

PROYECTO

FORTALECIENDO LA ESFERA PÚBLICA

Encuentros “*Los Lagos Conversa*”

Informe de Sistematización primer encuentro 2024
Mujeres Jefas de Hogar de Puerto Montt



Osorno, 12 de febrero de 2025

Informe Los Lagos Conversa
Mujeres Jefas de Hogar de Puerto Montt

Agradecemos sinceramente a todas las y los participantes de los encuentros Los Lagos Conversa por su tiempo, disponibilidad y compromiso. Su disposición a compartir experiencias, reflexiones y conocimientos ha sido fundamental para enriquecer este espacio de diálogo. También, agradecemos a Luz Duarte, encargada del Departamento de la Mujer y Equidad de Género de la Municipalidad de Puerto Montt y al equipo que coordina el programa Mujeres Jefas de Hogar en el municipio, por apoyarnos con la coordinación de este segundo encuentro.

Valoramos profundamente los aportes de todas y todos los participantes, que no solo nutren este proyecto, sino que también esperamos puedan trascender y ser difundidos en distintos espacios públicos y académicos, contribuyendo a una mayor visibilidad y comprensión de las realidades abordadas. Su participación activa y generosa reafirma la importancia de generar instancias colectivas de reflexión, y confiamos en que estas conversaciones seguirán abriendo caminos para el debate y la construcción de nuevos saberes.

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	CARACTERÍSTICAS DEL ENCUENTRO	4
III.	ACTIVIDAD BARÓMETRO.....	5
IV.	ACTIVIDAD CONSEJO LOS LAGOS	7
1.	Fortalecimiento del sistema público	7
2.	Prioridades para la acción de la Municipalidad	9
3.	Herramientas para enfrentar la delincuencia en los barrios	10
4.	Apoyar a las organizaciones comunitarias y de mujeres.....	11
5.	Cambios en el sistema educativo	13
6.	Ampliar oportunidades para personas mayores	9
V.	DISCUSIÓN	14
VI.	ANEXOS.....	16
	Figura 1. Actividad de presentación	16
	Figura 2. Actividad video-foro: “Lo que más les llamó la atención del Barómetro”	17
	Figura 3. Actividad Consejo Los Lagos: “Árbol de propuestas para la región”	18

I. INTRODUCCIÓN

El proceso de descentralización política que se ha iniciado en el país requiere como contrapartida el fortalecimiento de una esfera pública regional que se apropia y modula el proceso en función de sus territorios. La realidad social se ha vuelto crecientemente “líquida” y difícil de predecir en su evolución y comportamiento, incrementando su diversidad y complejidad. Este contexto obstaculiza el establecimiento de patrones de comportamiento colectivo, lo cual aconseja un seguimiento más profundo de las realidades de los territorios. La toma de decisiones en diferentes ámbitos requiere incorporar, con mayor fuerza, tanto las opiniones de las personas sobre los diversos asuntos que les competen, como también la participación efectiva de las comunidades en dichos procesos. Para ello se requieren dispositivos de conocimiento y de debate público mucho más poderosos e inclusivos sobre estos temas.

En este contexto, la Universidad de Los Lagos ha sido pionera en desarrollar estudios de opinión ciudadana regional como un componente de la esfera pública. El principal proyecto llevado a cabo es el **Barómetro Regional**, liderado por un grupo de investigadores del Centro de Estudios del Desarrollo Regional y Políticas Públicas (CEDER). Éste surgió en 2011 como una herramienta para conocer la percepción ciudadana de las regiones del país y fortalecer la deliberación pública. El *Barómetro* produce de manera periódica y sistemática información original a partir de la aplicación de una Encuesta con representatividad regional. Durante el período 2011-2024, el instrumento se ha aplicado en seis ocasiones, habiendo extendido su alcance a otras nueve regiones, en una iniciativa colaborativa entre diversas universidades del país. Además, la iniciativa ha contado con el apoyo del PNUD y la Agrupación de Universidades Regionales (AUR).

En la región de Los Lagos, contamos con la publicación “Diez Años de Opinión Pública en Los Lagos 2011 – 2022” y un video de difusión (<https://ceder.ulagos.cl/barometro-regional-2/>). En 2023 se inició el proyecto **Esfera Pública** orientado a continuar fortaleciendo la esfera pública regional. Entre sus principales actividades destacan los encuentros **Los Lagos Conversa**, una serie de conversatorios con diversos grupos de la región, que buscan contar con una visión más amplia de la opinión pública regional, profundizar sobre los resultados de la encuesta *Barómetro Regional* y robustecer el vínculo de la Universidad Los Lagos con distintos sectores de la sociedad.

En este marco, en 2024 se llevaron a cabo cinco encuentros, en colaboración con diferentes organizaciones, instituciones y personas como contrapartes, a quienes agradecemos su aporte en este trabajo de mutuo beneficio. Durante 2025 se continuará con estos encuentros. A continuación, se presentan los resultados del segundo encuentro realizado con mujeres jefas de hogar del área de Puerto Montt. En primer lugar, se describen las características del diálogo ciudadano, seguido por una síntesis de los temas que surgieron en el debate.

Más información sobre **Los Lagos Conversa**, en <https://ceder.ulagos.cl/esfera-publica-regional/>

II. CARACTERÍSTICAS DEL ENCUENTRO

Grupo:	Mujeres Jefas de Hogar de Puerto Montt	
Fecha:	26 de septiembre de 2024	
Horario:	9:00 a 13:30	
Lugar:	Universidad Los Lagos, Sede Serena, Puerto Montt	
Asistentes:	7 mujeres	Pobladoras adultas, entre 35 y 70 años, residentes de diversos sectores de la comuna, (una persona oriunda de Biobío y otra de Chiloé) y participantes del programa Jefas de Hogar de la Municipalidad de Puerto Montt. Una de ellas participó con su nieta.
	3 facilitadores	Académicos CEDER ULagos Doctorante Ciencias Sociales – CEDER
	1 camarógrafo	Profesional Área Comunicaciones ULagos

El segundo encuentro *Los Lagos Conversa* se realizó el día 27 de septiembre entre 9:00 y 13:30 horas en la sede Serena de la Universidad de Los Lagos. Éste convocó a mujeres jefas de hogar del área de Puerto Montt. Fueron convocadas con el apoyo del Programa Jefas de Hogar implementado por la Municipalidad de Puerto Montt (convenio con Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género). La actividad fue desarrollada a través de dos momentos principales y monitoreada por tres facilitadores: dos directores del proyecto Esfera Pública y una doctorante del CEDER. Las participantes se ubicaron en semi círculo en una sala de clases la Universidad. Iniciamos la actividad con un desayuno y contamos con un servicio de café a media mañana. Cabe destacar, que el encuentro fue videograbado con la autorización de quienes participaron.

A continuación, se describen las actividades del encuentro:

- 1) **Presentación:** dinámica de presentación de quienes participan, guiada por las preguntas: “Qué es lo que más te gusta tu lugar de origen y qué es lo que menos te gusta” (ver Figura 1 en Anexos).
- 2) **Video-foro: Mirada a los últimos diez años:** la actividad comenzó con la exhibición de un video de 10 minutos que sintetiza los resultados del *Barómetro Regional*, titulado “Diez años de opinión pública en Los Lagos”. La visualización del video fue seguida por una conversación orientada por las preguntas: “¿Qué es lo que más les llamó la atención del video?” y “¿Qué otras preguntas realizarían?” (Figura 2).
- 3) **Consejo Los Lagos: Juego de roles para armar un árbol de propuestas:** el grupo asumió un rol simulado como responsable de un tema, en este caso, un Consejo de Mujeres de Los Lagos, cuya tarea fue establecer propuestas para los problemas o desafíos más urgentes que se deben enfrentar en su ámbito de competencia (Figura 3).

III. ACTIVIDAD BARÓMETRO

Luego de la actividad de presentación, se exhibió el video con los resultados de los últimos diez años del *Barómetro Regional* (2011-2022). Posteriormente, se realizó la pregunta “¿Qué les llamó la atención del Barómetro?”, la cual debían responder en tarjetones que fueron colgados en un papelógrafo (ver Figura 2 en Anexos).

La siguiente tabla presenta los resultados de la actividad, en la primera columna se identifican las temáticas que llamaron la atención a las participantes sobre los resultados del *Barómetro Regional*. La segunda columna presenta las ideas y discursos asociados a cada tópico, enfatizando qué les llamó la atención, a qué lo atribuyen y ámbitos de profundización¹.

Tema	¿Qué les llamó más la atención del <i>Barómetro Regional</i> ?
<p>1. Descenso de la confianza en el municipio</p>	<p>Les llamó la atención la baja tan aguda en la confianza en el municipio en 2022. Comparten el dato y atribuyen esta disminución a la falta de respuesta y/o los apoyos arbitrarios de la institución a las y los ciudadanos: “<i>que cuando uno va a pedir ayuda, nunca hay. Y uno escucha a otras personas que les dan sin mayor trámite</i>”. También se aprecia que muchas personas hacen mal uso de los beneficios.</p> <p><i>“Lo viví (...) Siempre el pituto, siempre los dirigentes. Son los líderes los que ganan los mejores puestos, las mejores ferias”.</i></p> <p><i>“Me llega a dar vergüenza, como que uno va a mendigar, en salud igual. Ellos pasándose cupones y uno, la gente humilde, nada.”</i></p> <p>Por otra parte, perciben que hay muchos proyectos que el municipio de Puerto Montt habría dejado de lado, vale decir, una retirada parcial de programas que las beneficiaban y agregan que los existentes o bien no las benefician o exigen requisitos extremadamente altos.</p> <p><i>“Me llama la atención que haya bajado tanto (...) Piden unos requisitos (muy difíciles) (...) Ellos mismos se repartían los balones de gas a los funcionarios y varios vendían los cupones”</i> <i>“A mí la municipalidad no me sirve. Quedé en (programa) Jefas de Hogar, en Chile Solidario, pero tampoco tienen muchos recursos.”</i></p>
<p>2. Baja confianza en las instituciones de salud</p>	<p>También comparten la opinión reflejada en el <i>Barómetro</i>, donde la salud aparece mal evaluada. Consideran que “la salud no ha cambiado nada”.</p>

¹ Cabe mencionar que, si bien las descripciones presentadas se exponen como un discurso colectivo, esto no implica que representan la totalidad de las opiniones del grupo. Algunas de las perspectivas expresadas pueden reflejar visiones individuales.

“Son buenos los adelantos, la tecnología ha sido mejor, todo lo que es adelanto en tecnología, un siete en la televisión, pero llevémoslo a la práctica, en los hospitales, por ejemplo, acá en Puerto Montt (...) ¡Mala! O los consultorios, voy a la ventanilla y me dan la hora. ¡Pero hasta ahí no más llego! Porque no tengo acceso a profesionales, a especialistas.”

Las calles, está lleno de gente, el mall está lleno de gente, las tiendas. Los precios han subido, pero la gente sigue consumiendo, sigue superándose. En la salud, la tecnología, todo bien. Pero su sistema no funciona. Las máquinas están, pero el tema es llegar ahí. ¿Cómo llegas? (...) ¿Cuánto tarda una interconsulta? (...) Meses, años... (...) Una vez ingresada al hospital, espectacular (...) Pero resulta que, de ahí a afuera, es el tema.”

“El acceso es el problema”. “También hay una crueldad. Lo voy a decir, porque quiero que se sepa (...) ya no invierten en los abuelitos, los van a dejar morir.”

3. Baja participación en organizaciones sociales	Llamó la atención la escasa y decreciente participación en organizaciones sociales en la región, no obstante, no se profundizó más en el tema.
---	--

4. Relevancia y alcance del estudio	Se preguntaron dónde se presentaría este estudio. Así, se manifiesta una inquietud sobre la importancia y efectividad de este tipo de trabajos de investigación, que consideran muy necesarios y útiles.
--	--

“Tiene mucha coherencia con la realidad, que no tiene que ver con la apreciación partidista (...) Esto, en el fondo, es hacer política es hacer política real, darles mis felicitaciones (...) No sé a quién llega, quien toma esto, ¿por qué no se está haciendo algo con esto, si se conoce la realidad?”

5. Baja general de la confianza en instituciones	Consideran que esto ocurrió después del estallido social de octubre de 2019.
---	--

IV. ACTIVIDAD CONSEJO LOS LAGOS

En esta actividad se simuló un Consejo de Mujeres de Los Lagos. Cada participante, en su rol de consejera recibió tarjetas en las cuales debía escribir propuestas de solución a temas o problemáticas que consideraba importantes dentro de sus territorios. Posteriormente, los tarjetones fueron presentados en un plenario para debatir y ubicar en un árbol de propuestas (i.e. papelógrafo) construido de manera conjunta con el monitor (ver Figura 3).

A continuación, se describen las siete grandes temáticas que emergieron a partir de la actividad, acompañadas por citas que las representan. Cada tema se presenta en el siguiente formato: a) una breve descripción de la temática general, b) en la columna izquierda, los problemas o necesidades detectados y c) en la columna derecha, las propuestas de solución.

1. Fortalecimiento del sistema público de salud

Problema o necesidad	Propuesta
Salud: El tema del acceso y la atención en salud dominó fuertemente la conversación, abordándose varios aspectos del mismo, y destacándose como primera prioridad de solución.	
Se requiere más empatía de las y los funcionarios hacia las personas mayores: Se percibe un problema de trato indigno y con poca preocupación	<p>Sobre el sistema de atención, proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No cambiar las horas de los controles, sino traspasarlas llamando a la usuaria, para que la gente no pierda el tiempo. - Darle urgencia (prioridad) a personas mayores y enfermos crónicos. <p>Sobre el personal de salud, las mujeres proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar mejor el personal y médicos. - Que sean más humanos, más empáticos con las personas mayores. <p><i>“Que tengan una cuestión psicológica” “Ellos te califican como paciente conflictiva y después no te quieren atender (...) porque me había tratado violentamente”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se menciona que se requiere una capacitación funcionaria permanente, pues no siempre las personas saben cómo actuar. <p><i>”Que la gente que trabaja en salud sea más empática con las personas. Ahora, estudiar algo, tener un título, parece que se acaba la educación, aprenden una técnica, pero se les olvida ser empática”</i></p>

- Brindar más apoyo psicológico al personal de salud. Están muchas veces sobrepasadas/os y requieren apoyo y contención.

Sobre cómo cambiar esta situación, proponen:

- Reclamar más arriba. Perciben que su conflicto con las y los funcionarios no tendrá soluciones si no se logran modificaciones a nivel de las autoridades del municipio y los servicios.
- También se pone el énfasis en la necesidad de mayor supervisión y fiscalización del trabajo en salud.

“Me dijeron que haga un reclamo, lo hice, porque no dejo pasar que me pasen a traer (...) Yo hago valer mis derechos como usuaria. Me trató muy mal una funcionaria, que me dijo (...) vaya una clínica, siendo yo una paciente con patología de base (...) Le dije no, tenís que atenderme porque hice el esfuerzo de traer el papel (...) Pero fui más allá (...) fui a la Seremi de Salud para decirle a la niña mi molestia. El buzón de reclamos no sirve para nada.”

- Por último, se propone exigir una práctica profesional de las y los médicos en hospitales y establecimientos públicos, de otro modo no aceptan que se las incorpore como parte de la formación médica.

**Problemas en la atención:
Exceso de espera para la
atención en salud la hace
poco oportuna y a veces
inútil**

Las mujeres propusieron tres cuestiones concretas respecto del problema del exceso de espera:

- Solucionar la atención de urgencia en el Hospital de Puerto Montt. Es en ese aspecto donde se vive el problema más agudo. Y por tanto debe dársele prioridad.
- Que haya más médicos, no tantos técnicos. Se aprecia la falta de médicos, en particular de especialistas, de manera que la atención recae en el personal técnico, el cual resulta mal evaluado por el grupo.
- Otro punto específico es que sean más rápidas las interconsultas en salud, de tal modo que se puedan atender las necesidades oportunamente.

“Como Usted dice, adentro del hospital tienen de todo. El problema son los tiempos de espera. Tienen (en la Hospital de

Puerto Montt) cincuenta personas fuera (...) pero tienen todo junto, achoclonado en un lugar, falta planificación”

Alto costo de los medicamentos	<p>Al respecto, se propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con descuentos en farmacias para enfermos crónicos, puesto que se trata de personas de muy bajos recursos, a quienes no les alcanza para comprar los remedios. - A veces las farmacias cambian la disponibilidad de la medicación prescrita por el o la tratante, lo que perjudica a las y los pacientes en términos de costo de los medicamentos.
---------------------------------------	--

2. Prioridades para la acción de la Municipalidad

Municipio: Un segundo gran tema de conversación, fue la acción de la municipalidad, la cual es objeto de varias críticas. Se reitera el problema del trato por parte de las y los funcionarios, pero también problemas de gestión.

Falta de empatía por parte del personal en el municipio, sobre todo con las personas humildes.	Se necesita promover y asegurar un trato amable por parte del personal del municipio, fomentando la empatía con las personas a las que se debe atender.
---	---

Falta de fiscalización de la acción municipal	<p>Es necesario fiscalizar a la municipalidad en el área social. No se confía en la adecuada gestión por parte del funcionariado.</p> <p>Fiscalizar: cruce y verificación de datos sobre atención, enviar comentarios en ficha online, como se hace en otros lugares, para que el municipio corrija.</p>
--	--

Falta de gestión de residuos y problemas con el alumbrado público	<p>Para mejorar los problemas relacionados a la basura y alumbrado público proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el municipio priorice en la limpieza y el alumbrado de las calles. - El control ciudadano puede ser eficaz en estas áreas, lo cual se complementa con la necesidad de fiscalización. -
--	---

3. Ampliar oportunidades para personas mayores

Personas mayores: Fue un tema muy presente a lo largo de toda la conversación, aun cuando el grupo estaba compuesto por mujeres de diversas edades. Pero se aprecia una sensibilidad especial con respecto al segmento de personas mayores.

Limitadas oportunidades para personas mayores y/o falta de información al respecto Respecto a las oportunidades e iniciativas para personas mayores, plantean que:

- Se necesita más y mejor información, con respecto a las oportunidades, programas, apoyos
- Es necesaria una actitud más activa de parte de las mujeres mayores, estar atentas “leer todo”, “tirar el hilo”. Poner mayor atención a la oferta que hay, incluyendo del sector privado, puesto que existen múltiples programas y opciones y no siempre se las conoce.

“Tengo 62 años, soy joven ¿no me ve? Y no tengo posibilidades, quiero trabajar...”

“Chicas, abran sus puertas, en Puerto Montt lo puedo decir, le están dando más posibilidades a nosotras las adultas mayores. El Homecenter está contratando, el Líder (...) Tenemos que hacernos responsables”

“Fui a la OMIL y me dejaron anotada no más.”

“Pero no se conforme con eso” “Uno tiene que informase, como dice la (radio) Bío Bío”

4. Herramientas para enfrentar la delincuencia en los barrios

Delincuencia: También con fuerza, aparece el problema de la delincuencia en los barrios, la que se considera se ha incrementado.

Alto nivel de delincuencia en los barrios Para abordar los problemas de delincuencia en sus barrios, proponen:

- Patrullar especialmente las casas de personas de las mayores, quienes corren más riesgos que la población general.
- Realizar llamadas directas a Carabineros.
- Coordinar y presionar a las instituciones públicas, hasta lograr que respondan.
- Realizar acciones y coordinaciones barriales o comunitarias.

“Nosotros fuimos con todas las organizaciones e instituciones. Y funcionó. Pero si siguen, vamos a colocar cámaras. Ahora tenemos WhatsApp y nos comunicamos.”

El grupo desarrolló una controversia respecto de realizar una mayor fiscalización por parte de civiles. Así, surgió como propuesta la infiltración de personas civiles o acciones comunitarias de seguridad, sin embargo, fue luego considerada como riesgosa. Enfrente de ello, se plantea mantener la unidad comunitaria y no correr peligro. Se llega a cierto acuerdo en cuanto a movilizarse y coordinar con instituciones.

“Si lo ven con uniforme (no sirve, los delincuentes arrancan)... que vayamos como nosotros, así pasan desapercibidos (...) Cuando vienen los carabineros... Mientras que, de civil, no se notan (...) La solución sería que gente especializada se juntara en cada pasaje e hicieran todos unidos en contra de eso.”

“No falta el vecino que sabe que tú dijiste... Igual es peligroso (...) Un joven vendía, era traficante (...) Hablé con la junta de vecinos, pero era tema tabú. Cuento corto, me fui a la PDI, tomaron nota, pero jamás llegó la PDI, jamás llegó Carabineros, nada. (...) Pero las grandes instituciones tampoco solucionan el problema, esa es la verdad (...) La solución para mí fue llevarle comida, hacerme amiga del joven y no como enemiga.”

5. Apoyar a las organizaciones comunitarias y de mujeres

Apoyo a organizaciones: El grupo abordó el rol y los requerimientos de las organizaciones comunitarias, especialmente de mujeres.

Escaso apoyo a las organizaciones y falta de eficiencia de las organizaciones en su trabajo.

En términos de apoyo público, se requiere:

- Un trabajo macro, a través del fortalecimiento de la cohesión y unión comunal.
- Un trabajo micro, a través del fortalecimiento de junta de vecinos.
- Destinar recursos públicos a reforzar la asociatividad comunal/barrial.

En términos de mejorar el funcionamiento de las organizaciones, se plantea:

- Incrementar la eficiencia en la gestión o coordinación de las organizaciones y mejorar la planificación del trabajo.
- Aplicar una ficha familiar a cada hogar, para conocer las necesidades de las y los vecinos directamente y saber cómo actuar

“Aplicamos la ficha familiar, cada una en una cuadra (...) Por medio de la organización tenemos un mapa, sabemos cuáles son los vecinos que tienen que ayudar a otros, cuáles son las vías de acceso, como nos podemos comunicar en caso de emergencia, nos planificamos”

- Mejorar la información y los conocimientos de las participantes, lo que permitiría mejorar su acción comunitaria.
- Mayor transparencia en el manejo de la organización. Existen muchos casos de corrupción.

“A mi presidenta (de la Junta de Vecinos) le pasaron fondos para reubicar familias. Se dejó la mita para ella y la mitad para los vecinos. Y la gente la vuelve a elegir, no entiendo”

- Comprometer a todas y todos, delegar, no solo la dirigente o el dirigente debe actuar.

Falta apoyo a las mujeres y reconocimiento de los aportes que éstas hacen a la vida social y comunitaria

En términos de la asociatividad y participación ciudadana de mujeres, se plantea:

- Fortalecer la “fuerza femenina”, en el sentido del reconocer y reforzar la participación y organización ciudadana desde los cuidados y los afectos, así como el rol de las mujeres en la vida social y comunitaria.

“A las mujeres se nos violenta, desde chiquititas. Tenemos que dejar de dar pecho para ir a trabajar, porque interesa lo productivo. (...) Yo me crié en el Sename, ahí quedaron botados los cabros del Sename. Me tuve que arrancar para denunciar cosas que ví, no me creyeron, me querían meter presa (...) Como mujeres tenemos que seguir desarrollándonos, porque la mujer tiene respeto, la mujer tiene amor, tiene valores (...) Mientras más nos apoyen, más vamos a poder ayudar a nuestras compañeras”

- Privilegiar la sabiduría por sobre el conocimiento racional o científico.
 - Fomentar el respeto, la paz y la armonía en las instancias de participación y organización comunitaria, por sobre el conflicto y la confrontación.
-

6. Cambios en el sistema educativo

Educación: Se mencionaron varios temas respecto a la administración y la inclusión en el sistema educativo.

Falta de formación y capacitación en divergencias funcionales Respecto a la falta de especialización, plantean la necesidad de:

- Aumentar profesionales para ayudar a niñas, niños y adolescentes con trastorno del espectro autista (TEA).
- Capacitar a los y las cuidadoras de personas con alguna divergencia funcional, quienes requieren formación especializada.

“¿Qué pasa con la salud mental de los niños? Yo creo que necesitamos que tengan más herramientas para abordar los problemas de manera humana, más que entregar “técnicas de educación. Estamos trabajando con personas (...) Hay discriminación”

Falta de autonomía en los establecimientos educacionales Plantean la necesidad de que los establecimientos educacionales tengan la facultad de tomar decisiones, implementar acciones y proyectos autónomamente, esto es, sin tener que pedir siempre autorización al municipio.

Violencia y consumo de drogas en los establecimientos educacionales En cuanto a la violencia en los establecimientos, proponen:

- Abordar el consumo y abuso de sustancias.
- Combatir la discriminación.

“Se ha normalizado el consumo de marihuana en los colegios. (...) Y el problema es que los profesores también consumen. Y en la medicina, también ocurre”

V. DISCUSIÓN

La conversación de las mujeres jefas de hogar estuvo dominada por sus experiencias directas o inmediatas a ellas y, por tanto, se centró en los aspectos de la **realidad social y de la política social** que les toca enfrentar en el día a día. El sentimiento que parece preponderar es el de injusticia e indignidad en las relaciones que sostienen con los servicios públicos que deben atender sus necesidades. También de desamparo ante situaciones como la delincuencia. Estas emociones no se traducen necesariamente en una crítica política, por ejemplo, al gobierno, sino más bien a la lucha cotidiana que deben enfrentar con las instituciones, principalmente, los servicios de salud y la municipalidad. De esta forma, en general, no se enfatizan aspectos más amplios o causas estructurales de los problemas, relativos a la política y a la institucionalidad. La combinación entre desconfianza hacia las instituciones y su personal y el énfasis en la necesidad de fiscalizar, indican un reclamo por la eficacia de lo público y la percepción de que no está cumpliendo adecuadamente su rol.

Algunos aspectos relativos a la **política social** que resultaron destacados en la conversación fueron los siguientes:

- La focalización de recursos y los requisitos que ello impone para acceder a determinados servicios aparece como algo que no se comprende con qué criterios opera y, en el fondo, no se acepta. Para el grupo son las necesidades de las personas las que deben priorizarse y, en cambio, la focalización obliga a optar entre necesidades muy diferentes que en realidad no son comparables entre sí (¿cómo elegir entre balones de gas o pañales para el adulto mayor?).
- A lo anterior, se suma la desconfianza en el estamento funcionario con que les toca relacionarse. Esto significa que se aprecian elementos de corrupción y favoritismo en la distribución de los servicios. Visualizan al funcionariado como uno que se sitúa por encima de las personas, por el hecho de tener estudios o cierto poder. Ello explicaría el trato, que se considera indigno.
- El diálogo evidenció la existencia de programas públicos de diverso tipo. Se percibe que hay que estar adscrita en algún programa, pero que ello no basta, en tanto no todos funcionan o les son útiles. La municipalidad es juzgada muy críticamente en este sentido.

El testimonio de varias mujeres indica que, en la medida que se puedan mantener en el mercado laboral, se les vuelve posible alejarse del sistema público, particularmente en salud, y evitar los problemas que se advierten. No obstante, al momento de jubilar o tener enfermedades que implican mayores costos, sienten que la dignidad de quien trabaja se pierde, porque hay que “mendigar” y “te enfrentas al maltrato”, a la discrecionalidad y a la falta de recursos. Todos esos, son aspectos que se reiteran en la conversación.

Existe una cierta tensión entre “padecer” los problemas y las limitaciones de los **servicios públicos**, especialmente, el mal trato y la capacidad de enfrentar esos problemas de manera proactiva. Predomina el planteamiento crítico y la apelación a que las autoridades debieran actuar de otra manera, pero al mismo tiempo se recibe con interés la posibilidad de activarse y gestionar soluciones o, al menos, mejoras (“abran la puerta chica”), dado que se entiende que la actitud pasiva o de

espera de soluciones, no sirve. Esta activación es concebida, sin embargo, de manera predominantemente individual, como una cuestión de actitud personal. Ello pareciera deberse a dos razones principales:

- a) La crítica a las dirigencias de las organizaciones, que son vistas principalmente como personas que se “aprovechan” de su cargo para fines particulares y/o familiares. En el fondo, se habla de las y los dirigentes en términos muy parecidos a como se habla de las y los funcionarios públicos. No hay una crítica a la organización como herramienta, sino al modo como son gestionadas por sus dirigencias.
- b) La falta de espacios de reflexión y autoorganización que les permitan abordar de manera colectiva o comunitaria los problemas. Se dieron algunos ejemplos de iniciativas positivas, pero aisladas. Al mismo tiempo se valoró el trabajo del *Barómetro Regional*, como algo necesario y educativo para ellas.

Finalmente, el **área de salud** dominó la conversación. Ello bien puede deberse a la composición del grupo, pero también se encuentra alineado con las prioridades que el *Barómetro* ha mostrado en la región. La atención en salud ha sido constantemente considerada como un déficit en la zona y una prioridad para resolver. Las participantes aprecian que existen avances, como el hospital de Puerto Montt, pero sitúan su crítica en el modo como se organizan esos recursos. Predomina la desconfianza, traducida en “el sistema no funciona”, al no garantizar el acceso a los recursos y, en segundo término, el mal trato a las personas. Esta última crítica es generalizada, tendiendo a no hacer distinciones entre diferentes servicios, los cuales, en su percepción, estarían afectados todos por el mismo mal.

Figura 2. Actividad video-foro: “Lo que más les llamó la atención del Barómetro”

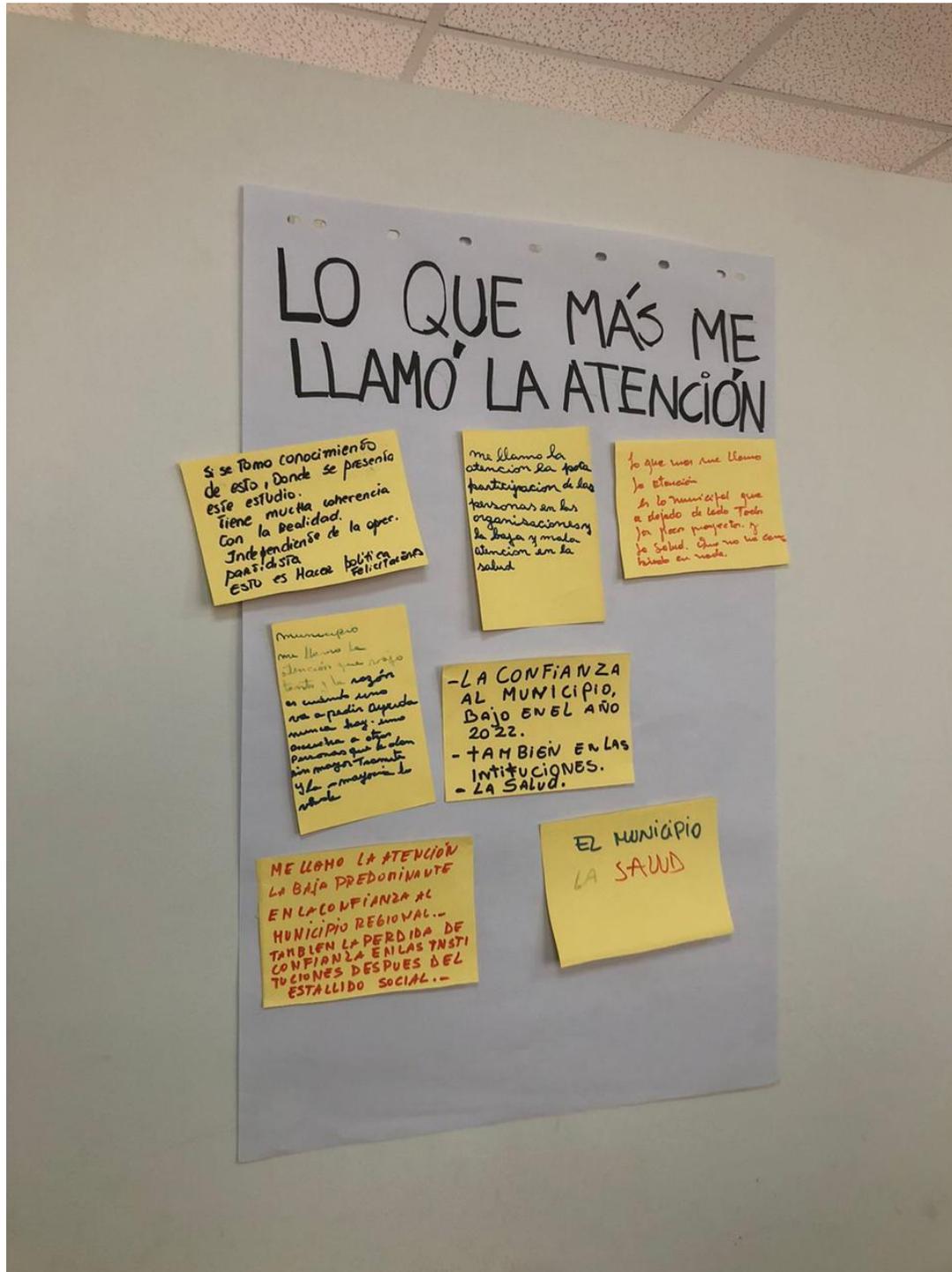


Figura 3. Actividad Consejo Los Lagos: “Árbol de propuestas para la región”

