas de prevención focalizada PPF de los cuales 4.282 fueron ingresados durante el 01 de enero y el 31 diciembre 2017. A nivel regional, las causales que tuvieron mayor incidencia son las de conducta negligente del adulto responsable estimada en un 12,77 %, un 12,33% se debe a NNA Testigo de VIF y un 13,94% a maltrato, todos estos porcentajes se encuentran posicionados en el segundo lugar del total nacional. (Ordenes, 2017)

En relación a la magnitud del problema, se observa que el rango de edad del sujeto de atención que este programa (de 0 a 17 años) representa el 25% de la población total de la comuna. Por otro lado, comprendiendo la relevancia de los factores contextuales que condicionan la problemática identificada, se puede señalar que aproximadamente 12.700 NNJ de la comuna se encontrarían en situación de pobreza multidimensional, quienes estarían potencialmente expuestos a condiciones de vulneración desde el entorno social. Por último, desde un punto de vista judicial, se observan aproximadamente 6000 causas judiciales tramitadas durante el último trienio por vulneración de derecho en la comuna, de las cuales 500 fueron abordadas por el equipo perteneciente a PPF que opera en el sector, lo cual representa un 8,3% del total de vulneraciones efectivamente detectadas por el sistema judicial en el territorio, manteniéndose esta tendencia el último trienio.

### **1.3 ¿Qué entendemos como vulneración de derecho de mediana complejidad?**

Una vez expuestos los antecedentes anteriores, es posible dar cuenta de la identificación de vulneraciones de derechos asociadas a mediana complejidad, que afectan a niños, niñas y jóvenes en el contexto familiar, las cuales son definidas como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, entre otros.

Para hacerse cargo de este problema, como se señaló antes, la oferta programática de la red SENAME, cuenta con los denominados PPF, los cuales tienen como propósito “Fortalecer las competencias individuales de los niños, niñas, adolescentes y sus familias y/o adultos significativos de manera de restituir derechos vulnerados asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación”. Esta oferta se enmarca dentro de la línea de protección de acuerdo a la ley 20.032.

Estos programas atienden a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y menos de 18 años de edad, afectados por vulneraciones de derechos relacionadas con su contexto familiar, que son de carácter moderado, integrando especialmente a la intervención a sus adultos a cargo. Dichas vulneraciones corresponden principalmente a: testigo de VIF, que no es constitutiva de delito, maltrato psicológico de leve hasta moderado, maltrato físico de leve hasta moderado, que no tiene denuncias actuales en fiscalía o policía, negligencia moderada no crónica y otras vulneraciones de derecho que afecten a los niños, niñas y adolescentes vinculados con su entorno familiar y que no sean constitutivas de delito.

#### **1.4 Actores y sistemas que ejercen vulneraciones de derecho de mediana complejidad**

Los programas definidos en el acápite anterior: ya sea los PPF y PIB, se enfocan en la atención de un sujeto con vulneraciones de derechos similares, es por ello que para formular el problema que abordan y los lineamientos técnicos utilizados, se hace referencia a sus avances, aprendizajes y resultados. Los hallazgos del monitoreo de los Programas PIB mostraron que la mayoría de las causas de ingreso (63% año 2012) están asociados a vulneraciones de derecho vinculadas con el entorno familiar, por lo tanto se evidencia que es clave fortalecer las competencias parentales de los adultos a cargo de los niños, niñas y adolescentes, de manera de restituir sus derechos y evitar la ocurrencia de una nueva vulneración, lo que es recogido por este modelo de intervención.

En el ámbito individual (niño, niña o adolescente): se puede visualizar elementos conductuales, (como conductas disruptivas, dificultad para respetar normas y límites), cognitivos (como deficientes recursos para el diálogo y la resolución de problemas, bajo rendimiento escolar) y emocionales (como baja autoestima, inseguridad, introversión, dificultad para expresar emociones), entre otros.

En el contexto familiar: aparecen dinámicas de violencia a nivel físico y verbal, problemas en el establecimiento de límites, negligencia en el cuidado de los hijos/as, consumo de drogas y enfermedades de salud mental en uno o más adultos a cargo, entre otras.

En el entorno socio-comunitario: aparecen factores vinculados al territorio, como estigmatización, situaciones de violencia, de microtráfico, entre otras, que constituyen un entorno poco protector para el adecuado desarrollo de niños y niñas. También, se menciona la escuela como un factor de vulnerabilidad cuando ésta genera procesos de exclusión.

Otro antecedente que permite comprender el contexto socio-económico de las familias usuarias de los PIB, es el dato acerca de su vulnerabilidad social. De acuerdo a la información arrojada, año 2010, por la ficha de protección social (Mindes), el 62.7% se encontraba en el primer decil (el más vulnerable) y el 94.2 % en los cuatro primeros. Lo cual muestra que el programa se encontraba focalizado en la atención a la población más vulnerable del país.

Más allá de la información ofrecida por SENAME respecto a vulneraciones de derecho de las cuales NNA son víctimas, es posible dar cuenta de las dificultades que el propio servicio ha mostrado en el ejercicio de su rol. En efecto, durante el año 2017 fue publicado el informe de la comisión investigadora SENAME, en dicha publicación se señala que entre el 2005 y el 2016 fallecieron 1.313 NNA, tanto en centros residenciales como ambulatorios. Dentro del área de justicia juvenil, 216 se encontraban en procesos de justicia juvenil y 33 cumpliendo condena.

Esta información da cuenta del deterioro sistemático a nivel estructural por parte de SENAME y las políticas públicas a favor de la infancia, implicando un fracaso por parte del Estado en su rol de garante de velar por el bienestar y la integridad de los niños y niñas.

Denuncias de muertes y malos tratos aparecen constantemente en los medios de comunicación, movilizándose Fiscal Nacional, Jorge Abbott, por aquel entonces, para investigar penalmente las muertes de NNA a cargo del Servicio. Desde entonces han sido públicas denuncias de malos tratos, trato negligente e inclusive casos de abuso sexual ocurridas en espacios residenciales y ambulatorios.

Entre todas las graves falencias detectadas, aparecen también dificultad para aterrizar a la realidad los modelos de intervención de sus orientaciones técnicas. Escasos índices de pertinencia, calidad

y efectividad de los programas ambulatorios, amplias permanencias en reincidencias sin cambios evidentes o que terminan con vulneración más grave. Tercerización en la ejecución de los programas, situación que afecta las condiciones laborales de los profesionales que desempeñan funciones. Alta rotación de personal, lo cual genera un déficit en la calidad del trabajo que se realiza con NNA y sus AR. Alta complejidad de las situaciones que abordan los programas y escasa implementación de protocolos en situaciones de crisis o de anticipación a los mismos. Percepción de poca participación en los programas por parte de las familias. Escasa profundización respecto al ejercicio de derechos por parte de NNA y sus familias y percepción de invalidación de los propios recursos e intereses por parte de NNA y sus familias.

### **1.5 Propuestas para un trabajo desde los recursos de las personas**

Más allá de las dificultades observadas en todo el sistema proteccional para la infancia en Chile, resulta importante relevar el rol de la detección y fortalecimiento de los factores protectores y/o recursos de los niños, familias y/o adultos responsables, desde la perspectiva de la parentalidad positiva, puesto que permite ir más allá del enfoque de las carencias y de la superación de la violencia. La idea es lograr apoyar la generación de una parentalidad positiva, en un ambiente general más protector y respetuoso de los niños, niñas y adolescentes. Razón por la cual, se espera que los equipos cuenten con el entrenamiento y la destreza para reconocer recursos y potencialidades en los niños/as, sus familias y su entorno, es así que en los lineamientos técnicos de la modalidad a partir del año 2010, se incorporaron factores protectores y/o recursos que se pueden reconocer en los siguientes ámbitos:

En el ámbito individual (niño/a o adolescente): Habilidades resilientes (poder enfrentar las situaciones adversas y reanudar un tipo de desarrollo sano). Adecuada integración a institución escolar y/o capacidad para reinsertarse. Motivación por participar en diversas iniciativas (recreativas, culturales, deportivas, organizacionales, entre otras). Y/ o conocimiento de instituciones u organizaciones que pueden apoyarlo.

En el contexto familiar: Presencia de personas adultas significativas con disposición a participar de la intervención. Presencia de personas de la familia extensa, dispuestos a apoyar las labores de crianza. Conocimiento de servicios sociales a los cuales poder acceder. Participación en organizaciones de la comunidad. Otro recurso, que fue mencionado en la mesa técnica nacional de los PIB del año 2010, es que en la actualidad se da una mayor disposición de los padres u otras figuras masculinas a participar de la intervención, lo cual además ha sido favorable para la efectividad de la intervención.

En el entorno socio-comunitario: Presencia de organizaciones sociales y/o de redes vecinales de apoyo. Existencia de grupos de promoción del deporte, de actividades recreativas o culturales. Presencia de servicios sociales, y valoración de éstos por parte de la comunidad. Presencia de adultos en la comunidad escolar con disposición a generar entornos protectores.

En esta impronta de trabajar con los recursos de las personas (individual, familiar y del entorno sociocomunitario), SENAME en sus bases y orientaciones técnicas de programas de protección residenciales y ambulatorios, de mediana o de alta complejidad, promueven el denominado enfoque de la parentalidad positiva (Gómez Muzzio, 2014). El objetivo de este enfoque es identificar y ponderar las competencias parentales de adultos responsables del cuidado de NNA, agrupándolas en las áreas de vínculo, formación, protección y reflexión, basándose en tres modelos: la teoría ecosistémica del desarrollo humano, la teoría del apego, y la teoría de la

resiliencia humana. El objetivo al que apunta este enfoque corresponde a lograr identificar los factores protectores presentes en los y las adultos responsables a fin de establecerlos como foco para la intervención en programas que atienden vulneración de derechos de infancia.

Siguiendo con este enfoque centrado en los recursos, sus recomendaciones señalan que la intervención es más eficaz si se centra en pequeños logros, con el objetivo de que la familia vuelva a tener control sobre su vida y recupere la confianza en sus capacidades. Para que lo anterior ocurra, se requiere acoger la historia de la persona y/o familia como legítima y no como una serie de faltas. Además, se reconoce que sí han podido enfrentar situaciones complejas, dando cuenta de la resiliencia familiar. Se amplía el foco a la red de relaciones familiares y sociales, para identificar aportes que contribuyen a la solución del problema. Se realizan intervenciones que realcen las interacciones positivas, así como también, se identifican y valoran las estrategias que han utilizado para salir adelante. Hay que amplificar estos momentos, pautas y recursos, puesto que resultan reparadores de la confianza. Se estimulan las áreas libres de problema. Consultar por las excepciones al problema, por ejemplo preguntar ¿qué hacen bien?, ¿qué les ha resultado?

En directa concordancia con este enfoque, en el trabajo directo con los niños a los operadores terapéuticos o profesionales que trabajan con infancia en estos programas, se orienta a que desplieguen herramientas y estrategias centradas en los intereses y motivaciones de los y las niñas, logrando significar un espacio seguro utilizando su propio lenguaje y códigos. Desde esta mirada, se promueve la utilización de juegos serios (educativos) los cuales corresponden a la utilización de elementos del juego para fines no lúdicos (educar o sensibilizar en ciertas áreas o temas y también el despliegue de elementos de la denominada Terapia de Juego, la cual concibe que el juego es el medio natural de expresión que utilizan los y las niñas, es una oportunidad para que expresen sentimientos y emociones. Estas técnicas y estrategias pueden ser directivas: el profesional, adulto, guía e interpreta, o puede ser no directiva, dejando que el niño o niña sea quien guíe e indique la ruta a seguir. Se comprende que el juego corresponde al lenguaje que los y las niñas utilizan para manifestar sus inquietudes, anhelos y deseos, es decir su lenguaje. (Axline, 1975)

Dentro de la dinámica de trabajo con infancia, se observa que el primer enfoque (Juegos serios) genera una relación distante entre el niño y los adultos, el juego es utilizado con fines no lúdicos y viene a corresponder una herramienta para conseguir otros fines. Estas observaciones son resueltas parcialmente a través de la Terapia de Juego, en sus corrientes directiva y no directiva, no obstante no resuelven la tensión en la relación profesional (o adulto) y niño, en cuanto el primero no se involucra directamente en la experiencia propiamente lúdica, manteniendo la distancia profesional y siendo quien efectivamente tiene la última palabra respecto a lo que sucede con el o la niña.

## **Capítulo 2 El juego como proceso innovador para frenar y concientizar la vulneración de mediana complejidad**

### **2.1 Entendiendo el juego como una estrategia que permita promover el ejercicio de los derechos**

El juego, como actividad, es más antiguo que la cultura (Huizinga, 2007), pues esta última presupone una sociedad humana, y los animales nunca han esperado que el ser humano les enseñe a jugar. Podemos añadir que el juego, en sus formas más sencillas y dentro de la vida

animal, es ya más que un fenómeno meramente fisiológico o una reacción psíquica condicionada. El juego traspasa los límites de la ocupación puramente biológica o física, es una función llena de sentido, en el juego “se dispone” algo que va más allá del sentido de conservación y que otorga un sentido a la ocupación vital: todo juego significa algo, y por el hecho de llevar un sentido, se revela en este la presencia de un elemento inmaterial.

Dentro del campo de juego existe un orden propio y absoluto (Huizinga, 2007), para desarrollar un juego hay que seguir un determinado orden de forma voluntaria, este orden debe respetarse, de lo contrario el juego se interrumpe e invalida.

Otra de las características del juego, como actividad humana, es la tensión (Huizinga, 2007). Tensión que implica incertidumbre, azar, un empuje hacia la resolución de un problema, con un determinado esfuerzo, algo tiene que salir bien.

En este sentido se destacan las siguientes características de los juegos: su voluntariedad, pues la motivación es principal para generar resultados; la capacidad para solucionar problemas y la posibilidad de generar sensación de exploración en el participante al equilibrar la estructura de las reglas con la libertad de tomar decisiones.

### **Del juego a la ludificación**

El uso técnico de los juegos en espacios no lúdicos corresponde a la ludificación, este concepto se define como una estrategia que permite agregar a actividades de aprendizaje rasgos de los juegos, siendo un proceso definido como la aplicación de conceptos y dinámicas propias del juego en espacios educativos a fin de estimular y hacer atractiva la interacción de los sujetos en procesos de aprendizaje. Así, es posible decir que los elementos de los juegos se pueden aplicar a variadas actividades de producción a través de la ludificación. (Macías Espinales, 2017)

El término ludificación se puede confundir con los juegos educativos, no obstante son conceptos diferentes. Ludificar es tomar elementos del juego en contextos no lúdicos para lograr metas, mientras los juegos educativos incorporan metas de aprendizaje en el modo de juego o en la jugabilidad, siempre estarán orientados hacia el aprendizaje (Macías Espinales, 2017).

Otra denominación de ludificación la define como una herramienta y una estrategia aplicable a contextos educativos, consistente en el uso de mecánicas, elementos y técnicas de diseño de juegos para un contexto no lúdico, lo anterior a fin de involucrar usuarios y solucionar problemas. De todas las definiciones abordadas, se puede concluir que el incitar a la acción y al aprendizaje y la movilización de un estudiante para lograr un resultado son los elementos fundamentales para la acción ludificadora (Gil Gonzalez, 2017).

Otro autor plantea diversos tipos de ludificación, reconociendo tres tipos, que si bien son diferentes, pueden ser complementarios entre sí: (Gil Gonzalez, 2017)

1-Ludificación interna: la cual busca mejorar la motivación dentro de una organización.

2-Ludificación externa: la cual busca involucrar diferentes grupos de interés mejorando sus relaciones entre ellos y la organización.

3-Ludificación para el cambio de comportamiento, la cual busca generar nuevos hábitos y actitudes

## **Aplicaciones de la Ludificación**

Existe bibliografía (Romero Rodríguez, 2017) que da cuenta de experiencias de ludificación, entendida esta como la aplicación de estrategias de juegos en espacios o ámbitos cuya naturaleza no es necesariamente lúdica, siendo una de estas áreas de aplicación la educación para la ciudadanía o derechos. Los resultados de este autor, entrega hallazgos que permiten considerar la ludificación como un potencial catalizador del cambio social, proporcionando un carácter interactivo y transversal e impulsando actitudes en las personas que sean acordes al compromiso activo en la comunidad.

La ludificación, aplicada como catalizador del cambio social, permite facilitar rasgos interactivos y transversales a las experiencias que constituyen la educación de los derechos. Se cuenta con evidencia que permite sostener la utilidad de las mecánicas de ludificación en procesos de enseñanza – aprendizaje, en particular la cooperación interactiva, línea argumental, restricciones de tiempo y el sistema de recompensa (entre otras), como mecánicas reiteradas en las experiencias de educación ciudadana, pues motivan el cambio de comportamientos hacia un objetivo concreto (Romero Rodríguez, 2017). Estos elementos contribuyen a afirmar la potencialidad de la ludificación para la educación de los derechos, a través del desarrollo de mecánicas cooperativas y estratégicas.

## **Implementando la Ludificación**

De una forma más específica, la ludificación corresponde al uso de elementos del juego, su estética y el pensamiento de juego con el objetivo de vincular a las personas, motivar la acción, promover el aprendizaje y resolver problemas (Macías Espinales, 2017). Así, los elementos del juego se pueden clasificar en tres grupos

1-La **dinámica**: relacionada con los efectos, las motivaciones y los deseos que el juego busca generar, restricciones para resolver problemas, emociones y acciones movilizadas (competición o colaboración), la narrativa o el guión, la sensación de progresión, así como las relaciones entre los participantes. Este elemento consiste en la estructura general o elementos que generan la inmersión del participante.

2- La **mecánica del juego**: la cual corresponde a las reglas tendientes a generar disfrute y capturar la atención de jugadores. Observándose mecánicas de reto, de oportunidad, competitivas, colaboración y competición para resolver metas grupales, recompensas y niveles, entre otras. Este elemento se relaciona con la estrategia de cómo se lleva a cabo el juego considerando los desafíos y oportunidades.

3- Los **componentes**: se refiere a los elementos que integran la estrategia y dan pie a la implementación de las mecánicas y las dinámicas. Por ejemplo, logros, personajes, trofeos, contenido a descubrir, tablero, plantillas, fichas, miniaturas, etc.

Según, (Macías Espinales, 2017), para implementar la ludificación se debe cumplir con seis etapas (ver Tabla yy).

Tabla yy: Etapas para la implementación de la ludificación en un juego

Etapas	Descripción de etapas
1	Definir los objetivos del aprendizaje
2	Determinar las conductas esperadas
3	Describir los participantes
4	Diseño de actividades
5	Considerar la diversión
6	Implementar las herramientas adecuadas

## 2.2 Desafío de innovación social

La innovación no es únicamente algo nuevo, no es que todo lo nuevo resuelva los problemas de la sociedad, tampoco toda innovación genera inclusión y transformación social. No hay innovación social sin aprendizaje, innovar es apropiarse de aprendizaje y dar un uso eficiente para resolver problemas sociales prioritarios para un segmento social (Caro castro, 2016).

Este aprendizaje se relaciona con la socialización, implementación y difusión de un nuevo producto o proceso que sea resultado de un esfuerzo colectivo, implicando su apropiación por parte de los actores relacionados con la problemática a abordar, en síntesis: es co creado.

De esta forma, el presente proceso apunta a generar un juego estratégico y colaborativo como un producto que contribuya a interrumpir la vulneración de derecho de mediana complejidad a través de la concientización del entorno de NNJ. y la entrega de una herramienta para profesionales que trabajen con el grupo familiar, permitiendo identificar y validar el ejercicio de los derechos de NNA.

El desafío de innovación social en su sentido más profundo, apunta a co construir un producto que permita contribuir a resolver la vulneración de derechos desde una mirada centrada en el ejercicio de los derechos y los recursos de las personas, superando la mirada centrada en el déficit.

La novedad de esta herramienta es que se propone superar la mirada desde la vulneración hacia el ejercicio de derechos, es decir, trabajar desde los recursos y no desde el déficit. Además, de ser un dispositivo de intervención de segundo orden, incluye al profesional (el encargado de la actividad) y responde asertivamente a una necesidad de participación y co construcción, contribuyendo al proceso de identificación y validación del ejercicio de derechos con niños, niñas y jóvenes.

## 2.3 Descripción del proyecto, innovación social desde la ludificación

Para el desarrollo del presente proyecto se considera la innovación social como la oportunidad de dar respuesta a un problema a través de un producto o una nueva forma de realizar un proceso. Este producto innovador tiene las siguientes características: es co-construido, esto significa que su elaboración es realizada y validada por los diversos actores que se relacionan con el problema en cuestión. Así también, permite generar la capacidad de establecer asociatividad con otros agentes sociales y resulta sostenible en términos de recursos y de impacto medioambiental.

Por otro lado, este producto innovador pretende fomentar la inclusión, contribuyendo a la desarticulación de barreras que impiden el ejercicio pleno de los derechos de un determinado segmento de población en situación de vulneración a través de un juego colaborativo y estratégico elaborado mediante la aplicación de la ludificación

No existe una estrategia para desarrollar un juego o ludificar el trabajo psicosocial con infancia y familias. Sin embargo, se tomarán como referencias las siguientes estrategias para co-construir el prototipo de innovación, aplicando los siguientes pasos que propone Sánchez: (Sanchez Montero, 2017)

1. Definir los objetivos, la ludificación es una herramienta, no un fin
2. Elegir la temática, teniendo en cuenta las características del grupo
3. Diseñar el soporte para el juego: cartas, tablero, etc
4. Trabajar en grupos o equipos de trabajo
5. Definir niveles, procurar progresión en la complejidad
6. Planificar las tareas y los sistemas de recompensas al superarlas
7. Diseñar mejoras para los personajes a medida que avanzan
8. Evaluar con el grupo con quien se aplica la experiencia en su totalidad

Otro autor (Negre, 2017) plantea tres aspectos clave para aplicar la ludificación en contextos educativos, los cuales pueden ser importados al trabajo en infancia en vulneración de derechos:

- 1- El diseño de la instancia debe ser dinámica, mezclando tareas personales y grupales. Disponer de espacios permite flexibilidad y autonomía para los estudiantes en el proceso.
- 2- La falta de textos comunes referente a los contenidos a impartir genera posibilidad de construir proyectos desde los propios intereses de los estudiantes.
- 3- El aprendizaje que se basa en proyectos/problemas se configura como metodología para sustentar los contenidos a impartir.

El autor (Negre, 2017) es enfático en defender el uso de material reciclado, incorporando paulatinamente los contenidos a abordar. A la vez logra identificar tres tipos de categorías en las que se pueden agrupar los juegos: competitivos, colaborativos y creativos, los cuales pueden ser mezclados según los propósitos de cada juego. De igual manera destaca el factor azar y la necesidad de la evaluación de las actividades

Por último, se debe considerar que la diversión con objetivos claros contribuye al logro de metas, resaltando el componente de la sorpresa (Pedraz, La importancia de la sorpresa para atrapar a los usuarios en el juego, 2017), como un factor importante a la hora de desarrollar un proyecto lúdico.

Un primer elemento que permite generar sorpresa corresponde al diseño y arte de un proyecto, lo anterior es importante para generar una primera impresión a fin de capturar la atención de los jugadores. Otro punto importante corresponde a los denominados "huevos de pascua", estos son secretos repartidos y que la experiencia del juego permite descubrir, estos elementos distribuidos por el juego permiten tener acceso a mayor amplitud de contenidos. Un tercer elemento corresponde a incorporar dosis de azar e incertidumbre, el azar siempre genera expectativas y atención. Como cuarto elemento se relaciona con situaciones de cuestionamientos y análisis, o bien, encrucijadas: los jugadores tienen acceso a información parcial y deben tomar decisiones con ella. El quinto punto es la integración de conceptos, esto es, importar elemento desde otros escenarios y darles un nuevo uso para generar sorpresa. Por último, los secretos, suspensos y

misterios añaden una cuota importante de sorpresa a la experiencia, los primeros son informaciones que la mayoría de los personajes no jugadores conocen y que el jugador va develando a medida que el juego avanza, el segundo corresponde a la mantención e situaciones de tensión mientras la línea de la trama se resuelve, finalmente, el misterio corresponde a información que ni los jugadores ni los personajes no jugadores conocen y cuyo conocimiento o descubrimiento tiene efectos en la historia.

## **2.4 Justificación del proyecto**

### **¿Por qué hacer juego estratégico y colaborativo?**

La motivación se relaciona con la diversión (Pedraz, 2017), la cual permite resolver desafíos en la vida cotidiana con mayor posibilidad de éxito. El sentido común suele significarlo como algo despectivo o poco productivo, sin embargo es relevante señalar que la diversión no es antónimo de serio, sino de aburrido, de igual manera algo divertido puede ser muy productivo.

La diversión puede contribuir efectivamente al éxito de una tarea al mantener un objetivo claro y definido. Desde este punto de vista, el juego puede facilitar, a través de la diversión, el motivarse y comprometerse con una actividad. Los juegos contienen reglas, objetivos, mecánicas y componentes para trabajar y lograr objetivos definidos, así es que se configuran nacen conceptos como la ludificación y los juegos serios.

La ludificación (Pedraz, 2017) corresponde a la aplicación de mecánicas y reglas propias de los juegos a ámbitos que no tienen nada que ver con el juego. Los juegos serios, por otro lado, son juegos que aportan valor agregado más allá del entretenimiento. Ambas cosas son diferentes, pero en último término son un tipo de arte.

Previamente hemos relacionado el juego con la diversión, ahora profundizaremos respecto a los tipos de placer de un jugador, tomando como referencia los ocho parámetros según Leblanc (Pedraz, 2017) para potenciar la motivación en los jugadores y conseguir crear compromisos estables y fiables a largo plazo:

-Los desafíos: este elemento es fundamental para mantener la experiencia lúdica. Se debe considerar el equilibrio en la dificultad para lograr los objetivos, a esto se le denomina balance entre los retos y las habilidades. Las preguntas que guían este elemento corresponden a ¿Qué objetivos se deben cumplir? ¿Cuáles son los desafíos a superar?

-La comunidad: los juegos tienen un componente relacional importante, esto implica el compartir experiencias, animarse mutuamente a superar los desafíos. Este factor relacional permite fortalecer los lazos con los demás, potenciando las habilidades de comunicación.

-La exploración: este elemento se relaciona directamente con los desafíos, potenciándose mutuamente. Debe haber desafíos para descubrir y no es necesario que todos estén expuestos desde el principio, siendo factible ir generando la sensación de progresión al ir ofreciendo más y mayores desafíos a medida en que se explora.

-La expresión: esto se comprende como la posibilidad de personalizar la experiencia, esto acerca a los jugadores y crea compromisos. Los avatares permiten la identificación dentro de la experiencia y motiva el mejoramiento progresivo.

- La narrativa y la fantasía: Leblanc (Pedraz, 2017) divide estos elementos en dos, no obstante muchos autores coinciden que tienen un fuerte ingrediente común, para generar una experiencia significativa en el jugador, es necesario movilizar emociones, a fin de capturar extensamente la atención de los jugadores a la vez de crear una épica estructura narrativa.

-La sensación: Este componente se vincula con las percepciones recibidas a través de los sentidos. Destaca la innovación y la estética para la generación de sensaciones, innovar los procesos clásicos y potenciar la estética para llamar la atención, son elementos básicos para generar sensaciones.

-La sumisión: esta dimensión se relaciona con las reglas, estas controlan la experiencia y previenen un desborde de caos en el espacio de juego. El lograr las metas, se condiciona al cumplimiento de ciertas reglas, las cuales generan que la experiencia se intensifique más.

### **¿Cómo vamos a entender la co construcción?**

Al plantear la idea de una co creación, nos referimos a un ejercicio que fomente la creatividad en conjunto con todos los actores involucrados en la solución que responda al problema a abordar. Normalmente la creatividad (Duarte Briceno) se asocia al mundo del arte y la creación, se relaciona a características de un producto o proceso que lo hacen único o poco común. Creatividad se podría definir (Duarte Briceno) como producir algo que antes no existía, también se le relaciona con la originalidad, debiendo contener lo divergente, lo que se aleja de lo común y lo aceptado, lo que puede implicar un cambio conceptual. Lo anterior plantea un problema sobre cómo evaluar un producto creativo (Duarte Briceno).

Es importante entender la creatividad como parte del pensamiento, como capacidad humana, pues no es sólo una posibilidad, sino también el poder de realizar una tarea determinada. También el rasgo de capacidad, le otorga a la creatividad la independencia e interrelación con la memoria y la comprensión, así también generalidad, pues la creatividad exige conocimiento experto (Duarte Briceno).

Otra consideración se refiere a la valoración de los productos creativos. El pensamiento creativo se caracteriza por el brote de la imaginación y el rompimiento de las reglas. De esta forma se asume que algunos sujetos son más creativos en relación a otros, por lo que se asume que la creatividad es una característica individual (Duarte Briceno). En consecuencia, un aspecto importante a la creatividad refiere a la forma de expresarla, por lo cual una aplicación que fomente el ejercicio creativo entre los actores involucrados en el problema a abordar debe materializarse en algún producto y este debe ser sometido a una evaluación.

Se pueden identificar cinco corrientes a la hora de abordar la creatividad: una enfocada en los rasgos de personalidad de la persona creativa; otra en la que se considera la creatividad como tipo de pensamiento y proceso creativo; otra centrada en el producto creativo y en la vida de los autores creativos; otra enfocada en comprender los ambientes creativos. Una línea de investigación más actual apunta a la creatividad como parte del desarrollo de la personalidad del sujeto y como consecuencia de una multiplicidad de factores, es la denominada vertiente integracionista (Romero Alonso, 2006)

Así es posible definir que la investigación sobre la creatividad se ha movido hacia un enfoque integrativo, interaccionista, a partir del cual la creatividad es comprensible como una resultante de agentes y diversos recursos en su naturaleza. (Romero Alonso, 2006)

Investigaciones sobre creatividad en docentes (Romero Alonso, 2006) concluyen que la mayor valoración de la creatividad por parte de docentes promueve mayor y mejor observación hacia los estudiantes, aceptar expresiones de personalidad, respetar iniciativas e intereses, entre otros elementos significativos. También se concluye la generación de una mayor capacidad reflexiva sobre sus propias actitudes, reportando mayor valoración y reciprocidad respecto a las ideas generadas. Todos estos elementos pueden resultar significativos de implementar en contextos de vulneración de derechos con NNA, sus adultos y profesionales del área psicosocial, a fin de elaborar un trabajo significativo para los actores en su resolución.

### **¿En qué contribuye la co-construcción de un juego estratégico y colaborativo a la interrupción de vulneraciones de derecho de mediana complejidad?**

En base a lo expuesto, podemos decir que contribuye a la interrupción de vulneraciones de derecho porque concientiza el entorno del NNA y porque entrega herramientas a profesionales que apunten a identificar y validar el ejercicio de los derechos de NNA.

## **2.5 Definición del problema, objetivos, estrategia metodológica para la implantación y evaluación del prototipo**

### **Definición del problema**

Una vez expuestos los antecedentes anteriores, es posible definir el problema a abordar en el presente proyecto, el cual correspondería a “Desconocimiento e invalidación de instancias de ejercicio de derechos de niños, niñas y jóvenes por parte de los adultos contribuye a la cronificación de situaciones de vulneración de derechos de mediana complejidad”. Describiendo como potencial solución el generar instancias que permitan la identificación y validación de recursos e intereses familiares e individuales como ejercicio de derechos.

### **Objetivos del prototipo**

#### **Objetivo general**

Implantar una instancia de carácter lúdico en la que participen niños y niñas, sus adultos responsables y profesionales pertenecientes a un Programa de Prevención Focalizada con el fin de identificar y validar el ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes, contribuyendo a la superación de la situación de vulneración de derechos de mediana complejidad que les afecta.

#### **Objetivos específicos:**

- 1-** Identificar y definir problemáticas transversales a los actores involucrados relacionadas con la vulneración de derecho de mediana complejidad
- 2-** Identificar y definir solución para el problema relacionado con vulneración de derecho de mediana complejidad y definir el grupo con el que se desarrollara la solución en base a la motivación por participar

- 3- Implementar un diseño participativo de juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA que sea vinculante con los actores involucrados
- 4- Implementar un sistema de evaluación del juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA con los actores involucrados
- 5- Exponer los resultados del proceso desarrollado con los actores involucrados, definiendo un procedimiento de aplicación del producto elaborado que permita contribuir a la superación de la vulneración de derechos de NNA y reconstruir la experiencia aplicada a fin de revisar aciertos y errores

La metodología que se desea utilizar para este prototipo es de carácter exploratoria, ya que el área de trabajo psicosocial en vulneración de derechos es un campo novedoso para implantar estrategias de ludificación. Por otro lado se caracteriza como descriptiva y experimental, puesto que el interés es realizar una acción y después observar sus consecuencias (Babbie, 2009). La esencia del enfoque descriptivo se caracteriza por seleccionar diversos aspectos y dimensiones de un fenómeno, para luego medirlas de manera independiente con el objetivo de describir lo que se está investigando. Por otro lado, la esencia del enfoque experimental es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados.

El enfoque que se desea utilizar para su evaluación es de carácter Mixto cuali-cuantitativo debido a la complejidad del prototipo, es necesario obtener una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, produciendo una visión integral, completa y holística, dado que es necesario conocer como es y se manifiesta un determinado fenómeno o las propiedades de un determinado proceso (Dankhee, 1986) como es la implantación de un modelo de ludificación para trabajar en la resolución de vulneraciones de derecho de mediana complejidad. El aporte que otorga la perspectiva cualitativa contribuye a la complejidad, profundidad e interpretación, integrándose con la metodología cuantitativa que aporta a la objetividad, frecuencia y magnitud, en cuanto se busca conocer como es y se manifiesta un determinado fenómeno o las propiedades de un determinado proceso (Dankhee, 1986)

#### **Actores de la iniciativa:**

-Niños y niñas: Se trabajará con un grupo de 10 niños y niñas de entre 10 y 13 años participantes del programa PPF Carmela Jeria y que han sido derivados para recibir atención por vulneraciones de derecho de mediana complejidad y que lleven 3 meses de atención, concluyendo su etapa diagnóstica. Su rol en la iniciativa corresponde a la validación participativa, la prueba del prototipo y la evaluación del prototipo.

-Adultos responsables: Se trabajara con los adultos responsables de ambos sexos, mayores de 18 años, con o sin consanguinidad que se encuentren ejerciendo la parentalidad de los niños y niñas descritos atrás y que lleven 3 meses de atención en el programa. Su rol en la iniciativa corresponde a la prueba del prototipo y la evaluación del prototipo.

-Profesionales: Se trabajará con los y las profesionales Psicólogos y/o Trabajador Social y/o Técnico social a cargo de la atención directa de los y las niñas y sus correspondientes grupos familiares. Su rol en la iniciativa corresponde a la validación participativa, la prueba del prototipo y la evaluación del prototipo.

-Director del proyecto: encargado de la coordinación técnica y administrativa del proyecto, supervisar, coordinar acompañar todo el proceso de la iniciativa. Su rol en la iniciativa corresponde diseñar e implantar la validación participativa, la prueba del prototipo y la evaluación del prototipo.

-Supervisora técnica de SENAME, encargada de supervisar técnicamente la intervención realizada en el proyecto, reportando informes de proceso respecto al cumplimiento de los lineamientos técnicos en la atención con NNA y familias, así como del trabajo administrativo del proyecto. Su rol en la iniciativa corresponde a participar en su validación y autorizar la realización de la prueba del prototipo y recibir los resultados.

-Miembro del Directorio de la OCAS a la cual pertenece el proyecto, encargada de velar que la atención realizada en los diversos programas vayan en concordancia con la misión, visión y valores de la institución. Su rol en la iniciativa corresponde a participar en su validación y autorizar la realización de la prueba del prototipo y recibir los resultados.

### Capítulo 3: Pilotaje

	Fase 1 Identificación/ Diagnóstico	Fase 2 Definición de solución / participantes	Fase 3 Co- construcción de la solución	Fase 4 Evaluación de la solución	Fase 5 Protocolo aplicación/sist ematización
Objetivos	Identificar y definir problemáticas transversales a los actores	Identificar y definir solución para el problema Definir el grupo con el que se desarrollara la solución	Implementar un diseño de juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA que sea vinculante con los actores involucrados	Implementar un sistema de evaluación del juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA con los actores involucrados	Exponer los resultados del proceso desarrollado con los actores involucrados Definir un procedimiento de aplicación del producto elaborado que permita contribuir a la superación de la vulneración

					de derechos de NNA  Reconstruir la experiencia aplicada a fin de revisar aciertos y errores
<b>Resultados</b>			<b>Resultados esperados</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Resultados esperados</b>
	Validar participativamente con los actores directos e indirectos el problema identificado	Definir participativamente con los actores directos involucrados la solución.  Identificar y definir grupo de NNA con quien se desarrollará la solución en función del rango etario y motivación a participar	-Se logra diseñar un soporte del juego, componentes, dinámica, mecánica en conjunto con los actores involucrados  -Se logra diseñar un sistema de recompensas que potencie la motivación a participar de la experiencia con los	-Implementar un modelo de evaluación sobre el conocimiento de ejercicio de derechos con NNA y adultos responsables  -Implementar un modelo de evaluación del impacto de la actividad realizada	-Se logra socializar con los actores involucrados los resultados de la evaluación del producto.  -Se logra definir un procedimiento de aplicación del producto desarrollado para los actores involucrados  - Se logra realizar una sistematización

			actores involucrados  - Se logra evaluar la experiencia en cada sesión  -Se realizan las modificaciones del soporte-dinamicas-mecanicas-componentes y sistema de recompensas en función de la evaluación de cada sesión.		n del proceso completo, identificando aciertos y errores
Actores vinculados	Directos: Profesionales, Directorio OCAS, Supervisor SENAME Indirectos: NNA y AR	Directos: NNA, AR, Profesionales, Directorio OCAS, Supervisor SENAME	Directos: NNA, AR, Profesionales Indirectos: Directorio OCAS, Supervisor SENAME	Directos: NNA, AR, Profesionales Indirectos: Directorio OCAS, Supervisor SENAME	Directos: Profesionales, Directorio OCAS, Supervisor SENAME Indirectos: NNA y AR
Instrumentos para cumplir el objetivo	-Revisión documental de NNA y AR	- Consentimiento informado a actores	-Sesión de conocimiento de juegos de	-Encuesta reconocimiento de derechos	-Informe de resultados de la evaluación del producto.

	-Entrevistas semiestructuradas con Autoridades OCAS y SENAMA y con profesionales	-Pauta de entrevista grupal aplicada a profesionales de programa SENAME  -Pauta de entrevista con Supervisora SENAME Y Directorio OCAS  -Actividad exploratoria de intereses con NNJ y sus AR para tramos de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años	mesa para NNJ  -Sesión de conocimiento de juegos de mesa para AR  -Sesión de conocimiento de juegos de mesa para profesionales  -Taller de elaboración de juegos con NNA, AR y Profesionales  -Entrevista grupal participativa de evaluación de cada sesión.	-Pauta encuesta evaluativa de la experiencia  -Evaluación a largo plazo del impacto de la experiencia	-Protocolo de aplicación del producto desarrollado para los actores involucrados  - Informe de sistematización del proceso completo, identificando aciertos y errores
Protocolo para aplicar el instrumento	1- Convocatoria a entrevista semiestructurada	1 -Aplicación de consentimiento informado a los actores directos e	1- Planificación de Sesiones de conocimiento de juegos de mesa para	1-Aplicación ex ante de encuesta de reconocimiento de derechos con NNA y AR	1-Elaboración de informe de resultados  2- Planificación de jornada de

	2-Elaboración de pauta de entrevistas	indirectos de la actividad	AR, NNA y profesionales.	2-Aplicación ex post de encuesta de reconocimient	exposición de resultados del producto realizado
	3- Aplicación de entrevistas	2- Convocatoria a entrevista grupal a	2- Convocatoria a Sesión de conocimiento	o de derechos con NNA y AR	3- Convocatoria
	4 -Análisis de contenido de entrevistas realizadas	equipo de trabajo de Profesionales	de juegos de mesa para NNJ	3-Aplicación de encuesta evaluativa sobre la experiencia a	a jornada de exposición de resultados del producto realizado
	5-Análisis de contenido de registros de NNA y AR	3-Aplicación de entrevista grupal a profesionales	3- Convocatoria a Sesión de conocimiento de juegos de mesa para AR	AR y NNA	4-Realización de jornada de exposición de resultados
		4 -Análisis de contenido de entrevista grupal realizada con profesionales	4- Convocatoria a Sesión de conocimiento de juegos de mesa para profesionales	4-Análisis de contenido de encuesta evaluativa sobre la experiencia a AR y NNA	5-Elaboración de protocolo de aplicación del producto realizado
		5- Convocatorias a entrevista con Supervisora SENAME y Directorio OCAS	5-Ejecución de las tres actividades recién descritas	5- Comparación de resultados ex – pos de encuesta de reconocimient o de derechos con NNA y AR	6- Socialización del protocolo para la aplicación del producto realizado
				6-Evaluación de logros de	

		<p>6- Aplicación de entrevista Supervisoras SENAME Y Directorio OCAS</p> <p>7- Análisis de contenido de entrevistas realizadas con Supervisoras SENAME y Directorio OCAS</p> <p>8-9-10 Convocatorias a actividad exploratoria de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.</p> <p>11-12-13 Realización de actividad exploratoria</p>	<p>6- Análisis de contenido de las tres actividades recién descritas</p> <p>7- Taller de elaboración de juegos con NNA, AR y Profesionales</p> <p>8- Entrevista grupal participativa de evaluación de cada sesión.</p> <p>9- Análisis de contenido de entrevista grupal participativa de cada sesión</p>	<p>los objetivos de interrupción de vulneración de derechos con NNA al egreso del programa.</p>	<p>7- Elaboración de sistematización del proceso completo.</p> <p>8- Socialización de sistematización del proceso realizado con actores involucrados.</p>
--	--	---	--	---	---

		<p>de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.</p> <p>14-Análisis de contenido de actividad exploratoria de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.</p>			
--	--	--	--	--	--

### 3.1 Aplicación Fase 1: Identificación/Diagnostico

**Objetivos:** Identificar y definir problemáticas transversales a los actores

**Instrumentos:** Pauta entrevista semiestructurada para supervisor SENAME, Directorio OCAS y profesionales – revisión documental de registros de NNA y adultos responsables

**Apuntan a los desafíos:**

- 1- Generar una instancia participativa de los actores involucrados
- 2- Concientizar el entorno de NNA respecto a los recursos individuales y familiares

### **Procedimiento:**

- 1-Convocatoria a entrevista semiestructurada
- 2-Elaboración de pauta de entrevistas
- 3- Aplicación de entrevistas
- 4 -Análisis de contenido de entrevistas realizadas
- 5-Análisis de contenido de registros de NNA y AR

### **Resultados**

Con el objetivo de dar cumplimiento a la primera fase del prototipo, se realizó una aproximación directa con supervisor de SENAME, un miembro de directorio de una OCAS (Organizaciones Colaboradoras Acreditadas por SENAME) y profesionales de un equipo de trabajo mediante entrevistas de carácter semiestructurado y revisión documental de opiniones de NNJ y AR usuarios de programas a fin de identificar nudos críticos vinculados con la vulneración de derechos de mediana complejidad.

Una vez realizadas estas entrevistas y revisión documentas, se procesó la información mediante análisis de contenido. Una vez realizado este ejercicio, emergieron temas críticos recurrentes, los cuales corresponden a: escasa efectividad en la ejecución de los programas, mecanismos de control poco eficientes, invalidación del trabajo que se realiza con las familias y alta complejidad de las situaciones que atienden los programas, escaso interés en participar, desconocimiento de los motivos que los llevan a ingresar a los programas.

Por el lado de los recursos y disposición, respectivamente los actores abordados identifican la necesidad de trabajar con los intereses y recursos personales de NNJ y sus familias, mejorar las metodologías de trabajo de profesionales para NNJ y sus familias, mejorar la comunicación y las relaciones de las familias con sus hijos y, finalmente realizar actividades de su interés y que se validen sus gustos e inquietudes.

Este primer ejercicio participativo permitió validar la necesidad de pasar desde una mirada centrada en la vulneración de derechos hacia un enfoque centrado en el fomento del ejercicio de derechos. Es decir, como niños, niñas y jóvenes pueden ejercer sus derechos, cómo sus adultos responsables pueden identificar instancias en las que sus hijos ejercen estos derechos, cómo los profesionales pueden acompañar este proceso y como las instituciones facilitan las condiciones para que se establezca dicho proceso.

### **3.2 Aplicación Fase 2**

**Objetivos:** Identificar y definir solución para el problema y definir el grupo con el que se desarrollara la solución

**Instrumentos:** Consentimiento informado a actores, Pauta de entrevista grupal aplicada a profesionales de programa SENAME, Pauta de entrevista con Supervisora SENAME Y Directorio

OCAS, Actividad exploratoria de intereses con NNJ y sus AR para tramos de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años

**Apuntan a los desafíos:**

- 1- Generar una instancia participativa de los actores involucrados
- 2- Define la solución y motiva para el compromiso de vincularse con la actividad
- 3- Concientizar el entorno de NNA respecto a los recursos individuales y familiares

**Procedimiento:**

- 1 -Aplicación de consentimiento informado a los actores directos e indirectos de la actividad
- 2- Convocatoria a entrevista grupal a equipo de trabajo de Profesionales
- 3-Aplicación de entrevista grupal a profesionales
- 4 -Análisis de contenido de entrevista grupal realizada con profesionales
- 5-Convocatorias a entrevista con Supervisora SENAME y Directorio OCAS
- 6-Aplicación entrevista Supervisora SENAME Y Directorio OCAS
- 7-Análisis de contenido de entrevistas realizadas con Supervisora SENAME y Directorio OCAS
- 8-9-10 Convocatorias a actividad exploratoria de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.
- 11-12-13 Realización de actividad exploratoria de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.
- 14-Análisis de contenido de actividad exploratoria de intereses con NNA y AR diferenciados por tramo de edad de 6 a 9 años, 10 a 13 años y 14 a 17 años.

**Resultados**

Luego de la primera fase, se diseñó y aplicó un consentimiento informado a los actores involucrados en la iniciativa con el fin de exponer el propósito, los alcances y limitaciones del proceso. Una vez aplicado este instrumento, se realizó una nueva instancia de entrevista grupal de carácter semi estructurado con un equipo de profesionales pertenecientes a un programa de SENAME, consultando abiertamente respecto a qué instancias describirían como oportunidades para que niños, niñas y jóvenes lograran ejercer sus derechos y estos fueran validados por sus adultos responsables. Los enunciados que más se repetían correspondieron a instancias lúdicas o de juego, de exposición de sus intereses y motivaciones con pares y adultos.

Posteriormente se logró exponer estos ejercicios a un miembro del directorio de la institución y supervisora técnica SENAME a través de una entrevista semi estructurada que permitió relacionar el trasfondo del mismo a nudos críticos de la institución, los cuales corresponden a la dificultad de

desplegar metodologías que mejoren la participación de los y las usuarias adultas responsables y niños, niñas y jóvenes; potenciar tanto en adultos como en niños, niñas y jóvenes sus capacidades de reconocer sus derechos; finalmente generar objetivos de carácter co construidos en cada plan de trabajo con niños, niñas, jóvenes y sus adultos responsables. Siendo relevante (para la institución) generar medios de verificación que den cuenta de este proceso.

Finalmente se realizó una convocatoria para explorar intereses y motivación con un grupo de NNA pertenecientes a tres tramos de edad según etapa del ciclo vital individual: de 6 a 9 años, de 10 a 13 años y de 14 a 17 años.

El tramo de 14 a 17 años no tuvo mucha convocatoria (2 jóvenes) con quienes se realizó entrevista abierta a propósito del tiempo libre. Los principales intereses identificados corresponden a compartir sus gustos musicales e interactuar con sus grupos de pares de intereses afines. La dificultad de convocar a jóvenes con sus adultos responsables por su mayor grado de autonomía y la discrepancia de ambos respecto a prioridades obstaculiza la posibilidad de trabajar con este grupo etario. Por otro lado, revisando las historias de vida en los documentos de los jóvenes atendidos se logra identificar mayor gravedad en las vulneraciones de derechos que afectan a este tramo de edad, por lo tanto realizar un trabajo preventivo orientado a la validación del ejercicio de derecho se torna más difícil para los propósitos del presente proyecto.

Para el tramo de edad de 6 a 9 años se logró explorar directamente de forma individual con la totalidad de niños convocados (4 niños). Estos asisten regularmente con sus adultos responsables, por lo cual no presenta problema la asistencia de ambos. Los intereses de niños y niñas de este tramo refieren básicamente a juego simbólico con pares, observándose mayor disposición a participar en una actividad de carácter lúdico. Por otro lado, revisando las historias de vida en los documentos de niños de este tramo etario se identifica menor historia de vulneración, siendo más factible trabajar con la mirada preventiva. No obstante, las características de este tramo de edad implican mayor dependencia de los adultos, además, se observa la predominancia de un estilo de pensamiento más concreto, por lo tanto proponer un trabajo lúdico que permita identificar ejercicio de derechos y su validación resulta más complejo para este tramo de edad.

Respecto al tramo de edad (10 a 13 años), se realizó entrevistas abiertas individuales a 2, de la misma manera identificando intereses y motivaciones. Se observa similitud con el tramo anterior: asisten en compañía de sus adultos, presentan disposición a participar de actividades lúdicas, sus intereses refieren a juegos de mayor complejidad que en el tramo anterior y mayor preponderancia en la interacción con sus pares. Además se observa una mayor independencia respecto a sus adultos responsables en cuanto a tomar decisiones y exponer sus gustos e intereses, los cuales corresponden a música, actividades físicas deportivas y juegos. A la vez, no se observa una mayor discrepancia respecto a asistir en conjunto y realizar actividades con sus adultos responsables. Todos estos elementos contribuyen a definir que este será el grupo etario con el que se elaborará el dispositivo, lo anterior es relevante y le añade validez a la iniciativa, pues el tramo de edad de 10 a 13 años representa el rango de edad significativo de NNA sujetos de atención del programa a quienes afectan vulneraciones de derecho de mediana complejidad.

### **3.3 Aplicación Fase 3**

**Objetivos:** Implementar un diseño de juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA que sea vinculante con los actores involucrados

**Instrumentos:** Sesión de conocimiento de juegos de mesa para NNA, AR y profesionales, Sesión de conocimiento de juegos de mesa para profesionales, Taller de elaboración de juegos con NNA, AR y Profesionales, Entrevista grupal participativa de evaluación de cada sesión.

#### **Apuntan a los desafíos:**

Concientiza el entorno de NNA a través de la participación

Permite identificar y validar el ejercicio de derechos de NNA

#### **Procedimiento:**

1-Planificación de Sesiones de conocimiento de juegos de mesa para AR, NNA y profesionales.

2-Convocatoria a Sesión de conocimiento de juegos de mesa para NNJ

3-Convocatoria a Sesión de conocimiento de juegos de mesa para AR

4-Convocatoria a Sesión de conocimiento de juegos de mesa para profesionales

5-Ejecución de las tres actividades recién descritas

6-Análisis de contenido de las tres actividades recién descritas

7-Taller de elaboración de juegos con NNA, AR y Profesionales

8-Entrevista grupal participativa de evaluación de cada sesión.

9-Análisis de contenido de entrevista grupal participativa de cada sesión

#### **Resultados esperados**

Se logra diseñar un soporte del juego, componentes, dinámica, mecánica en conjunto con los actores involucrados; se logra diseñar un sistema de recompensas que potencie la motivación a participar de la experiencia con los actores involucrados; se logra evaluar la experiencia en cada sesión; se realizan las modificaciones del soporte-dinámicas-mecánicas-componentes y sistema de recompensas en función de la evaluación de cada sesión.

### **3.4 Aplicación Fase 4**

**Objetivos:** Implementar un sistema de evaluación del juego colaborativo y estratégico que aborde el ejercicio de derechos de NNA con los actores involucrados

**Instrumentos:** Encuesta reconocimiento de derechos; Pauta encuesta evaluativa de la experiencia; Evaluación a largo plazo del impacto de la experiencia

#### **Apuntan a los desafíos:**

Concientiza el entorno de NNA a través de la evaluación del producto

Contribuye a la superación de la situación de vulneración de derecho

#### **Procedimiento:**

1-Aplicación ex ante de encuesta de reconocimiento de derechos con NNA y AR

2-Aplicación ex post de encuesta de reconocimiento de derechos con NNA y AR

3-Aplicación de encuesta evaluativa sobre la experiencia a AR y NNA

4-Análisis de contenido de encuesta evaluativa sobre la experiencia a AR y NNA

5-Comparación de resultados ex – pos de encuesta de reconocimiento de derechos con NNA y AR

6-Evaluación de logros de los objetivos de interrupción de vulneración de derechos con NNA al egreso del programa.

#### **Resultados esperados**

Implementar un modelo de evaluación sobre el conocimiento de ejercicio de derechos con NNA y adultos responsables; Implementar un modelos de evaluación del el impacto de la actividad realizada

### **3.5 Aplicación Fase 5**

**Objetivos:** Exponer los resultados del proceso desarrollado con los actores involucrados; Definir un procedimiento de aplicación del producto elaborado que permita contribuir a la superación de la vulneración de derechos de NNA; Reconstruir la experiencia aplicada a fin de revisar aciertos y errores

**Instrumentos:** Informe de resultados de la evaluación del producto. Protocolo de aplicación del producto desarrollado para los actores involucrados. Informe de sistematización del proceso completo, identificando aciertos y errores

**Apuntan a los desafíos:**

Contribuye a la superación de la situación de vulneración de derecho

Aporta una herramienta para profesionales e instituciones que trabajan vulneraciones de derecho

**Procedimiento:**

1-Elaboración de informe de resultados

2-Planificación de jornada de exposición de resultados del producto realizado

3-Convocatoria a jornada de exposición de resultados del producto realizado

4-Realización de jornada de exposición de resultados

5-Elaboración de protocolo de aplicación del producto realizado

6-Socialización del protocolo para la aplicación del producto realizado

7- Elaboración de sistematización del proceso completo.

8-Socialización de sistematización del proceso realizado con actores involucrados.

**Resultados esperados**

Se logra socializar con los actores involucrados los resultados de la evaluación del producto. Se logra definir un procedimiento de aplicación del producto desarrollado para los actores involucrados Se logra realizar una sistematización del proceso completo, identificando aciertos y errores

**Plan de sustentabilidad del prototipo**

El plan de sustentabilidad económica para la implementación de esta actividad será gestionada a través del uso de recursos del proyecto, respondiendo como taller para lograr los objetivos familiares de la matriz lógica del proyecto. De ser exitosa se podría implementar en la propuesta de trabajo como parte de la metodología de intervención.

**Plan de escalabilidad del prototipo**

De concretar efectivamente todas sus fases, logrando validarse por todos los actores involucrados e implementarse en la propuesta de trabajo de los Programas de Prevención Focalizada como parte de la metodología de la intervención, podría escalarse la iniciativa, desarrollándose prototipos adaptados a otras líneas programáticas SENAME de carácter especializado:

situaciones de maltrato grave o abuso sexual, situaciones de explotación sexual comercial infantil y adolescente, conductas abusivas sexuales de niños a otros niños, etc.

### **Triple impacto del prototipo**

-Socio cultural: El mayor impacto potencial de esta iniciativa es a nivel socio cultural, pues permitiría disminuir los índices de vulneración de derecho de mediana complejidad que afectan a NNA, promoviendo una cultura de respeto a los derechos de los y las niñas.

-Económico: En segundo lugar, el impacto potencial de esta iniciativa es a nivel económico, pues su implementación permitiría incrementar la eficacia y la eficiencia de los programas PPF, utilizando de mejor manera los recursos disponibles para dicha modalidad.

-Medioambiental: en mucho menor medida el impacto de esta iniciativa es a nivel medioambiental, pues se dispone la utilización de material reciclado para la elaboración del juego.

### **Reflexiones/conclusiones**

Si bien la presente experiencia fue aplicada efectivamente sólo hasta su segunda fase, es relevante destacar que se logró contar con la motivación para participar del proyecto con el tramo de edad de niños más representativo estadísticamente en los Programas de Prevención Focalizada, observándose que el desarrollo del presente proyecto es pertinente a los principales actores relacionados con la vulneración de derechos de mediana complejidad. Como principales dificultades, se observa la dificultad para planificar sesiones de diseño de juego con actividades homogéneas para adultos y niños, simultáneamente, específicamente en lo relacionado con el rol de algunos profesionales, acostumbrados a los juegos educativos o a los juegos terapéuticos directivos o no directivos, siempre desde la posición de experto. Siendo posible para mejorar estas propuestas el añadir sesiones introductorias a la elaboración de juegos, o bien designar grupos pequeños para el trabajo de co construcción, específicamente limitarlos a grupos familiares de trabajo (niño o niña, su adulto responsable y el o la profesional a cargo). Por último, la oportunidad de ser una innovación que no representa una inversión adicional a los recursos ya disponibles para los programas facilitan su implementación y evaluación para realizar modificaciones o mejoras.

## Bibliografía

- Axline, V. (1975). *Play Therapy*. Editorial Diana.
- Caro castro, V. (2016). *Las organizaciones de la sociedad civil como dispositivos de innovación social*. Buenos Aires, Bruselas: La Liga Iberoamericana de Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Departamento de protección de derechos SENAME. (2015). *Orientaciones técnicas, Programas de Prevención Focalizada para NNA vulnerados en sus derechos PPF*. Santiago.
- Duarte Briceno, E. (s.f.). *La creatividad como valor dentro del proceso educativo*. Yucatán, Mexico: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Gil Gonzalez, E. (2017). Gamifica y acertarás, innovación, motivación y aprendizaje. En S. Blasco Perales, *Educación jugando: un reto para el siglo XXI* (págs. 311 - 321). Nexus editores.
- Gómez Muzzio, E. (2014). *Escala de Parentalidad Positiva*. Fundación Ideas para la Infancia.
- Huizinga, J. (2007). *Homo Ludens*. España: Alianza Editorial, Emecé Editores.
- Investigadora, C. (2017). *Informe comisión investigadora SENAME*. Chile: Cámara de Diputados.
- Macías Espinales, A. V. (2017). *La gamificación como estrategia para el desarrollo de la competencia matemática: plantear y resolver problemas*. Guayaquil: Universidad Casa Grande.
- Madrid, A. (2015). *4º Estudio de maltrato infantil en Chile*. Santiago, Chile: UNICEF.
- Negre, C. (2017). Low-cost gamification. En S. Blasco Perales, *Educación jugando: un reto para el siglo XXI* (págs. 169 - 180). Nexo Ediciones.
- Ordenes, A. (2017). *Anuario estadístico SENAME 2017*. Santiago, Chile: SENAME.
- Pedraz, P. (2017). La importancia de la sorpresa para atrapar a los usuarios en el juego. En S. Blasco Perales, *Educación jugando, un reto para el siglo XXI* (págs. 147 - 153). Nexo Editores.
- Pedraz, P. (2017). La motivación. En S. Blasco Perales, *Educación Jugando, un reto para el siglo XXI* (págs. 11 - 23). Nexo Editores.
- Romero Alonso, R. E. (2006). *Talleres de formación en creatividad para profesores*. Santiago, Chile: Universidad de Chile, FACSO.
- Romero Rodriguez, L. M. (2017). Ludificación y educación para la ciudadanía. Revisión de las experiencias significativas. *Educación*, 109 - 128.
- Sanchez Montero, M. (2017). Gamificar el aula 7+1 consejos para realizarlo. En S. Blasco Perales, *Educación jugando: un reto para el siglo XXI* (págs. 81 - 85). Nexo Editores.

SENAME, C. i. (2017). *Informe Comisión Investigadora SENAME*. Chile: Cámara de Diputados.

## **Anexos**

### **Pauta exploratoria de entrevista semiestructurada para SENAME, Directorio de OCAS y Profesionales**

Diseño de elaboración propia

Nudos críticos y recursos observados en programas ambulatorios SENAME

1- ¿Cómo son las metodologías y/o técnicas utilizadas para la ejecución de los programas? ¿Cómo se mide su impacto y efectividad para abordar las situaciones que afectan a NNA?

2- ¿Cuándo usted ingresó al circuito SENAME, se le ofreció una inducción sobre el trabajo desarrollado?

3- ¿Qué mecanismos se ejercen para supervisar los programas? ¿Cómo es su efectividad?

4- ¿Cómo cree usted que se evalúa y considera el trabajo desarrollado con las familias en las diferentes instituciones con las que se relaciona: Tribunal, SENAME, OCAS?

5- ¿Cómo consideran que encajan los perfiles de las situaciones que afectan a NNA de los programas de SENAME a las bases técnicas de cada programa?

6- ¿Cuál o cuáles cree usted que son los principales nudos críticos que afectan su trabajo cotidiano con infancia?

7- ¿Cómo es la disposición que tienen los y las usuarias cuando participan en los programas? ¿Cómo se les considera su opinión?

8- ¿Cómo se refuerza la motivación, la asistencia y la participación de los y las usuarias en el programa?

9- ¿Cómo es la disposición por parte de los profesionales a los cambios institucionales? ¿A conocer e implementar nuevos modelos de trabajo con NNA y familias?

10- ¿Cuáles son las principales temáticas que los y las usuarias NNA y AR buscan trabajar en los programas?

**Registro de co construcción de objetivos para NNA y AR**

Diseños pertenecientes a Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Chile

Verificador co-construcción con AR objetivo PII FAMILIAR

Nombre Adulto Responsable:

Nombre de NNJ:

Fecha:

¿Cuál es su percepción respecto al motivo de ingreso a nuestro Programa?

¿Qué temas espera trabajar durante el proceso?

\_\_\_\_\_  
Firma Adulto Responsable

Verificador co-construcción objetivos a nivel individual PII

Nombre de NNJ:

Fecha:

¿Porque crees tú que ingresaste al programa?

¿Qué temas te gustaría trabajar aquí?

¿Qué actividades te gustaría realizar?

¿Qué habilidades tienes para realizar las actividades que te propusiste?

---

Firma NNJ

### **Consentimiento informado**

Diseño de elaboración propia

*“A través de la presente declaro participar de manera voluntaria e informada en el Proyecto “Co Construyendo un juego estratégico y colaborativo para validar el ejercicio de derechos de NNA en situación de vulneración”, en el marco del Magister en Innovación Social para la Inclusión, versión 2017 – 2018 perteneciente a la Universidad de Viña del Mar. Siendo el responsable de esta iniciativa don Ernesto Daniel Caballero Vargas.*

*Estoy al tanto de que la información recogida y las actividades realizadas serán utilizadas para el desarrollo de un Prototipo de Innovación Social para la Inclusión, el cual busca identificar y validar un problema social, así como co construir una solución y desafío de innovación social con sentido para todos los actores involucrados en esta iniciativa.*

*La información recopilada tendrá carácter anónimo, no se registrará mi nombre ni datos que permitan mi individualización. De igual manera, en cualquier momento puedo solicitar que la información facilitada sea eliminada. Finalmente, puedo consultar en cualquier momento sobre el proceso desarrollado y se me aclaren nuevamente los objetivos del procedimiento.”*

*Conforme a lo estipulado, doy por sabido entendido y aprobado*

*Firma participante*

*Firma responsable del proyecto*

*Fecha:*

## **Pauta entrevista grupal con equipo Programa Ambulatorio de SENAME**

Diseño de elaboración propia

*“Luego de realizar las primeras entrevistas e indagación documental, se constatan algunos puntos en común respecto a nudos críticos: baja efectividad de los programas, mecanismos de control poco eficientes, invalidación del trabajo con familias, situaciones que no encajan con el perfil de los programas, escaso interés en las familias por participar y desconocimiento del por qué ingresan a estos programas. No obstante, también se ven fortalezas, tales como el trabajar con los recursos e intereses de NNA y sus familias, interés en mejorar las habilidades y técnicas para trabajar con familias y NNA, interés en los y las usuarias de mejorar sus relaciones familiares y finalmente desarrollar actividades del interés y gustos de NNA.*

*En este contexto, ¿qué oportunidades consideran relevantes de utilizar para que NNA ejerzan sus derechos y sus AR los validen?”*

## **Pauta entrevista con miembro de directorio y supervisora técnica SENAME**

Diseño de elaboración propia

*“Luego de realizar las primeras entrevistas e indagación documental, se constatan algunos puntos en común respecto a nudos críticos: baja efectividad de los programas, mecanismos de control poco eficientes, invalidación del trabajo con familias, situaciones que no encajan con el perfil de los programas, escaso interés en las familias por participar y desconocimiento del por qué ingresan a estos programas. No obstante, también se ven fortalezas, tales como el trabajar con los recursos e intereses de NNA y sus familias, interés en mejorar las habilidades y técnicas para trabajar con familias y NNA, interés en los y las usuarias de mejorar sus relaciones familiares y finalmente desarrollar actividades del interés y gustos de NNA.*

*Se expuso estos elementos al equipo y la discusión tendió a identificar la oportunidad de trabajar desde instancias lúdicas y exponer los intereses de NNA con sus AR. En este contexto ¿Qué oportunidades de desarrollo institucional consideran que se puedan trabajar con una metodología de estas características?”*

## **Pauta de entrevista grupal semiestructurada con NNA AR y Profesionales**

Diseño de elaboración propia

Una vez completada la experiencia con el juego, nos interesa conocer su percepción respecto a la actividad.

*¿Qué tan divertida encontraron la actividad?*

*¿Cómo se sintieron en sus respectivos roles?*

*¿Qué tan complejas o tediosas o simples encontraron las reglas del juego?*

*¿Cómo se sintieron interactuando con los demás jugadores?*

*¿Qué les pareció los componentes del juego?*

*¿Hay algo que le sacarían? ¿Por qué lo reemplazarían?*

*¿Hay algo que le añadirían? ¿Por qué lo añadirían?*

*¿Cómo se sintieron al terminar esta sesión?*

*¿Sienten que les puede ayudar para el proceso que están llevando a cabo en el programa? ¿De qué forma?*

## Encuesta de reconocimiento de derechos

Diseño perteneciente a Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Chile

Fecha:    \_ /        /

Iniciales NNJ:

Estimado/a,

El proceso que estamos comenzando es muy importante para tu familia y para ti, y esperamos que puedan participar activamente de todas las actividades que realicemos juntos. Por esto queremos que nos des tu opinión acerca del conocimiento que tienes sobre tus derechos. No hay respuestas buenas ni malas y no afectarán el proceso de intervención, por lo que siéntete en libertad de responder lo que creas.

¿Qué edad tienes?.....

Género:                    Masculino    \_\_\_                    Femenino    \_\_\_

INSTRUCCIONES:			
Lee cada una de las siguientes frases y luego marca con una X la que exprese de mejor manera cómo te sientes. Veamos juntos cómo se hace.			
	De acuerdo	No sé/ no me interesa	No estoy de acuerdo
Me gusta jugar con mis amigos del barrio	X		

PREGUNTAS:	De Acuerdo	No sé/ No me interesa	No estoy de acuerdo
1. Mis padres tiene derecho a vivir conmigo			
2. Si mis padres no me cuidan, el tribunal debería preocuparse de ellos.			
3. Si mis padres no saben cómo tratarme, tienen derecho a que les ayuden a hacerlo.			
4. Debería poder ver a mi padre o madre regularmente.			
5. Mis padres tiene la obligación y responsabilidad de criarme y cuidar de mí.			
6. La preocupación más importante de mis padres debería ser yo.			
7. Mis padres deberían preocuparse de darme alimentos, vestuario y un lugar donde vivir.			
8. Cuando mis padres no pueden darme lo que necesito para vivir bien, el gobierno debería hacerse cargo.			
9. Sé que puedo recurrir al gobierno en caso de que mis padres no se hagan cargo de sus responsabilidades.			
10. Deberían existir lugares para que cuiden a los niños mientras los padres trabajan.			
11. Los niños/as y jóvenes tenemos derecho a ser apoyados y atendidos en centros como éste.			
12. Los niños/as y jóvenes deber ser protegidos contra toda forma de maltrato.			
13. Los adultos deberían atender las necesidades de los niños/as y jóvenes.			
14. Los niños/as y jóvenes que sufren malos tratos deberías recibir ayuda sobre su situación.			
15. Los padres o madres que no tratan bien a sus hijos deberían recibir ayuda del Gobierno.			
16. Deberían cuidarme y, en el caso que algo me pase, preocuparse por saber qué pasó y tomar medidas contra eso.			
17. Sé que mi opinión debe ser considerada por los tribunales.			

## Instrumento para evaluar impacto

### FICHA DE EGRESO

Diseño perteneciente a Corporación Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Chile

#### I.- ANTECEDENTES PERSONALES

Nombres			
Dirección			
Comuna		Sector	
Nombre Adulto Responsable		Teléfono	
Fecha de Ingreso			
Fecha de Egreso			
<b>II. Calidad Jurídica</b>			
No Interviene Tribunal			
Medida de Protección			
Fecha egreso			
Orden			
En tramite			
<b>III. Antecedentes de la intervención y evaluación</b>			
<b>Objetivos alcanzados según PII</b>			
<b>En Nivel Individual</b>			
<b>En Nivel Familiar</b>			
<b>En nivel Sociocomunitario</b>			
<b>Grado de Cumplimiento</b>			
Sin grado de cumplimiento			
Logrado (alrededor de 100% de logros)			

Parcialmente logrado (más de un 50% de logros)	
No logrado (menos de un 50% de logros)	
No lo termina, lo interrumpe	

<b>IV. Causal de egreso</b>	
Superación de la vulneración de Derecho	
Cumplimiento de objetivos del plan de intervencion o tratamiento individual	
Cumplimiento de edad máxima	
Deja de asistir	
Retirado por la familia sin cumplimientos de objetivos	
Cambio de Domicilio	
Otro, ¿Cuál?	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

<b>V. Medida sugerida</b>	
Derivación a otros proyectos:	

<b>VI. Proceso de Seguimiento</b>	
Se realiza proceso de seguimiento:	
Tiempo utilizado en el seguimiento:	

<b>Nº de Actividades Técnicas</b>			
<b>Realizadas</b>			
Sesiones diagnosticas		Sesiones T.S.	
Visitas domiciliarias		Sesiones Psi.	
Informes		Sesiones dupla	
Coordinaciones T.S		Sesiones TS- PS. -T	
Intervenciones Tutor		Otras Coordinaciones	

Intervenciones en domicilio			
-----------------------------	--	--	--