



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
FACULTAD DE COMUNICACIONES

Uso de los medios sociales Facebook y Twitter en el Programa Educativo Masivo de la
política pública Chile Crece Contigo (ChCC)

POR
GABRIELA CARRASCO MOLINA

Proyecto presentado a la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad
Católica de Chile para optar al grado académico de
Magíster en Comunicación Social con mención en Comunicación y Educación

Profesora guía:
Rayén Condeza Dall'Orso

Octubre, 2014
Santiago, Chile

© 2014 Gabriela Carrasco Molina

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

AGRADECIMIENTOS

Al equipo de investigadores de “Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo” y en especial a mi profesora guía, por la orientación, conversaciones y oportunidad entregada.

A las profesionales del Programa Educativo Masivo que me concedieron entrevistas y colaboraron con la mejor disposición para este proyecto.

A mis compañeros de magíster por hacer gratos estos años de estudio, especialmente a Claudia Z. y Jennifer A. por la compañía, amistad y apoyo. Además de Felipe R., quien siempre estuvo dispuesto a ayudar, sobre todo con el inglés.

A mi familia, gratitud infinita por el amor y apoyo incondicional de siempre, y en particular en este proceso.

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	9
Objetivos de la Investigación.....	14
CAPÍTULO I.....	14
MARCO REFERENCIAL	15
1.1- La Comunicación en situaciones de Política Pública	15
1.2- La Comunicación en políticas públicas de salud e infancia.....	21
1.3 - Rol de los medios de comunicación en políticas públicas	24
1.4.- Internet y los medios sociales como estrategia en comunicación para la salud e infancia.....	26
1.5.- Redes Sociales Digitales en las instituciones públicas de Chile	29
1.6.- La política pública Chile Crece Contigo y su Programa Educativo Masivo (PEM)	30
CAPÍTULO II	35
ESTRATEGIA DE ANÁLISIS.....	35
2.1 Definición de Informantes.....	35
a) Profesionales del Programa Educativo Masivo de Chile Crece Contigo	35
b) Profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo	36
c) Publicaciones de usuarios y usuarias en medios sociales vinculados a Chile Crece Contigo	37
2.2 Técnicas de Obtención de Datos	37
a) Entrevistas Semi-estructuradas	37
➤ Entrevistas a profesionales del Programa Educativo Masivo	38
➤ Entrevistas a profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo	39
b) Análisis de Contenido.....	40
➤ Análisis del uso de los medios sociales <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> por parte del equipo del Programa Educativo Masivo.....	40
➤ Análisis del uso de los medios sociales <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> por parte de los beneficiarios de Chile Crece Contigo	41
CAPÍTULO III	44
ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
3.1 ENTREVISTAS A PROFESIONALES DEL PROGRAMA EDUCATIVO MASIVO (PEM).....	44
a) Falta de especialista en comunicación y labores inespecíficas en equipo del Programa Educativo Masivo (PEM).....	44
b) Cambio de gobierno, cambio de escenario	46
c) Falta de Conformación de Equipos a largo plazo	49
d) Transmisión oral de contenidos y “estrategia” comunicacional: Una amenaza a la continuidad del programa.....	51
e) Marketing v/s Comunicación de Servicio Público.....	52
f) Programa Educativo Masivo: Componente estratégico de doble función	53

g) Medios de comunicación del PEM debilitados en contexto altamente variable	55
h) Incorporación de Medios Sociales: Iniciativa intuitiva del equipo	57
j) Profesionales ejecutores de la política como público objetivo: Fortalecimiento de discurso y de sentido, interrumpido.	61
3.2 ENTREVISTAS A PROFESIONALES DE LA SALUD PRIMARIA, VINCULADOS A CHILE CRECE CONTIGO	63
a) Del conocimiento y utilización de los medios masivos asociados a Chile Crece Contigo	65
ii) Uso de los medios de Chile Crece Contigo por parte de las familias beneficiarias, según la percepción de los profesionales de salud primaria.	68
b) Otros Hallazgos	70
A) CESFAM 1	74
B) CESFAM 2.....	81
3.3.- ANALISIS DE CONTENIDO DE MEDIOS SOCIALES VINCULADOS A CHILE CRECE CONTIGO: TWITTER Y FACEBOOK.....	85
a) Usos de la cuenta de <i>TWITTER</i> @CreceContigo.....	86
b) Uso de las cuentas de <i>Facebook</i> vinculadas a Chile Crece Contigo, por parte del PEM, usuarios y usuarias.....	95
i) Análisis del Uso del Perfil “Chile Crece Contigo”	95
ii) Análisis del uso del Fans Page o Página en Facebook “Chile Crece Contigo”	103
iii) Análisis de uso del Grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”	110
*Análisis Categoría Preguntas y Peticiones de Consejo.....	118
*Análisis Categoría Comparte Contenido.....	127
*Análisis Categoría Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social ...	136
*Análisis Categoría Comercial.....	147
* Análisis Categoría Otros.....	150
CAPITULO IV	156
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	156
4.1.- CONCLUSIONES	156
4.2. RECOMENDACIONES	164
REFERENCIAS	168
ANEXOS	174
Anexo 1: Grillas de preguntas para entrevistas.....	174
Anexo 2: Tabla de Análisis Descriptivo General del Grupo de Facebook “Amigos de Chile Crece Contigo.....	178
Anexo 3: Temas categoría Preguntas y Peticiones de Consejo con detalle	179

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Especialistas entrevistados según CESFAM y años de trabajo en Chile Crece Contigo</i>	65
Tabla 2 <i>Análisis de entrevistas a profesionales de la salud primaria vinculados a Chile Crece Contigo</i> .	74
Tabla 3 <i>Publicaciones en la cuenta @CreceContigo (mayo-julio 2013), según número de retweets</i>	87
Tabla 4 <i>Tabla de análisis twitter @CreceContigo</i>	90
Tabla 5 <i>Publicaciones realizadas por el PEM en el perfil “Chile Crece Contigo” (mayo-julio 2013)</i>	97
Tabla 6 <i>Publicaciones de la página de Chile Crece Contigo en Facebook</i>	105
Tabla 7 <i>Promedios de las variables “Me gusta” y “Comentarios” en el grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, según categoría</i>	113
Tabla 8 <i>Destinatarios de los mensajes en el muro del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, según categoría</i>	115
Tabla 9 <i>Dispositivos de origen de los mensajes</i>	116
Tabla 10 <i>Publicaciones de la categoría “Comparte Contenido”</i>	129
Tabla 11 <i>Publicacione categoría “Respecto a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”</i>	139

RESUMEN

En un escenario donde el acceso a internet y el uso de las redes sociales digitales es cada vez más masivo en Chile, “Uso de los medios sociales Facebook y Twitter en el Programa Educativo Masivo de la política pública Chile Crece Contigo (ChCC)” analizó a través de entrevistas y análisis de contenidos, cómo distintos actores vinculados a este sistema de protección integral a la infancia utilizan los medios de comunicación oficiales de la política, en particular, cómo emplean *Twitter* y *Facebook*. En concreto, indagó en cómo los profesionales que están a cargo del Programa Educativo Masivo (PEM) piensan e implementan la comunicación y en específico los medios sociales *Facebook* y *Twitter*; exploró cómo especialistas de la salud pública primaria de Chile Crece Contigo, de dos Centros de Salud Familiar (CESFAM) de comunas vulnerables de la ciudad de Santiago, emplean los medios masivos del PEM y, analizó el uso que los beneficiarios del mismo programa dan a los medios sociales *Facebook* y *Twitter*.

Entre sus resultados encontró carencia de estrategias comunicacionales, medios de comunicación propios debilitados, falta de comunicación con los equipos ejecutores de la política y limitada presencia e interacción en redes sociales de parte del Programa Educativo Masivo en el periodo analizado. Por otro lado, se advirtió una alta participación de usuarios en el grupo de “Amigos de Chile Crece Contigo” en *Facebook*, un espacio apropiado por madres para preguntar, hacer peticiones, apoyarse, compartir, agradecer o denunciar, visibilizando además, parte del funcionamiento del Sistema.

Se recomienda, entre otras cosas, profesionalizar el equipo del PEM, desarrollar una estrategia de comunicación, evaluar sus medios de comunicación masiva, realizar un plan específico de comunicación educativa para los profesionales de la salud, considerar una estrategia constante para llegar a los padres como público objetivo, y estudiar la posibilidad de implementar una aplicación de Chile Crece Contigo para equipos móviles.

ABSTRACT

In a context where Internet Access and the use of social media becomes more and more popular in Chile, “Uso de los medios sociales Facebook y Twitter en el Programa Educativo Masivo de la política pública Chile Crece Contigo (ChCC)” analyzed, through interviews and content analysis, how different actors involved in this infancy comprehensive protection system use of Crece Contigo’s official media, in particular, *Twitter* and *Facebook*. In concrete, the study enquired on how professionals in charge of Massive Education Program (PEM) think and implement communication, and specifically social media (Facebook and Twitter); it explored how Crece Contigo’s primary education public health specialists from two Family Health Centers (CESFAM) in vulnerable districts of Santiago employ PEM’s mass media, and analyzed the use the beneficiaries of the program gave to Facebook and Twitter.

Among its results, the study found a lack of communicational strategies, weakened media, lack of communication with the executor teams of the public policy, and a limited presence and interaction on social media from Massive Education Program during the analyzed period. On the other hand, the study found a high rate of user participation in the *Facebook* group “Amigos de Chile Crece Contigo”, a spaced suitable for mother to ask questions, make requests, support each other, share, give thanks or denounce, which makes visible a part of how the System works.

The study recommends, among other things, to professionalize the PEM team, develop a communication strategy, evaluate their mass media, develop a specific educational communication plan for health professionals, consider a constant strategy to reach the parents as target audience, and study the possibility of implementing a Crece Contigo app for mobile devices.

INTRODUCCIÓN

Chile Crece Contigo es una de las políticas emblemáticas del primer gobierno de Michelle Bachelet y forma parte del Sistema Intersectorial de Protección Social chileno, convirtiéndose en ley en el año 2009 (ley 20.379). Es un sistema de protección integral a la infancia que busca “acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor” (Chile, Ministerio de Desarrollo Social, s.f.). Está integrado por tres componentes: el Programa Educativo Masivo (PEM), de acceso universal, que busca sensibilizar, promocionar, informar y educar en torno al cuidado y estimulación oportuna de niños y niñas, a través de distintos espacios mediales como radio, televisión, redes sociales o impresos, entre otros; el Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB), elemento eje y de ingreso al sistema a partir del primer control de gestación en centros públicos de salud; y prestaciones diferenciadas, según las características particulares de los niños y niñas, de acuerdo a factores de vulnerabilidad. (Ibíd.)

Este proyecto para optar al grado de Magíster en Comunicación Social, mención Comunicación y Educación de la Pontificia Universidad Católica de Chile, se desarrolló al amparo de la investigación “*Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo*”, apoyada financieramente por la Vicerrectoría de investigación (VRI) de la misma casa de estudios. Esto, a través del primer concurso en investigación interdisciplinaria *Familia y/o Pobreza*, obtenido en septiembre de 2012.

El equipo responsable del trabajo interdisciplinario está conformado por cinco académicos de las facultades de Ciencias Sociales (Escuela de Trabajo Social y Escuela

de Psicología), Medicina, Comunicaciones y Letras¹. La investigación (2013-2014) en este caso, analiza cómo distintos profesionales del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB) de la política, se representan discursivamente a las familias que atienden en los Centros de Salud Familiar (CESFAM). (Oneto et al, 2012)

Por su parte, el presente estudio tuvo como objetivo general, analizar cómo distintos actores vinculados a la política pública chilena Chile Crece Contigo (ChCC) usan los espacios de comunicación proporcionados por su Programa Educativo Masivo (PEM) y en particular, cómo emplean los medios sociales *Twitter* y *Facebook* propuestos por este programa. Como objetivos específicos, se planteó conocer cómo los profesionales que están a cargo del Programa Educativo Masivo piensan e implementan la comunicación y en específico los medios sociales *Facebook* y *Twitter*, en el caso de una política pública determinada; explorar cómo profesionales de la salud pública primaria de Chile Crece Contigo, de dos consultorios de comunas vulnerables de la ciudad de Santiago, emplean los medios masivos del PEM y, analizar el uso que los beneficiarios del mismo programa dan a los medios sociales *Facebook* y *Twitter*.

Debido a que este proyecto de grado se enmarca puntualmente en el programa de Magíster en Comunicación Social con mención en Comunicación y Educación, pareció pertinente hacer foco en el análisis del Programa Educativo Masivo de dicha política, ya que como se lee en su página web, utiliza los medios de comunicación masiva, no sólo para informar, sino que también para sensibilizar, promocionar y educar en torno al cuidado y estimulación oportuna de niños y niñas. Esto, a través de distintos medios de comunicación: el programa radial “Creciendo Juntos”; el contenido audiovisual denominado “Crece Contigo TV”; “Fono Infancia”, que responde consultas sobre crianza; la página web oficial “www.crececontigo.gob.cl”, con material educativo e

¹ Los investigadores responsables son los profesores Leonardo Oneto (Coordinador, Escuela de trabajo social UC), Marcela Aracena (Escuela de psicología UC), Paula Bedregal (Salud Pública UC), Rayén Condeza (profesora guía de este proyecto de grado, Facultad de Comunicaciones UC) y Lésmer Montecinos (Facultad de Letras).

información; una colección de “Cartillas Educativas” para padres, niños y niñas; una “Colección de Música” como apoyo al desarrollo infantil temprano; “Cuentos Infantiles” de incentivo a la lectura y el lenguaje; y “Redes Sociales” con cuentas en *Facebook* y *Twitter*. (Chile, Ministerio de Desarrollo Social, s.f.).

Son justamente estas últimas las que analiza este trabajo, que siguiendo la línea de Otero (1999), se focalizó en el nivel de la comunicación medial masiva, ya que examina los medios sociales *Facebook* y *Twitter*, que tienen el potencial de comunicar a miles de personas entre ellas, sin importar el lugar donde se encuentren, conformando una red de comunicación participativa, donde tanto organizaciones como individuos tienen la posibilidad de interactuar, compartir y crear contenido.

Esta indagación resulta especialmente necesaria, en vista de que las investigaciones y artículos respecto al rol de los medios de comunicación en las políticas públicas son escasos. Aún más, en general se refieren a la relación con los medios de comunicación como actores influyentes externos y son prácticamente inexistentes cuando se trata de espacios mediales que son parte de la política pública en sí, como es el caso del Programa Educativo Masivo. Este componente comunicacional de la política constituye además una oportunidad de análisis interesante para el campo de la comunicación educativa, pues los medios de comunicación pertenecientes al PEM y entre ellos, las redes sociales, son presentados en el portal www.crececontigo.gob.cl como “prestaciones y servicios”² del sistema, otorgándoles un rol importante dentro de la ejecución de la política. Así y todo, ni el Programa Educativo Masivo en su conjunto ni sus medios de comunicación están contemplados en las evaluaciones periódicas de Chile Crece Contigo. Tampoco existen estudios centrados en analizar el impacto o los contenidos de estos componentes.

² Consultado en marzo de 2014.

En este escenario y desde la mirada especializada de un magíster en Comunicación y Educación, el presente proyecto de grado busca contribuir al estudio de las comunicaciones y su rol en la ejecución de una política pública, además de entregar información y recomendaciones para fortalecer las acciones tendientes a cumplir los objetivos de Chile Crece Contigo en el ámbito de la comunicación con fines educativos. Esto en un contexto donde los medios de comunicación masivos - específicamente las redes sociales digitales- juegan un papel preponderante en la cultura y en la vida de las personas; y por tanto, en lo que aprenden y cómo lo hacen.

Se decidió analizar *Facebook* y *Twitter* en concreto, por su reciente inclusión formal al programa (2011); debido a la escasa investigación cualitativa sobre el uso de las redes sociales digitales; y en razón de la alta y creciente penetración de éstas en la población nacional³. Además, porque constituyen una oportunidad de recoger información desde los beneficiarios de Chile Crece Contigo, a través de los usos que estos dan a los medios sociales y la relación que establecen, a través de estos, con la política pública en sí.

En las siguientes páginas, el lector se encontrará con cuatro capítulos. En el primero, un marco referencial que de lo general a lo particular, aborda la relación entre comunicación y políticas públicas, pasando por las políticas de salud e infancia, el rol de los medios de comunicación, en específico de internet y las redes sociales en políticas públicas, para llegar a Chile Crece Contigo y su Programa Educativo Masivo. En el segundo capítulo, se da a conocer la estrategia de análisis que contiene distintas acciones, cada una de las cuales está relacionada a los objetivos del estudio y comprende el periodo de mayo a julio del año 2013. En el tercero, se procede a analizar las entrevistas a las profesionales del Programa Educativo Masivo y a los especialistas de la salud pública primaria vinculados a Chile Crece Contigo, además de analizar el contenido e interacciones que se dan en las cuentas oficiales del sistema, en *Twitter* y

³ Según el estudio Wave7 "Cracking the Social Code" (2013), "Chile es uno de los países con mayor porcentaje de personas que administran un perfil en redes sociales (...) superando en un 10% el n° de Global" y aumentando su uso de un 59,7% a un 78,6% entre la medición de 2012 y 2013.

Facebook; tanto por parte del Programa Educativo Masivo como de los usuarios y usuarias. Finalmente, en el cuarto capítulo, se entregan conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Analizar cómo distintos actores vinculados a la política pública chilena Chile Crece Contigo (ChCC) utilizan los espacios de comunicación proporcionados por su Programa Educativo Masivo (PEM) y en particular, cómo emplean los medios sociales *Twitter* y *Facebook* propuestos por este programa.

Objetivos Específicos

- Conocer cómo los profesionales que están a cargo del *Programa Educativo Masivo* piensan e implementan la comunicación y en específico los medios sociales *Facebook* y *Twitter*, en el caso de una política pública determinada;
- Explorar cómo profesionales de la salud pública primaria de Chile Crece Contigo, de dos consultorios de comunas vulnerables de la ciudad de Santiago, emplean los medios masivos del PEM y;
- Analizar el uso que los beneficiarios del mismo programa dan a los medios sociales *Facebook* y *Twitter*.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1- La Comunicación en situaciones de Política Pública

Según el Banco Mundial (2010), “una política es un plan para alcanzar un objetivo de interés público” (p.8). Luna (2009) añade que “son las respuestas que la administración da a las demandas ciudadanas mediante sus atribuciones legales y presupuestarias” (p.104). Si bien se pudiera pensar que para dar respuestas a las demandas ciudadanas, las políticas públicas deberían contemplar el ámbito de la comunicación, son escasos los autores que se refieren concretamente al rol de este componente. Como es común en el campo de las comunicaciones, las aproximaciones existentes son variadas y no se registran líneas que permitan definir certezas ni mayores consensos, en una disciplina tan polisémica y aún inmadura, como la califica Otero (2006).

Dentro de la literatura que se aboca a la relación entre políticas públicas y comunicación, Luna (2009) analiza “la relación virtuosa que se crea cuando se introducen estrategias de comunicación, cuidadosamente elaboradas, al proceso de formulación de las políticas públicas” (p. 97). Según señala la autora, este tipo de prácticas son difíciles de encontrar en Latinoamérica, pues en muchas de sus instituciones públicas la comunicación se limita “a reaccionar a los señalamientos de la prensa, de la oposición o a situaciones de crisis” (Ibíd. p.111).

Esta misma limitante es a la que hacen referencia Bruno et al (2013), profesionales de la Coordinación General de Información Pública y Comunicación (CGIPyC) de Argentina, creada en ese país tras la crisis de la gripe AH1N1, en 2009. Los autores recuerdan que la concepción dominante de la comunicación dentro del Ministerio de Salud antes de la creación de la CGIPyC, por ejemplo, “estaba fuertemente relacionada con la difusión de la gestión política y su salvaguarda en momentos de crisis” (p.56).

Ello sin reconocer el rol estratégico de la comunicación, la que se restringía a la producción de materiales y campañas, dicen.

En este contexto, Luna (2009) enfatiza en la importancia del manejo estratégico de la comunicación “para que la influencia y la persuasión que esta crea, sea en beneficio de las instituciones y por ende, de la sociedad” (p.104). Esto, señala la autora, porque las instituciones no pueden limitarse a ejecutar las políticas públicas, sino que también “deben mantener una buena imagen y comunicar sus logros de forma que el público tenga argumentos para apoyar su gestión o para criticarla” (Ibíd.). Aclara, de todas formas, que la potencialidad de las comunicaciones en las políticas públicas no se reduce a mantener una buena imagen, sino que además se puede vincular a cada etapa del ciclo de las políticas públicas. En esa misma línea señala que si bien varios autores describen la elaboración de las políticas públicas como un ciclo, el más conocido es Charles O. Jones (de acuerdo a Luna, 2009, sin citar), quien divide este ciclo en las siguientes etapas: identificación de un problema, formulación de soluciones, toma de decisión, implementación y evaluación.

En la formulación de la política, o sea, en la etapa de la **identificación del problema**, Luna (2009) indica que herramientas de comunicación como Internet o los llamados consejos consultivos pueden ayudar a saber qué quieren, cuáles son las necesidades y qué esperan del Estado los ciudadanos. Añade que muchas veces las políticas públicas se formulan desde lo que se supone de interés general, a partir de la agenda de los medios de comunicación masiva. Recalca que mientras exista más comunicación y participación ciudadana en esta etapa, menos comunicación será necesaria para difundir la política pública posteriormente. De todas formas, como “la mayoría de las políticas públicas provienen de iniciativas gubernamentales (...) debe usarse la persuasión y la publicidad para su adopción”, agrega. (p. 107)

La etapa de **formulación de soluciones**, es también un proceso de escucha, indica la autora, pero más enfocada en los públicos interno y sectorial. Como público interno se refiere a los funcionarios que deberán elaborar, ejecutar y evaluar la política; mientras que como público sectorial considera a las personas que pueden verse afectadas por la política o a los expertos en el tema (académicos, grupos de presión, asociaciones de usuarios, congresistas, sindicatos). “Nuevamente, la comunicación dota a todo el proceso de elaboración de la política pública de legitimidad y de un halo de transparencia”, indica. (p.107)

En la etapa de **toma de decisiones**, se debe usar la comunicación de proximidad o *lobby* con los grupos influyentes, dice Luna (2009). En algunas ocasiones, agrega, además se hace necesario utilizar la comunicación masiva “para vender su decisión al público general y presionar a los tomadores de decisiones” (p.108). Añade que es igualmente importante la comunicación interna dirigida a los miembros de la institución, quienes deberán llevar a cabo la política pública y ser los primeros en ser informados.

En la etapa de **ejecución** de una política pública, cuando las decisiones ya fueron tomadas, la comunicación masiva es fundamental para informar a la opinión pública, indica la investigadora. Enfatiza en que si bien la comunicación en esta etapa es principalmente informativa, no se puede perder su capacidad persuasiva que haga ver a la opinión pública que los beneficios sociales de la política son mayores que los posibles sacrificios que tendrán que realizar determinados grupos de la sociedad.

En la etapa de **evaluación** en tanto, se mezclan la comunicación política (realizada por políticos y partidos) y la comunicación pública (realizada por instituciones gubernamentales), ya que se emiten juicios de valor sobre el gobierno como un todo. Por otro lado, como muchas veces de las evaluaciones dependen los cambios o incluso la continuidad de las políticas, se debe cuidar a la opinión pública, enfatiza. Esta, de todas

formas, no depende sólo de comunicar adecuadamente, sino también de la buena administración de las políticas públicas. De modo más específico Luna (2009) señala:

“Y como se sabe, la opinión pública se moldea a partir de los mensajes de los medios de comunicación, de la comunicación interpersonal y de la comunicación de los actores políticos; de modo que, la sola emisión de mensajes por parte del gobierno no crea una opinión favorable a su gestión. Son igualmente importantes los hechos o efectos tangibles producto de la administración, porque finalmente los gobiernos son elegidos para resolver los problemas de los ciudadanos, no para comunicar”. (Luna, 2009, p.109)

Esta investigadora enfoca su análisis en la comunicación estratégica, a la que visualiza como un deber ser de las instituciones públicas “porque necesitan obtener la cooperación activa de los ciudadanos, obtener créditos presupuestarios y obtener legitimidad y apoyo” (Ibíd. p. 103). Así recalca el aporte de la comunicación para cumplir distintas funciones: mantener una buena imagen y legitimidad; para informar, escuchar y disuadir a la ciudadanía, buscando una actitud o acción determinada; para que los beneficiarios acepten, participen y se beneficien finalmente de la política; y para el cambio de imagen de las instituciones, aumentando así el impacto de las políticas públicas a su cargo.

Sánchez (2011) en tanto, propone la comunicación estratégica, como una política pública en sí, “aprobada e implementada por una autoridad gubernamental y dirigida a potenciar las ventajas competitivas y a consolidar la posición de una Nación, mediante el intercambio (emisión/recepción) proactivo y constante de mensajes con audiencias seleccionadas y a través de diversos medios y canales” (p.7). En tanto política pública, señala el autor, la comunicación estratégica es el resultado de una autoridad pública; es siempre una acción deliberada por acción u omisión; y busca cumplir fines y objetivos concretos, previamente establecidos. Agrega que si bien la estrategia comunicacional apoya las políticas de Estado en general, su principal función es la de mejorar la

posición y prestigio nacional. Sánchez relaciona entonces, el concepto de estrategia a su origen militar, asociándola a la ventaja que se obtiene sobre un competidor.

Luna (2009), por su parte, habla de la comunicación estratégica referida a la comunicación pública realizada por las instituciones gubernamentales, la que tiende al intercambio de informaciones de utilidad pública y a mantener la unión entre los ciudadanos, haciendo una analogía a la estrategia proveniente del marketing, toda vez que:

“(…) es la estrategia mediante la cual las instituciones le dicen al ciudadano: aquí tienes el programa que la sociedad necesita, aquí están invertidos los impuestos que paga, esta es la ruta para acceder a este nuevo servicio que se ha creado o estos son los resultados alcanzados por la administración”. (p.104)

Una visión distinta es la de Uranga (2013), quien recalca que lo público excede lo gubernamental y enfatiza en la necesaria participación de otros actores, de la ciudadanía u organizaciones ciudadanas, en los ciclos de las políticas públicas. En este sentido, el autor ve la importancia de la comunicación en las políticas públicas, en que éstas requieren de procesos participativos, “basados en información fidedigna y en prácticas de comunicación que son a la vez instancias de generación de sentidos comunes, colectivos consensuados acerca de la calidad de vida, y prácticas políticas orientadas a incidir en la gestión de los decisores.” (p.92)

Para el especialista en comunicación, ciudadanía y participación es imposible desarrollar políticas públicas sin el aporte de las comunicaciones, ya que en su concepción de las estrategias comunicacionales, éstas generan sentidos políticos, sociales y culturales, que le dan sustento argumental a la política. Es quizás la visión de Uranga (2013) la que más haga sentido a la hora de hablar de comunicación educativa en políticas públicas, ya que para él, a través de las estrategias comunicacionales es posible

obtener “resultados que modifiquen adecuada y satisfactoriamente el ámbito de acción sobre el cual se está trabajando e *impacten positivamente* en la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas involucrados” (p. 97). La gestión de las políticas públicas, señala el académico, requiere de la comunicación, tanto como “proceso de intercambio y diálogo entre los actores que conforman la escena pública... como necesario instrumento de difusión de información. También como estrategia para la implementación” (p. 94)

Así, más allá de la persuasión para mejorar la imagen gubernamental o de la nación, como plantean Luna (2009) y Sánchez (2011), Uranga (2013) relaciona los aportes de la comunicación a las políticas públicas a los derechos de los ciudadanos y como una responsabilidad no sólo del Estado, sino que de los diferentes actores de la sociedad civil. Enfatiza en que el derecho a la comunicación es habilitante de los demás derechos y como tal, garantiza una efectiva puesta en marcha de las políticas públicas. La información, agrega, es fundamental para la toma de decisiones y “sirve como auxilio a la tarea de auditoría, vigilancia y, si fuese necesario, de denuncia respecto del efectivo cumplimiento de aquello establecido como política pública para una comunidad” (Ibíd. p. 95)

Si bien los distintos autores aquí señalados (Luna, 2009; Bruno et al., 2013; Sánchez, 2011; Uranga, 2013) abogan por la necesaria integración de estrategias comunicacionales a las políticas públicas, entendidas como planes para cumplir determinados objetivos; y diagnostican un contexto en el que esta planificación se da escasamente en Latinoamérica, los énfasis son siempre distintos en relación a sus objetivos e importancia: ventaja competitiva; imagen gubernamental; persuasión de la opinión pública y actores influyentes; participación de la ciudadanía y perspectiva de derechos, son las visiones recabadas. De funciones ligadas a la educomunicación prácticamente no se habla, aunque al acercarse al terreno de las políticas públicas en salud e infancia, si bien no directamente, éstas comienzan a aparecer.

1.2- La Comunicación en políticas públicas de salud e infancia.

Desde las políticas públicas específicamente referidas a la salud, Bruno et al. (2013), ven las estrategias comunicacionales y su necesaria aplicación en el ámbito público, como un aporte para fortalecer la prevención y el cuidado de la salud de la población. En este sentido, se puede decir que vinculan estas estrategias a un fin de servicio público y educativo, toda vez que la prevención y cuidado de la salud implican un necesario aprendizaje por parte de la ciudadanía. Por otra parte, ven a la información como un bien público que “debe ser socializada para que la sociedad pueda tomar decisiones, movilizarse, crear condiciones de igualdad y realizar el derecho fundamental a estar suficientemente informados” (p.58). Agregan que la información pública sanitaria, en este caso, también garantiza el ejercicio pleno del derecho a la salud y desarrolla mecanismos de escucha de necesidades, demandas y reclamos, que servirán también en la formulación de políticas.

Los autores que comparten la experiencia de la Coordinación General de Información Pública y Comunicación (CGIPyC) de Argentina, hacen hincapié en la integralidad de las estrategias comunicacionales que han querido desarrollar. Estas estrategias incluyen no sólo aspectos informativos, sino también aspectos vinculados al desarrollo de habilidades –educativo- y de coordinación entre los distintos actores. Por ejemplo, agregan como público objetivo a los equipos de salud y la capacitación de los comunicadores en el ámbito de la salud pública. Esto con el objetivo de ampliar, “su participación en el diseño e implementación de las políticas públicas sanitarias, a fin de superar un papel meramente técnico y lograr su legitimación como un actor con incumbencias también políticas, en tanto articulador del diálogo social en el espacio público” (Bruno et al, 2013, p.64). Parte de la estrategia fue la elaboración de un protocolo de referencia para planificar la estructura de un área de comunicación a nivel ministerial, incluyendo -entre otras cosas- la elaboración de planes anuales estratégicos, la definición de competencias básicas, condiciones laborales mínimas para un equipo de comunicación y capacitación para los mismos.

De todas formas, para posicionar la comunicación estratégica como parte de las políticas públicas sanitarias, señalan Bruno et al. (2013), aún hacen falta estudios e investigaciones sobre la construcción mediática de los problemas de salud; sobre la información que manejan las personas sobre un determinado problema sanitario; sobre las barreras culturales para la accesibilidad a los servicios o sondeos de opinión sobre los servicios sanitarios; validación de materiales y recursos de comunicación por sus respectivos públicos destinatarios; mapas de medios de comunicación, actores, redes, relaciones y territorios que colaboren en el trabajo intersectorial; entre otros posibles, indica.

Precisamente la salud es un área que ha visto en la comunicación una herramienta de servicio público, visibilizando su relación con la educación y ampliando el concepto clásico de intercambio de información, otorgándole también una labor esencial en el apoyo a las acciones educativas que muchas veces se hacen necesarias en la ejecución de programas y políticas públicas relacionadas a la salud. Esta integración de la comunicación a la salud, según Díaz y Uranga (2011), se da con fuerza a partir del concepto de “promoción en salud” enfatizado en la “Carta de Ottawa” (1986), en la que ya no se plantea a ésta como la ausencia de enfermedad, sino que como un estado de bienestar integral en el que la acción de cada persona es fundamental. Esto, de alguna forma hace más evidente “la necesidad de integrar a la comunicación como elemento transversal de los programas y acciones de educación para la salud y promoción de la salud” (p.115), indican los autores.

García (2004), por su parte, señala desde el contexto mexicano que debido a que los criterios actuales en políticas públicas de salud han ampliado sus estrategias desde la atención a la prevención de enfermedades y hacia la promoción de la salud, la comunicación debe ser vista como un “proceso social, de interacción y difusión, como mecanismo de intervención para generar, a escala multitudinaria, influencia social que

proporcione conocimientos, forje actitudes y provoque prácticas favorables al cuidado de la salud pública”.(párr.2)

La misma autora critica que el tipo de comunicación que en general se ha empleado en Latinoamérica se produce en un solo sentido y no contempla un retorno de parte del receptor, recalcando que difusión de información y comunicación educativa no tienen por qué ser excluyentes, sino que muy por el contrario, son complementarias.

“(…) la comunicación va más allá de su utilidad instrumental, para constituirse en un proceso de carácter social que posibilita el reconocimiento, encuentro y diálogo de los diversos saberes, contribuyendo a consolidar la articulación entre los diferentes sectores sociales en torno a la salud, para generar procesos de cambio que mejoren las condiciones de bienestar de la población.” (García, 2004, párr. 27)

Desde donde también se ha visto a la comunicación como una gran aliada para la generación de redes, información y difusión, generación de capacidades -educación- y abogacía, en este caso, en torno a la primera infancia, es desde la Organización de Estados Americanos (OEA). Tras su *V reunión de Ministros de Educación* en el año 2007, las autoridades asumieron el “Compromiso Hemisférico con la Educación de la Infancia Temprana”, que entre otras cosas incluía “apoyar las políticas de comunicación y disseminación sobre el cuidado y la educación infantil integral” (Yaffee et al, 2009, p.5). En este contexto nace el proyecto “Expansión del Compromiso Hemisférico con la Educación Temprana a través de la Tecnología y las Redes de Comunicación”, coordinado por el Departamento de Educación y Cultura de la OEA; relevando la importancia de una estrategia de comunicación para “promover y difundir la temática de primera infancia a través de acciones de comunicación que contribuyan a la sensibilización, la movilización social y la generación de políticas públicas” (p.12)

En el diseño de esta estrategia, “subyace la consideración de la comunicación como una disciplina que contribuye al desarrollo de acciones integrales y a la obtención de resultados eficaces en beneficio de los niños y niñas comprendidos en la primera infancia (0 a 8 años)” (Ibid, p.3), señala el documento. En el mismo se hace hincapié en que el comunicador a cargo de la estrategia “debe trabajar desde la convicción de que los medios de comunicación no sólo se utilizan para la difusión de las actividades, sino que para educar a la opinión pública y exhortar a las autoridades” (p.28)

Como se aprecia en este recorrido referencial, escasa es la bibliografía y variados los énfasis que caracterizan a la investigación, reflexión y estudio en torno a las comunicaciones en situaciones de políticas públicas. Si bien los autores citados reconocen la importancia de la planificación comunicacional en diferentes aspectos del desarrollo y ejecución de las políticas públicas, sus aproximaciones son múltiples. Sólo cuando se enfoca la comunicación en las políticas públicas en salud y primera infancia, emerge la comunicación con un objetivo de servicio público con fines educativos.

1.3 - Rol de los medios de comunicación en políticas públicas

El uso de los medios de comunicación como componentes esenciales de una política pública, como en el caso de Chile Crece Contigo, supone la influencia de estos en las percepciones y acciones individuales y colectivas. Como señala Huergo (2000), existe una relación entre modos de comunicación, estructuración de la percepción y la evolución del imaginario y las acciones colectivas. En concreto, indica que los cambios en los modos de comunicación generan cambios en la estructuración de la percepción y ambos, a su vez, provocan la evolución de las acciones colectivas.

Uranga (2013), por su parte, señala a los medios de comunicación como actores importantes en la conformación de lo público, al ser “escenarios de representación de lo social y a la vez lugares de circulación de puntos de vista, de sistemas más o menos plurales de interpretación”. (p.96) Para el autor, estos aportan a las políticas públicas al

entregar opciones de interpretación, alternativas para la comprensión de lo social y lo político; constituirse -cuando hay pluralidad, dice- en espacios socio culturales de exposición, contrastación y debate de opiniones; promover (o restringir) la deliberación social; permitir y facilitar mediaciones entre distintos actores.

En este marco, Bruno et al (2013) indican que la vinculación y el diálogo permanente con los medios masivos de comunicación es una tarea cotidiana, ya que es clave para dar mayor transparencia a la gestión; facilitar el acceso a información pública; “mitigar la incertidumbre, temor y confusión de la población frente a situaciones de emergencia o crisis; e instalar en la agenda pública los temas de relevancia para la salud nacional” (p.58)

La estrategia de comunicación planteada por la OEA en 2009 para el cuidado y educación de la primera infancia, plantea que “se requiere que la radio, prensa, televisión e Internet se puedan utilizar para difundir mensajes que visibilicen y posicionen la primera infancia en la agenda pública” (Yaffee et al, 2009, p.7). Esto, porque los medios de comunicación “son considerados aliados estratégicos (...) pues cada mensaje de acuerdo al contexto, los intereses y las necesidades puede permitir una transformación cultural de la sociedad hacia la primera infancia” (Ibíd. p.8)

En general los autores hacen referencia a los medios de comunicación masiva como aliados estratégicos; y es bastante menor la alusión al desarrollo y al uso de medios de comunicación propios para incentivar procesos de difusión y educación para sus públicos, como ocurre con el Programa Educativo Masivo. Daniela Bruno et al (2013), de todas formas, hacen mención a la estructuración del sitio web del Ministerio de Salud argentino como espacio de servicio público y a la reciente incursión institucional en las redes sociales, que indica, “abrió un nuevo canal para el diálogo directo con los ciudadanos, cuyas potencialidades y alternativas innovadoras merecen ser exploradas en el corto plazo” (p. 60)

En este sentido, la política pública Chile Crece Contigo es innovadora e interesante de analizar, al integrar como uno de sus componentes al Programa Educativo Masivo, toda vez que este enfatiza en la educación, la información y la difusión a través de medios de comunicación propios. Esto mismo fue reconocido en su momento como un acierto por la diputada Ximena Vidal (s.f.), en su artículo “Informe sobre el programa de gobierno ‘Chile Crece Contigo’. Sistema de Protección Integral de la Infancia”:

“La ejecución de un sistema de protección infantil integral es una respuesta efectiva para mejorar la situación de los grupos más pobres de la sociedad, sobre todo cuando considera un capítulo especial para la educación, información y difusión del programa hacia la ciudadanía. Este capítulo de las comunicaciones, es fundamental en el mundo que enfrentamos hoy, con más información de la que quisiéramos online, se hace necesario, crear nuevas formas de comunicación, cuando la televisión o la radio como medios no se hacen cargo de su mandato de informar y educar adecuadamente, es obligación de los Estados implementar formas de comunicación expeditas, para que las personas accedan a todos los servicios existentes que satisfacen sus necesidades. Y esa dimensión está contenida en este programa.” (Vidal, s.f., p. 4).

Recalca así la importancia de contar con variados medios de comunicación propios para “informar y educar adecuadamente” y para no depender sólo de los medios de comunicación masiva ya existentes como aliados estratégicos para esta tarea. Hace referencia, además, a la multiplicidad de información en un mundo “con más información de la que quisiéramos online”, aludiendo a una falta de confiabilidad del contenido en internet, pero también denotando su creciente uso.

1.4.- Internet y los medios sociales como estrategia en comunicación para la salud e infancia

Según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en informe publicado en septiembre de 2013, el acceso a internet en Chile llegó al 44,4% a junio de ese año, con un crecimiento de 9,3 puntos porcentuales respecto al semestre anterior. Esto, acompañado de un fuerte aumento de las conexiones móviles, que según el

documento, presentan un incremento de un 769,8% entre diciembre de 2009 y junio de 2013. Se publica además que el 81% de estas conexiones se realiza desde teléfonos inteligentes, lo que no es de extrañar en un país con más de 24 millones de celulares activos, de acuerdo a la misma medición (Chile.SUBTEL, 2013). Por otro lado, Chile tiene “la mayor penetración de redes sociales del mundo (con 497 de cada 1,000 usuarios)” (Ibarra, 2013) y a mayo de 2014, 10,6 millones de cuentas de *Facebook* (Owloo, 2014).

Intuyendo este escenario, ya en el “II Simposio Interamericano: Políticas y Estrategias para una Transición Exitosa del Niño hacia la Socialización y la Escuela”, organizado por la OEA y la JUNJI en el año 2009, se visualizaba la “importancia de aprovechar los recursos tecnológicos que brinda Internet para dar a conocer el tema de la primera infancia” (p.26). En esa ocasión, se coincidió en la importancia de utilizar sitios como *Youtube* y *Facebook*, considerando su llegada a millones de usuarios.

Por otra parte, diversos autores han defendido la importancia de incorporar Internet en las estrategias comunicacionales debido al creciente uso que le dan las personas a este medio para buscar información. En particular, respecto a la salud y al cuidado de la primera infancia, Araia y Potter (2011) hacen hincapié en que diversos autores señalan que Internet es ampliamente utilizado para obtener información relacionada a la salud en específico (Bernhardt et al, 2002; Cline y Haynes 2001; Cotten y Gupta 2004; Hesse et al. 2005). Esto incluye la relativa a la paternidad, el embarazo y el cuidado del recién nacido (Bernhardt & Felter 2004). Araia y Potter (2011) agregan que “para maximizar la eficacia de las estrategias de comunicación, se debe ser sensible a las maneras en que los padres actualmente buscan información de salud” (p.133), e Internet es una de ellas.

Más específicamente en relación a los medios sociales en Internet, Moorhead et al (2013), hacen una revisión de estudios publicados entre enero de 2002 y febrero de 2012, con el objetivo de identificar los usos, beneficios y limitaciones de los medios de

comunicación social para la comunicación en salud. Consideran tanto al público general, como a los pacientes y a los profesionales de la salud. Además identifican las brechas existentes en la literatura para proporcionar recomendaciones para el futuro de la investigación de la comunicación en salud.

Los autores, de Reino Unido, USA y Holanda, señalan que la gran mayoría de los 98 estudios analizados tenían metodologías limitadas, principalmente por tratarse de investigaciones exploratorias y descriptivas. De todas formas, se destaca la identificación de seis beneficios globales de la utilización de los medios sociales para la comunicación en salud:

- El aumento de las interacciones con los demás;
- La información más accesible, compartida y a la medida;
- El aumento de la accesibilidad y la ampliación del acceso a la información de salud;
- Apoyo emocional social y entre pares;
- Vigilancia de la salud pública y;
- El potencial de influir en la política de salud.

Las principales limitaciones identificadas fueron problemas con la calidad de la información, confiabilidad, confidencialidad y privacidad.

Concluyen que “los medios sociales aportan una nueva dimensión a la salud, ya que ofrecen un espacio que puede ser utilizado por el público, los pacientes y profesionales (...) para comunicarse (...) con la posibilidad de mejorar potencialmente los resultados de salud”. Recalcan de todas formas, que se necesitan “evaluaciones y revisiones más robustas y completas, utilizando una variedad de metodologías, para determinar si los medios de comunicación social mejoran la práctica de la comunicación de la salud, tanto en el corto como en el largo plazo”. (Moorhead et al, 2013, conclusions, parr. 1)

1.5.- Redes Sociales Digitales en las instituciones públicas de Chile

Ante el escenario de masivo y creciente uso de redes sociales como *Facebook* o *Twitter* en el país, la “Guía Digital” del gobierno de Chile (<http://www.guiadigital.gob.cl/>), que entrega apoyo a los encargados de plataformas digitales de las entidades públicas, señala que “se hace necesario plantearse la posibilidad de crear una estrategia para la utilización de estas herramientas en las instituciones públicas” (Chile, Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, s.f.3,parr.2) sobre todo porque son muchas las entidades que efectivamente las utilizan para relacionarse con la ciudadanía.

En el mismo sitio, perteneciente al Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Modernización y Gobierno Digital (s.f.), se señala lo siguiente:

“En este sentido, y tal como aparece señalado en el instructivo 112/14 del Ministerio Secretaria General de Gobierno, los órganos de la Administración podrán hacer uso de las redes sociales, en la medida que ello facilite el dialogo con la ciudadanía. En esos casos, se deberá entregar la mayor cantidad de información posible a través de los perfiles de medios y redes sociales que sean utilizados por la institución. La información oficial que se entregue en las redes sociales, idealmente deberá ser publicada en un lenguaje cercano, procurando que la presentación sea clara y respetuosa.” (Chile, Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, s.f.1, parr.2)

Se indica por otra parte que además de escuchar al ciudadano, estos espacios sirven para impulsar el debate, la creación colaborativa y la retroalimentación inmediata. Respecto a *Facebook* se dice que es una multiplataforma muy atractiva para los usuarios, con pocas limitantes de extensión y tipo de contenido. Se destaca lo positivo de su servicio de estadísticas –disponible para páginas de fans- para ir evaluando el trabajo realizado en la plataforma y se enfatiza en que “es de vital importancia atender y resolver todas las dudas que surjan de los usuarios.” (Chile, Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, s.f.2, parr.1)

En relación a *Twitter*, se subraya su inmediatez y la necesidad de ser capaces de responder a las consultas de los usuarios en el menor tiempo posible. Se hincapié además en que el público de esta red es en comparación al de *Facebook*, “particularmente más crítico y con mayor conocimiento digital” (Ibíd, parr.6). Por otra parte, advierten que el límite de 140 caracteres puede ser problemático:

“si el equipo a cargo no tiene la experticia necesaria para una comunicación sintetizada a través de esta red social, claramente representará un riesgo. Esta falta de conocimiento puede provocar la interpretación equivocada de algún mensaje por parte de los usuarios, lo que finalmente puede terminar en una crisis de “marca” de la institución.” (Ibíd, parr.7)

Se recomienda, por último, utilizar herramientas que entreguen datos del funcionamiento de la cuenta, para hacer el respectivo análisis.

1.6.- La política pública Chile Crece Contigo y su Programa Educativo Masivo (PEM)

El subsistema integral de protección a la infancia Chile Crece Contigo -parte del sistema intersectorial de protección social – fue puesto en marcha gradualmente por el Estado de Chile desde el año 2006 y promulgado como ley en el año 2009, en una ceremonia presidida por Michelle Bachelet en la Estación Mapocho. En ella, la mandataria enfatizó en la importancia de esta promulgación, ya que aseguraba que el subsistema permanecería "más allá de vaivenes políticos y cambios de Gobierno." (Chile, Ministerio de Desarrollo Social, 2009, parr.1) De ahí en más, independiente de las autoridades de gobierno que se encuentren en el oficialismo, Chile Crece Contigo pasa a ser un derecho asegurado.

Como política pública, el subsistema integral de protección a la infancia nace con el objetivo de equiparar las oportunidades de desarrollo de niños y niñas desde su gestación hasta su ingreso al sistema escolar, en particular pertenecientes a las familias más

vulnerables del país. Según se publica en su página web, tiene la misión de “acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor”. Coordinado por el Ministerio de Desarrollo Social, en él intervienen también los ministerios de Salud, Educación y Trabajo, además de SERNAM, JUNJI, FONADIS y las Municipalidades, que articulan su red local.

Como se mencionó anteriormente, está constituido por tres componentes principales: el Programa Educativo Masivo, el Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial y Prestaciones diferenciadas según las características particulares de los niños y niñas, de acuerdo a factores de vulnerabilidad. Sobre el Programa Educativo Masivo, componente en el que se centra esta investigación, existen limitadas referencias bibliográficas y ningún estudio en específico respecto a los canales de comunicación que tiene a su cargo. Se encontraron alusiones a él en documentos de la Dirección de Presupuestos del gobierno de Chile (Chile, Dirección de Presupuestos, 2010). en la Memoria “Cuatro Años Creciendo Juntos 2006-2010” (Silva, V. & Molina, H., 2010) y en la página web institucional de Chile Crece Contigo.

Según figura en documentos de la Dirección de Presupuestos del gobierno de Chile (2010), el Programa Educativo Masivo busca “generar un ambiente social con entornos familiares y comunitarios favorables, que contribuyan al despliegue máximo del potencial de desarrollo de los niños y niñas” (p.4). Esto a través de medios de comunicación como: Página Web, Fono Infancia, Crece Contigo TV, Crece Contigo en la radio, Cartillas Educativas y Campañas Educativas.

Por otra parte, en la Memoria “Cuatro Años Creciendo Juntos 2006-2010”, que resume la etapa de esta política durante el primer gobierno de Bachelet, si bien no existe

un apartado específico del Programa Educativo Masivo, se puede encontrar información dispersa en relación a él, siendo mencionado en cuatro oportunidades:

- 1) Como ítem de inversión;
- 2) Como componente al que aporta la Fundación Integra⁴ con su Fono Infancia⁵;
- 3) En el gráfico de prestaciones, definido como prestación universal; y
- 4) En el párrafo citado a continuación, el que entrega la definición más clara que se podrá encontrar en esta publicación respecto al Programa Educativo Masivo en tanto tal:

“El Programa Educativo Masivo, financia las acciones del sistema, tendientes a sensibilizar sobre las necesidades de desarrollo de los niños y niñas en la primera infancia y a orientar a los adultos, especialmente a padres y madres, en materias de cuidado y estimulación de los niños y niñas a través de diversos medios; internet, televisión, radio y otros”. (Silva, M. & Molina, H., 2010, p. 66)

Si bien los medios y las acciones de comunicación asociados a Chile Crece Contigo son parte del Programa Educativo Masivo, en la Memoria del Sistema no se especifican como parte de su labor, sino que se publican bajo el título: “Acciones para la Promoción del Desarrollo Infantil en la Ciudadanía en General”. Bajo él se señala el reconocimiento de la necesidad de generar un contexto favorable al desarrollo infantil temprano, mediante intervenciones dirigidas al público masivo, que a través de la sensibilización, promoción y educación sobre cuidados y estimulación oportuna, favorezcan “el desarrollo de entornos familiares y comunitarios positivos que contribuyan al máximo

⁴ Institución de derecho privado sin fines de lucro, presidida por la Primera Dama de Chile, cuya misión es “Lograr el desarrollo integral de niños y niñas de 3 meses a 4 años de edad que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de un programa educativo de excelencia que incorpora a las familias y a la comunidad y promueve los derechos de la infancia en un contexto de convivencia democrática”. (www.integra.cl)

⁵ 800 200 818 (Llama, aprende, enseña) “Servicio gratuito y confidencial, atendido por un equipo de psicólogos y psicólogas. Su finalidad es ser una alternativa de orientación para padres y adultos responsables del cuidado de niños y niñas.

- Desde el año 2005 forma parte de la red internacional de líneas telefónicas de ayuda para los/as niños/as Child Helpline International.

- El año 2007 se integra al Programa Educativo Masivo del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo” (www.integra.cl)

despliegue del potencial de niños y niñas en esta etapa de la vida” (p. 60). Para lo cual, se indica, se han implementado “prestaciones y servicios” como el portal web www.crececontigo.gob.cl; Fono Infancia; Programa Radial; Crece Contigo TV; Cartillas Educativas; Campañas en TV Abierta y Metro; sistematización de buenas prácticas “Cuando Copiar es Bueno” y set de documentales “Yo soy parte del Chile Crece Contigo”. También se nombran en otros espacios del documento, la producción de una serie de CDs de estimulación prenatal, lenguaje, juegos y cuentos; además de la entrega de material educativo, herramientas igualmente desarrolladas por el Programa Educativo Masivo.

En el portal web www.crececontigo.gob.cl⁶, en su sección “Sobre Chile Crece Contigo” y subtítulo “¿Qué Ofrece?”, se describe al Programa Educativo Masivo como una prestación del Sistema de Protección Integral de la Infancia Chile Crece Contigo, dirigida a “toda la población nacional (niños, niñas en primera infancia y sus familias)”. También se señala la que a través de la “sensibilización, promoción, información y educación, sobre cuidado y estimulación oportuna de niños y niñas, busca generar un ambiente social con entornos familiares y comunitarios favorables, que contribuyan al despliegue máximo del potencial de desarrollo de niños y niñas en esta etapa de la vida”.

En los distintos documentos, se observan ciertas variaciones respecto a los objetivos y formatos mediales que desarrolla el Programa Educativo Masivo para llegar a un público que también se afronta con diferentes énfasis. En el informe de la Dirección de Presupuestos (2010) no se mencionan públicos objetivos específicos; mientras que en la Memoria del Sistema (2010) se recalca tanto en la sensibilización como en la orientación a adultos, especialmente padres y madres, en materias de cuidado y de estimulación de niños y niñas. En el portal www.crececontigo.gob.cl, en tanto, si bien se indica que el Programa Educativo Masivo está dirigido a “toda la población nacional”, también se especifica entre paréntesis que el público fundamental son “niños, niñas en primera

⁶ Consultada en marzo de 2014.

infancia y sus familias”. Aquí además, ya no se habla sólo de sensibilizar y/u orientar, sino que de “sensibilización, promoción, información y educación”. Lo que se mantiene en todos los textos, es el objetivo de ir en busca de un ambiente social con entornos familiares y comunitarios favorables, que aporten al despliegue máximo del potencial de desarrollo de los niños y niñas.

En relación a los medios de comunicación, los planteados en todas las publicaciones son Internet, a través del portal www.crececontigo.gob.cl; Fono Infancia; Crece Contigo TV y el programa radial. En el documento de la Dirección de Presupuestos (2010) habla además de cartillas y de campañas educativas, mientras que en la Memoria del Sistema se agregan otras acciones comunicativas y educativas como la sistematización de buenas prácticas “Cuando Copiar es Bueno” y el set de documentales “Yo soy parte del Chile Crece Contigo”, los CDs de estimulación prenatal o los cuentos infantiles. En el portal www.crececontigo.gob.cl, no se mencionan las campañas educativas, pero se mantienen los medios de comunicación, información y educación mencionados anteriormente, agregando las Redes Sociales *Facebook* y *Twitter*.

Respecto a los medios sociales digitales de Chile Crece Contigo en específico, la única referencia es la página web oficial del Sistema, donde *Facebook* y *Twitter* son descritos como “prestaciones y servicios” del Programa Educativo Masivo y cumplen las funciones de interacción directa con la ciudadanía, difusión de contenidos de infancia temprana, cuidado y estimulación, realización de encuestas en temáticas específicas, entre otras.

CAPÍTULO II

ESTRATEGIA DE ANÁLISIS

Para obtener los datos se optó por una estrategia que contiene distintas acciones, cada una de las cuales está relacionada a los objetivos del estudio:

2.1 Definición de Informantes

a) **Profesionales del Programa Educativo Masivo de Chile Crece Contigo**

Para “**conocer cómo los profesionales del Programa Educativo Masivo piensan e implementan la comunicación y el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter*”** se seleccionó a profesionales a cargo de dicho programa y sus medios de comunicación. Son Paula Valenzuela y Macarena Silva, profesionales del Programa Educativo Masivo a julio del año 2013.

Paula Valenzuela, Terapeuta Ocupacional de la Universidad de Chile y Magíster en Estudios Sociales y Políticos Latinoamericanos de la Universidad Alberto Hurtado, fue integrante del equipo que implementó desde sus inicios, en el año 2007, el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, cumpliendo distintas funciones; esto durante el gobierno de Michelle Bachelet. Durante el gobierno de Sebastián Piñera, en tanto, asume el cargo de Coordinadora del Programa Educativo Masivo, donde trabaja hasta la fecha de ser entrevistada, en julio de 2013. Macarena Silva, Psicóloga de la Universidad Diego Portales y Magíster en Psicoanálisis de la Universidad Andrés Bello, en tanto, se desempeña como profesional de apoyo del Programa Educativo Masivo desde el año 2010 y hasta la fecha de ser entrevistada en julio de 2013. Ha estado a cargo de los diferentes medios de comunicación implementados por el área y

materiales educativos producidos también por el Programa Educativo Masivo, durante el gobierno de Sebastián Piñera.

Las profesionales a cargo del Programa Educativo Masivo y en específico de la puesta en marcha de sus medios de comunicación masiva, son informantes esenciales, en la medida que son las encargadas de transmitir el contenido y sentido de Chile Crece Contigo a través de los medios a sus públicos.

b) Profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo

Para **“explorar cómo los profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo emplean los medios masivos del Programa Educativo Masivo”**, los informantes fueron catorce profesionales⁷ que trabajan en el sector de salud primaria de dos Centros de Salud Familiar (CESFAM⁸) de comunas vulnerables de la región metropolitana, vinculados a Chile Crece Contigo. Estos profesionales son parte de los informantes para la investigación **“Una Visión Interdisciplinaria de Familia para el Chile Crece Contigo”**, en cuyas entrevistas –que incluyen otros temas para el proyecto mencionado- se incorporaron preguntas en relación a la web y redes sociales del Programa Educativo Masivo ChCC, especialmente para recolectar información para esta tesis.⁹

Como los profesionales que trabajan vinculados a Chile Crece Contigo en los servicios de salud primaria están a cargo del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial, mediante el cual se ingresa al Sistema, estos se consideran informantes esenciales.

⁷ Dos matronas, dos enfermeras, una nutricionista, una asistente social, una kinesióloga y una educadora de párvulos del Cesfam 1 y dos enfermeras, una matrona, un médico, una nutricionista y una educadora de párvulos del Cesfam 2.

⁸ Los Centros de Salud Familiar (CESFAM), creados a partir del año 1997, son parte de la red de atención primaria de salud, administrada por las municipalidades. Aplican el Modelo de Atención con Enfoque Familiar, el que “propone una atención centrada en las personas y familias y la aplicación de un enfoque biopsicosocial en reemplazo del tradicional enfoque biomédico. Además propone la constitución de equipos de salud de cabecera que ofrezcan una atención personalizada y continuada, con énfasis en aspectos preventivos y con una fuerte participación de la comunidad” Téllez, A. (2006)

⁹ Si bien, el proyecto **“Una Visión Interdisciplinaria de Familia para el Chile Crece Contigo”** –aún en ejecución a marzo de 2014- contempla un mayor número de entrevistas en el futuro, para la realización de este estudio, se contó en específico con la información otorgada por los catorce profesionales aludidos.

c) **Publicaciones de usuarios y usuarias en medios sociales vinculados a Chile Crece Contigo**

Para “**analizar el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter* por los beneficiarios del Programa Educativo Masivo**”, las fuentes de información fueron directamente las publicaciones y conversaciones realizadas por los usuarios y usuarias en los medios sociales *Twitter* y *Facebook* durante el periodo de mayo y julio del año 2013. Esto incluyó tanto la cuenta de *Twitter*, como el perfil o biografía¹⁰, página¹¹ y grupo¹² de “Amigos de Chile Crece Contigo” en *Facebook*.

2.2 Técnicas de Obtención de Datos

a) **Entrevistas Semi-estructuradas**

Tanto para “**conocer cómo los profesionales del Programa Educativo Masivo piensan e implementan la comunicación y el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter***”, como para “**explorar cómo los profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo emplean los medios masivos del Programa Educativo Masivo**”, se utilizaron entrevistas semi-estructuradas.

¹⁰ “Las Biografías personales, a las que en ocasiones se les denomina **perfiles**, son para uso personal y no comercial. Representan a personas y deben poseer el nombre de una persona. Puedes seguir biografías para ver actualizaciones públicas de personas que te interesan pero de las que no eres amigo.” Para ampliar información sobre biografías o perfiles, dirigirse a <https://www.facebook.com/help/www/467610326601639/>

¹¹ “Las **páginas** ayudan a las empresas, marcas y organizaciones a compartir su historia y conectarse con el público. Al igual que las biografías –perfiles–, las páginas se pueden personalizar publicando historias, organizando eventos, agregando aplicaciones, etc. Publica periódicamente para interactuar con tu público y aumentarlo. Las personas que hayan indicado que les gusta tu página, así como sus amigos, pueden obtener actualizaciones en la sección de noticias.” Para ampliar la información sobre las páginas, dirigirse a <https://www.facebook.com/help/281592001947683/>

¹² “Los **grupos** son espacios privados donde puedes compartir actualizaciones, fotos o documentos, además de enviar mensajes a otros miembros del grupo –sólo en grupos reducidos–. También puedes seleccionar una de las tres opciones de privacidad disponibles - para cada uno de los grupos que crees.” Estas opciones son abiertos, cerrados o secretos. Para ampliar información sobre los grupos, dirigirse a: <https://www.facebook.com/help/162866443847527/>

La riqueza informativa, contextualizada y holística que permite la entrevista, instrumento que obtiene los datos de la elaboración de los propios entrevistados, en sus palabras y desde su propia perspectiva (Flores, 2009), es una de las características que han sido valoradas para utilizar esta técnica de recolección de información, en los casos de los profesionales del Programa Educativo Masivo y de los CESFAM incluidos en el estudio.

Aquí interesa la perspectiva de los actores involucrados en tanto “utilizan sus conocimientos para reconocer, producir y reproducir las acciones sociales y las estructuras sociales...” (Flores, 2009, p.147), influyendo en este caso, con sus opiniones, percepciones y acciones, en el funcionamiento del Sistema Integral de Protección a la Infancia Chile Crece Contigo, afectando finalmente el logro de los objetivos de la política pública.

Se trata además de entrevistas focalizadas, debido a que “las personas entrevistadas se encuentran en una situación concreta, bien determinada, como consecuencia de una experiencia común...” (Ibíd., p.157), que es su trabajo como ejecutores de la política pública.

Las entrevistas fueron semi estructuradas, ya que se bien cuentan con una grilla de preguntas sobre temas determinados, otras interrogantes podían surgir durante la conversación.

➤ **Entrevistas a profesionales del Programa Educativo Masivo**

Las entrevistas a Paula Valenzuela y Macarena Silva, se realizaron a fines de Julio de 2013¹³, en dependencias del Ministerio de Desarrollo Social. Ambas fueron contactadas vía correo electrónico para concertar la entrevista, en el contexto de esta investigación.

¹³ Paula Valenzuela fue entrevistada el 23 de julio de 2013 y Macarena Silva el 25 de julio del mismo año.

Cada una de ellas fue realizada por separado, a partir de un cuestionario de entrevista semi-dirigido, creado para este estudio¹⁴, en el que se explicita que la entrevista está enmarcada en la presente investigación, que forma parte del proyecto “Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo”, siendo este trabajo un aporte complementario al proyecto. En ambos encuentros se indagó en la experiencia de las profesionales en Chile Crece Contigo y en el rol atribuido a las comunicaciones en el Programa Educativo Masivo. También se les preguntó sobre los medios de comunicación implementados por el Programa en general. Las preguntas se enfocaron principalmente en la Web oficial de Chile Crece Contigo y en las Redes Sociales digitales *Facebook* y *Twitter*.

La información recolectada y otorgada por ellas sirve para contextualizar tanto la política como el Programa Educativo Masivo, así como para conocer cómo piensan e implementan la comunicación y el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter*. Ambas fueron entrevistadas además como fuentes de información, por sus años de experiencia en el Programa, siendo las únicas profesionales que durante el desarrollo de esta tesis, en agosto de 2013, continuaban trabajando a cargo del PEM y de sus medios.

➤ **Entrevistas a profesionales de la salud primaria de Chile Crece Contigo**

Para cumplir el objetivo propuesto, se incorporó a las entrevistas realizadas para el proyecto “*Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo*” a los profesionales que trabajan en la salud primaria, vinculados a Chile Crece Contigo, preguntas en relación al conocimiento y uso de medios como el programa radial, la página web o las redes sociales asociadas al Sistema. Además se les consultó respecto a su percepción sobre el conocimiento y uso de estos mismos medios por parte de las familias beneficiarias.

¹⁴ Para ver las grillas de preguntas realizadas a las profesionales, dirigirse al Anexo 1, letras a y b.

Las entrevistas, que también contemplaron otras temáticas como trabajo interdisciplinario o visión de familia, entre otros, fueron realizadas por una ayudante de investigación del Proyecto Interdisciplinario, entre mayo y noviembre de 2013, y se efectuaron en los lugares de trabajo de los profesionales entrevistados.

b) Análisis de Contenido

Para **“analizar el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter* por los beneficiarios del Programa Educativo Masivo”** y complementar información que permita **“conocer cómo los profesionales del Programa Educativo Masivo piensan e implementan la comunicación y el uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter*”**, se utilizó la técnica de análisis de contenido, en este caso, de las publicaciones y conversaciones generadas en las cuentas de *Facebook* y *Twitter* de Chile Crece Contigo.

A través de esta técnica, se pretende “explicar y sistematizar el contenido de los mensajes comunicativos (...) con ayuda de indicios cuantificables o no” (Abela, 2000, p. 3). Al respecto el autor señala:

“El análisis de contenido en un sentido amplio (...) es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados..., u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos (...) el denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social.” (Abela, 2000, p.2)

➤ Análisis del uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter* por parte del equipo del Programa Educativo Masivo

Además de las entrevistas realizadas a las profesionales del Programa Educativo Masivo, se obtuvo información relevante de los usos de medios sociales por parte de las mismas -quienes declararon estar a cargo de su administración- a través de la observación y análisis de lo comunicado en *Twitter* y *Facebook*, bajo el nombre

institucional “Chile Crece Contigo”. Este análisis se realizó mediante la observación, revisión y categorización por parte de la investigadora de los mensajes publicados.

La cuenta de Twitter @CreceContigo se estudió de acuerdo a su cuadro de descripción¹⁵, número de *Tweets*, Seguidores y Seguidos, para luego examinar los mensajes publicados entre los meses de mayo y julio del año 2013, periodo escogido aleatoriamente para el análisis. Esto, indicando fecha, mensaje en sí, a qué contenido “linkea” y público al que va dirigido.

El “perfil” y “fans page” de *Facebook* también fueron examinados en relación a la información permanente de estos espacios, como su descripción, número de “amigos” o “seguidores”, etc. Además, se analizaron los mensajes publicados por Chile Crece Contigo desde el PEM, abarcando las publicaciones de mayo, junio y julio de 2013.

El grupo de *Facebook* “Amigos de Chile Crece Contigo” fue primero analizado descriptivamente. Se consideró el número de miembros y el número de conversaciones iniciadas. Se diferenciaron las generadas por los beneficiarios-usuarios del programa, de las publicadas por profesionales el equipo del Programa Educativo Masivo bajo el nombre “Chile Crece Contigo”. Además, se analizó el contenido correspondiente al primer semestre del año 2013 de las secciones del grupo: “Información”, “Eventos”, “Fotos” y “Archivos”.

➤ **Análisis del uso de los medios sociales *Facebook* y *Twitter* por parte de los beneficiarios de Chile Crece Contigo**

Si bien el análisis de *Twitter* centró en los mensajes emitidos desde la cuenta @CreceContigo, administrada por el PEM, por su escaso flujo comunicativo; de todas formas se examinó la participación de sus seguidores a través del *feedback* hacia las

¹⁵ Espacio disponible en *Twitter* para describir la cuenta.

publicaciones, que se vio expresado en las veces que el contenido fue compartido, marcado como favorito o comentado.

Los diferentes espacios en *Facebook*, en tanto, permitieron un análisis más profundo, tanto del uso que los usuarios-beneficiarios dieron a estas plataformas entre mayo y julio del año 2013, como de las conversaciones dadas entre distintos actores y la relación que generaron con la política a través de estos medios en el periodo estudiado.

El “perfil” y “*fans page*” de *Facebook* fueron analizados, como se mencionó antes, diferenciando entre las conversaciones iniciadas por “Chile Crece Contigo” y las originadas por usuarios de estos espacios. Se examinaron variables numéricas como la cantidad de “me gusta”, comentarios o veces en que alguna publicación fue compartida. Esto, realizando además un análisis cualitativo del contenido de comentarios y publicaciones realizadas por usuarios y usuarias. Se identificaron así, los temas que generaron mayor atención del público, además de nuevas temáticas que emergieron desde los mismos beneficiarios a través de sus intervenciones.

Para la viabilidad del análisis del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo” en *Facebook*, por su gran flujo de información, se tomaron 31 días de conversaciones, eligiendo aleatoriamente las siguientes fechas: 1 al 10 de Mayo, 11 al 20 de Junio y 21 al 31 de Julio. En esta selección se obtuvieron 168 conversaciones que fueron divididas en cinco categorías analizadas: Preguntas y Peticiones de Consejo (82); Comparte Contenido (27); Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social (21); Comercial (19) y Otros (19).

Se hizo, por una parte, un análisis de las características generales del grupo, considerando variables como cantidad de “me gusta”, comentarios, temáticas, a quiénes van dirigidos los mensajes, dispersión territorial y equipo tecnológico desde el que se escriben los mensajes. Por otro lado, se realizó un análisis en específico y más profundo

de cada una de las categorías, incluyendo en él un examen de las conversaciones completas generadas a partir de las publicaciones más populares en cada una de las categorías.

Por último, se advierte que todas las citas a textos de mensajes publicados tanto por usuarios como por el Programa Educativo Masivo, fueron transcritos en el análisis y anexos, manteniendo su redacción y ortografía original.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS¹⁶

3.1 ENTREVISTAS A PROFESIONALES DEL PROGRAMA EDUCATIVO MASIVO (PEM)

a) Falta de especialista en comunicación y labores inespecíficas en equipo del Programa Educativo Masivo (PEM)

Paula Valenzuela comienza su camino en esta política pública desde sus cimientos en el año 2006, haciendo la bibliografía del Consejo Asesor Presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia, que sienta las bases de la creación de Chile Crece Contigo¹⁷. Cuando éste finaliza sus funciones, Verónica Silva¹⁸, encargada del proceso de diseño e implementación del Sistema la invita a participar del equipo. Se trata de un grupo pequeño de profesionales de confianza de la encargada, conformado por una antropóloga, una historiadora, una socióloga y ella, terapeuta ocupacional. En ese entonces, las funciones no están claramente delimitadas y todas cumplen diversos roles. La entrevistada explica:

“En su minuto, cuando éramos circo pobre, pobre, pobre, éramos cuatro y hacíamos todo. Instalábamos redes, hacíamos no sé qué, subíamos los primeros contenidos de la primera página web, había que montar cosas rápido (...) La primera página web la hice yo sin ser parte del Programa Educativo Masivo. La hice yo porque alguien tenía que hacerla, yo la licité, yo la armé. Pero sin ser para nada mi expertise comunicacional (...) Y después siempre colaboré” (Paula Valenzuela, 2013)

¹⁶ En razón de la extensión del trabajo de campo, materiales como grillas de preguntas, transcripciones de entrevistas y detalles de publicaciones y conversaciones de *Facebook* analizadas, no se agregan en este documento. Si después de leer el análisis requiere solicitar el acceso a esta información, favor comunicarse con la autora del proyecto, al correo gbcarrasco@uc.cl

¹⁷ El mencionado consejo publica en junio de 2006 el documento “El futuro de los niños es siempre hoy”, en el que se basa la creación del Sistema Intersectorial de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo.

¹⁸ Actual consultora en protección social para el Banco Mundial y ex secretaria ejecutiva de Sistema de Protección Social.

La terapeuta ocupacional relata que efectivamente en los primeros años hubo asesorías comunicacionales externas, realizándose además un trabajo inicial de instalación de discurso muy fuerte. Existió también un comité de expertos en apego, desarrollo, género, etcétera, que da todas las orientaciones para el Programa, indicando mensajes claves y cómo entregarlos.

Así, el Programa Educativo Masivo como equipo, recién se constituye alrededor de un año y medio después de que comenzara a trabajar el primer grupo de profesionales en la instalación de Chile Crece Contigo, según recuerda Valenzuela, lo que habría sido a mediados del año 2009, poco antes de que el sistema se convirtiera en ley, en septiembre del mismo año. En esta conformación sí hubo profesionales de las comunicaciones: un periodista, un diseñador, un experto en temas audiovisuales y un psicólogo integraron el equipo de aquel entonces. Éste mantuvo una composición similar durante bastante tiempo, dice. Escenario que comienza a transformarse con el cambio de gobierno en el 2010.

La psicóloga Macarena Silva, en tanto, ingresa precisamente en el año 2010 a través de una selección para el cargo de profesional de apoyo, para el que según sus palabras, se buscaba un perfil “flexible, integral y que idealmente tuviese experiencia en radio, en redes sociales, en gestión...”. Cuenta que por iniciativas personales había realizado bastante gestión ligada a lo cultural, trabajado con ONGs y con el colectivo *Comunitarios* -que creó junto a compañeros de universidad- con el que realizó un programa radial. Estas características son las que a su parecer convencen al equipo para su contratación. “Desde ahí comenzó para mí todo el conocimiento, o el desarrollo de un mayor conocimiento respecto a infancia. Porque no era algo en lo que yo me había especializado con anterioridad”, añade.

Por otra parte, la profesional relata respecto a sus primeras funciones:

“(…) principalmente era tomar el sitio web que había tenido un cambio de sistema operativo, o sea de sistema de administración había pasado a ser un *wordpress*, con un nuevo diseño y no estaban conformes con ese diseño. Además había una cierta desconfiguración en el sistema mismo porque al parecer, cuando se administró este sistema, la gente que lo administró no había sido lo suficientemente capacitada para la administración y se desconfiguró. Y nosotros tampoco teníamos el dominio, yo no sabía de administración de sitios web. Entonces tuve como que ponerme a estudiar y a hacerlo y estuvimos trabajando en eso con este equipo” Macarena Silva (2013)

Durante los últimos años, Macarena ha desempeñado diversas labores en el PEM, que han ido variando de prioridad de acuerdo a los acontecimientos. Así, si bien en algún momento estuvo muy inmersa en la administración de la página web, las redes sociales y el programa radial; al momento de la entrevista y meses antes, su trabajo principal estuvo centrado en la cotización y compra de materiales.

b) Cambio de gobierno, cambio de escenario

A pesar de haberse unido al equipo en contextos diferentes, el escenario planteado por ambas profesionales al momento de la entrevista (julio de 2013) es de bastante inestabilidad, precariedad y de lucha contra la corriente en los últimos años. Con cambios constantes en el equipo, falta de apoyo institucional y algunos medios del Programa Educativo Masivo en latente peligro de ser cerrados, como ellas mismas cuentan. Expresan un antes y un después marcado por el cambio de gobierno en el año 2010 y más fuertemente, con el cambio de autoridades en el Ministerio de Desarrollo Social durante el año 2011¹⁹.

¹⁹ Año en que el Ministerio de Planificación se transforma en Ministerio de Desarrollo Social, siendo ministro Joaquín Lavín (asume el 18 de julio como Ministro de Planificación y el 13 de octubre como Ministro de Desarrollo Social) y Loreto Seguel, Subsecretaria de la Subsecretaría de Servicios Sociales (Octubre de 2011).

Paula Valenzuela declara, incluso, la intención de estas últimas autoridades de destruir e invisibilizar al Programa, lo que ha hecho muy complejo el trabajo del PEM. Éste, al ser la cara visible de Chile Crece Contigo, sistema muy vinculado al gobierno anterior, ha sufrido intencionadamente, según Valenzuela, de un intento de invisibilización ante la opinión pública, que afecta su labor.

“Lo que pasa es que desde hoy día lo que se espera del Chile Crece Contigo es que no aparezca. Entonces vivimos en una esquizofrenia, súper esquizofrénica. Porque existe el programa, existe la línea, hay que gastarse el presupuesto, hay que ejecutarlo, pero bueno, no sé qué, y en eso vivimos, entonces es una esquizofrenia compleja de existir.”
(Paula Valenzuela, 2013)

El área comunicacional “es un área súper sensible”, agrega la profesional, quien señala que al cambiar el gobierno, cambia también de prioridad el Sistema ChCC, por lo que “hemos estado más bien un poquito bajo cuerda funcionando. Hasta el día de hoy, es muy complejo hacer funcionar el Programa Educativo Masivo”, expresa.

Macarena, por su parte, a pesar de no vivir los inicios de Chile Crece Contigo, en el gobierno anterior, sí manifiesta en más de alguna ocasión durante la entrevista que hay un estado ideal que existió y un estado actual, en que se las arreglan como pueden. “Lo que pasa además es que imagínate, nace el Programa, el Sistema, van probando y se trunca”, señala la psicóloga, refiriéndose al corte con el cambio de gobierno. La profesional señala que lo que han hecho es intentar continuar con lo que existía en un comienzo, cuando según sus palabras “se generaron las plataformas y existía el estado ideal”, refiriéndose a la composición de un equipo multidisciplinario. “El punto es que hoy en día tenemos que conformarnos y tenemos que tratar de ser lo más eficientes con los recursos que tenemos”, justifica la psicóloga.

“Acá todo es lento no porque uno quiera que sea lento, es lento porque lo quieren enlentecer, porque tienen filtro para poder publicar ciertas cosas”, dice Macarena Silva.

“Trabajamos totalmente contra la corriente. Con el equipo de comunicaciones mirándonos todo. (...) de verdad ha sido súper complejo trabajar en ese contexto”, complementa Paula Valenzuela.

Silva de todas formas, indica que el programa funciona y se han hecho cosas durante los últimos años, “si no estamos nosotros haciendo nada (...) pero si yo tuviese profesionales de apoyo que fuesen mejores. El punto es que de repente estamos como bien y de repente como *wuaa* y sacan al equipo” (Macarena Silva, 2013)

Respecto al trabajo realizado en los últimos años, Paula Valenzuela agrega:

“Lo que hicimos con fuerza cuando yo lo asumí fue ordenar un poquito un despelote que teníamos previo, junto con levantar dos áreas de trabajo fuerte. Una estaba en el tema de promoción de paternidad activa y la otra, nos metimos hartito en temáticas de crianza y temas de crianza respetuosa”

Macarena Silva es optimista y explica que ella piensa que en condiciones críticas – como las que pasa el equipo- el ser humano tiene que innovar para sobrevivir y así lo han hecho.

“Si hubiésemos estado en un escenario de mayor apoyo, me imagino que esto hubiera sido mucho más potente. Yo creo que es la capacidad resiliente del sistema, de lo lindo del sistema y de que es algo que pese a todo ha sobrevivido. O sea, a mí me habría gustado haber tenido más apoyo, y que hubiésemos tenido más claras las cosas, pero eso habría sido el mundo ideal. (Macarena Silva, 2013)

“Éste fue el chiche del gobierno anterior”, dice Paula Valenzuela y en ese sentido hubo una política comunicacional en la que se construyeron todos los canales de comunicación, habían concursos de iniciativas replicables, catálogos, actualización constante de las páginas, etcétera; asevera. “Era un equipo que no sé si funcionaba a la

perfección ni mucho menos, yo creo que tenía hartos problemas de funcionamiento, pero era una política que estaba andando, que tenía respaldo”, concluye.

c) Falta de Conformación de Equipos a largo plazo

La modalidad de contratos a honorarios, común en el servicio público, y la práctica habitual de reemplazar a los profesionales cuando hay cambios de autoridades; han repercutido en la inestabilidad de los equipos que han conformado el Programa Educativo Masivo.

Paula Valenzuela indica que ha ido creciendo con Chile Crece Contigo, siendo la única que va quedando del equipo original, desempeñándose así profesionalmente tanto en el primer gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010), como en el mandato de Sebastián Piñera (2010-2014). Esta continuidad profesional no es común en las labores asociadas a cargos de confianza en los gobiernos de turno, pero el fuero maternal de Valenzuela le permitió seguir ligada a su trabajo.

Las tareas de la profesional a lo largo de los años han sido diversas y ya sea por interés propio o porque en ocasiones nadie más se fue responsabilizando de esa función, se fue perfilando como la persona idónea para hacerse cargo del PEM. Esta labor, asumida en el gobierno de Sebastián Piñera, fue solicitada por ella misma en un momento en que el programa, según sus palabras “lo destruyen harto, le sacan muchos componentes (...) el equipo Chile Crece Contigo en total se fue desintegrando casi por completo, yo me he salvado porque tengo fuero”, enfatiza.

Macarena Silva, hace una comparación entre ambos periodos del programa, marcados por ambos gobiernos y la configuración de los equipos de trabajo, con constantes reducciones y cambios de personal en el último tiempo. Al respecto señala:

“(…) el programa educativo ha pasado como por distintas conformaciones de equipo. En un inicio tenía un equipo súper grande que estaba integrado por profesionales de distintas áreas (…) Entonces era un programa que era bien rico también en la mirada que tenía. Cuando yo llego (…) eran tres profesionales. La verdad es que yo llego y había otro psicólogo, la Paula Valenzuela estaba yéndose de prenatal y yo creo que llego un poco (…) a apoyarla en un inicio y después ya a tomar lo que ella no iba a poder realizar debido a su embarazo (…) había otro psicólogo, se contrató un periodista y un diseñador. Y a este psicólogo lo despiden a fin de año y quedamos psicólogo, periodista, diseñador. Un equipo completamente nuevo a cargo del Programa Educativo, todos nuevos”. (Macarena Silva, 2013)

Como relata Macarena, poco a poco, quienes iniciaron el PEM se fueron desvinculando del equipo, hasta llegar a un momento en que quienes lo conformaban, no sólo eran una cantidad reducida de profesionales, sino que tampoco manejaban lineamientos de cómo continuar el trabajo que se venía realizando desde años anteriores.

“La verdad es que se sacó mucha gente del equipo y se contrató gente que no tiene las competencias. Y uno tiene que estar haciéndoles el trabajo también para que la cuestión vaya para algún lado”, señala Silva, quien enfatiza en que idealmente debiese haber un equipo multidisciplinario con los recursos para planificar estrategias y desarrollarlas, pero que en concreto en el escenario actual no es posible. Faltan profesionales y a los que están no les alcanza el tiempo.

Otro factor de inestabilidad en la conformación sólida del equipo es que ambas profesionales durante el gobierno de Sebastián Piñera estuvieron ausentes por licencias de pre y postnatal. La falta de lineamientos documentados que guíen la labor de quienes trabajan en el Programa Educativo Masivo, hacen que la ausencia de personas específicas interfiera en las prioridades y caminos asumidos por quienes quedan reemplazándolas en sus cargos.

d) Transmisión oral de contenidos y “estrategia” comunicacional: Una amenaza a la continuidad del programa.

Justamente, mucha de la riqueza que ven las profesionales entrevistadas en el pasado del Programa, está no sólo en el respaldo institucional, sino que también en específico en el equipo, en las personas que lo conformaban y lo hacían funcionar. Estos profesionales cambian y lo que queda del trabajo anterior para seguir manejando el Programa Educativo Masivo es lo que pudiera transmitir oralmente Paula Valenzuela. Y si bien, la terapeuta ocupacional está ligada desde un comienzo a Chile Crece Contigo, en específico al PEM se une a fines del año 2010.

En relación a lo anterior, ante la pregunta sobre documentos con objetivos, metas, lineamientos, guías o manuales que permitieran continuar el trabajo que se venía realizando, tanto Paula Valenzuela como Macarena Silva señalan que no existen documentos que pudieran guiar esta labor y cualquier línea editorial que pudiera existir, se transmitió oralmente desde los primeros años.

Si bien las entrevistadas indican que en la “Memoria del Sistema Chile Crece Contigo” se puede encontrar lo que es el Programa Educativo Masivo, lo cierto es que ni en ésta ni en otros documentos públicos consultados es posible encontrar información que profundice en el Programa; sólo descripciones a grandes rasgos.

Si bien hubo, según Paula Valenzuela, un trabajo muy fuerte en lo comunicacional en un comienzo, “yo creo que mucho de eso quedó en la conversación, en la riqueza del equipo que estaba ahí nomás”, dice la profesional. Agrega que escrito y sistematizado puede haber en los *brief* de la primera campaña realizada o en un *dossier* de mensajes básicos que realizaron en un comienzo, pero que hoy no se encuentra a la mano del equipo. Hubo así, un primer momento en que se planificó y ejecutó un plan con ayuda de expertos, pero que se fue diluyendo y que sólo se fue transmitiendo oralmente, debilitando su permanencia en el tiempo.

En general, el trabajo de todos estos años se ha ido desarrollando desde la experiencia y desde la transmisión oral de conocimientos y de directrices, que se realiza cada vez que alguien ingresa al equipo. “Hay una línea editorial que más o menos se mantiene a estas alturas por memoria, porque yo sigo existiendo, porque se transmite simplemente oralmente”, señala Paula Valenzuela. “Llegaba un nuevo periodista y había un periodo de ajuste donde el equipo original de alguna manera instalábamos estos discursos y hacíamos una suerte de, como de *feedback* de eso”, añade. Esto redundante en que al cambiar a las personas, se pierde gran parte del trabajo ya realizado y se hace muy difícil lograr continuidad.

e) Marketing v/s Comunicación de Servicio Público

A pesar de que en el caso del PEM, los medios de comunicación están descritos como un apoyo educativo para las familias y de concienciación pública para exponer la importancia del desarrollo en la primera infancia, lo cierto es que ambas entrevistadas señalan que ha existido en distintos momentos una tensión respecto a la función comunicacional del Programa Educativo Masivo.

Macarena Silva, aclara que no le gusta hablar de comunicación al referirse al PEM, “porque lamentablemente la única visión que tienen de las comunicaciones es (...) la del marketing”. El aspecto social de las comunicaciones queda invisibilizado, dice. Agrega que lo que sucede es que “se quieren apropiarse del Programa Educativo, ‘porque ahí podríamos poner a’, ‘posicionar a’ (...) la comunicación social ve aspectos que el marketing no ve (...) evidentemente se trata de posicionar, pero de posicionar ideas, posicionar lógicas, crear paradigmas”, subraya.

En otro momento de la entrevista, la psicóloga ejemplifica:

“(…) nos encargan hacer una campaña de paternidad activa, pero sin el apoyo correspondiente desde un ministerio para una campaña, o con ciertas como dificultades, porque por un lado el Programa Educativo

tiene esta misión de informar y educar en torno a la primera infancia, y como tiene todos estos medios de difusión, muchas veces las autoridades quieren utilizar estos medios de difusión para difundirse ellos. Y nosotros cuidamos mucho que eso no suceda. Y entonces muchas veces para evitar eso, nosotros tenemos que hacer las cosas a una menor escala. Porque si empieza a pasar por las visaciones de todos los departamentos de comunicación, empiezan a colarse todas esas cosas.” Macarena Silva (2013)

Paula Valenzuela por su parte, indica que desde el principio ha sido difícil distinguir ambos aspectos de la comunicación:

“Desde el comienzo ha costado mucho diferenciar qué entendemos por Programa Educativo Masivo y qué son acciones de comunicaciones propiamente tal. Entonces, incluso en el gobierno anterior, nos contó muchísimo entender que esto no era para difundir la política del gobierno en sí misma.” Paula Valenzuela (2013)

Esta tensión queda de manifiesto incluso en el discurso de la profesional, quien denota cierta confusión cuando dice que “ha costado mucho diferenciar qué entendemos por Programa Educativo Masivo y qué son acciones de comunicaciones propiamente tal”, dando a estas últimas un significado restringido a las acciones de marketing. Según sus palabras, existiría algo que es el PEM y otra cosa distinta que serían las acciones de comunicación, las que asemeja a tareas como “difundir la política del gobierno en sí misma.”

f) Programa Educativo Masivo: Componente estratégico de doble función

“Siempre ha sido bien confuso lo que hace el Programa Educativo, porque si bien se entiende que tiene a su cargo estos medios (...) trabaja en conjunto con otros programas”, dice Macarena Silva. Esto en alusión a la labor en paralelo que ha cumplido el Programa Educativo Masivo, que se responsabiliza tanto de los medios de comunicación masiva de Chile Crece Contigo, como de los materiales para familias y

profesionales que ofrece el Sistema y que son esenciales para otros programas como el de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial o el de Apoyo al Recién Nacido.

En palabras de Paula Valenzuela estas labores se concretizan, por una parte, en la función de “comunicar de manera permanente temáticas de infancia a través del diálogo con la ciudadanía que se da en medios como la radio, la web o las redes sociales”; y por otra, en la de construir todos los materiales educativos de apoyo, tanto para profesionales como para las familias. Estas son tareas que se van renovando constantemente, toda vez que “a medida que el sistema crece y se complejiza, uno también va identificando nuevas necesidades”, agrega.

Durante la entrevista, las profesionales profundizaron en relación al rol que, según ellas, cumple o debiese cumplir el PEM dentro del Sistema. Macarena Silva enfatiza en que se trata de un programa estratégico. Esto, debido a que da cuenta del paradigma desde dónde mirar la infancia y genera estratégicamente los medios para sensibilizar a la ciudadanía en torno a las temáticas planteadas. Paula Valenzuela, por su parte, señala que lo que se busca es “instalar la importancia de los primeros cuatro años de vida como periodo crítico para el desarrollo de las personas y entregar información relevante (...) para que se den las cosas que uno espera que se den”. Silva va más allá y argumenta que:

“...en la medida que es el espacio en el que están los medios, es como el bichito que se mete adentro de las cabezas de las personas y crea sentido. Y se aloja ahí y después se reproduce solo (...) Para mí es más importante [incluso a] que te entreguen el material, porque es el programa que te entrega el sentido de por qué ese material es importante.”

Lo que se busca es impactar a las familias, dice Valenzuela, generar cambios culturales profundos en la relación que se tiene con los niños y niñas en el país. “Nosotros teníamos el discurso en el gobierno pasado de que si tan solo el Programa Educativo Masivo era fuerte y funcionaba con éxito, la política ya tenía impacto. Era un componente de esa potencia”, recalca

g) Medios de comunicación del PEM debilitados en contexto altamente variable

En relación a la inclusión de los medios de comunicación masiva en el PEM, se advierte la creencia de que estos son capaces de generar cambios culturales; de informar, pero también de sensibilizar y educar. Para Macarena Silva, los medios de comunicación “están ahí para hacer que haya una transferencia de los ideales, de las ideas, de los pensamientos, de las lógicas, a las personas, a las comunidades, a los profesionales”.

No obstante, en este contexto de crisis descrito anteriormente por las entrevistadas, en el que “hoy en día se ha ido todo reduciendo a que somos dos personas y que no damos abasto” (Macarena Silva, 2013), y que se han “ido concentrando los esfuerzos en intentar salvar las cosas que nos van cerrando” (Paula Valenzuela, 2013), lo cierto es que los distintos canales de comunicación en la práctica no han funcionado tal como se esperaba.

Por ejemplo, afirman, el programa de radio lleva ocho meses fuera del aire (a julio de 2013), a pesar de que la licitación ya está adjudicada a radio Cooperativa²⁰. Lo que sucede es simplemente que “nadie la firma”, dice Valenzuela. Los boletines se dejaron de emitir hace un año y medio, agrega la profesional, cuando sacaron al periodista que estaba a cargo. Esto repercutió también en la página web, ya que nadie está gestionando noticias, experiencias o columnas y actualizan sólo detalles.

A esto se suma el que, aproximadamente un mes antes de la entrevista, estuvieran a punto de cerrar el sitio por orden de Magdalena Piñera²¹, quien se había encontrado con documentos en los que aparecían saludos de Michelle Bachelet. La página finalmente no se cerró, pero en estos años ya han debido cerrar secciones como el “Contáctenos”, mientras que “la consulta al experto está en su más mínima expresión”, añade. Por otra

²⁰ Finalmente salió al aire a fines de agosto de 2013.

²¹ Hija del ex Presidente Sebastián Piñera y jefa de su gabinete de gobierno hasta diciembre de 2013.

parte *Facebook*, “a esta altura ya se modera a sí mismo, o sea, uno va y entra y borra cosas complejas, pero (...) no hay ninguna capacidad hoy día de gestionar eso”, enfatiza.

Crece Contigo TV, espacio originalmente pensado para emitirse en las salas de espera de los consultorios, no existe como tal hace años, a pesar de que siga nombrándose como parte de las prestaciones del PEM, como de hecho figura en la página web oficial de Chile Crece Contigo. La idea original, según Paula Valenzuela, consistía en tener programación continua en las salas de espera, con contenido educativo. Se realizó de esa forma, a través de DVDs durante dos años, pero luego se discontinuó; y “nadie le hizo mucho seguimiento”, señala la profesional.

De todas formas, hoy sí existen cápsulas en video a las que se puede acceder mediante *Youtube*, pero a las que no se les menciona dentro de las prestaciones y servicios del programa en su misma página web y que tampoco han sido destinadas a ser transmitidas en las salas de espera. Al momento de realizar la entrevista (julio de 2013), el PEM había publicado hace pocos días, a través de internet, un set de 27 cápsulas educativas. Esto, en palabras de Paula Valenzuela fue un “golazo”, considerando el contexto. Un año y medio se demoraron en sacar estas cápsulas, “que ya son lo fomes y lo formales, pero que tienen contenidos relevantes”, enfatiza la terapeuta ocupacional.

“En la web tenemos varios peros, pero no hemos querido tocarla porque el riesgo de que sea eliminada es muy alto”, dice Valenzuela. Hubo un rediseño a fines del gobierno anterior y en el actual sólo se cambió el logo y se hicieron otras variaciones pequeñas como lo de cerrar los foros, renovar algunas columnas y ahora remontar la biblioteca, señala.

Macarena Silva recalca que la página también tiene la función de educar y sensibilizar en torno a la primera infancia y rescata lo completa que es, albergando contenido para todos sus públicos: niños, adultos y especialistas. Esto, a pesar de que reconoce que podría ser mejor si tuvieran más profesionales para trabajar en sus

contenidos, ya que por ejemplo, las actividades para compartir, los cuentos o las canciones, son todos del año 2008. La profesional destaca que tienen muchas visitas a pesar de que la web no es lo suficientemente clara y de que los contenidos están desactualizados, ya que de todas formas lo que hay sirve muchísimo.

“La gente igual descarga las canciones para sus niños, (...) igual hay preguntas frecuentes que los pueden orientar desde cuáles son sus derechos, subsidios, permisos y demáses, sobre cartillas de lactancia, de extracción de leche, de entrevistas a profesionales que hoy en día son los gurúes de la crianza respetuosa, que nosotros tuvimos en el programa de radio, que transcribimos las entrevistas y los trajimos a un taller. Porque igual están todos los documentos del gobierno anterior, que se hizo sobre el parto humanizado, sobre las visitas domiciliarias, sobre las orientaciones técnicas”. (Macarena Silva, 2013)

La psicóloga agrega que “efectivamente podría actualizarse la información en torno a desarrollo infantil, con contenidos pertinentes y coherentes, cuestión que nosotros sabemos que tenemos un déficit ahí, que no lo hemos podido hacer; levantar más información, un periodista que pudiese levantar más información”, pero en el contexto actual “lo único que podemos hacer es tratar de responder las consultas al experto, tarde; intentar generar una que otra columna con algunos profesionales, cargar nuestros materiales, cargar los programas de radio y en el fondo, ser el medio de contacto con la ciudadanía”, dice.

h) Incorporación de Medios Sociales: Iniciativa intuitiva del equipo

Los espacios en redes sociales digitales como *Facebook* o *Twitter* son incorporados al Programa Educativo Masivo por una iniciativa del equipo, según señalan ambas entrevistadas. Macarena Silva piensa que “hoy el acceso a los medios, (...) a internet, (...) a telefonía celular y al *Facebook* es algo que es transversal (...) y por sobre todo

[en] nuestro grupo objetivo, (...) que en su mayoría se concentran entre los quince y los treinta y tantos años²²”. Eso, aclara, lo dice desde la intuición y no desde el dato duro.

La psicóloga recuerda que cuando ingresó al PEM, consideraba que la participación era algo que debía fortalecerse y que si bien eso estaba dado en los foros que tenían en el sitio web, ya en el año 2010 “había un desplazamiento desde los sitios web particulares hacia las redes sociales”. La profesional indica que por lo mismo, propuso fortalecer las redes sociales digitales “como medios de participación e intercambio de la ciudadanía en torno a todo lo que tuviese que ver con el Chile Crece Contigo, tanto en sus prestaciones como en la información y educación que nosotros entregamos respecto a la primera infancia”, detalla.

Paula Valenzuela, por su parte, señala que en ese minuto las redes sociales digitales eran muy contextuales y que se dieron cuenta de que era un buen recurso. “Cuando cerramos los foros, porque no teníamos cómo mediarlos, se transformó en un espacio *bacán* de diálogo madre a madre.”, dice, refiriéndose al grupo en *Facebook*, “Amigos del Chile Crece Contigo.”

En ambos discursos hay opiniones distintas en relación al origen de la inclusión de estos medios. Por un lado, Macarena Silva plantea que tuvieron que irse modernizando porque ya nadie discutía en los foros y debían hacer la migración “tal cual como lo ha hecho la ciudadanía en el país”. Por otro, Paula Valenzuela señala que tuvieron que cerrar los foros porque no tenían cómo mediarlos.

La terapeuta ocupacional hace memoria en relación a *Facebook* y relata que “originalmente abrimos un perfil porque no teníamos idea”. A los cinco mil usuarios no pudieron aceptar más “amigos” y abrieron una *fans page*, pero “nunca lo pescaron mucho (...) y tampoco nos permitía hacer la lógica del foro”, acota Valenzuela. La

²² Según la herramienta estadística Owloo (2014), la mayor cantidad de usuarios de *Facebook* en Chile tiene entre 18 y 28 años. Estos alcanzarían los 4,8 millones, representando al 45,28% de la red social en el país.

terapeuta ocupacional recuerda que en ese momento abren el grupo, donde podían tener una cantidad de miembros ilimitada y les permitía funcionar con una lógica de foro. Así surgieron los tres espacios en esta red social, que siguen activos a marzo de 2014.

Si se revisan los registros de estas cuentas en *Facebook*, se puede comprobar que el perfil se abrió el 6 de agosto de 2010 y la página el 7 de junio de 2011. Si bien, en los grupos no se puede comprobar a ciencia cierta el día de apertura, en el caso del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo, sí es posible encontrar publicaciones que comienzan ya en noviembre del año 2008. De todas formas, parece ser que la inclusión oficial de estos espacios ocurrió entre el año 2010 y 2011, como relatan las entrevistadas.

En relación al gran flujo de actividad en el grupo “Amigos del Chile Crece Contigo”, Paula Valenzuela cuenta que “también nos fuimos sorprendiendo de eso (...). Al comienzo, de hecho, lo abrimos y nadie lo pescó durante un buen rato”. Luego, aclara, lo comenzaron a difundir.

“En este minuto, que funcionamos como fantasma y que la web casi no se actualiza, es la gran manera que tenemos de seguir mostrando cositas”, dice la profesional, respecto a la inclusión de *Facebook* en los componentes del Programa. Agrega que les permite ir mostrando material que de otra forma es más difícil que la gente encuentre en la página web, ya que hay que saber navegarla, señala. Como no tiene mayor renovación noticiosa, las personas pueden pensar que no hay nada más que ver; sin embargo, ésta contiene mucho material, que pueden volver a poner en circulación a través de los medios sociales, indica Valenzuela.

Una visión más participativa y constructiva de los usuarios es la que enfatiza Macarena Silva. Recalca que las redes sociales están para que la gente se identifique con el Sistema y utilice ese espacio para intercambiar información y autorregularse. Además para “promover a través desde ahí lo que a nosotros nos interesa que ellos conozcan”,

acota. Confía en que los medios sociales son efectivamente redes sociales “y que la gente se va a apropiarse de lo que le pertenece, si es de ellos, son sus temas”, señala.

i) Los medios sociales no son prioridad: Autorregulación en Facebook y abandono de Twitter.

Respecto a la participación del equipo del PEM como mediadores dentro del grupo en *Facebook*, ambas entrevistadas señalan que ingresan cada vez menos, porque no tienen capacidad. Sólo intervienen cuando “están hablando demasiadas leseras (...) y lo que hacemos siempre es derivar a nuestros recursos”, dice Paula Valenzuela, quien añade que de todas formas, el grupo se autorregula bastante, sin problemas. Macarena Silva, por su parte, expresa que le gustaría tener mayor presencia porque tiene conciencia de que podrían aportar a la discusión, pero “no tenemos tiempo para hacerlo”. Añade que si bien hay temas en que no tienen por qué intervenir, “sí nosotros tenemos un montón de material de apoyo que les puede servir, [pero] el simple hecho de escribir eso, implica que tengo que leer todo el historial (...) y eso son minutos que no tengo”, se lamenta.

Durante el año 2012, Macarena Silva estuvo con licencia de prenatal y postnatal, lo que también repercutió en el tiempo dedicado a la web y medios sociales. La profesional cuenta que la reemplaza una persona con un perfil más técnico y aprovechan ese perfil en labores como estudios y evaluaciones. No se pudo seguir viendo cómo estaban operando las redes sociales digitales, recalca, donde también se generaban reclamos y sugerencias, que les servían para ir mejorando el programa. Esta situación afecta de alguna forma a todo el Sistema, en la medida en que los espacios en medios sociales sirven también de control y denuncia. Cuando la psicóloga estaba a cargo, se comunicaba con las redes locales para ver qué estaba sucediendo cuando se detectaba algún problema que debió solucionarse a ese nivel. Lamentablemente, eso se perdió, “porque después cuando yo vuelvo se me asignan otras tareas”, indica Macarena.

“La prioridad es lo comprometido por ley, si no, me dicen, cerramos el *Facebook*. Así como cerraron el Contacto, podían cerrar el *Facebook*. Porque eso es una iniciativa de nosotros de generar un espacio de comunicación y no van a contratar a alguien que modere, no van a contratar a un *community manager*, que en rigor lo teníamos; el periodista hacía la función de *community manager*.” (Macarena Silva, 2013)

En relación a *Twitter*, Macarena Silva señala que cuando ella estaba a cargo del espacio, lo utilizaba como un medio informativo, de difusión, “ahí era el minuto a minuto, (...) era más periodístico sentía yo, y sin filtro”. Sin embargo, cuando se fue de prenatal se sincronizó con *Facebook*, porque no había capacidad de administración de las cuentas por separado. Desde entonces y hasta julio de 2013, al menos, nadie se preocupa de administrar en específico la cuenta de *Twitter*, convirtiéndose en un espacio sin mayor sentido. Los mensajes emitidos por el equipo del Programa Educativo Masivo en redes sociales, son los mismos para todos sus canales.

Respecto a la situación actual de los espacios comunicacionales, Paula Valenzuela es categórica en señalar que hasta el cambio de gobierno en marzo de 2014, duda que suceda algo nuevo con el sitio web o con *Facebook*, “alguien aceptará a la gente y borrará los foros que sean incorrectos y nada más. Yo me estoy yendo ahora, entonces mi meta es dejar la biblioteca²³ remontada y esperar que nadie la toque”, finaliza.

j) Profesionales ejecutores de la política como público objetivo: Fortalecimiento de discurso y de sentido, interrumpido.

Si bien esta tesis no abarca la arista comunicacional respecto de quiénes ejecutan la política, es un tema que surgió en las entrevistas y que se sugiere profundizar en estudios posteriores. Pese a que no se encuentra en el discurso público del Programa Educativo

²³ La biblioteca es el espacio dentro de la página web institucional www.crececontigo.gob.cl, donde se alojan materiales y documentos referentes a Chile Crece Contigo, en la siguientes categorías: Materiales para familias y cuidadores; Materiales para equipos de trabajo ejecutores; Archivo histórico; y Estudios. Se puede acceder mediante el enlace <http://www.crececontigo.gob.cl/biblioteca/>

Masivo, uno de sus públicos objetivos está compuesto precisamente por los profesionales que ejecutan Chile Crece Contigo.

El PEM es, de hecho, el componente encargado de producir todos los documentos técnicos para los profesionales, pero también de transmitirles el sentido de la política, para qué están trabajando. Esta labor es muy importante, según relata Paula Valenzuela, ya que “la gente necesita saber para qué trabaja [y] no sirve solamente que esté escrito, la gente tiene que entender, tiene que enamorarse”, enfatiza.

En ese sentido, Valenzuela indica que hubo una primera instalación de discurso que “hicimos bien creo yo, porque es lo que ha permitido que el Chile Crece Contigo, pese a todo, siga existiendo todo este tiempo. Tú vas al nivel más más local y la gente sabe para qué es el Chile Crece Contigo, todavía se acuerda, pese a que llevamos cuatro años sin hablarle”. Si bien existió una instalación de discurso, “todos los que llegaron entre medio, si les diste algún documento bien, si cachaban algo bien y si no, se pusieron a inventar”, dice.

La profesional enfatiza en que la conversación de los municipios con el Ministerio en la actualidad es meramente administrativa. “Para qué era, cuál era el sentido, cómo lo hacemos para mejorar la gestión, qué conversación tenemos que generar como red comunal, etcétera, es una conversación que ha costado muchísimo más porque no hemos tenido ningún soporte institucional.”, señala. Y agrega que los municipios han operado por inercia los últimos cuatro años, “sin mucho soporte ni a nivel regional ni a nivel nacional”, ratifica.

Macarena Silva confirma este escenario y agrega que en relación a los contenidos y actualizaciones en las miradas sobre infancia, “nosotros tampoco hemos podido hacer muchas bajadas (...) porque si no hay un apoyo de las autoridades, lo que llega a ellos es cualquier cosa también”. Dice que les han dado la libertad para que puedan crear de

acuerdo a su localidad y experiencia, pero eso se conjuga con todas las demás peticiones de las autoridades y terminan con simplemente cumplir con los indicadores. “La verdad es que cuando tú hablas con la gente, quieren hacerlo, pero se entrampan”, señala.

Respecto a lo mismo, Paula Valenzuela indica que “nosotros tuvimos algún nivel de contacto con ellos al comienzo, hoy día ya sepa moya cómo funciona”. Relata que al comienzo, le consta que los profesionales sacaban sus manuales, guías e instrumentos propios, con una línea editorial “que nosotros intentábamos apoyar desde el nivel central, pero en un minuto perdimos el diálogo”, sentencia.

“Cualquier política no basta con que los procedimientos estén bien descritos, necesitan voluntad de las personas que lo ejecutan para que tengan éxito (...) Si no tenemos todos muy claro cuál es el objetivo y cuál es el rol que tenemos cada uno es súper fácil dejar la embarrada o hacerlo a medias, o no ser pertinente.” (Paula Valenzuela, 2013)

3.2 ENTREVISTAS A PROFESIONALES DE LA SALUD PRIMARIA, VINCULADOS A CHILE CRECE CONTIGO

Precisamente, quienes ejecutan la política pública a través del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial y son el nexo directo con sus beneficiarios, son un grupo multidisciplinario de profesionales que trabajan vinculados a Chile Crece Contigo en el sistema de salud público primario. Este equipo, conformado por personas de diversas especialidades como matronas/es, enfermeras/os, médicos, nutricionistas, kinesiólogas/os, psicólogas/os, educadoras/es de párvulo y asistentes sociales, son quienes a través de los controles, visitas domiciliarias, talleres, derivaciones y acciones de promoción, interactúan, diagnostican y entregan las prestaciones que correspondan a los beneficiarios, según sus necesidades. Por lo mismo, como se dijo anteriormente, se consideró relevante incluir en el análisis, el conocimiento y utilización que estos realizan de los medios de comunicación ofrecidos por el Programa Educativo Masivo, además de la percepción que estos tienen del uso que le dan las familias.

Se analizaron catorce entrevistas realizadas a distintos profesionales que se desempeñan en la salud pública primaria. Como se dijo, fueron entrevistados en el contexto del proyecto “Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo”, en dos Centros de Salud Familiar (CESFAM) ubicados en comunas vulnerable de la ciudad de Santiago y sobre los cuáles no se indicarán sus nombres. De ellos, ocho pertenecen al CESFAM que se denominará C1 y seis al que se denominará C2.

En el CESFAM C1 fueron entrevistadas dos enfermeras, dos matronas, una nutricionista, una asistente social, una kinesióloga y una educadora de párvulos. De ellas, tres llevan cuatro años trabajando vinculadas a Chile Crece Contigo; dos llevan seis años, desde el inicio del Programa; una lleva tres, otra dos y la más nueva, dos meses. En el CESFAM C2 en tanto, se entrevistó a dos enfermeras, una matrona, una nutricionista, una educadora de párvulos y un médico. De ellos, cuatro trabajan vinculados a Chile Crece Contigo desde su implementación y llevan entre siete y dieciséis años -al 2013- trabajando en el sector de salud público primario. Una quinta está desde el año 2012 vinculada a Chile Crece Contigo, aunque trabaja hace tres y medio en C2; y la última lleva dos años, siempre vinculada al programa.²⁴

²⁴ A Chile Crece Contigo se ingresa en el primer control del embarazo y se realiza un seguimiento del niño o niña, su madre y familia hasta los cuatro años. De acuerdo a las necesidades particulares detectadas, se van generando y articulando mecanismos de apoyo, que en su conjunto buscan igualar oportunidades de desarrollo. Esto requiere la capacidad de atender a los beneficiarios desde la conjunción y coordinación de distintas profesiones. Así, matronas/es, enfermeras/os, médicos, trabajadores/as sociales, nutricionistas, kinesiólogos, dentistas, psicólogos/as y educadores/as de párvulos deben trabajar interdisciplinariamente, teniendo al centro al niño, niña y sus familias.

Tabla 1 Especialistas entrevistados según CESFAM y años de trabajo en Chile Crece Contigo

Vinculados a ChCC	C1	AÑOS	C2	AÑOS
PROFESIONALES	Matrona 1	4	Enfermera 1.2	6
	Matrona 2	4	Enfermera 2.2	1
	Enfermera 1	2 meses	Matrona 1.2	6
	Matrona 2	4	Ed. Párvulos 1.2	2
	Nutricionista	3	Médico	6
	Asist. Social	6	Nutricionista 1.2	6
	Kinesióloga	6		
	Ed. Párvulos	2		

Las entrevistas referidas fueron realizadas por ayudantes de investigación, dentro del contexto de una entrevista más amplia y con diferentes tópicos, elaborada para el proyecto interdisciplinario en el que se enmarca esta investigación. En ella, se incluyeron preguntas acerca del conocimiento y uso de medios como la radio, la página web o los medios sociales como *Facebook* o *Twitter*, pertenecientes al Programa Educativo Masivo de Chile Crece Contigo. Se indagó tanto en el conocimiento y uso que realizan los profesionales de estos medios, como en el conocimiento y uso que intuyen por parte de las familias beneficiarias.

a) Del conocimiento y utilización de los medios masivos asociados a Chile Crece Contigo

i) En sus labores profesionales

- Web www.crececontigo.cl: es el medio más conocido y utilizado

En cuanto al conocimiento y uso de los espacios de comunicación masiva producidos por el Programa Educativo Masivo, la web www.crececontigo.cl es la más conocida y utilizada por los profesionales. Nueve de los catorce entrevistados saben de su existencia y ocho de ellos, la usan para sus labores.

Una matrona del CESFAM C1 cuenta que la utiliza para sus presentaciones de los talleres, sacando material de apoyo, lo que, señala, hace de forma “autodidacta”. También la usan la asistente social y la educadora de párvulos del mismo CESFAM, para obtener material de apoyo para talleres o actividades. Una segunda matrona del CESFAM C1 indica que baja documentos, las mismas programaciones del año u orientaciones técnicas. Una de las enfermeras dice que la ve solamente para chequear si hay alguna información importante que debiera manejar.

Por su parte, la educadora de párvulos del CESFAM C2 señala que utiliza el sitio para buscar información, pero también para actualizar conocimientos. Una de las enfermeras del mismo consultorio la ocupa en la orientación de los profesionales nuevos, cuando debe hacer planificaciones o cuando le toca hacer un taller más específico. Otra enfermera de C2, dice que recomienda a las madres que ingresen a la página para que bajen material, videos o canciones, sobre todo, considerando que el CD no les ha llegado y que la mayoría de la gente tiene computador, según señala.

Quien dice conocer la página, pero no usarla es la nutricionista del CESFAM C1. La profesional señala que ocupa “mucho más la página de la comuna para profesionales. Esa la tengo ahí. Pero la página del Chile Crece, la verdad que no”, indica. En tanto, cinco de los entrevistados no conocen ni utilizan la página web. De ellos, una matrona de C2 hace referencia al uso de una plataforma de digitación, donde se lleva el registro de los casos; y la nutricionista del CESFAM C2, afirma que lo único que tiene en el computador es lo que les manda la jefa del programa.

➤ **Programa de radio Creciendo Juntos : escaso uso**

En el caso del programa de radio Creciendo Juntos, seis profesionales señalan no conocerlo, mientras que ocho dicen saber de su existencia, aunque de ellos, sólo cuatro lo han escuchado alguna vez.

Si bien la gran mayoría no se explaya más allá respecto al programa de radio, una enfermera del CESFAM C2 enfatiza en lo bueno de que exista una opción en la radio. Asu parecer a través de la radio se establece una comunicación más directa y la gente puede preguntar por teléfono, por ejemplo. La kinesióloga del CESFAM C1, por su parte, es más crítica y aunque le parece bien el programa, plantea sus dudas en relación a si éste está pensado para la población. En sus palabras, el programa debiera “ser menos discursivo y más cercano”; además de ojalá emitirse en radios más populares. Ella nombra a radio Uno, Corazón, Amistad y Armonía.

➤ **Medios Sociales: prácticamente no los utilizan**

Respecto a las redes sociales digitales *Facebook* y *Twitter*, el conocimiento y uso que le dan los profesionales es prácticamente nulo. De los catorce entrevistados, doce no los conocen. Sólo ambas educadoras de párvulo dicen conocer estos medios sociales y una de ella dice usarlos, sin embargo, no da ejemplo alguno del uso de los mismos.

➤ **Crece Contigo TV: se menciona a pesar de no estar activa**

Aunque como señala una de las profesionales entrevistadas del PEM, Paula Valenzuela, Crece Contigo TV existió durante sólo dos años y que no fue mencionada en la pregunta, una matrona del CESFAM C1 señala saber “que hay una TV aparte de la página web”, pero que no la ha visto. Probablemente esta confusión se da porque de todas formas Crece Contigo TV se incluye en la descripción de las prestaciones y servicios del Programa Educativo Masivo que está en la página web de Chile Crece Contigo.

ii) Uso de los medios de Chile Crece Contigo por parte de las familias beneficiarias, según la percepción de los profesionales de salud primaria.

➤ **Percepción de falta de conocimiento y uso**

Respecto al conocimiento que, según los profesionales de la salud primaria, tienen las familias del programa de radio, la página web y medios sociales de Chile Crece Contigo y del uso que le dan, existe la percepción mayoritaria de que sus pacientes no utilizan estos medios. De todas formas, diez de los catorce profesionales entrevistados señalan no saber con certeza la respuesta. Tres dicen pensar que efectivamente las familias destinatarias del Programa no conocen los canales de comunicación del PEM y una entrevistada declara saber que no los utilizan. En general, los profesionales parecen sorprendidos por la pregunta, como si fuera la primera vez que se lo cuestionan.

El doctor del CESFAM C2, una enfermera y una matrona del CESFAM C1, concluyen que las familias no utilizan estos espacios mediales porque sus pacientes nunca los han mencionado en los controles. La enfermera agrega que en el caso de la página web, no todas las madres hacen uso de ese tipo de información porque “más se meten a internet a ver cualquier otra cosa”, indica. En la misma línea, una matrona de C2 señala que “poco utilizan lo que uno les da, para leer”, por lo que intuye que tampoco utilizan los medios mencionados. Aclara de todas formas que “es sólo una intuición”.

Por otro lado, una enfermera y la educadora de párvulos del CESFAM C2, consideran que las familias no utilizan estos canales de comunicación, pero simplemente porque no los conocen. “Yo siento que todavía no tienen pleno conocimiento”, señala la enfermera, quien es enfática en señalar que falta difusión.

Otras, en tanto, reflexionan en torno a qué podrían hacer ellas para revertir la falta de conocimiento que intuyen en sus pacientes. La nutricionista del CESFAM C1, luego de cuestionarse de “quién es la culpa (...) a lo mejor es mía, también”; concluye que

probablemente debería haber más información y que por ejemplo, se podría pegar el Fono Infancia o la dirección de la página web atrás del carnet de control. Una de las enfermeras del mismo CESFAM, por su parte, señala que podrían comenzar a contarle a las pacientes sobre estos medios, pero aclara que “es importante, de repente, que nos contaran bien qué es el Chile Crece, para que nosotras también, eso mismo, se los podamos transmitir a los papás”, dice. Una de las matronas, por otro lado, indica que “uno podría darse más tiempo con las pacientes y explicar más cosas o quizás, hasta en la misma consulta, uno mostrarles y decirles “ésta es la página”, pero no, no hay tiempo”, se lamenta.

La educadora de párvulos del CESFAM C2 indica que “sinceramente, de verdad no se me había ocurrido utilizar estos recursos”, pero de todas formas, hay tres de las profesionales del CESFAM C1 que recomiendan al menos la página web a sus pacientes. Una de las matronas señala que les cuenta que existe la web, “destinada para ellos como para nosotros (...) si tienen alguna duda, si no estamos nosotras disponibles, si no está en la guía, hay varios consejos (...) pero yo no les he reforzado que existe radio, existe televisión, porque la página igual informa”, aclara. La kinesióloga dice que ellos les dicen a las beneficiarias que pueden buscar en internet, aunque no sabe si finalmente lo hacen. La educadora de párvulos, en tanto, es la más entusiasta y aunque señala que en general cree que las familias no conocen los canales de comunicación de Chile Crece Contigo y falta mayor difusión “por parte de nosotros y por parte del gobierno”, ella le hace bastante difusión a la página web. Y no sólo les recomienda que la vean, sino también les encomienda tareas para que la usen.

En general, en este grupo de profesionales entrevistados existe poca conciencia previa de la posible utilidad, tanto para ellos como para las familias beneficiarias, de conocer y de utilizar los medios de comunicación que ofrece el Programa Educativo Masivo de Chile Crece Contigo.

b) Otros Hallazgos

Si bien no se les preguntó directamente por ello, en repetidas ocasiones durante las entrevistas, surgió la mención a la falta de difusión de Chile Crece Contigo y a la baja valoración de lo educativo por parte de las familias beneficiarias, lo que repercute en las asistencias a los talleres²⁵. Esto da cuenta de la importancia que los profesionales de distintas disciplinas de los CESFAM entrevistados dan a las comunicaciones para el funcionamiento del Programa y de un diagnóstico que merece atención de las autoridades y equipos competentes.

➤ Los profesionales perciben falta de difusión masiva e interna

Tanto cuando se les consultó a los profesionales de la salud pública primaria respecto del funcionamiento ideal del Chile Crece Contigo como acerca de los obstáculos que existían en la implementación de la política, surgió la falta de difusión a nivel masivo y entre los mismos profesionales ejecutores, que perciben tiene el Sistema.

Una de las matronas del CESFAM C1 señaló que pensando en el funcionamiento ideal de Chile Crece Contigo, ella lo daría a conocer masivamente. Esto, para que las beneficiarias entiendan el funcionamiento del sistema y accedan a él más fácilmente; y para “que todos funcionemos, aunque sea a nivel comunal, de la misma forma.” La kinesióloga del mismo Centro de Salud Familiar, responde que haría más publicidad en televisión y que ojalá pudieran hablar en las noticias de los talleres “para que la gente se motive más, para que la gente diga ‘sí, yo lo vi en la tele, este es el taller al que yo lo estoy invitando, es el mismo que sale en la tele’”, indica. Por otro lado, la nutricionista, también del CESFAM C1, considera que la posibilidad de tener un tríptico “como el que yo tengo del infantil, con toda la información y que esa información fuera actualizada

²⁵ El Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial contempla entre sus prestaciones, talleres de preparación para el parto y crianza, además del taller Nadie es Perfecto “para el fomento de habilidades de los padres, madres y cuidadores en la crianza de niños y niñas, y autocuidado del adulto de acuerdo a la etapa del desarrollo en que se encuentran sus hijos o hijas” (www.crececontigo.gob.cl)

(...) con un teléfono, con una página web; por qué es bueno en tal y tal”, mejoraría el funcionamiento del Sistema.

Al hablar de los obstáculos que presenta el programa para su implementación, una de las enfermeras del CESFAM C1 menciona a la información tanto para los profesionales como para los pacientes. Cuenta que muchas veces los pacientes reciben los beneficios pero no saben que corresponden a Chile Crece Contigo, ni qué hay detrás de eso. Otras veces, señala, saben que existe el programa, pero no tienen mayor información sobre él. Tampoco los demás profesionales, que no trabajan directamente en el programa, saben lo que es, recalca, y enfatiza en que se hace necesaria una mayor “información para todos, no sólo para los que van a estar en el programa, sino que para todos los que atendemos. ¿Ya? Porque no necesariamente tienes que estar en el programa para saber qué es el Chile Crece.”, argumenta.

La educadora de párvulos del CESFAM C1, por su parte, también repara en la falta de difusión. “Yo siento que es poca la gente que conoce el programa Chile Crece Contigo. Yo me doy cuenta porque yo, antes de entrar acá, (...) no lo manejaba bien y debería ser así, que todo el mundo lo conociera”, dice. Comenta que esa es una traba que tiene el programa porque limita la participación de posibles beneficiarias por desconocimiento. “Imagínate que yo no ubico algunas cosas y soy parte del programa. Y eso quiere decir que tampoco me ha llegado la difusión de parte de mis superiores, que trabajan en el programa”, añade, haciendo alusión también a la falta de información que visualiza en los mismos profesionales.

Una de las enfermeras de C2 coincide con el diagnóstico de la falta de difusión. “Siento que la comunidad todavía no está muy empapada de este programa (...) siento que todavía falta mayor difusión de lo que es el programa Chile Crece Contigo”. Agrega que si bien quienes tienen hijos pueden estar más enterados de lo que entrega la política, hace falta mayor difusión para la población en general, que se hable más del Programa,

dice, ya que según ella “tiene que estar súper, súper arraigado en la comunidad”. Comenta que es importante también para el porcentaje de gente que no accede a él a través del consultorio.

➤ **Los profesionales perciben a la educación como una necesidad de las familias, pero a la que éstas dan escasa valoración.**

Uno de los temas que se repitió a la hora de identificar las necesidades de las familias con las cuales los profesionales trabajan, fue el de la educación. Al respecto, una de las enfermeras de C2 considera que hay un problema nacional, “donde el tema de la educación no importa”. Dándole importancia a la influencia de la TV en la cultura, ejemplifica con que “no hay un programa en la televisión que diga que el desarrollo sicomotor es importante para los niños, pero sí hay programas que dicen que es importante que consuman comida chatarra (...) yo creo que eso le hace falta a la gente, más contenido educativo a nivel país”, argumenta.

Lo mismo piensa la nutricionista del CESFAM C1, quien enfatiza en que lo que más falta es educación para la crianza, “cómo tienen que ser papás, qué tienen que hacer, cómo tienen que tomar ciertas situaciones para ellas no estresarse”, señala. Agrega que a su parecer los talleres que realizan tampoco sirven mucho principalmente porque es difícil que la gente llegue, porque a los que llegan les sirve muchísimo, aclara. Lo que hace falta, concluye, es “a lo mejor alguien que intuya cómo funciona esta gente y cómo ayudar a criar y explicarles a esas mamás cómo tienen que criar a su hijo”.

La educadora de párvulos del CESFAM C1, por su parte, también cree que hace falta educación “y ahí es donde nosotros estamos tratando de intervenir”, dice. Sin embargo, siente que las familias no le toman el peso a su trabajo, “no están ni ahí con traerlos a los controles o traerlos a la sala para estimular el área deficiente”, señala. Cuenta que “ellos creen que el niño va a aprender igual y va a tener las mismas herramientas que otro niño que a lo mejor sí tuvo estimulación o está mejor en todas las áreas”.

Por lo mismo, “cuesta mucho atraer a las familias, enganchar a la madre en esto de la estimulación”, señala una enfermera del CESFAM C1, mientras que una matrona del mismo Centro de Salud Familiar, señala que como técnica para motivar a las madres a que vayan por primera vez a los talleres, les dicen que es un control. “Nosotros les escuchamos el latido para engancharlas, le tomamos la presión ¿Cierto? Y de ahí la pasamos al taller”, indica. Reafirmando lo percepción de sus demás colegas, la profesional, comenta que “la gente todavía cree que como es educación, ‘ah, me da lata’ (...) así que les decimos: ‘Es parte de tu control, tienes que venir’ Y ahí se enganchan. Vienen la primera vez, les gusta y siguen viniendo”

A continuación se presenta la información con la que se realizó el análisis previamente expuesto.

Tabla 2 Análisis de entrevistas a profesionales de la salud primaria vinculados a Chile Crece Contigo.

A) CESFAM 1

Matrona 1	Matrona 2	Enfermera 1	Enfermera 2
Trabaja indirectamente desde el año 2009 en el ChCC/Participa a través de: Control Prenatal, Talleres Prenatales y Visita Domiciliaria	Lleva cuatro años trabajando en el ChCC. / Ingreso de embarazo, participación en los talleres, visitas domiciliarias y los controles del recién nacido.	Trabaja de manera periférica en el Programa y Cesfam hace dos meses/ Participa a través de: Entrega de material y registro y en “educaciones” del desarrollo psicomotor	Dice trabajar hace tres o cuatro años en el ChCC (Es mayor a las demás profesionales, alrededor de 65 años)/ Control del niño sano, entrega de material, detección de “deficiencias”
<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoces la página web, las redes sociales y el programa radial del Chile Crece? Sí. Yo sé que hay una radio y sé que hay una tevé aparte de la página web. Pero yo nunca las he escuchado.</p> <p>¿Conoces las redes sociales? Redes sociales, tampoco.</p> <p>yo, para mis presentaciones de los talleres, saqué material de la página oficial del Chile Crece</p> <p>Pero es como autodidacta, que yo lo he hecho y con material de apoyo que sale en la página del Chile Crece. De ahí saco los monitos y todo.</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoces la página web, las redes sociales y el programa radial del Chile Crece? Mira, el programa radial, ese supe hace poco que existía, pero a la página web yo me he metido y he visto a lo que pueden acceder los pacientes y es como bien.</p> <p>¿La has usado? Sí, como para bajar documentos. De repente las mismas programaciones que hay del año 2013, que todavía no las mandan, yo puedo ver las orientaciones que están en la página. Como para bajar material, sí.</p> <p>¿Cada cuánto la usas? Yo creo que cada tres meses. De repente cada seis meses. Pero no recurrentemente.</p> <p>En relación a los mismos medios de comunicación que te mencionaba, ¿sabes o intuyes que las mamás y sus</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoces la página web, las redes sociales y el programa radial del Chile Crece? La página web.</p> <p>¿La has utilizado? Sí</p> <p>¿Para qué la has utilizado? Para ver información. Si es que hay alguna información importante. El otro día estaba viendo que había un bono que se daba por los controles sanos. Información, más que nada.</p> <p>En relación a estos mismos medios de comunicación, ¿sabes o intuyes si es que las mamás y las familias en general los conocen y o utilizan? No. De hecho, yo creo que podríamos empezar a contarles a ellas, bueno, a las que tengan posibilidad, de esto. Es importante, de repente, que nos contaran bien qué es el Chile Crece,</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo? No.</p> <p>¿Ninguno? No.</p> <p>¿Usted sabe o intuye si las mamás y sus familias conocen y/ o utilizan estos medios? Nunca he preguntado, pero... me da la impresión que nos los utilizan mucho.</p> <p>¿Por qué? Porque en lo que tú conversas con la madre, ellas jamás lo han mencionado, porque podrían decir en fin, “escuché tal cosa”, en fin, “que dijeron en la radio esto, lo otro”. Ya. En cuanto a la página web, la verdad es que la gente no... no toda hace uso de ese tipo de</p>

<p>En relación a los mismos medios de comunicación que te mencionaba, ¿sabes o intuyes que las mamás y sus familias las conocen y/ o utilizan?</p> <p>No. Yo, lo que sí... además, en el díptico que entregamos aparece la página web. Yo les digo que sí existe esta página y que también va destinada para ellos como para nosotros. Entonces también, si tienen alguna duda, si no estamos nosotras disponibles, si no está en la guía, hay varios consejos que les pueden dar, eehm... tanto para la mujer embarazada como para los niños, también. En el tema de estimulación. Eeeh... pero yo no les he reforzado que existe radio, existe televisión, porque la página igual informa.</p>	<p>familias las conoces y/ o utilizan?</p> <p>No, no creo que las conozcan. A ver, nosotros entregamos la información, sale en los folletos la información, pero no creo que la utilicen, porque tampoco nunca lo han mencionado, entonces no creo que ellos accedan a los medios, no.</p>	<p>para que nosotras también, eso mismo, se los podamos transmitir a los papás</p>	<p>información. Más se meten a internet a ver cualquier otra cosa.</p>
<p>OTROS</p> <p>¿Qué apoyos audiovisuales has usado para las tareas educativas o de difusión del programa?</p> <p>...yo, para mis presentaciones de los talleres, saqué material de la página oficial del Chile Crece... Pero es como autodidacta, que yo lo he hecho y con material de apoyo que sale en la página del Chile Crece. De ahí saco los monitos y todo.</p>	<p>OTROS</p> <p>¿Hay algo más que harías?</p> <p>No, creo que sólo cambiaría el exceso de papeleo, porque el programa en sí, es bueno. Es bueno. Y quizás darlo a conocer más en sí, en forma más masiva, para que ellas tampoco se espanten cuando uno les dice “usted viene al ingreso, después viene a un taller, después viene a otro taller”. Es como dar a conocer y que todos funcionemos, aunque sea a nivel comunal, de la misma forma. Porque nosotros funcionamos de una forma,</p>	<p>OTROS</p> <p>¿Cuáles crees que son los mayores problemas que tiene el programa para funcionar bien.</p> <p>Yo creo que la información.</p> <p>¿La información hacia afuera o hacia adentro?</p> <p>La información para nosotros, como profesionales, como para los pacientes. Porque como te digo, muchas veces ellos saben que uno les entrega esto. Pero no saben de que existe el Chile Crece, que nosotros estamos evaluando cosas, que</p>	<p>OTROS</p> <p>¿Cuáles son sus actividades en el programa de desarrollo biopsicosocial enmarcado en el Chile Crece?</p> <p>...cuesta mucho atraer a las familias, enganchar a la madre en esto de la estimulación...</p>

<p>Nosotros igual, para enganchar a las chiquillas, para que vengan por primera vez a ver cómo es, que les guste, eehh... les decimos: “Esto es un control” ¿Ya? Entonces nosotros les escuchamos el latido para engancharlas, le tomamos la presión ¿Cierto? Y de ahí la pasamos al taller. Cuesta un poquito enfocarle la importancia de recibir educación prenatal, cosas que te van a ayudar para la crianza de tu hijo, también. Pa'l vínculo. ¿Ya? Y cuesta un poco, eehh... como en ese sentido, la adherencia. La gente todavía cree que como es educación, “ah, me da lata”. Así que les decimos: “Es parte de tu control, tienes que venir” Y ahí se enganchan. Vienen la primera vez, les gusta y siguen viniendo. Pero nos cuesta la primera vez.</p>	<p>otros consultorios funcionan de otra forma. Quizás si fuese como todos iguales, quizás se podría dar una información más masiva de cómo funciona el programa también. Pero cada uno lo adapta a su realidad. Pero yo encuentro que es bueno.</p>	<p>nosotros de repente queremos indagar un poquito más en el tema de su familia, de si tienen alguna situación especial. Entonces ellos saben que vienen a retirar un material, pero no saben de qué. Y muchas veces también sabe que el Chile Crece existe, pero no se sabe mayor información.</p> <p>¿Y eso impacta en la atención a las familias?</p> <p>Yo observo que ha pasado. Llega un niño acá, de tres o cuatro años, y que su mamá está con depresión hace mucho tiempo y no ha tenido tratamiento. Algo pasa. ¿Me entiendes? Entonces a lo mejor algo falta, pero así qué tiene que ver el Chile Crece, no sé, pero más información. Pero más información para todos, no sólo para los que van a estar en el programa, sino que para todos los que atendemos. ¿Ya? Porque no necesariamente tienes que estar en el programa para saber qué es el Chile Crece.</p>	
<p>Nutricionista</p>	<p>Asistente Social</p>	<p>Kinesióloga</p>	<p>Educadora de Párvulos</p>
<p>Encargada del Programa Infantil del Consultorio/ Dice llevar entre año y medio y dos en el Cesfam, pero alrededor de tres años relacionada al ChCC, ya que antes trabajaba en otro centro de salud. / Coordina y supervisa que las acciones se cumplan, revisa metas, realiza visita domiciliaria al recién nacido</p>	<p>Encargada del Programa (ChCC) de abril del 2012 a enero de 2013; y lo retoma en mayo de 2013. Integra el ChCC desde su instauración en el año 2007, haciendo los primeros talleres a gestantes.</p>	<p>Trabaja hace 16 años en la comuna y participó de las primeras capacitaciones del ChCC en el año 2007. / Es monitora del Taller “Nadie es Perfecto”, realiza el taller de ingreso de los niños, están implantando el taller Shantala (masajes) y realiza ocasionalmente visitas domiciliarias.</p>	<p>En mayo cumplió dos años en el ChCC./ Realiza estimulación a los niños con rezago, riesgo o retraso; y los que están con su pauta breve alterada. Además, realiza el TEPSI. /Está a cargo de la sala de estimulación.</p>

<p>MEDIOS Conoces la página web, las redes sociales y el programa radial de Chile Crece Contigo? El programa radial creo que lo había escuchado, o sea, que existe. Pero nunca lo he escuchado así, en la radio. La página web sé que está, pero no la ocupo. No es que la tenga abierta. Ocupo mucho más la página de la comuna para profesionales. Esa la tengo ahí. Pero la página del Chile Crece, la verdad que no. Y ¿qué más me preguntaste? Las redes sociales Tampoco. Yo como de redes sé de los jardines. Y cuando has usado la página web, ¿para qué la has usado? Para decirle a los demás que la vean. Una cosa así. Pero yo, como para yo buscar información, no. En relación a estos mismos medios de comunicación, ¿sabes o intuyes si es que las familias conocen estos recursos y los utilizan? No sé. No sé si los ocupan y no sé de quién es la culpa, así como para buscar... Pero claro, no sé, a lo mejor es mía, también. Sí, está la página, pero no sé qué cosas tiene la página. Creo que hay un tema de preguntas. Creo que eso una vez lo vi, que lo encontré súper bueno.</p>	<p>MEDIOS ¿Conoces la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo? Sí. ¿Los tres? Bueno, yo me meto acá a la página web. Sí, po, la del Chile Crece, yo a veces imprimo cosas de ahí. ¿Qué imprimes? Lo del “Nadie es Perfecto”. He sacado tarjetas, cartolas, hago mis inventos de material didáctico para los talleres. ¿Y las redes sociales y el programa de radio? Lo he escuchado un par de veces, porque ¿esto es en la Cooperativa? Sí. Los días domingo, a veces. A veces he escuchado la Cooperativa con el Chile Crece. ¿Y las redes sociales? No, yo soy re mala pa' eso. En relación con estos medios de comunicación, ¿sabes o intuyes si las mamás y sus familias las conocen y/o utilizan? Uhhmm.. No. No sé. Pero en esta reunión con la comunidad organizada, yo lo mencioné. Y me dijeron que ellos sí lo habían escuchado en la radio. Entonces eso fue como “ah, qué bueno”. Cuando la gente escucha el otro Chile en la mañana en Cooperativa, jajajaja.</p>	<p>MEDIOS ¿Conoce la página web, las redes sociales y el programa radial del Chile Crece? Yo el radial sí lo he escuchado en la Cooperativa. Ese lo he escuchado, no siempre, pero lo he escuchado. De las redes, no y del sistema tampoco, porque yo no me manejo mucho... no me gusta mucho meterme en el sistema. ¿Sabe usted o intuye si las mamás y sus familias las conocen y/o utilizan? No, no sé. ¿Nunca lo han mencionado? No, nosotros les decimos que hay, que pueden buscar en internet, pero no tengo pesquisado si lo hacen.</p>	<p>MEDIOS ¿Conoces la página web, las redes sociales, el programa radial del Chile Crece? Sí. ¿Los tres? Sí. Tú me decías que has usado la página web... Sí, la página web la uso mucho. ¿Los otros recursos los has utilizado? No. ¿Pero los conoces? Sí, los conozco, pero no los utilizo. En relación a estos mismos medios, ¿sabes o intuyes si es que las mamás o sus familias conocen y/o utilizan estos recursos? Yo sé... me imagino que no los conocen. La mayoría no los conoce. Lo de la página web, por ejemplo. Yo soy súper buena pa' decirles “mire, métase a la página web, hay tal cosa, tal cosa y tal cosa”. Y ahí como que me pescan. Yo le hago difusión a la página web. Pero es lo que te decía antes. Yo siento que en el programa, en general, falta difusión por parte de nosotros y por parte del gobierno. Yo siento que es un tema en conjunto. Pero yo le hago difusión a la página, jajajaja. ¿Tú intuyes que ellos se meten a la página web?</p>
---	---	---	---

<p>Pero no sé si acá todos tengan internet, por ejemplo, o computador para hacer preguntas y todo el tema. Por los recursos de la gente de la comuna. Pero no sé, a lo mejor debería saber un poco más de eso y que esté, por ejemplo, en el carnet de control, que se les pegue atrás un fono o la página web en caso de, para traspasar a los papás.</p>			<p>Sí. ¿Y para qué la usan? Por ejemplo, yo les mando a hacer tareas en la página web. De esto mismos materiales. Les digo “mire, en la página hay tal y tal cosa, hay unos juegos de esto”. Es parte del lenguaje, como ese tipo de cosas, pero nada muy... es más lo que les oriento que otra cosa. En todo caso, yo siempre les digo que intruseen, porque la mamá me dice, por ejemplo: “tía, es que yo no sé ocupar muy bien”, no sé qué. Yo les digo que intruseen, total, no le va a pasar nada a la página. Yo les digo que se metan, que intruseen, que pueden encontrar cosas que les pueden enseñar y que son bien entretenidas.</p>
<p>OTROS En tu opinión, ¿cuáles son las necesidades de las familias que atiende el programa? ... lo que mas falta, yo creo, es educación. Y educación mirado cómo tienen que ser papás, qué tienen que hacer, cómo tienen que tomar ciertas situaciones para ellas no estresarse. Entonces yo creo que es más que nada educación de cómo educar a los niños, cómo tratar ciertas cosas que pueden pasar, pero hacer un taller distinto. Yo creo que esos talleres tampoco sirven mucho. (Con) El “Nadie es perfecto”,</p>		<p>OTROS En su opinión ¿cómo sería el funcionamiento ideal de este programa? ¿Qué acciones tomaría para que este programa funcionara óptimamente si tuviera todos los recursos a su disposición? Yo he escuchado el programa en la radio y me parece bien, pero me parece bien a mí, pero no sé si eso está pensado en la población. No sé si tiene una llegada, si es más cercano a la población o es muy discursivo. Yo encuentro que es muy... que sí, es</p>	<p>OTROS Cuáles son los facilitadores y obstáculos que el programa presenta para integrar a la comunidad en las actividades? Yo siento que le falta más difusión. A nivel nacional, no por el consultorio. Yo siento que es poca la gente que conoce el programa Chile Crece contigo. Yo me doy cuenta porque yo, antes de entrar acá, un tiempo antes, yo no lo manejaba bien y debería ser así, que todos el mundo conociera. Yo creo que esa es una traba que tiene, la falta de difusión, cuando es un programa que yo lo encuentro muy</p>

<p>también una vez se hizo un estudio de la Universidad Católica y llegó hasta la mitad el estudio. Tampoco resultó y es como complicado que la gente llegue, pero los que llegan, les sirve mucho... Pero a lo mejor alguien que intuya cómo funciona esta gente y cómo ayudar a criar y explicarles a esas mamás cómo tienen que criar a su hijo.</p> <p>Esto ya es el cierre. ¿Cuáles son las dificultades que observas en la implementación del programa?</p> <p>sería bueno que el Chile Crece tuviera un tríptico, como el que yo tengo del infantil, con toda la información y que esa información fuera actualizada, no sé, po', semestralmente, con un teléfono, con una página web, por qué es bueno en tal y tal. Porque no tenemos una información para nosotros entregar</p>		<p>bonito el programa, cuando lo he escuchado. Entonces eeh... tal vez ese programa debería ser un poco más, menos discursivo, no sé cómo decirte, más cercano y tal vez no sólo en la Cooperativa, sino también en la Radio Uno, tener en la radio que escuche la gente, en la Radio Corazón, no sé, po', en la Radio Amistad, Armonía, no sé cómo se llama la otra, en la radio que escucha más la población de aquí, que escucha reggaetón, escucha otras radios, no la Cooperativa.</p> <p>¿Algo más que quisiera agregar?</p> <p>Yo haría más publicidad en la televisión, también. Yo creo que pagaría un espacio pa' que la televisión como que hablaran del... o que de repente en las noticieras saliera, saliera más pa' que la gente se motive más, para que la gente diga "sí, yo lo vi en la tele, este es el taller al que yo lo estoy invitando, es el mismo que sale en la tele". Yo creo que por ahí la gente se podría motivar más.</p>	<p>bueno... Porque a muchas, a lo mejor, les gustaría participar, por ejemplo, en el "Nadie es perfecto", distintas cosas, pero no lo hacen porque no lo conocen.</p> <p>¿Qué apoyos audiovisuales has usado en las tareas educativas o de difusión del programa?</p> <p>Ehm.. Ocupo hartito, por ejemplo, el material que tienen en la página de internet. Ese material yo le saco copia (Va a buscar otra carpeta). Tengo una carpeta con distinto material de apoyo que se baja de la página y que ayuda a distintas cosas</p> <p>¿Qué más harías?</p> <p>Me gusta cómo está el programa. Yo siento... ¿Qué haría?</p> <p><i>Difusionarlo.</i> Realmente voy a lo mismo. Imagínate que no yo ubico algunas cosas y soy parte del programa. Y eso quiere decir que tampoco me ha llegado la difusión de parte de mis superiores, que trabajan en el programa. Con ellos quizás cómo te irá a ir, quizás tampoco lo conocen.</p> <p>¿En tu opinión, cuáles son las necesidades de las familias que atiende el programa?</p> <p>Lo principal que yo siento que le falta como apoyo al programa es la educación. Y ahí es donde nosotros estamos tratando de intervenir. El problema es que intervenimos a las madres que ya</p>
--	--	--	--

			<p>están embarazadas. Entonces a lo mejor sería bueno intervenir de antes, que es lo que se habla desde siempre, en verdad, en el colegio, en todas partes. Falta educación.</p> <p>¿Estás tú, en particular, satisfecha con la respuesta que has recibido de las familias en relación a tus acciones?</p> <p>No todas, algunas familias. Ahora, siento que no le toman el peso al trabajo que yo hago, en particular. Tampoco no todos, no voy a generalizar. Hay mamás que de aquí se van muy satisfechas con el trabajo que se ha realizado, porque ven en el niño los avances que ha tenido, pero hay otras que... que son esas familias o esos padres que no toman en cuenta las necesidades de los niños y ven SUS (remarca) necesidades, por lo tanto no lo traen, ehm, no están ni ahí con traerlos a los controles o traerlos a la sala para estimular el área deficiente. No les importa, porque ellos creen que el niño va a aprender igual y va a tener las mismas herramientas que otro niño que a lo mejor sí tuvo estimulación o está mejor en todas las áreas.</p>
--	--	--	---

B) CESFAM 2

ENFERMERA 1.2 (9)	Enfermera 2.2 (10)	Matrona 1.2 (11)
Trabaja desde el año 97 en el consultorio y con los niños desde que comenzó el Programa.	Trabaja hace tres años y medio en el consultorio. Desde el año 2012 vinculada a Chile Crece Contigo.	Tiene alrededor de 50 años. Trabaja desde 1997 en el consultorio. (Utiliza bastante la palabra amenaza, visión más en el equipo (ellos mismos) que en los pacientes.
<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo?</p> <p>Sí, lo he escuchado, porque de repente voy en la... y lo he escuchado y siento que también es súper interesante.</p> <p>¿Y las redes sociales y la página web?</p> <p>Sé que está, porque cuando hice un curso me tuve que meter, pero no lo uso muy a diario ¿ya? Pero sí, sé que está disponible y le digo a las madres ¿ah? Que se metan al Chile Crece Contigo para que saquen material, para que bajen lo videos, para que bajen las canciones... como no está llegando el CD, que la mayoría de la gente, a todo esto, tiene computador, por lo tanto pueden bajar su material de estimulación y el CD.</p> <p>Usted decía que le parecía interesante el programa radial. ¿Por qué?</p> <p>Bueno, porque hay harta gente que independiente de la televisión, escuchan radio ¿ya? Y se establece una comunicación como directa, porque ellos te hacen las preguntas por</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo?</p> <p>El programa radial, no, la página, sí.</p> <p>¿Y las redes sociales?</p> <p>No, no tengo. (Ríe).</p> <p>Usted usa la página web ¿con qué fines la usa?</p> <p>Mira, muchas veces hay preguntas. Por ejemplo, yo, cuando le hago orientación a los profesionales que llegan, me hacen alguna pregunta en específico que no he visto, ahí lo vuelvo a mirar. O, por ejemplo, cuando nos toca hacer planificaciones, ahí también, po'. O cuando nos ha tocado hacer algún tipo de taller que no es el "Nadie es perfecto", sino un taller de estimulación por área, por ejemplo el taller de lenguaje específico, ahí lo revisamos.</p> <p>En relación a esos medios ¿sabe o intuye si las mamás y sus familias conocen y/ o utilizan estos medios?</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales (como Facebook o Twitter, por ejemplo) y el programa radial de Chile Crece Contigo?</p> <p>A ver, cuáles... Yo entro al... el Twitter no lo conozco.</p> <p>¿Facebook tampoco?</p> <p>Facebook...</p> <p>¿O la página web?</p> <p>Yo entro al... yo entro al... entro a las páginas para ingresar a los... sí, si entro, entro a ver los documentos. Pero los Twitter no lo conozco, eso no, tan avanzado no estoy, será porque soy media vieja, no sé.</p> <p>¿Sabía que existían?</p> <p>No, Twitter no sabía, no. Entro a las páginas, entro al Chile Crece, entro a toda la plataforma de digitación, entro a eso ¿ya?</p> <p>¿Y con qué fines entra?</p> <p>Bueno, a la página de digitación, hace poco que se creó, podemos ver nosotros acá cada vez que hacemos un ingreso, una visita o algo, podemos ir directamente a digitar ese dato, no esperar que una digitadora, eehm... otro integrante del equipo lo haga, o sea, hacemos un ingreso inmediatamente, ingresamos el ingreso nosotros, tenemos una... vemos una, al binomio, podemos... hacemos al tiro nosotros directamente, con nuestras claves, que desde</p>

<p>teléfono, se les responde... (no termina la respuesta)</p> <p>En relación a esos medios ¿sabe o intuye si las mamás y sus familias conocen y/ o utilizan estos medios?</p> <p>No. No, no. Yo siento que todavía no tienen pleno conocimiento. Por eso te decía el tema de la difusión, de que sepan que hay una página web donde sale la información, que hay radio donde se entrega información en forma permanente ¿ya? Tú le vas a entregar a la gente que está accediendo acá, pero igual hay un porcentaje de la población que no accede.</p>	<p>No, ahí sí que no. Yo no he sondeado en relación a eso. Aquí hay un profesional, por ejemplo, que cuando hace el taller “Nadie es perfecto” les pide a las mamás su correo electrónico o les muestra o les dice dónde está la página, pero yo no he trabajado mucho el tema de la página. O sea, uno lo comenta, les dice: “Mira, ahí está”, pero nada más.</p>	<p>hace poco que la dieron, cerrar el caso, el egreso, término del proceso. Pero lo del Twitter no lo sabía.</p> <p>¿Sabe o intuye si es que las familias los conocen y o utilizan?</p> <p>Intuyo que no.</p> <p>¿Por qué intuye que no?</p> <p>Porque poco utilizan lo que uno les da, para leer. Intuyo, eso es sólo una intuición.</p>
<p>OTROS</p> <p>¿Está satisfecha con la respuesta de la comunidad a las acciones del programa?</p> <p>Siento que la comunidad todavía no está muy empapada de este programa. Eeehm... siento que todavía falta mayor difusión de lo que es el programa Chile Crece Contigo.</p> <p>¿Difusión a qué nivel?</p> <p>Desde acá, de todo, que se hable más del programa Chile Crece Contigo, Ahora, igual hay cosas que impactan. Por ejemplo, en la maternidad recibir su eehm... cuando recibían todas su ajuar, su cuna, todo eso, eso es impacto para la población. O sea, ellos estaban felices con esa entrega de... y ellos saben que es del Chile Crece Contigo eso. Ahora, igual las guías</p>	<p>OTROS</p> <p>En su opinión ¿cuáles son las necesidades de las familias que atiende el programa?</p> <p>(Piensa) Yo creo que aquí hay una cosa global donde... o nacional, no sé cómo podría explicarlo, donde el tema de la educación no importa. O sea, uno en... en... no hay un programa en la televisión que diga que el desarrollo sicomotor es importante para los niños, pero sí hay programas que dicen que es importante que consuman comida chatarra, que eso es rico, que no sé qué. Entonces yo creo que a las familias les hace falta eehm... le hace falta como más contenido educativo, pero eehm... de orden nacional, donde en realidad... porque había por ahí una frase que dice que la televisión penetra, penetra en la familia, la gente, yo creo que eso hace falta. La</p>	

<p>que tú entregas. Entonces cuando hablas comunidad, los que tienen niños, sí, porque saben más sobre lo que uno está haciendo y sobre todo el material que entregamos de estimulación, los talleres que se hacen ¿ya? Pero siento que aún más, que tiene que estar súper, súper arraigado en la comunidad.</p> <p>A su juicio ¿cuál sería el funcionamiento ideal de este programa? ¿Qué acciones tomaría para que, a su juicio, todo funcionara perfecto?</p> <p>Uno, mayor difusión para la población. Lo otro, yo sacaría formularios, los simplificaría, los haría mucho más cortos.</p>	<p>gente se deja llevar, por ejemplo, en el tema de la alimentación. Cuando uno les empieza a explicar que las bebidas no son adecuadas para los niños, “no, es que toma bebida que es baja en azúcar”. “No, es que no es ninguna bebida”. “No, pero es que esa en verdad tiene menos calorías”. Entonces de verdad que el tema de la educación pasa por los programas televisivos, de la televisión, yo creo que eso le hace falta a la gente, más contenido educativo a nivel país.</p> <p>¿Cuáles son las características de la población infantil que atiende el programa?</p> <p>... Eeehm... yo creo que el otro problema es un tema de espacios educativos no formales, o sea, no me refiero a jardines infantiles o sala cunas o escuelas, sino que es un espacio donde las mamás puedan aprender normas de crianza, por ejemplo... los espacios en los centros son pocos. Nosotros hacemos un taller al año tres meses, que lo hace la asistente social o psicóloga en relación a normas de crianza, más el taller “Nadie es perfecto”, que de verdad que cuesta mucho que vengan, pero yo creo que ese espacio hace falta, no sé si en la comunidad, pero es una falencia el tema educativo. (parte de respuesta)</p>	
---	--	--

EDUCADORA DE PÁRVULOS (12)	MÉDICO (13)	NUTRICIONISTA (14)
<p>Entrevista se realiza en contexto de paro y sus compañeros le hacen bromas mientras se realiza la entrevista a las afueras del Cesfam. Bordea los cuarenta años y lleva dos trabajando en el Cesfam.</p>	<p>Alrededor de 60 años. Lleva 13 años trabajando en el Cesfam y con Chile Crece Contigo, desde que comenzó el programa.</p>	<p>Alrededor de 60 años, pronta a jubilar. Trabaja en Chile Crece Contigo desde que comenzó.</p>
<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo? Sí, todos.</p> <p>¿Y los ha utilizado? Sí, todos.</p> <p>¿Con qué objetivo lo ha hecho? Buscar información, actualización también de conocimientos. Así que eso.</p> <p>¿Y le ha servido? Sí, por supuesto, súper, súper útil. Lo encuentro muy bueno.</p> <p>En relación a estos mismos medios de comunicación ¿sabe o intuye si es que las familias los conocen y/o utilizan? Uhm... sé que no lo ven, no, eso no. Jamás recomiendo que... que lo utilicen, porque no se me había ocurrido, de verdad no sé, sí.</p> <p>¿Por qué cree usted que no los utilizan?</p> <p>Yo creo que porque no saben... sí. No, sinceramente de verdad no se me había ocurrido utilizar estos recursos.</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, redes sociales y el programa radial del Chile Crece Contigo?</p> <p>No.</p> <p>¿Ninguna?</p> <p>No.</p> <p>¿Sabe o intuye si las mamás y sus familias conocen y/ o utilizan estos medios?</p> <p>No, nunca me han comentado. Creo que no.</p>	<p>MEDIOS</p> <p>¿Conoce la página web, las redes sociales y el programa radial de Chile Crece Contigo?</p> <p>No, la verdad es que no, la verdad es que no. Lo que yo tengo aquí en el computador del Chile Crece Contigo es lo que nos manda Guadalupe, lo que nos manda la jefa del programa, que es la Pierina.</p> <p>En relación a estos mismos medios de comunicación ¿Sabe o intuye si es que las mamás y sus familias los conocen y /o utilizan?</p> <p>No te podría decir. Sería falso que yo te dijera sí y no. No, no, no sé.</p>

3.3.- ANALISIS DE CONTENIDO DE MEDIOS SOCIALES VINCULADOS A CHILE CRECE CONTIGO: TWITTER Y FACEBOOK

Como se dijo anteriormente, los espacios en los medios sociales *Twitter* y *Facebook*, actualmente se encuentran dentro de las “prestaciones y servicios” del Programa Educativo Masivo. Según consta en la página web oficial de Chile Crece Contigo, cumplen la función de “interacción directa con la ciudadanía (...), difusión de contenidos de infancia temprana, cuidado y estimulación, encuestas en temáticas específicas, entre las principales”. Retomando lo declarado en las entrevistas a las profesionales del PEM, estos fueron ideados “como medios de participación e intercambio de la ciudadanía en torno a todo lo que tuviese que ver con el Chile Crece Contigo, tanto en sus prestaciones como en la información y educación (...) respecto a la primera infancia” (Macarena Silva, 2013)

Las redes sociales digitales activas vinculadas a Chile Crece Contigo incluyen una cuenta de *Twitter*, un perfil, un *fans page* y un grupo en *Facebook*. Como cuentan las profesionales del PEM entrevistadas, su implementación fue paulatina y aunque el grupo data del año 2008, el perfil del 2010 y la página del 2011, el impulso a estos espacios se comenzó a dar recién entre los años 2010 y 2011.

Estos espacios de comunicación se analizan a continuación, profundizando especialmente en el grupo de *Facebook* “Amigos del Chile Crece Contigo”. Si bien las cuentas mencionadas de *Twitter* y *Facebook* permiten analizar el manejo de los medios sociales por parte del Programa Educativo Masivo y el *feedback* por parte de sus “amigos”, “seguidores” o “miembros”, el grupo en *Facebook* adquiere relevancia por el constante flujo de comunicación y participación de sus miembros, que a marzo de 2014, sobrepasan los ocho mil y adquieren el protagonismo del espacio, iniciando 641 conversaciones de las 678 registradas en el grupo entre mayo y julio del año 2013. Sólo 37 publicaciones tuvieron su origen en el Programa Educativo Masivo, en el mismo periodo. Este análisis complementa el escenario de usos de los medios sociales

vinculados a Chile Crece Contigo, con uno de los aspectos más interesantes para esta investigación, el que le dan los usuarios y usuarias del Sistema.

a) Usos de la cuenta de *TWITTER* @CreceContigo

La cuenta de *Twitter* @CreceContigo, se presenta en su descripción como el Sistema de Protección Integral a la Infancia, que apoya el desarrollo integral de niños, niñas y sus familias desde la gestación y durante la crianza.



Cuenta con 5197 seguidores, sigue a 1267 cuentas y tiene un total de 1325 *Tweets*, a agosto de 2013²⁶. Sin embargo, en el trimestre a analizar (mayo-julio 2013), su actividad era escasa, con un total de 17 *Tweets* entre mayo y julio de 2013. Once en julio, cuatro en junio y sólo dos en mayo²⁷.

De acuerdo al total de *Tweets* analizados, los públicos a los que se dirigen los mensajes son en su mayoría “madres, padres y/o cuidadores” (9), seguidos de sólo “padres y madres” (2), sólo “madres” (2), “Público general” (3) y “profesionales” de salas de estimulación (1). Como se puede observar, los mensajes están fuertemente dirigidos, sobre todo a las madres, padres y cuidadores; siendo el público en general o los profesionales que trabajan en ChCC sólo destinatarios ocasionales.

Respecto a hacia dónde dirigen sus *links*, ocho fueron guiados al canal o videos específicos de *Youtube*, con cápsulas educativas de crianza respetuosa o informativos respecto al Programa de Apoyo al Recién Nacido (PARN). Siete mensajes fueron

²⁶ Estas cifras son bajas si se comparan, por ejemplo, con la cuenta de *Twitter* de el programa Elige Vivir Sano, que a abril de 2014 cuenta con 54.371 seguidores, sigue a 4143 cuentas y lleva 4088 *Tweets*.

²⁷ Como ejemplo, UNICEF tiene una media de 10.89 publicaciones diarias en *Twitter*. (Twiplomacy, 2013)

dirigidos a distintas secciones de la página web www.crececontigo.gob.cl, (como columnas de expertos, actividades para los niños, invitación a usar y difundir la biblioteca de la página o a bajar las orientaciones técnicas para los profesionales). Dos, en tanto, fueron dirigidos a sitios externos al Programa: la Biblioteca del Congreso Nacional, para compartir los derechos de los pacientes y a una página del Ministerio de Cultura, con actividades culturales para el invierno.

La participación y respuesta de la comunidad es escasa. Con un promedio de 2.4 veces compartido o *retweeteado*, 0.47 veces marcado como “favorito” y 0.17 veces comentado (sólo hubo tres comentarios de la misma persona, en un solo *tweet*), los mensajes en orden de popularidad, compartidos más de una vez, se refieren a lo siguiente:

Tabla 3 Publicaciones en la cuenta @CreceContigo (mayo-julio 2013), según número de retweets

Dirige a la sección “Radio ChCC” de la web	7 retweets
Invitación a usar y a difundir la biblioteca de Chile Crece Contigo	6 retweets, 3 favoritos
Invitación a suscribirse al canal de <i>youtube</i>	6 retweets
Dirige a “Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud”	5 retweets
Dirige a “Actividades para niños/as hospitalizados y enfermos: Ludocuadernos” en la web	4 retweets, 1 favorito
Dirige a columna “El respeto protege del abuso”, en la web	2 Retweets y 2 Favoritos. + 3 Comentarios de la misma persona, que no está de acuerdo con la columna
Dirige a “Orientaciones Técnicas para las Modalidades de Apoyo al Desarrollo Infantil”	2 Retweets
Dirige a canal de <i>youtube</i> , con nuevos videos educativos	2 Retweets
Dirige a video de <i>youtube</i> “Manejo Respetuoso del Llanto – Chile Crece Contigo”	2 Retweets

*Hubo además, un mensaje con un *retweet* y un “favorito”, cuatro con un *retweet*, uno con un “favorito” y dos con cero participación.²⁸

Como se corrobora en las entrevistas realizadas a las profesionales del Programa Educativo Masivo, el *Twitter* está vinculado a la cuenta de *Facebook* de Chile Crece Contigo, por lo que en el periodo analizado, ninguno de los mensajes fue especialmente

²⁸ Para ver tabla de análisis completa, en tabla 4 al final de este análisis.

escrito para la plataforma de los 140 caracteres, sino que pensados para *Facebook*. Esto contribuye a la baja participación, ya que ambas plataformas funcionan con lógicas diferentes. *Facebook*, al permitir publicaciones más extensas da pie a reflexiones más acabadas, conversaciones más largas, mayor interacción, etc. *Twitter* en cambio, es más informativo, sirve para viralizar rápidamente, expresar ideas acotadas que se comprendan en 140 caracteres, dar tips específicos, imponer algún slogan, para informaciones de última hora, para reacciones ante el acontecer noticioso. Así, al estar sincronizadas ambas cuentas y escritas originalmente para *Facebook*, muchos de los mensajes analizados se leen inconclusos, llegando algunos a no comprenderse en absoluto. El caso en que esta dificultad se vuelve más notoria, para dar un ejemplo, es en el del siguiente texto (*Tweet*):



El mensaje se hace confuso, pues el texto completo escrito para *Facebook* tiene ocho líneas y cinco *links* adjuntos. Al estar las cuentas conectadas, también se publica en *Twitter*, pero respetando los 140 caracteres de la plataforma. El resultado: un mensaje inconcluso, incomprensible, acompañado de un *link* al canal de *Youtube* de Chile Crece Contigo, descontextualizado. El *tweet* no es compartido, marcado como favorito ni comentado; es completamente ignorado por los usuarios.

En este caso, sólo se podrá comprender el mensaje accediendo a la publicación original en el perfil de *Facebook*, donde se cumplió la cuota máxima de “amigos”, por lo que se invita a sus otros espacios en redes sociales: página y grupo en *Facebook*, cuenta de *Twitter* y canal de *Youtube*. El mensaje original es el siguiente:



Chile Crece Contigo compartió un enlace.

17 de Julio

Estimad@s Amig@s: muchas personas nos piden diariamente les aceptemos como amig@s de este perfil, sin embargo hemos cumplido la cuota máxima de amigos que podemos aceptar. Por ello y para todos los que nso acompañan, les recomendamos que nos sigan en nuestra página, en el grupo de amigos de Chile Crece Contigo, en twitter y en nuestro canal en youtube, así podrán recibir siempre nuestras novedades y compartir sus experiencias con otros padres, madres y profesionales. Saludos!

<http://www.facebook.com/pages/Chile-Crece-Contigo-Protección-Integral-a-la-Infancia/135892079820590>

<http://www.facebook.com/groups/15317826170/>

<http://www.youtube.com/user/ChileCreceContigo>

<https://twitter.com/CreceContigo>

<http://www.youtube.com/user/ChileCreceContigo>

Si se analiza, por otro lado, el mensaje más compartido con siete *retweet*, se observa que su objetivo tampoco es comprensible por completo. En *Twitter* se lee: “Esta semana se celebra la semana del parto respetado. Si quieren saber de qué se trata les recomendamos escuchar...”. Esto unido a un enlace que dirige a la sección de “Radio ChCC” en la web, donde se pueden encontrar todos los programas emitidos hasta la fecha. Sin embargo, si uno ve la publicación original en *Facebook* puede acceder al mensaje completo, el que recomienda un programa en específico sobre parto humanizado, emitido en mayo del año 2012 y que por tanto, hay que buscar.

A continuación se presenta la tabla a partir de la cual se realizó el análisis presentado previamente.

General (Cifras al 4 de agosto de 2013)

Tabla 4 Tabla de análisis twitter @CreceContigo

Nombre y Descripción	Tweets Totales	Seguidores	Siguiendo	Tweets Analizados (Mayo-Julio 2013)
Chile Crece Contigo @CreceContigo Sistema de Protección Integral a la Infancia. Apoyamos el desarrollo integral de niños, niñas y sus familias desde la gestación y durante la crianza. Chile · crececontigo.cl	1325	5197	1267	17

Detalle Mensajes

Fecha	Mensaje	A qué linkea	Participación	Público	Comentarios
31 de Julio	¿Te cuestionas si es normal que tu guagua no duerma de un tirón cada noche y buscas cómo apoyarle de mejor manera... http://fb.me/14wMTjZxw	Columna de la web www.crececontigo.cl “Manejo Respetuoso del Sueño”	1 Retweet en total	Madres y Padres	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook
29 de Julio	¿Niños enfermos (y aburridos) en cama? Aquí encuentras muchísimas actividades para imprimir y realizar en casa,... http://fb.me/1Fw1szCFY	Actividades de la web www.crececontigo.cl “Actividades para niños/as hospitalizados y enfermos: Ludocuadernos”	4 Retweets y un Favorito en total	Madres, Padres y Cuidadores	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) No publicado en la Página de Facebook

26 de Julio	Los invitamos a explorar, utilizar y difundir la biblioteca del sitio web de Chile Crece Contigo - Protección... http://fb.me/2mkeYPis4	Biblioteca de la web www.crececontigo.cl	6 veces Retweeteado y 3 veces Favorito	Público General interesado en Infancia	No publicado en la Página de Facebook
17 de Julio	Estimad@s Amig@s: muchas personas nos piden diariamente les aceptemos como amig@s de este perfil, sin embargo... http://fb.me/YmUmOZBh	Canal de Youtube, http://www.youtube.com/user/ChileCreceContigo	0 participación	Público General	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook El mensaje no se condice con el contenido del link. El mensaje está cortado y no se comprende.
17 de Julio	¿Trabajas en una sala de estimulación, ludoteca, servicio itinerante o programa de atención domiciliaria de Chile... http://fb.me/2MyyO6Twx	Sección “Noticias” de la web www.crececontigo.cl “Orientaciones Técnicas para las Modalidades de Apoyo al Desarrollo Infantil”	2 Retweets	Profesionales ChCC	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook
11 de Julio	¡Te invitamos a visitar y suscribirte al canal Chile Crece Contigo en Youtube, donde podrás no solo encontrar las... http://fb.me/1ffWEjq8L	Canal de Youtube http://www.youtube.com/user/ChileCreceContigo	6 Retweets	Madres, Padres y Cuidadores	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook No se puede distinguir el público al que va dirigido sólo por el mensaje.
10 de Julio	A propósito de las terribles noticias que han salido en estos días, de abusos y maltratos a niños y niñas... Les... http://fb.me/RpnCOQRq	Sección Columnas web www.crececontigo.cl “El respeto protege del abuso”	2 Retweets y 2 Favoritos. + 3 Comentarios de la misma persona: GianninaBasso @gianninabasso 10 jul @CreceContigo POR	Madres, Padres y Cuidadores	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook

			<p>FAVOR!!! ... ESTAMOS HABLANDO NIÑOS SIN FAMILIA... NO DE NIÑOS ABC1 @CreceContigo DALE CON LA CUESTION... @CIPER HABLA DE NIÑOS VULNERADOS .. NO DE NIÑOS ABC1 CON FAMILIAS Y UNA MAMA QUE LOS CUIDE! @CreceContigo MEJOR CALLE... ASI NO QUEDA MAL... ESTOS NIÑOS NO TIENEN ALGUIEN QUE LES ENSEÑE A SER RESPETUOSOS... ENTIENDE?</p>		
5 de Julio	<p>Concluimos la semana muy contentos con que ya están disponibles en nuestro sitio web las nuevas capsulas... http://fb.me/Lz41DnpD</p>	<p>Sección “Noticias” web www.crececontigo.cl “Cápsulas Educativas Audiovisuales de Chile Crece Contigo”</p>	1 Retweet	Madres, Padres y Cuidadores	<p>Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook No se comprende claramente el mensaje y no llama la atención de los twitteros</p>
5 de Julio	<p>Les recomendamos este sitio con muchísimas actividades para estas vacaciones de invierno,</p>	<p>A página http://culturaeninvierno.cultura.gob.cl/</p>	1 “Favorito”	Público General	<p>Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de</p>

	actividades para grandes... http://fb.me/VN4Gue4J				Facebook Aunque el mensaje está cortado, se alcanza a entender.
3 de Julio	Hace tan solo una semana que hemos puesto al aire los nuevos videos educativos basados en crianza respetuosa de... http://fb.me/2fO51YQGt	A canal de youtube http://www.youtube.com/user/ChileCreceContigo	2 Retweets	Madres, Padres y Cuidadores	Duplicado (2 tweets casi a la misma hora) Publicación original de la Página de Facebook.
1 de Julio	Ayer fue el Día Mundial del Sueño Feliz, para celebrarlo les invitamos a revisar esta breve cápsula acerca de las... http://fb.me/33ddmkIM1	A video de youtube http://www.youtube.com/watch?v=n1AN4TYRsik “Características del Sueño Infantil - Chile Crece Contigo”	0 Participación	Madres, Padres y Cuidadores	Publicación original de la Página de Facebook
27 de Junio	¿Tienes una guaguita pequeña? ¿pronto serás mamá o papá? mira este video con recomendaciones sencillas y efectivas... http://fb.me/2cfhmDF4z	Video de Youtube http://www.youtube.com/watch?v=TvmBoTO0zSM&feature=share “Manejo Respetuoso del Llanto - Chile Crece Contigo”	2 Retweets	Madres, Padres y Cuidadores	Publicación original de la Página de Facebook
26 de Junio	Quieres saber más sobre el Programa de Apoyo al Recién Nacido o Ajuar que entrega Chile Crece Contigo. Te dejamos... http://fb.me/2c72KAG06	Al video de youtube https://www.youtube.com/watch?v=iYzxe6fxasE “Video explicativo del Programa de Apoyo al Recién Nacido del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo.”	1 Retweet y 1 Favorito	Madres, Padres y Cuidadores	Publicación original de la Página de Facebook

26 de Junio	¿Recibiste el portabebé tipo Mei tai en el nuevo Ajuar?.. aqui un video de cómo utilizarlo. Cuéntanos tu experiencia! http://fb.me/KHyWbVGX	Al video de youtube https://www.youtube.com/watch?v=P8RBdLKWS88 “Técnica de Amarre de portabebé tipo Mei Tai Delante - Chile Crece”	1 Retweet	Mamás	Publicación original de la Página de Facebook
26 de Junio	Presentación Programa de Apoyo al Recién Nacido o Ajuar de Chile Crece Contigo. Mira acá: http://youtu.be/iYzxe6fxasE vía @youtube	Video de Youtube http://youtu.be/iYzxe6fxasE “Presentación PARN”	1 Retweet	Madres y Padres	No publicado en la Página de Facebook
20 de Mayo	En la semana del parto respetado, te recordamos que tienes derecho a ser atendida oportunamente, a que se respete... http://fb.me/2BQq20Ofb	A página de la Biblioteca del Congreso Nacional http://bcn.cl/19a15 “Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud”	5 Retweets	Madres	No publicado en la Página de Facebook
20 de Mayo	Esta semana se celebra la semana del parto respetado. Si quieren saber de qué se trata les recomendamos escuchar... http://fb.me/2rOjiUqfA	A sección “Radio ChCC” de la web www.crececontigo.cl “Escucha en familia Chile Crece Contigo en la radio”	7 Retweets	Madres, Padres y Cuidadores	No publicado en la Página de Facebook

b) Uso de las cuentas de *Facebook* vinculadas a Chile Crece Contigo, por parte del PEM, usuarios y usuarias.

En *Facebook*, la participación de los ciudadanos es bastante más activa y voluminosa que en el caso de *Twitter*, por lo que es en este espacio y en especial en el grupo “Amigos del Chile Crece Contigo” donde se centra el análisis más profundo.

Tres son los espacios de Chile Crece Contigo en esta plataforma, un perfil, una página y un grupo. En ese orden se analizan a continuación.

i) Análisis del Uso del Perfil “Chile Crece Contigo”

El perfil de Chile Crece Contigo fue creado el 6 de agosto de 2010 y funciona como cualquier cuenta personal de *Facebook* a la que las personas tienen que solicitar “amistad” y en la que no se pueden tener más de 5000 “amigos”. Al cumplir esta cuota, no se pueden aceptar más solicitudes. De todas formas, a partir del año 2012, la plataforma agregó la posibilidad de suscribirse a los perfiles y “seguirlos”, en caso de que el dueño de la cuenta así lo desee. Con esta configuración, todo lo que el perfil publique aparecerá no sólo en las “noticias” de sus “amigos”, sino que también en la de sus “seguidores”. Esto permite que además de los 4967 “amigos” con los que cuenta este perfil, tenga 9348 “seguidores”, al 9 de marzo de 2014. En cuanto al nivel de participación permitida a los usuarios en el perfil, mediante configuración, es diferenciada de acuerdo a si se es “amigo” o “seguidor”. Un “amigo”, por ejemplo, puede, además de comentar, compartir o poner “me gusta” en las publicaciones realizadas por Chile Crece Contigo, publicar en



su muro. Quienes son “seguidores”, en cambio, no pueden iniciar conversaciones ni subir *links* o material en el “muro”, a menos que sea en forma de “comentario” en algún mensaje publicado por Chile Crece Contigo.

❖ **Uso del perfil por parte del Programa Educativo Masivo**

Las publicaciones realizadas por el equipo del PEM bajo el nombre “Chile Crece Contigo” en el periodo a analizar, de mayo a julio de 2013, son exactamente 16 de las mismas que se publican en *Twitter*. En ambos casos son en total 17, pero hay un video publicado desde *Youtube* en *Twitter* que no está en *Facebook* y una foto compartida en *Facebook* que no está en *Twitter*. Existen además, dos publicaciones de usuarios que aparecen en el muro del perfil de Chile Crece Contigo, pero que no se analizan, debido a que son publicaciones en las que Chile Crece Contigo fue etiquetado junto a más de 40 otras cuentas, por lo que la interacción podría venir de cualquiera de ellas y no sólo de la que se está analizando en este caso.

➤ **El Programa Educativo Masivo publica principalmente material educativo propio y reutilizado.**

Como se puede observar en la tabla que se expone a continuación, las publicaciones realizadas por el PEM, en su gran mayoría recogen material educativo en formato de columnas, guías, audio y sobre todo videos. Estos, ya alojados en la página web o canal de Youtube, en diferentes momentos, siendo las 26 cápsulas de crianza, las más recientes. Más que información o noticias contingentes, entonces, aquí se comparten materiales educativos para madres y padres, que son reutilizados y rescatados desde otras plataformas. Muchas veces no registran fecha original de publicación, ya que al ser contenido atemporal, tienen la potencialidad de ser infinitamente compartidos e incluso vueltos a publicar. Siempre le servirá a alguien más.

Tabla 5 Publicaciones realizadas por el PEM en el perfil “Chile Crece Contigo” (mayo-julio 2013)

Contenido de la Publicación	Me Gusta	Comentario	Compartido
Foto e información sobre la “Relactación”	250	27	59
Invitación a ver los nuevos videos educativos sobre crianza en Youtube *	96	8	2
Sugerencia de “explorar, utilizar y difundir la biblioteca del sitio web Chile Crece Contigo”	80	0	13
Cápsula sobre el sueño infantil	50	3	20
Cápsula recomendación para calmar el llanto	49	7	0
Columna: “Respeto protege del abuso”	46	1	23
Invitación a suscribirse y visitar el canal de Youtube *	46	3	15
Orientaciones Técnicas para profesionales	46	6	2
Actividades para niños hospitalizados o en cama (publicado dos veces seguidas. Los números corresponden a la suma de ambas)	44	0	13
Nuevas cápsulas educativas ya disponibles en el sitio web *	39	3	2
Adjunta el documento “derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”	32	13	0
Columna sobre manejo respetuoso del sueño	29	6	23
Cápsula sobre técnicas de amarre para utilizar el Mei Tai que viene en el Ajuar	29	8	0
Recomendación de sitio con actividades para vacaciones de invierno para los niños y niñas (Min. de Cultura)	22	0	1
Invitación a escuchar programa de radio sobre el parto humanizado (realizado en el año 2012)	21	3	1
Explicación respecto a que no se pueden aceptar más “amigos” en el perfil e invitación a usar todos los otros canales en redes sociales de ChCC	19	2	4
Presentación en video del PARN (Programa de Apoyo al Recién Nacido)	19	5	0

* Contenido ordenado de acuerdo a número de “me gusta”, “comentarios” y veces “Compartido”.

➤ **Errores tipográficos y de ortografía por parte de los administradores del perfil.**

Es pertinente hacer alusión a que en muchas de las publicaciones escritas por “Chile Crece Contigo” desde el Programa Educativo Masivo, se observan errores tipográficos y de ortografía acentual. Considerando que se trata de una cuenta institucional y de un programa educativo, estas equivocaciones no deberían ocurrir.

❖ **Uso por parte de los beneficiarios**

➤ **Publicaciones y temas con mayor repercusión en los usuarios y usuarias:**

A partir de las publicaciones analizadas, se observa un evidente mayor volumen de participación y *feedback* de parte de “amigos” y de “seguidores” en esta cuenta que en la de *Twitter*. Estas publicaciones tienen un promedio de 58.73 “me gusta”, 5.94 “comentarios” y 18.73 veces “compartidas”.

- **Fotografía de madre dando pecho, ayudada de método para volver a lactar, emociona a las usuarias**

La única publicación no compartida en *Twitter* es ampliamente la más popular en el perfil de *Facebook*, alcanzando 250 “me gusta”, 27 “comentarios” y siendo 59 veces “compartida”. En concreto, se trata de una fotografía compartida desde otra cuenta (“Bioleta Crianza Respetuosa”), sobre la relactación (método para volver a lactar).

En la imagen se ve a una guagua amamantando, ayudada de una sonda unida a un recipiente con leche. En la publicación se explica en qué consiste la relactación y la recomiendan “especialmente en chicos que han nacido prematuros, han tenido hospitalizaciones prolongadas o han sido adoptados”. Gran parte de los comentarios están referidos a lo “lindo”, “hermoso”, “genial”, “buena idea”, “buena opción” o “emocionante” de la imagen y el método (19). Dos usuarias hacen alusión a lo bueno que fue para ellas utilizarlo, otras dos lamentan no haberlo sabido antes, mientras que otra, se pregunta por qué se informa tan poco a las madres en Argentina, señalando que hay muchas madres que no saben de estas cosas. Por otra parte, una madre cuenta su experiencia afligida por no poder dar pecho a su guagua por una serie de circunstancias y otra pregunta por el “implemento” que se ve en la fotografía, a lo que la cuenta Chile Crece Contigo responde oportunamente.

- **Interés de los usuarios por los distintos canales de comunicación y educación proporcionados por el PEM**

Le sigue en repercusión, la invitación a ver los nuevos videos educativos sobre crianza en *Youtube*, con 96 “me gusta”, 8 comentarios y 2 veces compartida. A ella se pueden sumar dos publicaciones más respecto al mismo tema, una invitando a suscribirse y visitar el canal de *Youtube*, con 46 “me gusta”, 3 comentarios y 15 veces compartida; y otra que se refiere a que las 26 nuevas cápsulas educativas ya se encuentran disponibles en el sitio web www.crececontigo.gob.cl, con 39 “me gusta”, 3 comentarios y 2 veces compartida.

Resulta interesante observar los comentarios en las mencionadas publicaciones, ya que además de felicitaciones por la iniciativa, surgen otros temas relacionados a los medios y la comunicación en Chile Crece Contigo.

En la primera de las publicaciones, una de las usuarias señala que “ojalá puedan difundir al máximo y encontrar el medio para llegar a los segmentos más vulnerables con esta información”, dando a entender que internet no es el medio más adecuado para llegar a los beneficiarios más vulnerables. Por otro lado, una profesional pregunta por cuándo llegarán las cápsulas a las redes de Chile Crece Contigo para “retomar Crece Contigo TV”, mostrando que se está esperando reanudar la iniciativa. En respuesta, se contesta que aún no se replican las cápsulas y que se demorarán alrededor de dos meses, por lo menos, pero que querían de todas formas compartirlas por internet. A esto, la profesional contesta que ya le envió el *link* a “todo el mundo”. Por último, otra usuaria pregunta qué pasó con el programa radial del Programa Educativo Masivo –había tenido su última emisión en noviembre de 2012-, a lo que Chile Crece Contigo contesta que en agosto saldrá al aire por Cooperativa, los domingos a las 9:00 horas. (Finalmente, el programa volvió al aire el 24 de agosto de 2013)

En la segunda publicación antes mencionada, una usuaria dice haber escrito anteriormente sin recibir respuesta porque necesita saber sobre la música de Chile Crece Contigo para su guagua y quiere saber dónde la puede obtener. Otra usuaria le comparte en PDF la guía “Creciendo con Música” de Chile Crece Contigo. La música en sí también se puede bajar desde el sitio web oficial del Sistema, sin embargo, nadie más respondió a la pregunta. Por otro lado, una matrona escribe solicitando ayuda e información sobre los talleres para embarazadas, ya que le ha resultado difícil conseguirla. Sin embargo, no hay respuesta. En este caso, las dudas, no fueron resueltas por el equipo.

Sin comentarios, pero gran aceptación tuvo el mensaje respecto a la sugerencia de “explorar, utilizar y difundir la biblioteca del sitio web Chile Crece Contigo”, alcanzando 80 “me gusta” y siendo “13” veces compartida. En esta biblioteca se encuentran alojados todos los materiales, documentos y estudios relacionados a Chile Crece Contigo.

- **Preocupación por contradicciones entre lo recomendado por el PEM y algunos profesionales que trabajan en consultorios**

En la tercera publicación referente a los videos educativos en *youtube*, una usuaria pregunta a través de un comentario, si es que se realizan charlas a los profesionales que trabajan en contacto directo con los beneficiarios de Chile Crece Contigo. Esto porque ha sabido de profesionales que dan consejos distintos a las recomendaciones de los videos, por ejemplo. “Pongan ojo a eso”, señala. En respuesta, Chile Crece Contigo indica que se están haciendo esfuerzos por cambiar las prácticas, por lo que se han actualizado materiales y normas técnicas, pero que el cambio no es automático; por lo mismo, agrega, es importante que padres y madres estén informados para que decidan qué es apropiado para sus hijos e hijas. Como mencionaban las profesionales entrevistadas del PEM, han podido hacer pocas bajadas hacia los equipos de salud y eso

está afectando la apropiada ejecución de la política. La importancia del trabajo comunicacional con quienes ejecutan la política, sale nuevamente a la luz.

- **Interés por Derechos y Deberes en la Atención en Salud: Usuarios se sienten pasados a llevar y profesional acusa falta de capacitación de sus colegas.**

Por otra parte, la publicación con más comentarios (13) - después de la de relectación- fue la que en la semana del parto respetado, adjuntaba el documento “derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”. Cuatro de los comentarios se pueden leer directamente como críticas o reclamos. Una primera usuaria señala que la ley debiera ser de lectura obligada para el personal de las maternidades del país, “ya que o no la conocen o la respetan”, enfatiza. Su comentario suma además, 16 “me gusta”, a modo de acuerdo con su opinión. Como una vergüenza califica a los hospitales públicos una segunda beneficiaria, quien dice que en ellos se falta el respeto y se margina, sin escuchar a la gente y creyéndose superiores; “que indignante!!! tienen que mejorar de raíz toda la ley que dicen”²⁹, concluye. Su comentario suma dos “me gusta”. Una tercera usuaria recomienda, en tanto, que se debiera capacitar al personal que atiende en el mesón ya que “todos mensualmente pagamos nuestro 7% (...) hay muchas que prefieren tomarse el cafecito en vez de atender”, recalca. Dos usuarios más le dan su “me gusta”. Una cuarta usuaria, reclama por la atención de su parto en el Hospital Luis Tisné, donde señala que le realizaron episiotomía sin consentimiento, además de forzarla a un parto horizontal y a un trabajo de parto sin compañía.

Interesante resulta el comentario de una educadora de párvulos que trabaja vinculada a Chile Crece Contigo hace cuatro años y que se muestra muy preocupada porque si bien ella recibió muchas capacitaciones respecto a la lactancia materna, colecho o crianza respetuosa en sus inicios en las comunas de La Pintana y San Ramón; ahora que está en otra comuna, ha evidenciado que sus compañeros enfermeras, matronas, nutricionista y

²⁹ Todas las citas a publicaciones fueron transcritas textualmente, respetando redacción y ortografía original.

asistente social están exigiendo el destete al año y desde el nacimiento el uso de cuna. Agrega que sus compañeros no han recibido información u orientaciones al respecto. Dice que esto genera que las madres mientan en los controles para no recibir el reto de la enfermera y que han dado orientaciones contradictorias a las pacientes, debido a esta diferencia formativa. Pide ayuda para “encontrar la información adecuada para poder transmitir las a mis compañeros y podamos hablar todos el mismo idioma...mis compañeros me manifiestan porque en un sector se entreguen más capacitaciones, yo tuve la oportunidad de estar en muchas capacitaciones de DSM, crianza, lactancia y ellos ninguna de estas tienen”, finaliza. Este testimonio evidencia una vez más las contradicciones que pueden llegar a existir entre lo que recomienda Chile Crece Contigo y la práctica de los profesionales de salud en los consultorios. Al menos públicamente, la petición de ayuda no tiene respuesta.

Los demás comentarios dicen relación con cómo ser facilitadora de Chile Crece Contigo, para “poder ser parte de esta iniciativa, que me parece fabulosa y que llegue a más personas”; la invitación a votar por una idea relacionada a la lactancia en “imagina Chile”; una pregunta respecto a la asignación familiar; una corrección ortográfica, ya que el mensaje original presentaba un error; y la felicitación al equipo de neonatología del hospital Barros Luco Trudeau (HBLT), de parte de una madre que atendió su parto en el recinto de salud.

- **Columnas de expertos o especialistas: las más compartidas**

Por otra parte, las publicaciones más compartidas por los usuarios y usuarias en sus propios muros para que también sus “amigos” tengan acceso a ellas –después de la de relactación-, son las dos únicas columnas de especialistas publicadas por el PEM en el periodo de análisis (mayo-julio): “Respeto protege del abuso” y “Manejo respetuoso del sueño”, ambas compartidas por 23 “seguidores”. Así, incluso más que las cápsulas educativas, en este caso, los usuarios compartieron con sus propias redes el material en formato escrito.

ii) Análisis del uso del Fans Page o Página en Facebook “Chile Crece Contigo”

Una *fans page* o **página**, se “sigue” marcando la alternativa “me gusta” en ella y la suelen tener instituciones o personajes públicos, ya que por una parte, no tiene límite de seguidores y por otra, si bien los usuarios tienen acceso al contenido de éstas al ser públicas, las páginas o quienes las administran no tienen acceso



a los perfiles de sus “*fans*”, como sí lo tienen de sus “amigos”, en el caso de un perfil (a menos que el usuario tenga la información especialmente restringida para este perfil). Se puede asemejar a una página web institucional, pero dentro de *Facebook*, donde los seguidores reciben en su sección de “noticias”, todas las publicaciones realizadas por ésta.

La página de Chile Crece Contigo cuenta con 3041 seguidores o “*fans*”, al 9 de marzo de 2014, lo que es poco si se compara por ejemplo con la página institucional en *Facebook*, del también programa gubernamental Elige Vivir Sano, que a abril de 2014, cuenta con 593.850 seguidores³⁰. O bien, si se considera que según cifras del Departamento de Estadísticas e Información de Salud, durante el año 2013 se atendió sólo en el sistema de salud público a 189.018³¹ y de acuerdo al Compendio Estadístico 2013 del Instituto Nacional de Estadísticas, se estiman en 1.255.034 los niños y niñas entre 0 y 4 años en el país. Esto puede dar una idea, si bien no precisa, aproximada de la cantidad de público objetivo del PEM.

³⁰ Cabe mencionar que la cuenta no presenta actividad de parte del programa desde el 21 de marzo de 2014 hasta la fecha, en mayo del mismo año. Recordar que Elige Vivir Sano está fuertemente asociado a la ex primera dama Cecilia Morel y existe la posibilidad, al igual que como pasó con Chile Crece Contigo, que los medios de comunicación asociados al programa se vean debilitados.

³¹ M. Silva (comunicación personal, 10 de septiembre, 2014)

En este espacio institucional, las publicaciones de Chile Crece Contigo aparecen siempre destacadas, pero de todas formas sus “seguidores” pueden publicar los comentarios que estimen convenientes, aunque aparecerán en un recuadro al costado derecho de la pantalla, denominado: “publicaciones recientes de otras personas”. También pueden comentar, compartir y marcar la alternativa “me gusta”, tanto en las publicaciones de Chile Crece Contigo, como de otras personas.

❖ Uso de la página por parte del Programa Educativo Masivo

Otra característica de una *fans page*, es que sus administradores pueden acceder a estadísticas del sitio y las publicaciones, con información de alcance, de personas que están hablando de determinada publicación o el número de personas que la vio, a través de un gráfico, como se ejemplifica a continuación:



*Estadísticas para administradores. Imagen de referencia, que no corresponde a las estadísticas del *fans page* de Chile Crece Contigo.

Al respecto, como se observó en las entrevistas a las profesionales del Programa Educativo Masivo, en julio de 2013, estas declaran no tener la capacidad de realizar seguimiento de la información, por falta de tiempo y recursos humanos que pudieran cubrir este tipo de tareas.

➤ **Repetición de contenidos en todas sus cuentas**

En relación a las publicaciones realizadas por Chile Crece Contigo en su página, se encuentran las mismas analizadas anteriormente en su perfil de *Facebook* y *Twitter*, salvo la recomendación del programa de radio sobre el parto humanizado, el documento sobre los derechos y deberes en la atención de salud pública y la popular publicación sobre la relactación. Se observa, además en el muro, una publicación sobre la promoción de la paternidad activa, la invitación a la página de Fono Infancia en *Facebook* a ver las cápsulas educativas, además de ser la página dos veces etiquetadas en publicaciones de otros perfiles: una en una información de talleres de “Salud Machalí” y otra en el “estado” de una usuaria, profesional, que señala estar digitando documentos del programa para adelantar trabajo.

Tabla 6 Publicaciones de la página de Chile Crece Contigo en Facebook

Contenido de la Publicación	Me Gusta	Comentario	Compartido
Cápsula recomendación para calmar el llanto	32	1	25
Actividades para niños hospitalizados o en cama	25	0	2
Invitación a ver los nuevos videos educativos sobre crianza en Youtube	21	1	0
Nuevas cápsulas educativas ya disponibles en el sitio web	16	0	1
Cápsula sobre el sueño infantil	16	0	0
Columna sobre manejo respetuoso del sueño	13	2	2
Columna: “Respeto protege del abuso”	11	0	5
Explicación respecto a que no se pueden aceptar más “amigos” en el perfil e invitación a usar todos los otros canales en redes sociales de ChCC	8	0	1
Presentación en video del PARN (Programa de Apoyo al Recién Nacido)	7	0	2
Orientaciones Técnicas para profesionales	6	0	0
Recomendación de sitio con actividades para vacaciones de invierno para los niños y niñas (Min. de Cultura)	5	0	0
Cápsula sobre técnicas de amarre para utilizar el Mei Tai que viene en el Ajuar	4	0	0
Invitación a suscribirse y visitar el canal de Youtube	3	0	0

❖ **Feedback y uso de la página por parte de los usuarios y usuarias**

➤ **Recomendaciones para calmar el llanto: lo más popular**

Con evidente menor popularidad si se compara con el perfil, la publicación con mayor aprobación y viralización en la página de Chile Crece Contigo, es la cápsula educativa con recomendaciones para calmar el llanto, con 32 “me gusta”, 1 comentario de una madre que la considera útil, y 25 veces compartida.

➤ **Menor participación de usuarios y usuarias en relación al “perfil”**

Se observa en general una menor participación en el periodo analizado entre mayo y julio de 2013, en relación al perfil, con un promedio de 12.06 “me gusta”, 0.25 comentarios y 2.43 veces compartido, en las dieciséis publicaciones del “muro” examinadas. Esto, excluyendo la publicación respecto a la biblioteca de Chile Crece Contigo y la de una usuaria que etiquetó la página en uno de sus “estados”, ya que en ambos casos los números registrados en “me gusta”, “comentarios” o “compartir”, corresponden a las respectivas publicaciones originales en sus perfiles. La diferencia en participación se podría explicar en lo concreto, por tener varios miles de usuarios y usuarias menos siguiendo la cuenta, lo que por proporción sería lógico. Esta diferencia en seguidores, a su vez, puede ser explicada por antigüedad, ya que el perfil data del año 2010 y la página del año 2011. De todas formas, su potencial de crecimiento es mucho mayor, sólo considerando que el perfil del programa suma más de 14 mil usuarios entre “amigos” y “seguidores”; número que a su vez podría incrementarse, considerando las cifras de gestantes, niños y niñas de 0 a 4 años en Chile, mencionadas anteriormente.

➤ **Escasos Comentarios**

La baja participación también se ve reflejada en los comentarios realizados a los textos escritos por Chile Crece Contigo. En la totalidad de publicaciones, sólo se encuentran 4 comentarios. Uno en el video para calmar el llanto el nombrado, otro en la invitación a ver los nuevos videos de crianza en *youtube*, donde una usuaria manifiesta

su utilidad y dos más en la publicación sobre el manejo respetuoso del sueño, en el que dos mamás expresan su experiencia. Una señala que su hija de dos meses y medio duerme toda la noche, aunque le costó ya que antes estaba despierta toda la noche, y la otra que el suyo de cuatro meses pasa buena noche, pero no duerme bien de día.

➤ **Beneficiarios perciben el abandono del espacio por parte de Chile Crece Contigo.**

Otra de las probables causas de la baja participación en la página respecto al perfil, se puede explicar por el “abandono” del espacio por parte de Chile Crece Contigo, percibido por los usuarios y usuarias. Al observar los mensajes publicados por los “seguidores” en la página en el periodo a analizar, entre mayo y julio de 2013, se registran tanto al comienzo como al final, publicaciones que hacen referencia a la falta de presencia de Chile Crece Contigo en este espacio. El 4 de mayo, una usuaria pregunta amablemente ¿por qué no publican más información?; mientras que el 30 de julio, otra usuaria más bien enojada, escribe “PARA QUE TIENEN ESTO SI NI LO VEN, RESPONDAN LAS DUDAS DE LA GENTE POR ULTIMO!”

➤ **Dudas sin respuesta**

Por otra parte, dos usuarias tienen dudas y realizan preguntas referentes a los beneficios del prenatal, pero ninguna obtiene respuesta ni de Chile Crece Contigo ni de otras usuarias o usuarios.

Sin quedar muy clara su intención comunicativa, otra usuaria señala que le gustaría asistir al taller Nadie es Perfecto, donde mientras sus hijos se quedan con la parvularia, “nosotras aprendiendo a ser padres y aprender a conocer a mi hija como va creciendo día a día. ella tiene 1 año 10 meses”. No queda claro si está pidiendo información o sólo expresando su entusiasmo. Chile Crece Contigo no interviene de ninguna forma y otra usuaria pregunta cómo se hace para inscribirse en el programa. La misma usuaria que escribe el primer mensaje, le contesta que en el Hospital de Cabildo.

➤ **Agradecimientos a Chile Crece Contigo**

En cuanto a las publicaciones realizadas entre ambas fechas, se encuentran tres felicitaciones y/o agradecimientos al programa “por este excelente apoyo a las nuevas mamitas (...) a sacar el máximo provecho de esta magnífica ayuda del gobierno”; por el ajuar con la cuna que “son hermosas y nos sirvan en este proceso tan lindo que comensamos a vivir”; y “por toda la estimulación y terapias para el niño gracias a eso a podido salir adelante y va mejor con su retraso”. La única intervención de Chile Crece Contigo en estos casos, es el marcar “me gusta” en sólo una de las publicaciones.

➤ **Denuncia por no entrega de materiales**

En el otro extremo, un padre realiza una grave denuncia, acusando que en su consultorio en Huechuraba no están entregando los materiales de Chile Crece Contigo, cuando él dice haber visto las cajas con este material embalado. Se pregunta si es que lo venderán o se lo llevarán los médicos a sus consultas privadas, “lo digo porque lo he visto en dichas consultas.. me da pena ojala fiscalizen y que los demás estén al tanto de lo que ocurre acá en Huechuraba... así de negligentes”, remata, entregando su nombre completo y correo electrónico para recibir una respuesta. En forma pública al menos, no tuvo ninguna de parte de Chile Crece Contigo.

➤ **Se comparten experiencias y se pide ayuda**

Para completar estas publicaciones, una madre pide ayuda a las demás usuarias, quienes no contestan. Este es el único caso que es respondido por Chile Crece Contigo. Su problema es que su hija de un año y dos meses ingresó hace un par de meses a la guardería e iba todo bien, hasta hace una semana. La profesora le comenzó a enviar notas porque su hija muerde a sus compañeros, ya que no quiere compartir juguetes o hace berrinches cuando la profesora no le permite salir de la sala de clases. Pregunta qué hacer y si a alguien más le ha sucedido.

Chile Crece Contigo le recomienda llamar a Fono Infancia, donde podrá recibir orientación psicológica gratuita sobre el tema. Además, agregan que su guagua está molesta y expresa su frustración de esa manera, lo importante le dicen, es que ella y las tías acojan a la niña para que baje su angustia y deje de expresar su molestia de esa forma. “Mucho cariño y comprensión para tu niña en los tiempos que están juntas, para que resienta un poco menos los tiempos en que están separadas. saludos y ánimo!”, finalizan.

Se advierte además, una publicación en la que una usuaria comparte información sobre un taller de preparación para el parto, la lactancia y la maternidad, a modo de propaganda, pero no tiene repercusión alguna.

Al igual como se observa en preguntas surgidas en los comentarios de las publicaciones en el perfil de Chile Crece Contigo, en la página del sistema en *Facebook*, tampoco son respondidas. Esto, según las entrevistas realizadas a las profesionales del Programa Educativo Masivo, se explica por la escasez de tiempo para dedicar a todas sus funciones, debido a la falta de personal; y la prioridad dada a la producción de material impreso, que es lo que debe estar asegurado por ley, por sobre la comunicación a través de medios sociales.

iii) Análisis de uso del Grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”

➤ Espacio apropiado por usuarios y usuarias: ell@s son protagonistas

El grupo en *Facebook* denominado “Amigos de Chile Crece Contigo”, es un espacio que se puede asimilar a un foro de discusión, a un lugar de encuentro digital, donde los protagonistas son



los usuarios y usuarias del grupo, que entre el 4 de agosto de 2013 y el 9 de marzo de 2014 aumentaron de 5343 a 8048 miembros, número que probablemente seguirá en ascenso. En este espacio, los usuarios pueden publicar mensajes, fotografías, videos, encuestas y archivos si lo desean; además de comentar, compartir o marcar “me gusta” en las publicaciones de los demás usuarios. Según se observa en las fotografías de sus miembros, la gran mayoría son madres de niños y niñas pequeños, que publican precisamente como foto de perfil, una imagen de o con sus guaguas. La actividad diaria es constante y se caracteriza por una activa participación de sus miembros, con escasa intervención de “Chile Crece Contigo”.

Al examinar este espacio de comunicación en sus diferentes secciones o pestañas³², a agosto de 2013, en el apartado “**Información**”³³, donde el administrador del grupo tiene la posibilidad de describirlo o plantear sus normas de participación, esto no se observa. En vez de aquello, por defecto, se indica su categoría de “Grupo Abierto”, lo que significa que cualquier persona dentro de *Facebook* puede ver el grupo, a sus miembros y lo que ahí se publica, aunque de todas formas se debe enviar una solicitud para ser

³² Para ver tabla de análisis general del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, dirigirse al Anexo 2.

³³ Meses más tarde, *Facebook* agrega en ese lugar una pestaña denominada “miembros”, donde se encuentra a todos sus perfiles, más un buscador de miembros. El contenido de la pestaña “Información”, pasa al lado derecho de la pantalla, bajo el nombre “Acerca de”

miembro. La descripción del grupo proporcionada por sus administradores (PEM), en tanto, nombra al Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, señalando a quiénes está dirigido: “a todos los niños y niñas del país”; y para qué: “acompañarlos y apoyarlos en su desarrollo, desde la gestación hasta que cumplan los 4 años e ingresen a prekinder”. Además de invitar a seguir la cuenta de *Twitter*: “Síguenos en www.twitter.com/crececontigo”, concluye la descripción. Esto, sin aprovechar el espacio para describir en específico los objetivos de este espacio y/o sus normas o lineamientos de utilización.

Por otro lado, el apartado “**Eventos**” no ha sido utilizado; mientras que en la sección “**Fotos**”, se pueden encontrar 52 imágenes individuales subidas todas por usuarias o usuarios, entre mayo y julio del año 2013: 41 en mayo, 1 en junio y 10 en julio. En ellas, se advierte un gran predominio en su utilización comercial, correspondiendo 36 de ellas a ventas de productos como pañales, cunas, ropa, etc. -repitiéndose en algunos casos la misma fotografía varias veces o habiendo varias fotografías de un solo producto-; 7 de ellas a talleres o cursos pagados, repitiéndose cinco veces una de las fotografías; y 3 de ellas a un servicio de animaciones infantiles. Sólo las 6 restantes no tienen un fin comercial, refiriéndose 3 de ellas a información de maternidad y/o crianza; 1 a una colecta de Fundación Gantz (labio leporino); 1 a los materiales entregados en ChCC y 1 a la búsqueda de hogar para un gato.

En la pestaña “**Archivos**”, en tanto, existen cuatro documentos subidos al grupo, entre mayo y julio de 2013; todos compartidos por usuarios o usuarias, sin corresponder ninguno de estos a material de Chile Crece Contigo. En este caso, sólo uno concierne a un tema comercial, ya que se trata de un PDF con productos y precios de pañales ecológicos. Los otros tres consisten en contenido de interés para otras madres o padres. Se trata de apuntes sobre alimentación infantil, compartido por un estudiante de enfermería, que obtuvo cuatro “me gusta”; el libro “La Crianza Feliz” en PDF, compartido por una madre que lo recomienda “para aclarar algunas dudas acerca de la

crianza”, con nueve “me gusta” y dos comentarios de agradecimiento; y un Manual de cómo conversar con los niños sobre el abuso infantil, también compartido por una madre, alcanzando trece “me gusta”.

➤ **Gran participación de usuarios y escasa presencia de Chile Crece Contigo**

Es en la página principal del grupo donde se puede apreciar el importante flujo de comunicación, principalmente entre madres, que se da en este espacio. Entre mayo y julio de 2013, se inician 678 conversaciones; en promedio, 7.37 publicaciones diarias. En específico se registran 146 publicaciones en mayo, 163 en junio y 369 en julio. De ellas, sólo 37 se originan en el equipo del Programa Educativo Masivo, siendo 36 de julio, sólo 1 de junio y ninguna de mayo.

➤ **Cinco categorías de publicación**

Como se mencionó anteriormente, para hacer viable la investigación, en este caso se estudiaron las conversaciones iniciadas entre el 1 y 10 de mayo; entre el 11 y 20 de junio; y entre el 21 y 31 de julio de 2013, fechas elegidas aleatoriamente. En total, estas corresponden a 168 publicaciones, que a través de su análisis fueron divididas en cinco categorías:

- **Preguntas o Peticiones de Consejo** (82), donde se plantean situaciones en las que se requiere de la ayuda, apoyo o conocimiento de los demás miembros del grupo;
- **Comparte Contenido** (27), donde se publican enlaces, fotografías, documentos o videos que los usuarios suponen interesante compartir;
- **Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social** (21), donde los usuarios hacen referencia, felicitando, denunciando o preguntando respecto a los beneficios de Chile Crece Contigo y/o Protección Social en general;
- **Comercial** (19), donde se publicitan productos o servicios; y

- **Otros** (19), donde se clasifican las publicaciones que no pudieron encasillarse dentro de una única categoría y que por tanto, tratan temas poco frecuentes en la dinámica usual del grupo.

De acuerdo a cantidad de publicaciones por categoría y sus promedios en las variables de “me gusta” y comentarios, en cada una de ellas, los resultados son los siguientes:

Tabla 7 Promedios de las variables “Me gusta” y “Comentarios” en el grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, según categoría.

Categoría	N° de Mensajes	% Me Gusta	% Comentarios
Preguntas y Peticiones de Consejo	82	1,1 <	13,08 >
Comparte Contenido	27	5,33 >	2,44 <
Referente a ChCC y Beneficios de Protección Social	21	6,61 >	12,19 >
Comercial	19	0,37 <	0,74 <
Otros	19	2 <	1,68 <
Total Grupo	168	2,49	8,58

- **El grupo es utilizado por sus usuarios, principalmente para realizar preguntas y pedir ayuda.**

Como se observa en la Tabla 7, en general las conversaciones incluidas en el análisis tienen un promedio de 2,49 “me gusta” y un promedio de 8,58 “comentarios”. Las categorías “Preguntas y Peticiones de Consejo” Y “Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”, sobrepasan el promedio de comentarios general, siendo las temáticas que más interacción e interés producen en el periodo analizado. En tanto, en relación a la cantidad de “me gusta”, tanto la categoría “Comparte Contenido” como nuevamente “Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”, superan al promedio del total de publicaciones. Finalmente, las categorías “Comercial” y

“Otros”, se encuentran bajo el promedio tanto de “me gusta” como de comentarios, siendo las categorías menos atractivas para los miembros del grupo.

➤ **Interactúan esencialmente madres**

De todos los mensajes incluidos en el periodo examinado, dos fueron escritos por Chile Crece Contigo (en la categoría “Respecto a Chile Crece Contigo y Beneficios Sociales”); tres fueron publicados por perfiles personales masculinos (dos en la categoría “Comercial” y sólo uno en la categoría de “Preguntas y Peticiones de Consejo”); catorce por perfiles de organizaciones o tiendas (ocho en la categoría “Comercial” y seis en la categoría “Comparte Contenido”); y ciento cincuenta y uno, por perfiles personales femeninos (ochenta y uno en la categoría “Preguntas y Peticiones de Consejo”, veintiuno en “Comparte Contenido”, diecinueve en “Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios Sociales”, diecinueve en “Otros” y once en “Comercial”).

Son a todas luces las mujeres las que se toman este espacio, para interactuar principalmente entre madres. Si bien existen padres involucrados, son escasos y en el periodo analizado, sólo uno utilizó el grupo para plantear una duda respecto a su hijo. Los otros dos hombres que se registran publicando en las fechas examinadas, lo hacen con el objetivo de promocionar o vender productos.

➤ **Se habla a los miembros del grupo y esporádicamente a Chile Crece Contigo**

Lo que reafirma lo anterior y resulta interesante, por otro lado, es que en este espacio quienes publican se dirigen mayoritariamente a los miembros del grupo y en específico a las mujeres. De la totalidad de mensajes analizados (168), sólo cuatro fueron dirigidos a Chile Crece Contigo, mostrando que los usuarios y especialmente las usuarias son quienes se apropiaron del lugar para compartir. La cercanía que se produce en el grupo se puede notar en que muchas de sus usuarias parten sus publicaciones dirigiéndose a las demás como amigas (24) o chicas (23); mientras que otras hablan de mamitas (14) o estimadas (5).

Por otro lado, muchos de los mensajes no tienen un destinatario expreso y los usuarios sólo comparten un contenido o plantean alguna situación, sin dirigirse a nadie en específico (54). Otros se dirigen a “alguna” o “alguien” (15) que les pudiera ayudar; mientras otros tantos se dirigen tácitamente a “ustedes”, miembros del grupo (17). Por último, algunos pocos se dirigen a un “tú” (8), “nosotras” o “nosotros” los padres (2), a la gente (1) o a ustedes “quirid@s” (1).

Tabla 8 *Destinatarios de los mensajes en el muro del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, según categoría.*

	Sin Destinatario Expreso	Amiga(s)*	Chicas**	Mamita(s)	Estimadas	Ustedes
P y P de Consejos	17	17	17	8	4	9
Comparte Contenido	16	1	0	1	0	3
ChCC y Beneficios de Protección Social	4	1	1	2	1	3
Comercial	11	1	2	0	0	1
Otros	6	4	3	3	0	1
Totales	54	24	23	14	5	17

*1 se refiere a amigos, incluyendo a ambos sexos

**1 se refiere a chic@s, incluyendo a ambos sexos

	Alguna	Alguien	Gente	Tú	ChCC	Nosotras/os	Querid@S
P y P de Consejos	3	6	1	0	0	0	0
Comparte Contenido	0	0	0	3	0	2	1
ChCC y Beneficios de Protección Social	1	4	0	1	3	0	0
Comercial	0	0	0	3	1	0	0
Otros	0	1	0	1	0	0	0
Totales	4	11	1	8	4	2	1

➤ **Fuerte presencia de equipos móviles**

Otra de las variables analizadas corresponde a la fuente de las publicaciones. En ellas se registra el escrito “a través de su celular”, cuando el mensaje fue escrito desde un teléfono inteligente y “cerca de”, seguido de alguna localidad, generalmente cuando se realiza desde equipos móviles con GPS³⁴. Cuando no aparece ninguno de estos textos, presumiblemente los mensajes provienen de equipos fijos como computadores de escritorio o personales, aunque los celulares también pueden ser configurados para que al escribir en redes sociales no se identifique el equipo desde el que se envía el mensaje.

Si bien, por lo explicado existe un margen de error, se considera importante hacer mención a esta variable, sobre todo considerando las altas cifras de penetración de la telefonía móvil en los últimos años en Chile. Los datos de la SUBTEL (2013) en su informe para el primer semestre de 2013, registran una penetración de telefonía móvil de 140%. Más de 24 millones de teléfonos activos; 70% de ellos de prepago y 30% de suscripción. Además, 44,4% de penetración de internet y un crecimiento de 769,8% de la conexión a internet móvil, entre diciembre de 2009 y junio de 2013.

Agrupados según categoría, los resultados al respecto, son los siguientes:

Tabla 9 *Dispositivos de origen de los mensajes.*

	“Celular”	“Cerca de”	Sin identificación de fuente
Preguntas y Petición de Consejos	31	14	37
Comparte Contenido	3	7	17
ChCC y Beneficios de Protección Social	12	3	6
Comercial	2	3	14
Otros	3	7	9
Totales	51	34	83

³⁴ Es posible activar esta opción de forma manual desde un equipo fijo como computador de escritorio o personal, pero es una opción poco común en usuarios promedio de redes sociales. Es más usual que estos mensajes provengan de equipos móviles, ya que por defecto estos piden la activación del GPS para funciones como ésta.

Asumiendo el concepto “cerca de” como una publicación proveniente de un equipo móvil y el de “Sin identificación de fuente” como un mensaje originado en un equipo fijo, se puede observar que las publicaciones desde equipos móviles y fijos están prácticamente empatadas, siendo levemente superior las provenientes de equipos móviles (85 v/s 83). Esto confirma la alta utilización de equipos móviles para navegar por internet y en específico utilizar los medios sociales.

Al examinar los números de acuerdo a las diferentes categorías planteadas, se advierte que tanto en “Preguntas y Peticiones de Consejo” como en “Referente a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”, las publicaciones provenientes de equipos móviles sobrepasan a las de equipos fijos, con 45 v/s 37 y 15 v/s 6, respectivamente. A la inversa, en las categorías “Comparte Contenido” y “Comercial”, los equipos físicos superan a los móviles, con 10 v/s 17 y 5 v/s 14, respectivamente. En la categoría “Otros”, hay prácticamente un empate, con 10 v/s 9.

A *Facebook* se puede acceder desde cualquier parte del mundo, las 24 horas del día y todos los días de la semana, bastando una conexión a internet. En Chile, según la herramienta estadística Owloo (2014) de la agencia de marketing *Latamclick*, existen al 19 de mayo de 2014, 10.600.000 cuentas de *Facebook*. La mayor cantidad de usuarios, según la misma fuente, está entre los 18 y 28 años, quienes componen el 45,28% de la red en el país. En relación al sexo, 51% corresponde a mujeres y 49% a hombres. Estas cifras, en el contexto de Chile Crece Contigo, hacen de *Facebook* una herramienta con la potencialidad de llegar a un gran número de personas en todo el país, conformando un público con una alta dispersión territorial.

➤ **Dispersión Territorial**

Al revisar los mensajes analizados, se puede observar, por ejemplo, que las publicaciones que indican ubicación provienen de diferentes partes del país, incluyendo Arica, Punta Arenas, Concepción, Chillán, Osorno, Puerto Montt, Talca, Alto Hospicio,

Valdivia, Rancagua y Santiago. Se registra además, una publicación desde Mendoza, Argentina. Por otro lado, si bien en la gran mayoría de los casos se hace innecesario nombrar el lugar de origen para plantear temáticas que son transversales en todo el país, algunas publicaciones mencionan ciudades como Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué o La Serena; además de comunas como Ñuñoa, Quilicura, Las Condes, Puente Alto, La Granja o Quinta Normal. Esta diversidad de zonas se hace especialmente evidente en la categoría “Respecto a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”.

A continuación se examinan más profundamente cada una de las categorías mencionadas, incluyendo el análisis de algunas de las conversaciones que presentan mayor interacción, en cada una de ellas.

❖ **Análisis Categoría Preguntas y Peticiones de Consejo**

➤ **La categoría más popular y participativa: demanda de información o de consejos**

Con ochenta y dos publicaciones, la categoría de Preguntas y Peticiones de Consejo es la más extensa en el periodo analizado, además de la más comentada, con un promedio de 13.08 comentarios, superando en 4.5 puntos el promedio general de las publicaciones analizadas.

➤ **¿Sobre qué se conversa?**

Así, de acuerdo a estos resultados, para lo que más utilizan este espacio los usuarios y usuarias del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”, **es para plantear situaciones en las que necesitan la ayuda, opinión, consejo y/o conocimientos de otros**, respecto a temas de **salud, crianza y desarrollo, lactancia, alimentación, embarazo, recomendaciones de especialistas o instituciones educacionales y otros** temas no clasificables dentro de un concepto que los englobe, entre los que se cuentan por

ejemplo, petición de ideas para celebrar un cumpleaños, trucos para dar remedios o consejos ante la situación de no querer volver al trabajo tras el postnatal.

La mayoría de las consultas corresponden a cuestiones de salud (25), como sintomatología de enfermedades varias (16), dermatología (5) o estitiquez de las guaguas (4). También se registran preguntas y peticiones de consejo respecto a temas relacionados con la crianza y desarrollo de los niños y niñas (13); la lactancia (11); la alimentación (8); el embarazo (8); recomendaciones de doctores o instituciones educativas (4); y otros temas (13), no encasillables en una categoría única.³⁵

➤ **¿Quiénes conversan?**

Por otra parte, 81 de las 82 publicaciones en esta categoría fueron escritas por mamás, mientras que sólo 1 fue escrita por un padre. La cercanía y confianza para plantear sus problemas y pedir consejo se ven reflejadas, por ejemplo, en que 34 de los mensajes están dirigidos a “amigas” o “chicas”; 8 a “mamitas”; y 4 a “estimadas”. En tanto, 17 no tienen destinatario expreso; 9 se dirigen tácitamente a “ustedes” miembros del grupo; otros 9 a “alguna” o “alguien” y 1 a “gente”. Por otra parte, en esta categoría, 45 de los 82 mensajes fueron enviados desde un equipo móvil.

Al tratarse de publicaciones que en la mayoría de los casos plantean problemas o dudas, es de esperar una baja tasa de “me gusta”, la que de hecho es de 1,1. Por esta razón, se omite esta variable para determinar la repercusión de los mensajes y se considera la cantidad de comentarios obtenidos por ellos, ya que se supone mayor interés de los usuarios a mayor conversación generada por la publicación.

³⁵ Para ver la tabla completa de análisis de estas subcategorías, dirigirse al Anexo 3.

➤ **La conversación más comentada: Una conversación entre amigas sobre la bronquitis**

La publicación más comentada en esta categoría, con 45 intervenciones en una conversación entre 8 usuarias, es la de una madre que pide recomendaciones para aumentar las defensas de su hijo, que luego de una bronquiolitis, quedó propenso a hacer bronquitis obstructiva.

MaríaSol Panella

Mi bebito de un año y un mes toma purita fortificada. El sufrió a los dos meses una bronquilolitis que lo dejó asmático y con una fuerte propensión a hacer bronquitis obstructivas. Como ya estamos en la época de los bichos y la contaminación, ya lleva tres bronquitis seguidas y quiero darle algo para sus defensas ya que, además va a sala cuna. Estuve averiguando sobre la leche NAN Pro 3. ¿ustedes la conocen? ¿es muy cara? vale la pena? También he escuchado algo de la Belacta PLus. Si alguien me puede dar una buena recomendación se la agradecería.

El diálogo que se da luego a través de los comentarios, se puede asimilar a una conversación entre amigas, cuando se pregunta al grupo por consejos y recomendaciones. En el desarrollo de la charla, varias madres comentan su experiencia personal con sus hijos y lo que les recomendaron sus pediatras a ellas (4), pero también algunas hacen la salvedad de que lo mejor es que hable con su pediatra primero (2). Luego, MariaSol menciona que el médico le dio remedios y toma todas las precauciones con su hijo, pero que se sigue enfermando, por lo que quería saber de experiencias con mejores leches antes de gastar el dinero en comprarlas. Acude así, a este gran grupo de mamás para que la aconsejen. De todas formas, toma la recomendación de algunas y llama a su pediatra, quien le recomienda un producto en específico.

Si bien, el problema parece solucionado, al igual que en conversaciones cotidianas, ésta continúa. Le recomiendan probar con propóleo, biomagnetismo y con las leches vegetales, ya que la leche de vaca produce mayor mucosidad. Esta última idea produce el interés de varias mamás (4), incluida quien inicia la conversación, y la usuaria que da la idea pide los correos de todas las interesadas para enviarles la receta “rápida y fácil

para hacer varias leches vegetales”. El intercambio se produce y se muestran todas muy agradecidas con el aporte.

➤ **Falta de información oficial y discusión entre usuarias que responden sobre la dosis adecuada de un relleno.**

Otra de las publicaciones más comentadas, con 33 comentarios en una conversación entre 15 usuarias, es la de una mamá de Punta Arenas que está complicada con la dosis de relleno que le debe dar a su guagua de cuatro meses.

Pamela Barrientos Diaz

tengo una duda, si bien es cierto que leche materna es ojala exclusiva hasta los 6 meses, por un asunto específico le tengo q dar a mi bebe relleno, le estaba dando nan , una vez al día, pero es como un poco cara, así que me dijeron q podía darle leche purita fortificada, lo malo es q en el envase no viene la dosis para bebe de 4 meses, ni tampoco adentro del paquete viene una cuchara de medida... alguien sabe cuanto tengo q darle, la única cucharita de medida q tengo es la que viene en el tarro de Nan.

En su mensaje, antes de recibir cualquier tipo de consejo respecto a darle relleno a una guagua tan pequeña, aclara que si bien sabe que idealmente ésta debe tomar exclusivamente leche materna, por un problema en específico, no puede hacerlo. Luego, cuenta que por lo caro del relleno decidió cambiarlo porque le dijeron que podía darle purita fortificada (más barata). Por una parte se vislumbra la relevancia del dinero y por otra, que toma la decisión a partir de lo que le dijo alguien, sin quedar claro si fue la matrona, el doctor, un familiar o una amiga. De todas formas, la decisión está tomada y en específico el problema planteado es que la leche purita viene sin la aclaración de dosis adecuada para su guagua y sin cuchara dosificadora. Pide entonces, ayuda en el grupo con la dosis.

El desarrollo de la conversación, es otro tema. En un lapso aproximado de cinco horas intervienen catorce usuarias, más la madre que consulta, con distintas opiniones que van derivando en una discusión que sobrepasa la dosificación de la leche y en la que la usuaria que realiza la consulta, no participa mayormente.

Primero, una mamá le habla de determinada dosis, respondiendo su pregunta ante lo que ésta agradece. Sin embargo, otra madre le dice que pida la medida en el consultorio porque la leche purita es muy fuerte y lo que le aconseja la primera mamá es mucho para una guagua tan pequeña. Habla de su experiencia y le insiste en que consulte con nutricionista o pediatra. Pamela aclara que le da pecho a su guagua, pero que no se le llena como para dejarle guardado en mamadera. Luego de esta intervención, la mamá no vuelve a escribir, pero la conversación continúa con un debate sobre la calidad de la leche, la limitación del dinero, las distintas recomendaciones de los médicos influidas por los laboratorios y las respuestas confusas.

Interviene una nutricionista, a título personal, que señala que la medida entregada al comienzo no corresponde, tal como dijo otra usuaria, pues se trata de la dosis para niños de un año y le recomienda una medida específica. Luego escribe una enfermera que le da las medidas para Nan y habla de la opción de Purita, pero sin dar la dosificación, pues al parecer no entiende la pregunta. Por lo mismo, otra usuaria le pide a la nutricionista que vuelva a explicar lo que había dicho. Ésta lo hace y la enfermera pide disculpas por no haber entendido la pregunta y esta vez da las medidas para la leche Purita, que dice es la que se da comúnmente en los consultorios. Ninguna de las profesionales señala en lugar específico donde trabajan y sólo hacen mención a su especialización.

Una mamá le recomienda Nido porque a ella se lo aconsejaron en el consultorio. Otras dos madres le recomiendan leche Nidal, que a ellas les ha dado resultados con sus hijos y que es más económica que la de marca Nan. Una cuarta usuaria le dice que no le dé Purita porque tiene mucha grasa y en su caso a su hija le hizo mal. Le recomienda Bebelac. Vuelve a intervenir la enfermera diciendo que hay distintas opciones, pero que tenga siempre presente que tienen distintas fórmulas y medidas, según leche, edad y peso. “No te confundas más y busca una fuente que te de confianza”, termina.

Respecto a lo mismo, otra usuaria se muestra molesta por leer los “comentarios errados que dan sin tener conocimiento” y le recomienda a la madre consultante que no haga caso, ya que la dosis depende del peso y que consulte con su nutricionista porque al dar una dosis errónea puede causar un daño renal a su guagua.

Por otra parte, otra usuaria le dice que intente extraerse leche, ya que a mayor demanda, mayor producción. De todas maneras, de acuerdo a lo que escribía al principio quien hace la consulta, esto no es una opción.

Luego aparece el tema del dinero, la calidad de la leche y las recomendaciones influidas por laboratorios. “Recuerden que está el tema de las lucas”, dice una mamá, que agrega que Purita es una buena leche, mientras siga las recomendaciones de especialistas. “No la asusten, hay que ayudarla para que tome la mejor decisión”, agrega. Una mamá la apoya, pero otra interviene diciendo que Purita “es lo peor para un bebé pequeño. Sólo en un país subdesarrollado como en el que vivimos lo regalan en consultorios”, enfatiza. Y dice que sus pediatras le han recomendado Similac o S26, que valen la pena el esfuerzo (Ya que son más caras).

La respuesta no se deja esperar y le preguntan qué haría si no tiene el dinero. Contesta que por los hijos hay que hacer sacrificios. Otra mamá también le rebate, diciendo que Purita no es mala y que a veces los recursos no están. Agrega que en relación a las marcas que indica, los médicos las recomiendan por convenios con los laboratorios y no necesariamente porque sean mejor. Quien puso el tema del dinero en el tapete dice que trabaja con médicos y que si bien no hay convenios, hay laboratorios que envían más muestras y regalos para que receten sus productos. Otra mamá pregunta “¿quién dijo que la Purita es mala?”. En su caso, a su hijo le hizo bien a diferencia de Nan, que es más cara. Cada niño es distinto, señala.

Respecto a la discusión, otra usuaria se muestra contraria al “bombardeo de información”, cuando sólo se preguntó por una medida. Lo mejor, dice, es que pregunte en el consultorio.

Casi al finalizar, la intervención de una usuaria deja en claro que este tipo de discusiones son algo usual en el grupo:

“Siempre pasa lo mismo aquí...empiezan con una pregunta y terminan muchas veces en una tremenda discusión de temas que no tienen nada que ver...a veces ni siquiera leen bien...Siempre fiel a mis convicciones: vaya y pregúntele al doc pq acá hay muchos puntos de vista y a veces nada que ver...y muuuchas mamás que juzgan sin saber o que creen que pq ellas pueden todo pueden...esop! Un abrazo inmenso.”

Pamela, quien realiza la consulta, no vuelve a escribir, por lo que no queda claro si leyó todas las recomendaciones ni lo que hizo finalmente con su problema.

➤ **La única publicación de un padre: paternalidad invisibilizada y discusión entre madres**

La última conversación a examinar en esta categoría, es la que se origina a partir del único mensaje publicado por un padre en el periodo que abarca el análisis y que obtuvo 33 comentarios, en un diálogo entre 18 usuarios, incluyéndolo a él. En ella, Pablo se dirige a la audiencia como “Estimadas”, asumiendo el espacio más como un grupo de madres, que de madres y padres. En específico pregunta si alguien sabe sobre el agua de Anís para los cólicos, ya que ha leído que no es recomendable. “O sí?”, termina.

Pablo Molinet Galvez-Locutorpro

Estimadas...alguien sabe del agua de Anis para los cólicos ?...he leido por ahí que no es recomendable...o si?

El hecho de que se trate de un padre consultando no es trivial, sobre todo cuando una de las líneas de trabajo que se ha querido impulsar desde el Ministerio y el Programa

Educativo Masivo es la de la paternidad activa. Lo cierto es que por lo observado, el grupo de “Amigos de Chile Crece Contigo” reúne principalmente a madres y son ellas las que se han apropiado de este espacio. Es interesante entonces hacer notar, no sólo que esta publicación es la única realizada por un padre y no una madre durante el periodo analizado, sino también que al profundizar en la conversación generada, se aprecian características que refuerzan la idea de que este espacio está dominado por la maternidad, lo que puede invisibilizar de alguna forma la paternidad.

En este sentido, resulta curioso que varias de las madres participantes en la conversación no se hayan percatado de que era Pablo el que preguntaba y no una madre. “Tú no debes comer cosas que te hinchen”, le dice una pensando en el amantamiento. “Mejor tómate tú la agüita y se la pasas a través de la teta”, le dice otra, a pesar de haber iniciado su intervención dirigiéndose a “Pablo”. Luego, una tercera mamá pregunta al resto a qué Pablo le hablan porque no ha visto a ninguno y otra le aclara que fue él quien hizo la pregunta; “jajaja no me di cuenta que era hombre el que preguntó!”, contesta más adelante la que tenía la duda. Para rematar, una cuarta madre se muestra curiosa por la foto de perfil del padre, en la que aparece su guagua, y le pregunta expresando su intriga “¿Su señora es compañera nuestra en este grupo?”, validándolo así desde su relación con su señora, la madre y compañera en el grupo, y no desde su rol como padre, también perteneciente al grupo por lo demás.

En otro aspecto, al igual que en la conversación analizada anteriormente, en el desarrollo del diálogo se da una acalorada discusión entre las que defienden la receta de dar agüita de anís a las guaguas y las que aseguran que ésta es tóxica y jamás se las darían a sus hijos.

Una mamá comenta que un pediatra le dijo que estudios recientes habían probado su toxicidad y acompaña su comentario con el *link* a uno de los videos educativos de Chile Crece Contigo. En él, se habla del manejo respetuoso de los cólicos, recomendando

porteo, masaje infantil, baños de agua tibia y técnicas para cargarlos, enfatizando en evitar la automedicación aunque se trate de productos naturales. En caso de no poder manejar la situación, se aconseja consultar en el centro de salud, llamar a fono infancia o bien ingresar la pregunta a la página de Chile Crece Contigo.

A pesar de esto, otra mamá señala que ella le dio a todos sus hijos y son sanitos. Insinúa una mala intención de los médicos para que los consulten más, evidenciando un tipo de paciente con creencias arraigadas, que constituyen todo un desafío para Chile Crece Contigo. Cinco usuarias se muestran contrarias, señalando que las agüitas son neurotóxicas y pueden producir convulsiones en las guaguas. La mamá a favor del anís vuelve a escribir diciendo que quienes hablan “con suerte han criado a un hijo y de acuerdo a lo que dicen los pediatras...la cosa es darle poquito, creo que se van a los extremos”, remata. Otra mamá la apoya. Sin embargo, la discusión sigue y una mamá dice que su hermano menor efectivamente se intoxicó con la mencionada agüita, otra usuaria indica que precisamente les advierte de su toxicidad porque es neuróloga infantil y tuvieron varios casos en el hospital donde trabaja. Otras (2) se sienten ofendidas al ser tildadas de “extremistas” y dicen que prefieren ser precavidas. Ya finalizando su intervención, ambas madres comentan que “al pobre Pablo” lo deben haber dejado más confundido.

Otras dos usuarias le recomiendan un artículo sobre los cólicos en una página de crianza natural y la utilización de porta bebé ergonómico. En tanto, Pablo, en un posteo agradece a todas su ayuda y en otro más adelante, cuenta que finalmente visitaron al pediatra, el que confirmó el diagnóstico de cólicos, prohibió la ingesta de lácteos y sus derivados a su señora y unas gotitas para la guagua que le han hecho muy bien. No participa de la polémica y hace caso omiso a las confusiones de género.

❖ Análisis Categoría “Comparte Contenido”

Con 27 publicaciones, esta es la segunda categoría que más se repite en el periodo analizado. Tiene un promedio de 5.33 “me gusta” y 2.44 comentarios por mensaje. En general, se comparten artículos, videos y *links* con contenido de maternidad, paternidad, roles de género, crianza y aprendizaje.

➤ **Tres madres y un perfil institucional comparten contenido más de una vez en el periodo analizado.**

Se advierten cuatro usuarios que publican en esta categoría más de una vez en los periodos analizados de 10 u 11 días entre mayo y julio de 2013. La usuaria más activa, con cuatro publicaciones, según lo que se observa en su perfil público de *Facebook* es una mamá de Machalí, con al menos dos hijos y estudios en un liceo técnico. Ella comparte dos documentos relacionados al colecho (dormir con los hijos), una página de crianza en *Facebook* y el artículo “Lactancia, no hay como la leche materna”. Su publicación más popular es “¿dormir o no dormir con los hijos?”, con 7 “me gusta” y sin comentarios. Las demás sólo tienen uno o dos “me gusta”.

El perfil Kindercenter, que trata temas de educación inicial y especial, también comparte contenido en cuatro publicaciones. Tres noticias o artículos que tratan sobre la fiscalización de los jardines Junji, qué sucede con los establecimientos mal evaluados y la educación de Finlandia. En la cuarta publicación invitan a visitar sus espacios en *Facebook* que incluyen una comunidad, un grupo, una página de noticias, una bolsa de empleo y una página principal que incluye todo lo anterior. Esta última invitación tuvo 4 “me gusta”, sin comentarios; las demás, sólo entre uno y dos “me gusta”. La de qué sucede con los jardines mal evaluados, tiene cinco comentarios correspondientes a dos usuarias que discuten en relación a las responsabilidades en las malas evaluaciones de los jardines.

Otra usuaria activa, con tres publicaciones en el periodo analizado, es según lo advertido en su perfil, una madre de tres hijos y presumiblemente con estudios de párvulos, ya que aparece en una de sus fotografías de perfil con un delantal típico de las tías de jardín infantil. Ella comparte el artículo “El rol del padre”, con 9 “me gusta” y 7 comentarios; un video en que un psiquiatra habla del apego y el posnatal en un matinal televisivo, con 15 “me gusta” y sin comentarios; y un artículo sobre crianza y aprendizaje, con sólo un “me gusta” y sin comentarios.

Una cuarta usuaria, comparte dos publicaciones en el periodo analizado: un link a la primera edición de la revista Mamaluz, con dos comentarios y sin “me gusta”. Y la noticia “El gobierno venezolano quieren obligar a las madres a amamantar”, con dos “me gusta” y 9 comentarios.

Todas las demás publicaciones son compartidas por usuarios que en el periodo analizado, comparten contenido en una sola ocasión.

➤ **¿Qué se comparte en el grupo “Amigos de Chile Crece Contigo”?**

De acuerdo a su repercusión, el orden de las publicaciones según cantidad de “me gusta” para esta categoría, es la siguiente:

Tabla 10 Publicaciones de la categoría “Comparte Contenido”

Mensaje	“Me gusta”	Comentario
Video publicitario día del padre	24	10
Primera edición revista Mamaluz	18	7
Carta de un hombre (a las mujeres)	18	6/4* ³⁶
Video de psiquiatra hablando en TV sobre apego y postnatal	15	1
Artículo sobre lo dañino de la leche de vaca	10/7*	12
Artículo rol del padre	9	7
Artículo ¿dormir o no dormir con los hijos?	7 (ChCC)	0
Comparte link para descargar “Cantando aprendo a hablar”	7	0
Comparte grupo de Facebook Ley Agustina	5	0
Decálogo del buen trato	4	2
Kindercenter, sobre educación inicial y especial, invita a visitar sus espacios en Facebook	4	0
Video de Cómo usar Mei Tai	3	1
Noticia gobierno venezolano quiere obligar a madres a amamantar	2	9
Video de Unicef sobre el abuso a menores	2	2
Gráfico de horas de sueño según los meses del niño o niña	2	1
Kindercenter Noticia: Finlandia, el secreto de unos de los mejores sistemas de educación del mundo	2	0
Documento declaración sobre el llanto de los bebés	2	0
Artículo Mitos sobre el colecho	2	0
Primera edición revista Mamaluz	2	0
Kindercenter Noticia: ¿Qué sucede con los jardines mal evaluados?	1	5
Comparte link de página de crianza en Facebook	1	1
Artículo Lactancia, no hay como la leche materna	1	0
Video en matinal sobre Fundación Gantz	1	0
Kindercenter Noticia: Fiscalización jardines Junji	1	0
Artículo Crianza y Aprendizaje	1	0
Primera edición revista Mamaluz	0	2
Link a blog yo soy igual y diverso, de una psicopedagoga	0	0

En este caso, las publicaciones se ordenan de acuerdo a “me gusta”, debido a que los contenidos compartidos en el grupo tienen la cualidad de ser percibidos por quienes los comparten como positivos y/o de ayuda para los demás miembros de la comunidad, por lo que más que generar comentarios, buscan la aprobación a través del signo “me gusta”

Debido a su repercusión, a continuación se analizan las publicaciones más populares de la categoría.

³⁶ *Los números cambian en dos observaciones en tiempos diferentes. Esto se puede deber a que los usuarios borraron sus comentarios o el “me gusta”. O bien, porque los usuarios dejaron de pertenecer a Facebook y sus intervenciones ya no son públicas.

➤ **Video publicitario de Huggies para el Día del Padre emociona a las madres**

Con 24 “me gusta” y 10 comentarios, el contenido compartido más popular en el periodo analizado es un video publicitario de una marca de pañales, creado con ocasión del día del padre y que comparte una mamá. En él, se muestra a un grupo de padres que es invitado a sentir lo mismo que sienten las mamás en sus guatitas cuando sus guaguas se mueven o pegan pataditas. A través de una faja que replica en tiempo real los movimientos ocurridos en la guata de la mamá a la del papá, estos padres pudieron sentir a sus hijos tal como sus parejas. Se ve la emoción de los padres que llega hasta las lágrimas y finaliza el comercial con la frase “porque ellos también están embarazados”, “Feliz día a todos los papás”.



“CASI LLORO! UNO DE LOS MEJORES COMERCIALES QUE HE VISTO”, señala la madre que lo comparte, teniendo además una positiva reacción entre los miembros del grupo, que tanto a través de los veinticuatro “me gusta” como de los comentarios, expresan su aprobación. Como hermoso, lindo o maravilloso, lo califican cinco usuarias en sus intervenciones, mientras que dos expresan que las hizo llorar; una de ellas, incluso, etiqueta a otra amiga y le dice “trata de no llorar!”. Otras dos usuarias etiquetan a hombres, presumiblemente sus parejas, para que vean el comercial, agregando una de ellas que “este video es puro amor”. Una última madre comenta la hermosa sensación de sentir los movimientos en la guatita.

Las madres adoran el video, que está dirigido a los padres, que no se dan por aludidos. Las emociona ver la emoción del padre. En este caso, sólo un padre marca “me gusta” en la publicación y ninguno se dedica a comentar. A pesar de estar dedicado a ellos, en este caso se repite la masiva participación en el grupo por parte de madres más que de padres, los que intervienen muy escasamente. Por otro lado, se podría especular

que si bien la publicidad está dirigida a los padres, está desde la compañía pensada para emocionar a las madres. Nadie cuestiona que el video provenga de una estrategia de marketing.

➤ **Primera Edición Revista Mamaluz: interés por temas de maternidad**

Con 18 “me gusta” y 7 comentarios, la segunda publicación más popular es la que comparte la primera edición de la revista online, “dedicada a la maternidad (y paternidad)”, Espacio Mamaluz. La paternidad entre paréntesis, parece forzada y puesta más por diplomacia que porque efectivamente tenga un espacio en la revista

En la edición compartida, el tema central es el parto respetado. Los comentarios refuerzan la aprobación a través de los “me gusta”. Tres usuarias etiquetan a amigas para que ellas lean el contenido y dos madres califican a la revista de “preciosa”. La primera de ellas felicita a sus creadoras y la segunda relata que hace mucho tiempo no se quedaba leyendo un texto por simple gusto. Agrega que su último hijo lo tuvo hace ocho años y se da cuenta del cambio de paradigma en la crianza, lo que le gusta mucho. “Totalmente de acuerdo”, le responde la primera usuaria.

Este contenido es también compartido por otras dos usuarias más adelante en el periodo analizado. La publicación más popular es la primera en realizarse y es acompañada de una descripción del contenido, donde se señala que se trata de una revista de maternidad y paternidad, que es su primera edición y que está dedicada en este caso, al parto respetado. El mismo día, unas horas más tarde, otra usuaria sólo publica el *link*, sin descripción alguna. Una usuaria comenta, indicando que no puede ver la revista y quien publica el enlace le dice que puede demorarse, pero aparecerá. Cinco días más tarde, una tercera usuaria vuelve a compartir el contenido, explicando que es la primera edición de una revista “creada con la colaboración de madres empoderadas como yo”, obteniendo 2 “me gusta” y ningún comentario. Hay que considerar que los horarios y días en que se publica puede afectar el impacto de las publicaciones. En el primer caso

fue un día miércoles a las 20:24 hrs, la segunda el mismo día, pero a las 23:09 hrs y el tercero, un lunes a las 17:18 hrs.

➤ **Carta de “los hombres” a las mujeres³⁷: ¿cumplido o machismo?**

“Conciencia de lo que somos, que generamos vida, que nuestras arrugas y estrías son sólo heridas de guerra. Aprendamos a cuidarnos, querernos y aceptarnos!”, dice respecto al texto “Carta de un hombre” la usuaria que comparte esta publicación. En ella, un hombre se dirige a las mujeres:

“Nos importa un carajo cuanto pesan.

Es fascinante tocar, abrazar y acariciar el cuerpo de una mujer.

(...) Nuestra evaluación es visual. Es decir, si tiene forma de guitarra, está buena.

No nos importa cuánto mide en centímetros.

Es una cuestión de proporción, no de medida.

Las proporciones ideales del cuerpo de una mujer son: Curvilíneas, pulposas, femeninas...

(...)Las flaquitas que desfilan en las pasarelas, siguen la tendencia diseñada. Sus modas son, lisa y llanamente, agresiones al cuerpo que odian porque no pueden tener. No hay belleza más irresistible en la mujer que la feminidad y la dulzura. La elegancia y el buen trato, son equivalentes a mil Viagras.

El maquillaje se inventó para que las mujeres lo usen. Úsenlo. Para andar a cara lavada, estamos nosotros.

Las faldas se inventaron para que luzcan sus magníficas piernas. ¿Para qué carajo se las tapan con pantalones anchos? ¿Para que las confundan con nosotros?

(...)Ocultar esas curvas, es equivalente a tener tu mejor sillón embalado en el sótano.

Entendámoslo de una vez, traten de gustarnos a nosotros, no a ustedes (...) Las jovencitas son lindas...

Pero las de 40 para arriba, son el verdadero plato fuerte.

El cuerpo cambia. Crece.

Una mujer de 40 o de 50 años, a la que le entra la ropa de cuando tenía 20 o 25 años, o tiene problemas de desarrollo, o se está autodestruyendo.

Nos gustan las mujeres que saben manejar su vida con equilibrio y saben manejar su natural tendencia a la culpa.

(...) Algunas líneas en la cara, algunos puntos de sutura en el vientre, algunas marcas de estrías, no les quitan su belleza. Son heridas de guerra, testimonio de que han hecho algo con sus vidas, no han estado años en formol ni en un spa. ¡Han vivido!

³⁷ En la primera revisión había 6 comentarios, pero al volver para registrar la conversación, sólo se encontraron 4 comentarios. Puede ser que los usuarios hayan borrado sus comentarios o bien que estos usuarios hayan borrado sus cuentas de *Facebook*.

(...) Cuídenlo. Cuídense. Quiéranse.
La belleza es todo eso, Todo junto.
Firma = los hombres”

La usuaria que publica el texto, lo hace evidentemente porque le gustó y decide compartirlo. A 18 personas, 17 mujeres y 1 hombre, también les agrada y marcan el signo “me gusta”. Desde esa perspectiva, es uno de los documentos más populares compartidos en el grupo en el periodo analizado; sin embargo, al examinar los comentarios, también se observa una reacción desfavorable hacia él.

Si bien una persona expresa “es hermoso!!!”, hay otras tres que no están de acuerdo. “Esta carta me provoca un profundo rechazo”, señala una de las usuarias, quien argumenta que superficialmente parecen cumplidos, pero que en el fondo “es de un machismo asqueroso, hombre-centrada, y tiene el mismo discursete comprador de siempre. A mí no me engañan con todo ese palabrerío. Lo siento”, sentencia. Otra usuaria, marca “me gusta” en el comentario a modo de apoyo. En un segundo comentario, continúa su argumentación, agregando que su marido la ama con o sin rímel y que asumir que toda mujer con forma de guitarra es natural tampoco es sensato, “pues me gustaría decirle que existen las mujeres que son flaquitas, sin curvas, y son muy naturales (...) ¿Esas son menos mujeres?”. Una tercera usuaria la apoya y señala que “me cargó la carta...muy machista el que la escribió (...) hay un mensaje entre línea muy machista y prejuicioso...no, definitivamente no la soporté”, finaliza.

Por su cantidad de comentarios, también se consideró importante analizar las siguientes publicaciones:

➤ **Polémica sobre la leche de vaca: madres se interesan en alternativas**

En una interesante conversación sobre el consumo de ciertos alimentos se convirtió la publicación sobre lo dañino de la leche de vaca que comparte una pequeña empresa de productos ecológicos, como pañales reutilizables y artículos de diseño. Con siete “me

gusta” y doce comentarios, se desarrolla una conversación entre siete mamás que reflexionan en torno a qué alimentos es mejor o peor consumir.

Comienza una usuaria que pregunta qué alternativas hay a la leche y si será dañino no consumir de ningún tipo. Otra madre le contesta que la leche de almendras es una opción y que la de soya está llena de químicos por lo que no es recomendable. Una tercera agrega que la mayoría de los productos que consumimos están llenos de químicos, sobre todo ahora con Monsanto, dice. Por lo mismo, señala, en su casa no se consume soya. Aunque, agrega, si nos ponemos a mirar todo, no se podría comer nada.

Por otro lado, una cuarta usuaria añade que ella ha conversado con diversos profesionales de la salud y no se ponen de acuerdo en relación a la leche de vaca. Se pregunta qué opción tienen las madres que como ella, han dejado de amamantar. Dice que a su hijo no le quitaría la leche y que quizás los adultos no la necesitemos, ¿pero qué se hace con un lactante?, indica. Todo es transgénico o con hormonas, señala, pero hay que poner voz de alerta y denunciar para que las autoridades hagan algo al respecto, finaliza.

La segunda madre, dice que el problema con la leche de vaca es que los terneros tienen varios estómagos lo que hace que el estómago humano tenga que sobre esforzarse para digerir esta leche. Agrega que en otros países ya se paga por leche materna. Una quinta mamá confirma que son cuatro los estómagos de los terneros y reafirma que los especialistas no se ponen de acuerdo, ¿qué creer?, pregunta.

Una sexta madre en la conversación, indica que es difícil que se pongan de acuerdo cuando son las empresas de lácteos las que pagan los cursos, viajes y regalías. La cuarta madre interviene y señala que así es todo y vuelve a insistir en qué opción queda para los lactantes que ya no están recibiendo leche materna. Una séptima usuaria indica que el brócoli, la acelga o las almendras son ejemplos de alimentos ricos en calcio que pueden reemplazar a la leche. La sexta en conversación también recalca que la opción es

consumir alimentos ricos en calcio y agrega la leche de almendras o el yogurt vegano. Finalmente la primera madre que realizó las preguntas, termina la conversación dando las gracias por los “interesantes datos”.

➤ **Debate sobre la lactancia materna y el rol del Estado**

Relacionada con el tema anterior es otra publicación comentada 9 veces en una conversación de 4 usuarias. Se trata de la noticia “El gobierno venezolano quiere obligar a las madres a amamantar”. Un contenido que obtiene sólo dos “me gusta”, pero un interesante desarrollo de conversación. En ella, la primera madre que reacciona señala que “eso es de locos, nadie puede imponer una cosa así”, argumentando que una cosa es fomentar y otra no respetar la libertad de las personas. Una segunda usuaria indica que el título “no ayuda mucho”, pero que la idea es muy buena, refiriéndose al contenido de la noticia completa. Quien realiza la publicación original aclara cuál es la reflexión a la que quiere invitar. Señala que la palabra “obligar” utilizada para titular la noticia no es la adecuada y que a pesar de esto, invita a informarse de lo que se está discutiendo en Venezuela: incentivar “la lactancia materna, sancionar monetaria y en ejercicio de la profesión sanitaria en los casos que estos violenten, inseguricen, regalen, etc! todo lo que atente con la lactancia materna. (leches artificiales, biberones, etc!) lo cual me parece excelente!”, enfatiza. Es importante mejorar la formación de los profesionales y la legislación para asegurar el derecho de los niños y niñas a amamantar, expresa, entre otras cosas. “Se trata de contribuir y hacer bien la "pega". Una lastima que se debata la LM como un "privilegio", siendo que es un derecho. Se trata de entender y aceptar que es un acto NATURAL. Consiente e Indignada una vez mas. Un abrazo Pauli. Te invito a comentar: ¿Chile lo necesita?”, finaliza.

La segunda mamá en comentar ratifica su opinión y dice que está de acuerdo y comparte su visión. En tanto, la primera madre mantiene su desacuerdo, ya que el sistema no permite o dificulta la lactancia a las madres que trabajan fuera del hogar,

dice. A esto, la segunda usuaria le contesta que precisamente es eso lo que hay que cambiar.

❖ **Análisis Categoría Respecto a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social**

Dentro de la muestra analizada, se encuentran 19 mensajes referentes a los beneficios de Chile Crece Contigo y/o el Sistema de Protección Social, generados por usuarias del grupo en *Facebook*. A través de ellos, es posible visualizar distintos aspectos de cómo la política pública se lleva a la práctica. Esto, además de confirmar la importancia que tiene el espacio para las usuarias y usuarios, quienes confían en él para aclarar dudas, obtener información, compartir experiencias, hacer denuncias, compartir contenidos o pedir referencias.

➤ **Categoría con mayor dispersión territorial**

En relación a los mensajes generados por las usuarias, se puede decir a grandes rasgos, que se observa una gran dispersión territorial, con mensajes provenientes de diferentes rincones de Chile. Tres de la quinta región, uno desde Chillán, Osorno, Concepción, Tomé y La Serena; siete desde distintas comunas de Santiago; tres en que no se pudo inferir el lugar de origen y dos desde Chile Crece Contigo. Esto, considerando sólo los inicios de conversación, porque si se agregan las intervenciones a través de comentarios, se suman usuarias de otras zonas del país.

➤ **En su mayoría estas publicaciones provienen de equipos móviles**

Por otro lado, llama la atención el extendido uso de equipos móviles en estas usuarias, ya que doce de las diecinueve publicaciones fueron escritas desde un celular y así se registra en sus mensajes. Otras tres figuran acompañadas de la frase “cerca de”, seguida de alguna ciudad, lo que la mayoría de las veces sugiere de origen un equipo móvil con GPS, aunque de todas formas es posible configurar esta opción desde un

computador. Las cuatro restantes publicaciones no registran origen, lo que comúnmente sucede cuando se escribe desde un equipo fijo, como computador o notebook, aunque de todas formas, dependiendo de la configuración, también pueden provenir de un celular.

➤ **Las escasas publicaciones de Chile Crece Contigo tienen menor repercusión que las realizadas por usuarias.**

Además de los 19 mensajes mencionados, dentro de la muestra, se encuentran dos publicaciones originadas por “Chile Crece Contigo”, las que tuvieron menor repercusión y participación que los temas planteados por las mismas usuarias. A diferencia de estos últimos, las intervenciones de “Chile Crece Contigo” referentes a la biblioteca de la página donde se encuentran todos los materiales, documentos y estudios sobre el Sistema de Protección Integral a la Infancia, y respecto a cómo apoyar el proceso de sueño nocturno de los bebés; generan cero conversación y sólo seis y cinco “me gusta”, respectivamente.

Si se recuerda la repercusión obtenida por estas mismas publicaciones tanto en el perfil como en la página de Chile Crece Contigo en *Facebook*, se advierte una menor participación en este tipo de mensajes por parte de los miembros del grupo. Por otra parte, su intervención en las demás conversaciones es prácticamente nula y sólo resuelve una duda, entre las muchas que podría aclarar.

➤ **Uso activo de internet**

Los mensajes muestran, por una parte, un uso activo de los medios sociales por parte de las usuarias, que los utilizan en esta categoría en específico, no sólo para hacer preguntas relacionadas a trámites o beneficios, sino que también preguntando por la descarga de material a través de la web; otros grupos en *Facebook* o páginas específicas de una región u organización como la Liga de la Leche (ONG que incentiva y apoya la lactancia) o bien, compartiendo un *link* con los materiales del Chile Crece Contigo, lo

que es agradecido por las demás usuarias. Esto refleja la cotidianidad con que estas usuarias utilizan la web para relacionarse, conocer y aportar al desarrollo de sus hijos e hijas.

➤ **Falta de información respecto a beneficios**

Las publicaciones denotan, por otro lado, falta de información respecto a beneficios como el bono de control del niño sano, entrega de leche, postnatal o el subsidio único familiar. Ante todas estas dudas, quienes las solucionan son las mismas usuarias entre sí, sin existir intervención por parte de Chile Crece Contigo.

Además, plantean problemas o denuncias como la falta de cupos en el CESFAM, la gestión de horas al coparse un hospital o el cierre de una sala de estimulación; expresando la inquietud porque les contesten qué hacer para poder acceder efectivamente a los beneficios de Chile Crece Contigo. En este aspecto, sólo en el caso del cierre de la sala de estimulación, “Chile Crece Contigo” interviene para aclarar la duda.

En orden de repercusión, según cantidad de comentarios, las publicaciones catalogadas en esta categoría son las siguientes:

Tabla 11 Publicaciones categoría “Respecto a Chile Crece Contigo y Beneficios de Protección Social”

Mensaje	“Me gusta”	Comentarios
Dudas sobre Hospital Luis Tisné por denuncias	3	41
Al hijo no lo dejan ir con pañales a jardín Junji	5	40
¿Es requisito asistir a taller para acceder a Ajuar?	2	34
Agradecimiento por taller, sala de estimulación y materiales	62	33
¿Cuál es la edad de ingreso a sala cuna? ¿Existen Integra o Junji en la V región?	1	23
Solución al problema de los pañales en el jardín, continuación.	40	15
¿Cuánto demora el prenatal en pagarse?	1	10
¿A qué edad o control se entrega la leche en el consultorio?	1	10
¿Cuál es el plazo para entregar el postnatal?	0	10
Pregunta por fecha para recibir “esa platita que me llega a mí y a mi hijo”	1	8
Requiere información sobre bono niño control sano	1	8
Pregunta sobre hospital Luis Tisné, tiene buenas referencias.	0	6
¿Dónde encontrar material de Chile Crece Contigo para descargar?	2	4
¿Alguien sabe de grupo o página de Facebook de Chile Crece Contigo de la V región?	0	4
Quiere saber más sobre liga de la leche, que menciona matrona en taller.	0	4
Debe cambiar de CESFAM y no hay cupo	0	3
Comparte link de materiales de ChCC	9	2
Se cierra sala de estimulación, ¿puedo ir a otra?	0	1
Invitación de ChCC a visitar, difundir su biblioteca*	6	0
Columna y video sobre el sueño*	5	0
Pregunta por horas de consultorio en Quilicura	0	0

*Publicaciones realizadas por Chile Crece Contigo.

Se advierte que las publicaciones realizadas por Chile Crece Contigo son las que tienen menor repercusión, incluso haciendo el ejercicio de aislar sólo las publicaciones que al ser positivas, se debieran ordenar según “me gusta” y no de acuerdo a la cantidad de comentarios. En ese caso, en primer lugar se encuentra el agradecimiento de una madre por taller, sala de estimulación y materiales, con 62 “me gusta”; seguida de la solución que obtuvo una madre al problema de los pañales en el jardín Junji, con 40 “me gusta”; el *link* con materiales de Chile Crece Contigo compartido por otra madre, con 9 “me gusta”; y finalmente las publicaciones de Chile Crece Contigo, con 6 y 5 “me gusta”, respectivamente.

En relación a las demás publicaciones, las que generan mayor participación y repercusión de acuerdo a la cantidad de comentarios, son analizadas a continuación, incluyendo el total de las conversaciones asociadas a ellas. Cabe destacar que en ninguna de éstas interviene “Chile Crece Contigo”.

➤ **Dudas sobre Hospital Luis Tisné: Temor por vulneración de derechos en la salud pública**

Marie Joseph B R

Mande mensaje por interno pero al parecer pierdo el tiempo, tengo serias dudas sobre el hospital en donde tendre a mi bebita en estas ultimas semanas han habido una serie de denuncias este hospital es el Luis Tisne dicen que tratan mal a las mamitas en proceso de parto y no dejan entrar al padre a la sala para acompañar a su pareja y si uno alega en la estadia te tratan aun peor...que hacer...si ese hospital me corresponde debo aguantar o exigir...dejen sus comentarios para que me ayuden a salir de dudas!

En este caso, la usuaria comienza su mensaje enojada porque ya intentó plantear su preocupación por interno, pero no obtuvo respuesta. De esto se deduce que lo primero que quiso obtener fue una versión oficial ante las denuncias que ha escuchado respecto al hospital Luis Tisné, que le corresponde según el lugar donde vive. Ante la falta de respuesta, decide hacer sus descargos públicos e invitar a los miembros del grupo a opinar respecto al tema. Pregunta incluso, “debo aguantar o exigir”, poniéndose de inmediato a la defensiva, ante la sospecha de que sus derechos pudieran ser vulnerados.

Entre las respuestas y opiniones de los miembros del grupo, cuatro mamás y un papá que atendieron los partos de sus hijos o hijas en el hospital Luis Tisné, señalaron haber tenido muy buenas experiencias. Una relató una vivencia muy mala con una amiga y otra, que tuvo que ser operada de apendicitis mientras estaba embarazada, dice que al estar vulnerable, se sintió pasada a llevar.

Llama la atención que varias (7) enfatizan en que la tratarán bien dependiendo de la actitud con la que llegue: “te atienden bien siempre y cuando tu tambien lo hagas”; “si tratas con respeto y no llegas a la defensiva veras que recibirás lo mismo”; “en general, si vas con buen ánimo y no tratando mal a nadie, te tratarán bien a ti”, aconsejan. Otra

usuaria recomienda que vaya muy segura de lo que quiere y le ofrece enviarle un libro para que vaya empoderada e informada al parto.

Algunas le recomiendan pagar un bono PAD y atenderse en otro hospital o clínica para evitar los sustos y posibilidades de un mal trato, pero ella contesta que no tiene capacidad para pagar ese bono. Le responden que averigüe la opción de que FONASA le haga un préstamo y se lo descuenten por planilla.

Otros tratan de calmar los ánimos y piden que no la asusten. Agregan además, sus buenas experiencias atendiéndose en hospitales públicos.

Sin duda las vivencias son variadas, pero existe el miedo entre las usuarias de que las pasen a llevar y no respeten sus derechos en un hospital público; aunque la experiencia diga que no es necesariamente así. Es importante señalar que en una publicación distinta de otra usuaria y en diferente fecha, se pregunta también por el hospital Luis Tisné, pero esta vez porque ella recibió muy buenas referencias de éste. En ese caso, sólo contesta una usuaria que indica que su experiencia fue muy buena.

➤ **Al hijo no lo dejan ir con pañales a jardín Junji: Maltrato infantil y ayuda a una joven madre primeriza**

Constanza Vaitiare

Mamitas necesito su ayuda, mi hijo tiene 2 años 6 meses asiste a un jardil de la Junji su nivel es el medio menor, desde qe entro no lo dejan ir con pañales solo calzoncillos ya qe dicen qe es muy grande y la sala no cuenta con mudadores, como le a costado aprender pasa mojado y se enferma todas las semanas, su pediatra me dijo qe lo cambiara de jardin ya qe no pueden obligarlo, mi pregunta es, pueden ellos obligarlo a no usar pañales a esta edad? Espero su ayuda, por favor

Intuyendo que algo no está bien, esta joven mamá primeriza –lo menciona en los comentarios- pregunta a las demás madres del grupo si es que el jardín puede obligar a su hijo a no usar pañales a cierta edad. Inmediatamente, el tema se convierte en uno de los más comentados.

Como un abuso, violento, injusto, horroroso, estúpido, descriteriado, bestialidad, trato indebido y/o falta de respeto hacia el niño califican gran parte de las usuarias (12) el hecho de que no lo dejen ir al jardín con pañales y tenga que pasar mojado. En su gran parte, también expresan que se trata de una situación que amerita denuncia (11). Una agrega, “no creo que sean política de Junji”. Cuatro recomiendan sacar a su hijo del jardín, dos comparten artículos relacionados al tema de quitarles el pañal a los niños, mientras una aconseja que se consiga un certificado médico para que lo dejen ir con pañales y otra que vean en conjunto con la directora y tías cómo quitárselos.

Varias (8) confirman que en los jardines de sus hijos no hay problema con que algunos niños o niñas vayan con pañales, argumentando otras tantas (7) que todos los niños son distintos y que cada uno tiene su tiempo, por lo que no se les puede obligar a ir al jardín sin pañales. Sin embargo, otra usuaria aclara que en todos los jardines Junji e Integra existe la exigencia de controlar esfínter a cierta edad y que cuando esto no se da, reciben a los niños y niñas sólo hasta las doce del día. Otra mamá, ratifica esta información.

Una usuaria señala que la decisión depende de las tías, mientras que tres califican a estas parvularias en específico como descriteriadas, ignorantes y desactualizadas en conocimientos, expresando además una, su tristeza porque existan “este tipo de profesionales”. Dos etiquetan a Junji Chile -la página oficial de Junji en Facebook- y una tercera a Chile Crece Contigo, a modo de denuncia del caso; una de ellas, dudando de la respuesta de Junji, ya que según ella “siempre se hacen los sordos”. Otra agrega que “es lamentable que Junji no vea estos problemas”.

Ante la dificultad de que algunos niños se demoren más de lo esperado en dejar de usar pañales, una mamá señala que es una lucha ardua y que a veces el tema no es bien enfrentado en los jardines: “es como si fueran niños retrasados... así muchas veces te hacen sentir”, indica.

Quien realiza la consulta, se muestra muy agradecida de las respuestas, ya que al ser mamá primeriza no tiene muchas referencias de lo que corresponde que suceda ni de lo que pasaba en otros jardines. Gracias a los comentarios decide hacer la denuncia en Junji y defender los derechos de su hijo, señala.

Dos días después, vuelve a escribir para contar que se acercó hasta las oficinas de Junji, donde le dieron solución a su caso y le ofrecieron disculpas. Agradeció además la ayuda y apoyo de “todas las personas de esta pagina qe se qe no me conocen, pero comentaron mi publicacion ayudandome y apoyando. Muchas gracias!”. Así, este grupo le sirvió tanto para sentirse apoyada como para resolver sus dudas y tomar finalmente la decisión que terminó con su problema.

➤ **¿Es requisito asistir a taller para acceder a Ajuar?: Descoordinación del Sistema, falta de una voz oficial y distintas prácticas según CESFAM**

Consuelo Morgado

buenas noches, deseo hacer una consulta...

Es necesario asistir, a por lo menos, dos talleres de esos que hacen en el CESFAM para recibir el ajuar en el hospital?

Yo estoy con reposo casi absoluto por mi presión, y la matrona lo sabe, y siempre me pregunta si estudio o trabajo (soy dueña de casa) y me dice q si no asisto, no me lo darán.

Actualmente, tengo 35 semanas y ya poseo contracciones y poco me puedo mover por los dolores de espalda e inestabilidad con mi cuerpo, debido a mareos y que me tropiezo con todo a cada rato.

Ojala me respondan.

La consulta y explicación del caso personal de esta usuaria, detallando estado de salud y lo informado por la matrona de su CESFAM respecto al supuesto requisito de asistencia a los talleres para acceder al Ajuar entregado por el Chile Crece Contigo; es uno de los mensajes más comentados por los miembros del grupo, con 34 comentarios. En primera instancia, la pregunta denota falta de claridad respecto a sus derechos, además de desconfianza en la palabra de la matrona, que es a través de quién accede a la información.

Al profundizar en la conversación que se da a partir de este primer mensaje, se puede observar la falta de una voz oficial que aclare las dudas, además de informaciones

contradictorias entre funcionarios de la salud pública que intervienen. Esto último, evidencia los cambios constantes en los protocolos y las diferencias que se dan en las prácticas de diferentes CESFAM, lo que se constata a través de las experiencias relatadas por otras usuarias. Por otro lado, quien realiza la pregunta, más adelante denuncia la falta de ginecólogos, lo que implica, entre otras cosas, el que no le puedan realizar ecografías. De esto último, la usuaria culpa a la Municipalidad. (La Serena)

Con 34 intervenciones, como se mencionaba, el desarrollo de esta conversación da cuenta de una falta de información oficial que no es aclarada por Chile Crece Contigo en ningún momento. Cuestión que es expresamente requerida por la usuaria que realiza la pregunta, en diversas oportunidades. Y si bien agradece los comentarios de otras usuarias que le aseguran, según sus propias experiencias, que no es requisito para acceder al Ajuar que asista a los talleres, insiste en que necesita que alguien de Chile Crece Contigo, le confirme la información.

“Consuelo Morgado: gracias x sus experiencias personales. pero necesito realmente. como dije anteriormente, alguien del Chile Crece o un funcionario publico del sist de salud q me rectifique la información”.

Chile Crece Contigo como tal, no aclara la duda, pero sí intervienen un ex funcionario y tres funcionarias de la salud pública primaria, entregando información discordante entre sí. Esto origina una gran confusión en las usuarias, que al parecer, no siempre acceden a los beneficios que la política garantiza. Esta conversación, revela también descoordinación del Sistema, lo que genera diferencias de prácticas en los distintos CESFAM, afectando así el funcionamiento de la política pública.

Mientras un ex funcionario asegura que si bien en algún momento se pensó pedir como requisito para la entrega del Ajuar, la asistencia a talleres, eso finalmente nunca se hizo y sólo sería necesario tener el parto en un hospital público para acceder al

beneficio. Luego, una funcionaria señala que en agosto del año 2012 llegó un oficio que condicionaba la entrega del Ajuar a la asistencia a los talleres. Esto habría vuelto a cambiar en mayo de 2013, cuando a través de otro oficio se habría informado que no se debía condicionar la entrega del Ajuar. Una tercera funcionaria, matrona, indica por otro lado, que este año (2013) les indicaron que era requisito que las gestantes asistieran a al menos a dos talleres para acceder al Ajuar. Aunque, agrega, “si hay gestantes que no pueden asistir, se entiende”. Finalmente, una cuarta funcionaria, señala que donde ella trabaja sí se está pidiendo asistir a los talleres como condición para la entrega del beneficio del Ajuar.

Entre las usuarias, una gran mayoría asegura que no es necesario, algunas (6) porque en sus casos particulares sí les entregaron el Ajuar, a pesar de no haber asistido a los talleres; otras simplemente lo afirman, mientras que dos más averiguan a través de la web oficial y fono infancia, que el único requisito es haber atendido el parto en el sistema público de salud. Por otra parte, una de las usuarias dice que su matrona también le pidió como requisito el asistir a los talleres para acceder al Ajuar. Esto sumado a las dos funcionarias que aseguran que en sus trabajos sí se pide como requisito y el testimonio que da inicio a la conversación, muestran que a pesar de que la asistencia a talleres no es requisito para acceder al Ajuar, sí se está pidiendo en algunos CESFAM.

Por otro lado, una de las usuarias que recomienda la asistencia a los talleres porque es de gran ayuda, menciona también una ecografía musical que le realizaron. La gestante que plantea la primera duda, en tanto, señala que si bien entiende la importancia de los talleres y le encantaría asistir, en su caso está imposibilitada por un tema de salud. Aprovecha de denunciar además, que en su CESFAM en La Serena, no hay ginecólogos de planta, por lo que nunca le han realizado una Ecografía.

- **Agradecimiento por taller, sala de estimulación y materiales: Tanto interés como desinformación sobre beneficios**

Victoria Yolanda Bello Villablanca

Ayer mi beba de 7 meses asistió al taller, el cual me encantó, la sala de "estimulación temprana" estaba muy linda, limpia y ordenada, (veré si para la próxima vez puedo tomar fotos) además le regalaron este CD, las canciones están muy buenas, muchas gracias Chile Crece Contigo.



Al leer el mensaje de inicio de esta conversación, se ve a una mamá feliz y agradecida por los beneficios entregados por Chile Crece Contigo. Esto da cuenta de la importancia que le dan los usuarios y usuarias a prestaciones educativas como los talleres, la sala de estimulación y los materiales, que van en directo provecho del desarrollo de sus hijos e hijas. Sin embargo, al considerar los comentarios en el análisis, se visualizan problemas en la entrega de estos beneficios. Una cifra no menor de doce usuarias señala que sus guaguas no han accedido a ellos. Varias preguntan cómo hacerlo y otras enojadas denuncian que nunca han recibido el material o accedido a los talleres. Una dice que lo exigirá en su próximo control.

Cinco usuarias, más informadas, recomiendan la página www.crececontigo.gob.cl para encontrar materiales y otras cosas, videos de *youtube* para acceder a material como canciones, videos o cuentos, los que mencionan, son muy interesantes. Una también indica que busquen en la página, donde “se imagina” que están todos los beneficios que debieran recibir. Otra usuaria destaca lo bueno del CD posteadado.

Se infiere entonces, que si bien existe un gran interés por acceder a este tipo de prestaciones, hay también bastante desinformación en cuanto a los beneficios a los que se tiene derecho, de acuerdo a la política pública. Estos, además no se están proporcionados de la misma forma en todos los CESFAM.

Por otra parte y en relación a la confusión que se forma por la duda de quiénes debieran asistir a la sala de estimulación, intervienen dos funcionarias de Chile Crece Contigo, quienes enfatizan en que los materiales y talleres son una garantía para todos los niños, niñas y sus familias. Una de ellas, educadora de párvulos, aclara que a quienes derivan a la sala de estimulación temprana son a los niños y niñas que presentan un rezago en algún área del desarrollo. De todas formas, una usuaria cuenta que en Coyhaique, al mes, a los siete meses y a los nueve meses les toca taller de estimulación a todos los niños, independiente de su rezago. En aquellas ocasiones, se les entrega además el material, señala. En este caso, es probable que la usuaria esté confundiendo la derivación a la sala de estimulación, que se realiza efectivamente en caso de rezago, con los talleres a los cuáles los niños, niñas y sus familias, tienen acceso. De todas formas, no tuvo *feedback* de nadie al respecto.

Mencionar también que una usuaria utilizó el espacio para promocionar, en cuatro ocasiones durante la conversación, sus servicios de talleres de estimulación temprana a domicilio, siendo más bien ignorada por las demás usuaria.

❖ **Análisis Categoría “Comercial”**

➤ **Indiferencia ante publicaciones comerciales**

Con 19 publicaciones en total, los mensajes de la categoría comercial son los que tienen la participación más baja en el periodo analizado, con escasos 0,368 “me gusta” y 0,736 comentarios en promedio. De hecho, 14 publicaciones son completamente

ignoradas por los usuarios y usuarias del grupo, con ningún “me gusta” ni comentario, demostrando el rechazo de los miembros por este tipo de intervenciones en el espacio.

9 de las publicaciones corresponden directamente a venta de productos específicos; 3 a talleres o seminarios; 3 a publicidad de productos de emprendimientos determinados; 2 a concursos de tiendas para el día de la madre; 1 de “Líder de Avon” invitando a inscribirse y 1 de una OTEC que pide permiso para publicar información de sus seminarios.

De todas estas publicaciones, sólo 5 obtienen algún tipo de *feedback* y 3 registran algún comentario. Un concurso del día de la madre de una tienda de ropa para guaguas, cuenta con 2 “me gusta”, mientras que una fotografía de “Juguetes Pintamonito” tiene sólo 1. Entre los mensajes con comentarios, la publicación de una usuaria que vende una jardinera cargador es respondida por otra que le recomienda un grupo en *Facebook*, especialmente dedicado a ventas y avisos para mamás y embarazadas. El permiso pedido por la OTEC para publicar información de sus seminarios, por otro lado, obtiene 3 “me gusta” y 2 comentarios, uno de Chile Crece Contigo otorgando el permiso y otro de una usuaria que se ríe, “jajajajaajaj”, escribe.

➤ **En contexto de indiferencia, la venta de pañales fue lo que más interés causó**

Con un “me gusta” y once comentarios para una conversación de tres usuarias, la publicación con mayor repercusión es la de una mamá que vende paquetes de pañales a \$4000. En el diálogo las madres se preguntan de dónde son (Valparaíso, Santiago y Talca), se ponen de acuerdo para agregarse en *Facebook* y quien comienza la conversación, la finaliza señalando que le quedan dos paquetes de pañales.

➤ **Usuarios que utilizaron el espacio con fines comerciales dejaron de pertenecer al grupo**

7 de los usuarios que escriben 10 de estas publicaciones, ya no son miembros del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo” y 16 de los mensajes fueron publicados en mayo, lo que habla de un volumen considerable si se recuerda que el periodo de análisis incluye sólo los diez primeros días del mes. Sólo 3 ocurren en julio y corresponden a los seminarios para los que pidió permiso la OTEC.

En busca de alguna intervención de Chile Crece Contigo al respecto, se encuentra una publicación el día 27 de junio de 2013, que si bien no corresponde al periodo analizado en esta investigación, se considera necesario incluir. En ella se señala que “queremos cuidar este espacio como un espacio de intercambio respetuoso de experiencias y de difusión de contenidos acerca del desarrollo infantil. Por ello **BORRAREMOS TODA PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**”.

Agregan que quienes intenten reiteradamente realizar estas publicaciones, serán expulsados del grupo. Dieciocho personas marcan la opción “me gusta” en esta publicación y dos la comentan. Una usuaria denuncia a otra para que la eliminen del grupo, ya que publicaría engaños; y otra señala su alegría porque Chile Crece Contigo se haga presente, indicando que ojalá lo hicieran más seguido, “ya que hay mamitas q muchas veces necesitan de ustedes y los etiquetan incluso y no existen respuestas para ellas”. A esto, Chile Crece Contigo responde que “el nivel de posteos diarios de los diversos canales que tenemos realmente es sorprendente y muchas veces nos supera.. en todo caso creemos que es una tremendo espacio de apoyo madre a madre”.

Esto explica los usuarios desvinculados del grupo y la considerable baja de publicaciones de este tipo en los periodos siguientes analizados. Además, visualiza una sensación de abandono por parte de Chile Crece Contigo, que expresa una usuaria a través de su comentario.

El uso inadecuado del espacio, según un acuerdo tácito de los miembros, es por una parte castigado con la indiferencia de los usuarios y usuarias a este tipo de publicaciones y por otro, de parte de Chile Crece Contigo, con la expulsión de la comunidad.

❖ Análisis Categoría “Otros”

En la categoría “otros”, se ubican publicaciones diversas que no son clasificables dentro de un concepto común y que tocan temas poco habituales en el grupo. Se caracterizan por tener una baja participación por parte de los usuarios y usuarias, quienes en la mayoría de los casos, son indiferentes hacia ellas. De hecho, cuentan con los segundos promedios más bajos de participación, después de la categoría “comercial”, con 2 en “me gusta” y 1.68 en comentarios.

Se identifican 19 mensajes clasificados en esta categoría, de los cuales 6 tienen nula interacción: cero “me gusta” y cero comentarios. Estas intervenciones dicen relación con una petición de dadores de sangre; la invitación a una obra de teatro familiar gratuita; la búsqueda de un andador antivuelco para comprar; un aviso de trabajo para educador(a) diferencial, terapeuta ocupacional y secretaria; la invitación a una actividad de LactaChile; y el ofrecimiento de una mamá a la que le sobraron pastillas anticonceptivas y las regala.

Pese a que tienen uno que otro “me gusta”, se advierten otros 6 mensajes sin comentarios y con escasos “me gusta”. Estos referentes a la invitación a unirse a un grupo creado especialmente para avisos y ventas para mamás y embarazadas (y así no publicar en el grupo de Chile Crece Contigo este tipo de mensajes) con sólo 2 “me gusta” ; la invitación a una obra de teatro gratis con sólo 1 “me gusta”; una invitación a compartir experiencias para la página “crianza y aprendizaje” de una ‘mamá, psicóloga y coach’, con 2 “me gusta”; la invitación a participar de una campaña de Lactachile con 1 “me gusta”; la invitación que hace una usuaria a conocer su página y blog sobre

kinesiología, enfermedades, tratamientos y prevención, con 1 “me gusta”; y dentro de estos, con 4 “me gusta” la información de una feria a realizarse en la quinta región por motivo de la Semana Mundial de la Lactancia Materna.

➤ **A pesar del tono positivo de los mensajes, usuarios ignoran publicaciones de esta categoría.**

Si bien, en todos los casos mencionados, se trata de publicaciones de tono positivo, que tienen que ver con la solidaridad o con información que puede ser de ayuda para algunas personas, parece ser que el hecho de que se trate de temas poco frecuentes para el grupo y que por tanto se desvíe su objetivo tácito, hace que sus miembros eviten participar de ellas.

Se registran por otro lado, una publicación pidiendo ayuda para una gatita de un mes que fue abandonada, con 1 “me gusta” y 1 comentario en el que se desea que encuentre hogar; un mensaje en el que una mamá busca quien venda leche purita fortificada, pero más allá de la pregunta por dónde vive, no logra una respuesta; y otra en la que se repite la petición de un andador antivuelco “con las 3B” por parte de una madre que no obtuvo respuesta en un post anterior. Esta vez dos usuarias le contestan, pero contándole lo inconvenientes que son los andadores para los niños, aludiendo incluso una de ellas que trabaja en un hospital donde aprendió lo “nocivos que pueden ser”. La otra señala que los ha visto baratos en un supermercado determinado, pero que es cierto que pueden ser peligrosos. Quien realiza la pregunta, no vuelve a escribir.

La publicación que cuenta con la mayor aprobación, en tanto, es la de una usuaria que desea un feliz día de la madre, “por la gran bendición de ser mamá”. 20 personas marcan “me gusta” en el mensaje y 2 le desean lo mismo a ella.

Manteniendo una baja participación, respecto a publicaciones clasificadas en otras categorías, los mensajes con mayor *feedback* en este caso, son la denuncia de un

estafador, la petición de ayuda para conseguir niñera y la calendarización de reuniones de la Liga de la Leche. Estas conversaciones son analizadas a continuación.

➤ **Denuncia a Estafador: Empatía hacia madre de hijo enfermo**

El mensaje que produce más comentarios, con 9 intervenciones y 1 “me gusta”, es una denuncia por estafa que se pide difundir. Con foto incluida, se explica el engaño realizado por Álvaro Lagos a la familia de un pequeño que sufre distintas enfermedades alimentarias como alergia a la leche y agua potable, entre otras.

Patricia Lara Durán compartió la foto de Amigos de Fabián El pequeño Gran Guerrero

Ayudanos a difundir por favor. estafo a Fabiancito.



Amigos le pedimos a todos los seguidores de esta pagina que por favor, nos ayuden a difundir la imagen de este tipo que nos estafo con las Camisetas de varios futbolistas y los balones de futbol que nos donaron. LA DENUNCIA POR ESTAFA YA LA PUSE EN LA PDI .. contamos con la ayuda de ustedes para que este desgraciado no vuelva a jugar con la salud de ningun niño.

Confianza en el poder de los medios sociales, la madre que realiza la denuncia pide ayuda a través de ellos a los miembros de “Chile Crece Contigo”, con el objetivo de difundir la imagen de quien la habría estafado. Como menciona, la denuncia ya fue realizada en la PDI, pero con la exposición pública espera que a quien acusa no vuelva a estafar a nadie.

En el desarrollo de la conversación, una de las usuarias pregunta a la madre de qué forma sucede la estafa. Ésta relata que el acusado usa el nombre de su hijo para conseguir camisetas y donaciones en dinero, con cuyas ganancias se queda. A ella le

dice no haberlas recibido, sin embargo, comprueba que las donaciones sí fueron realizadas. Dando cuenta del uso activo de redes sociales con el objetivo de conseguir ayuda y por qué no, de llamar la atención de medios masivos como la televisión, la madre agrega que “lo masacramos en *Twitter*” y que saldrán en Chilevisión. Cabe señalar que la madre tiene para su hijo una página en *Facebook* con 6058 “seguidores” a marzo de 2014 y cuenta en *Twitter* con 1339 “seguidores” a la misma fecha. A través de estos espacios, denominados “Amigos de Fabián” difunde su evolución y distintas actividades para juntar dinero que le permita financiar su alergia alimentaria, por la que sólo puede comer un alimento en específico.

En esta ocasión, las demás madres empatizan con el caso y entregan su apoyo a la madre de Fabián, dándole fuerzas, abrazos, felicitaciones y consejos como dar a conocer la situación en la TV a modo de denuncia social. En tanto, el denunciado recibe calificativos como descriderado o desgraciado, entre otros.

➤ **En busca de niñera: Tensión entre maternidad y trabajo**

Con 3 “me gusta” y 7 intervenciones, la segunda publicación más comentada de esta categoría refleja un problema común entre las madres trabajadoras, quienes experimentan las tensiones entre el mundo de la maternidad y el trabajo.

Paula Godoy Arancibia

AYUDA URGENTE AMIGAS !!!! LA VERDAD ES QUE TENIA UNA NIÑERA Y ME ABANDONÓ Y SI NO ENCUENTRO A ALGUIEN DE CONFIANZA ANTES DEL LUNES ME QUEDARÉ SIN PEGA... ESTOY DESESPERADA Y ANGUSTIADA. EL PAGO ES COVERSABLE Y EL HORARIO ES DE 11 A 19:30. EN ÑUÑO. AVISENME POR INBOX O POR MAIL AL PAULA.GODOY@MAYOR.CL.
GRACIAS!!

La preocupación y angustia de esta madre es evidente al quedarse sin cuidado para sus hijos, temiendo a la vez la pérdida del empleo por esta situación. Al profundizar en la conversación generada, con seis intervenciones, se advierte que se trata de un tema crítico para las madres que trabajan. Dos usuarias incluso, señalan que debieron dejar de trabajar para cuidar a sus hijos, convirtiéndose una de ellas en cuidadora de dos niños en

la actualidad, para tener ingresos, y la otra se declara “ahora con poca plata, pero feliz con ellos”. Dos mencionan experiencias de malos tratos a sus hijos, mientras otra, que le recomienda optar por una sala cuna, se muestra contraria a dejar a “una mujer sola con ellos” por el posible maltrato, agregando que los niños están primero que el trabajo.

Finalmente quien la ayuda efectivamente en lo que está buscando es una última usuaria que le aconseja buscar en la página de internet nannis.cl, emprendimiento de una mamá que tiene página en *Facebook* y web, enfatiza. Agrega que ha escuchado muy buenos comentarios de quienes trabajan ahí y le desea suerte. La madre que origina la conversación, no vuelve a escribir en ella.

➤ **Calendario de reuniones Liga de la Leche³⁸: Interés de las madres por la lactancia materna**

Una de las líderes o guías en Chile de la ONG internacional La Liga de la Leche es parte del grupo “Amigos de Chile Crece Contigo” y aprovecha el espacio para invitar a participar de las próximas reuniones, publicando el calendario para distintas comunas de Santiago, lo que llama la atención de algunas madres.

Graziana De Bozzo

GRUPO LACTANCIA Y CRIANZA DE LLL-CHILE

INVITA A PARTICIPAR EN LAS PRÒXIMAS REUNIONES.

Favor confirmar asistencia a Graziana al correo bozzo@vtr.net para enviarle la dirección del encuentro de su elección .Gracias!!!

CALENDARIO DE REUNIONES MES DE MAYO.

LAS CONDES : MARTES 7 a las 10.30 Horas.

SANTIAGO CENTRO :MIERCOLES 8 a las 15.00 Horas

MIERCOLES 22 a las 15.00 Horas

PROVIDENCIA: MARTES 14 a las 10.30 Horas

ÑUÑO A: LUNES 27 a las 18.00 Horas.

³⁸ ³⁸ Fundada en 1956, “La Leche League International tiene status de Organismo No Gubernamental (ONG) en la Organización de las Naciones Unidas (...) cuenta con un consejo consultor profesional formado por más de 50 especialistas en pediatría, obstetricia, nutrición, psicología, administración y derecho”. Ofrece encuentros mensuales para madres que estén amamantando y futuras madres, donde reciben apoyo madre a madre. “Las Líderes planean y dirigen estas reuniones guiando la discusión, las madres participan compartiendo sus experiencias y ofrecen sugerencias y apoyo en forma recíproca. La Líder está disponible para ayuda adicional, estimular la discusión y sugerir otros recursos.” <http://www.llli.org/chile.html>

Así, con 2 “me gusta” y 6 intervenciones en comentarios, en esta conversación se observa el interés de tres mamás que quieren conocer más acerca de estos encuentros, su ubicación o bien si se puede asistir con niños. Quien se encarga de contestar las preguntas es el perfil “mamás en el hogar”, perteneciente a un blog creado por cuatro mamás y profesionales que busca ayudar a otras madres en temas de embarazo y crianza. En las respuestas, derivan siempre a comunicarse con “Grazianna”, quien realiza la publicación original, entregando su correo.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.- CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada, se llega a conclusiones respecto al funcionamiento y utilización de las comunicaciones y en específico de los medios sociales, asociados al Programa Educativo Masivo de Chile Crece Contigo, que permiten realizar observaciones y recomendaciones de utilidad para el mejoramiento de la política pública.

a) Vulnerabilidad del Programa Educativo Masivo: contexto inestable, falta de estrategias y debilitamiento de los medios de comunicación.

Si bien el Programa Educativo Masivo, desde el discurso, es sumamente importante para la política, en la práctica ha presentado dificultades para desarrollar satisfactoriamente todas sus responsabilidades, observándose en esta tesis como un **componente vulnerable**.

Se evidencia **un contexto inestable** a partir del gobierno de Sebastián Piñera, con **cambios en el capital humano**, lo que **dificulta la consolidación de equipos a largo plazo** que den continuidad al Programa Educativo Masivo. Se advierte la **ausencia de especialistas en comunicación** en el equipo durante el periodo analizado y una tendencia a que sus **profesionales tengan labores inespecíficas** que van variando de acuerdo al escenario.

Se revela, por otra parte, la **ausencia de manuales o estrategias documentadas que guíen el funcionamiento del Programa**. Como se expresa en las entrevistas, su continuidad hasta julio de 2013, sólo se basa en la **transmisión oral de contenidos que**

se realiza de profesional en profesional. Si no fuera por la mantención de una de sus primeras integrantes, que no pudo ser despedida al tener fuero maternal, no hubiese existido transmisión alguna de contenidos o prácticas para continuar el trabajo realizado. **Esto constituye una amenaza para el desarrollo de un trabajo óptimo e incluso para la continuidad del Programa Educativo Masivo.**

Otro punto que hace vulnerable al PEM es la **tensión** que provoca el **concepto de comunicación** implicado en el Programa, según las profesionales entrevistadas. Éste, entendido como marketing en algunas ocasiones, hace susceptible al Programa Educativo Masivo, tanto de querer ser utilizado para favorecer a determinadas autoridades como de querer ser invisibilizado por lo mismo. Más importante aún, es incongruente con la función educativa que debe cumplir la comunicación dentro del Programa. Por otra parte, el **doble rol** de estar **a cargo de los medios de comunicación masiva** y la **responsabilidad de generar lo materiales educativos** dirigidos a profesionales y familias, al menos en el escenario de las entrevistas (julio 2013), obligó a priorizar una u otra labor, **debilitando principalmente a los medios de comunicación.** Esto fue posible, en parte, porque estos últimos no están asegurados por ley, como sí lo están los materiales.

La fragilidad de los medios se ve reflejada también en la **falta de conocimiento y uso que tienen de estos los profesionales de la salud entrevistados**, y a través de comentarios de usuarios en *Facebook* que, dándose cuenta de este debilitamiento, preguntaron por el programa de radio, el regreso de Crece Contigo TV y sobre todo, se quejaron por el abandono que ellos percibían de la red social *Facebook* por parte de Chile Crece Contigo.

En este contexto sin estrategias claras, se evidencia además que la **inclusión de los medios sociales *Facebook* y *Twitter*** dentro de las “prestaciones y servicios” del Programa Educativo Masivo, **fue una iniciativa intuitiva del equipo más que una**

acción planificada. Esto, por otro lado, se realizó **sin el suficiente apoyo institucional que permitiera administrar las cuentas adecuadamente.** Así, su mantención, al menos hasta julio del año 2013, dependió del tiempo que voluntariamente se pudieran dar las profesionales entrevistadas, entre sus múltiples responsabilidades.

Lo anterior se confirma en concreto con una **exigua presencia de Chile Crece Contigo en sus espacios de Facebook y Twitter,** donde durante los tres meses estudiados se registraron sólo alrededor de 17 publicaciones –repetidas en cada cuenta- y no se respondieron la mayoría de las dudas o consultas realizadas por los usuarios y usuarias.

b) Carencia de comunicación hacia profesionales ejecutores de la política: Contradicciones en discursos y prácticas, escaso conocimiento y uso de los medios de comunicación como prestaciones del PEM

La instalación de discurso, sentido y contenidos de Chile Crece Contigo también necesaria en la población, conlleva cambios culturales que requieren del apoyo de los profesionales de la salud pública primaria, quienes tendrán que actualizar conocimientos y alinearse con lo que se plantea desde la política en cuanto a crianza, desarrollo y cuidado de niños y niñas. Sin embargo, se evidencian a través del análisis realizado, **contradicciones entre las prácticas de distintos CESFAM e incoherencias entre las recomendaciones del Programa Educativo Masivo y algunos profesionales de la salud pública,** atribuibles a la insuficiente actualización y falta de lineamiento con el discurso del Programa.

Esta situación se explicaría por la **imposibilidad del PEM, en los últimos años, de bajar eficientemente la información a los equipos de profesionales que ejecutan la política.** Si bien en los primeros años de instalación del Sistema existió cercanía entre el Programa Educativo Masivo y los equipos locales, ésta se interrumpió, según señala una de las profesionales del PEM. Por una parte, esta carencia **se corrobora** con las menciones de los profesionales de salud entrevistados a la **falta de difusión que perciben de Chile Crece Contigo,** no sólo dirigida a las familias sino que también a

ellos como profesionales. **Los entrevistados creen que mientras más se conozca y maneje el funcionamiento del sistema, más fácil sería su aplicación.** Por otro lado, los usuarios y usuarias del *Facebook* también perciben las contradicciones mencionadas y se preguntan a través de la red social si es que quienes trabajan con las familias reciben capacitación.

En este contexto, no es de extrañar el **escaso conocimiento y utilización de los medios provistos por el Programa Educativo Masivo, de parte de los especialistas ejecutores de la política y la percepción de los mismos de que las familias tampoco son usuarias de estos medios.** Estos resultados, a pesar de que algunas especialistas declararon recomendar la página web de Chile Crece Contigo a sus pacientes, dan cuenta de una **insuficiente consciencia previa de los profesionales respecto de la posible utilidad, tanto para ellos como para las familias beneficiarias, de conocer y utilizar los medios de comunicación que ofrece el Programa Educativo Masivo** de Chile Crece Contigo. Esto limita el acceso de los beneficiarios a herramientas educativas y de información a las que tienen derecho, entorpeciendo el óptimo funcionamiento de la política pública y restringiendo además, las posibilidades de que los profesionales de salud fortalezcan su conocimiento y comprensión sobre el sistema y contenidos que les permitan trabajar en sintonía con las propuestas de Chile Crece Contigo.

Lo anterior resulta relevante, toda vez que los **profesionales consideran que la educación es una necesidad de las familias que atienden,** aunque **perciben una escasa valoración de la misma,** tanto por parte de sus pacientes como a nivel nacional. Esto constituye según ellos, un obstáculo para el funcionamiento de Chile Crece Contigo.

En el caso específico de las redes sociales, es probable que quienes llegan a las cuentas relacionadas a Chile Crece Contigo en *Twitter* y *Facebook*, sean quienes por su cuenta buscan esta información, conformando así sólo una parte del universo posible de

usuarios. Esto, considerando que ninguno de los profesionales de la salud pública primaria entrevistados tenía conocimiento de ellas y por tanto, no las recomiendan a sus pacientes.

c) Escasa presencia e interacción del PEM en redes sociales, caracterizada por una comunicación centrada en la difusión de contenido, unidireccional y amateur.

Durante los tres meses de estudio, **el Programa Educativo Masivo registra escasa actividad en redes sociales**, con alrededor de 17 publicaciones en cada una de sus cuentas de *Twitter* y *Facebook*, situación advertida por las profesionales entrevistadas, quienes declararon **no tener la capacidad, por falta de tiempo, de administrar apropiadamente estos medios**. Esta situación afectó también la calidad de las limitadas publicaciones, que en más de una ocasión durante el periodo analizado entre mayo y julio de 2013, presentaron **errores tipográficos y de ortografía**, fundamentalmente acentual.

Por otro lado, a julio de 2013, **las redes sociales se encuentran sincronizadas** para que el mismo contenido sea publicado en ambas plataformas. Esto conlleva a que los **textos analizados**, escritos en primera instancia para *Facebook* y no para los 140 caracteres de *Twitter*, **se lean en ocasiones inconclusos y hasta incomprensibles** en este último sitio. Congruentemente, la participación de seguidores es escasa y no existe en el periodo estudiado ninguna interacción entre @Crece Contigo y los usuarios de la red social.

Los **mensajes** originados por el equipo del Programa Educativo Masivo, corresponden principalmente a **difusión de contenido** a través de videos educativos del canal de *Youtube* o secciones de la página web. Estas **publicaciones están en su mayoría dirigidas a madres, padres y/o cuidadores**; mientras que el público general o los profesionales especialistas son un público ocasional. Por otra parte, si bien una de las

líneas de trabajo del Programa Educativo Masivo según las entrevistadas del PEM es la “Paternidad Activa”, esta temática no fue abordada en redes sociales por el equipo durante los tres meses de análisis, salvo una pequeña mención sólo en una de las cuentas de Facebook.

Se observa una **visión unidireccional** de estos medios por parte del PEM, no sólo desde la práctica esencialmente difusionista de contenido, sino también desde el discurso, ya que en entrevista, las profesionales del Programa señalan que las redes sociales sirven para mostrar, intercambiar información y promover lo que al Programa Educativo le interesa.

La **interacción con los usuarios y usuarias no se da en Twitter y en Facebook se limita a responder en un par de ocasiones algunas consultas**, dejando a la gran mayoría de ellas sin respuesta. Existe una **ausencia en estos espacios digitales de la voz oficial de Chile Crece Contigo**, que se hace en muchos casos necesaria para aclarar y resolver dudas de forma confiable.

d) Madres se apropian de Facebook: realizan preguntas o peticiones, se apoyan, denuncian, comparten y agradecen, visibilizando parte del funcionamiento de Chile Crece Contigo en las redes sociales, donde hace falta una voz oficial que acompañe el proceso.

Este **abandono digital**, es algo que perciben los usuarios y usuarias, haciéndolo evidente a través de expresiones directas en sus publicaciones en *Facebook*. En el caso de la página y el perfil de la misma plataforma, los beneficiarios **aprovechan su facultad de comentar** para realizar **consultas, peticiones, denuncias o bien, felicitar y agradecer**, haciendo visible parte del funcionamiento de Chile Crece Contigo.

A través de esta tesis se hace evidente que **el lugar con mayor interacción y volumen de publicaciones de parte de los/as usuarios/as es el grupo de “Amigos de Chile Crece Contigo” en Facebook**. Con 678 conversaciones iniciadas en el periodo de

estudio y 168 analizadas, este espacio está especialmente **protagonizado por madres**. Son ellas las que interactúan, dirigiendo sus mensajes a las demás miembros del grupo y prácticamente nunca hacia **Chile Crece Contigo, que parece más un invitado que un anfitrión en este lugar**. Por otra parte, se observa **limitada participación de los padres** en estos espacios, principalmente dirigidos y habitados por la maternidad. **La paternidad en tanto, es un tema invisibilizado y validado sólo desde su relación con la maternidad**, como se pudo observar en el análisis de conversación generada a partir de la única publicación realizada por un padre desde su rol o en la publicación de un video publicitario para el Día del Padre, abordado desde la sensibilidad de la madre.

Las **conversaciones que se dan se asemejan a diálogos entre amigas que se apoyan, pero que también discuten y se pelean en relación a lo que a cada una le parece correcto en cuanto a crianza**. Se habla principalmente desde la experiencia personal y se advierten aquí distintos beneficios del uso de las redes sociales como señalan Moorhead et al (2013), entre ellos, **información más accesible, compartida y a la medida, apoyo emocional y social entre pares y vigilancia a la salud pública**. Sin embargo, también surge como limitación **la calidad de la información y la confiabilidad**, ya que en algunos casos, las distintas opiniones constituyen una fuente de confusión, donde la información se contradice y no siempre se llega a consenso, quedando temas inconclusos.

A pesar de la ausencia de la voz oficial, **se observa confianza por parte de los usuarios/as en el grupo**. En la mayoría de los casos estos acuden expresamente a sus pares para aclarar dudas, obtener información, compartir experiencias, hacer denuncias, compartir contenidos o pedir referencias. Existe también **una confianza tácita en el medio social como herramienta eficiente para obtener información, apoyo o difusión**.

En específico, se advirtió que **los miembros de este grupo lo utilizan principalmente para realizar preguntas y peticiones de consejo** respecto a temas de **salud, crianza y desarrollo, lactancia, alimentación, embarazo, recomendaciones de especialistas o instituciones educacionales**, entre otros. Los temas referentes a **Chile Crece Contigo y beneficios de protección social también concitan la participación activa** de los usuarios y usuarias del espacio; al igual que **el compartir contenido**. En la otra vereda, **las publicaciones comerciales y aquellas agrupadas en la categoría “otros”**, fueron generalmente **ignoradas por los usuarios y usuarias**.

A través del análisis de contenido, además, se advierte **falta de información en los/as usuarios/as respecto a beneficios** como bonos, control de niño sano, entrega de leche, subsidios, pre y postnatal; **o bien en el cómo acceder y cuáles son las prestaciones específicas de Chile Crece Contigo**. Asimismo, **se registran denuncias** como la carencia de cupos en un CESFAM; el no haber recibido los materiales educativos en los controles; o el cierre de una sala de estimulación, entre otras.

Finalmente, es importante notar que **se registra participación a lo largo del territorio nacional**, siendo la categoría con mayor dispersión territorial la referente a Chile Crece Contigo y beneficios de protección social. Esto constituye una oportunidad de crecimiento hacia un público cada vez más masivo y disperso territorialmente. Además, coincidentemente con las altas cifras de penetración de telefonía celular y la cada vez más creciente conexión 3G, se advierte que **alrededor de la mitad de los mensajes publicados en el grupo “Amigos de Chile Crece Contigo” provienen de equipos móviles**, siendo también la categoría referente a Chile Crece Contigo y beneficios de protección social, la que presenta mayor porcentaje de mensajes proveniente de fuentes portátiles. Esto es relevante, toda vez que puede dar pie a la opción de pensar, por ejemplo, en una aplicación de Chile Crece Contigo para celulares.

4.2. RECOMENDACIONES

Se sugiere **profesionalizar el equipo encargado del Programa Educativo Masivo**, con responsabilidades específicas definidas a través de descripción de cargo, dentro de un grupo multidisciplinario de especialistas, más numeroso que el actual para cumplir de forma óptima los objetivos del Programa. Esto, idealmente a través de contrataciones a largo plazo que permitan la consolidación de un equipo que no dependa de los cambios políticos.

Se recomienda **evaluar la posibilidad de dividir el Programa Educativo Masivo en dos áreas**, una que se dedique exclusivamente a la producción de materiales y bajada de sentido a los profesionales de salud; y otra que se hace responsable de la ejecución de la estrategia de medios de comunicación. Esto, definiendo claramente sus roles para que no existan confusiones.

Se indica **sistematizar y documentar labores y estrategias realizadas** hasta el momento, que faciliten la continuidad del programa y permitan ir entregando un servicio cada vez mejor a la comunidad beneficiaria.

Se invita a **desarrollar una estrategia de comunicación**, tanto general como específica para los medios sociales, que incluya como antecedente la descripción del programa (historia, beneficios); los planes de comunicación, acciones o campañas realizados previamente y un análisis de fortalezas y debilidades, para luego definir objetivos que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y en un periodo de tiempo determinado. Esto considerando los públicos objetivos, acciones a realizar, cronograma e indicadores de éxito.

Un **concepto clave dentro de esta estrategia puede ser “Acompañar”**, significado que se tiene que reflejar en la comunicación. Lograr que tanto familias como profesionales se sientan acompañados por el Programa Educativo Masivo en el camino

de buscar el máximo potencial de desarrollo de niños y niñas. Crear pertenencia, vínculo, estar presentes a través de los medios de comunicación.

La estrategia podría además incluir la **evaluación de los medios de comunicación**, en relación a los objetivos planteados para cada uno.

Por otra parte, se aconseja determinar **estrategias específicas de comunicación educativa para los profesionales de la salud**, para que conozcan, comprendan y apliquen el sistema de protección integral a la infancia: funcionamiento, sentido y contenidos actualizados respecto al cuidado de niños y niñas, son tres ejes que debiera tener este plan.

Se incita a **seguir desarrollando líneas de investigación relacionadas a las comunicaciones en la política pública Chile Crece Contigo en sus distintos niveles**. Y a partir de lo anterior, interesante sería ahondar, por ejemplo, en los profesionales de salud como público objetivo del *Programa Educativo Masivo*, en tanto transmisores no sólo de información y conocimiento, sino también de sentido.

Si bien las estrategias de comunicación entre profesionales de la salud y las familias que atienden son locales, se recomienda **evaluar maneras de facilitar este trabajo**. Distribuir consejos tipo para mejorar esta comunicación, por ejemplo. En este sentido, los profesionales de salud son un público objetivo y un aliado fundamental a la hora de llegar a las familias.

Se considera relevante **instalar a los medios de comunicación del Programa Educativo Masivo, como herramientas de apoyo a la labor profesional en terreno y las familias**. Éstas tienen acceso limitado a los CESFAM y profesionales para hacer consultas y aclarar dudas que pueden surgir en cualquier momento distinto a los controles. Canales como el Fono Infancia, la página web o las redes sociales digitales,

pueden ser vías de información inmediata, como también fuentes de conocimiento y ayuda a las labores de cuidado y crianza, constantes.

Por otro lado, un buen trabajo **en redes sociales** requiere de dedicación constante y profesional. Se aconseja la **contratación de un especialista** que pueda generar presencia de Chile Crece Contigo en los medios sociales, que aclare dudas, que incentive la participación, que ponga temas sobre la mesa, que fortalezca el discurso y las líneas de trabajo del programa, que sea capaz de generar mensajes diferenciados de acuerdo a los públicos y a los medios por los que se comunica y que pueda evaluar constantemente la labor realizada a través de *Facebook* y *Twitter*.

Esta presencia en redes sociales es fundamental, toda vez que afecta la credibilidad de la política pública, permite “acompañar” a sus diferentes públicos y acrecentarlos, posibilita idear estrategias para disminuir las confusiones derivadas de información poco confiable, aportando una voz oficial confiable a los canales de comunicación social y entrega la oportunidad de ir evaluando e incluso en ocasiones ir subsanando posibles fallas en el Sistema mismo o en la comunicación, a través de las preguntas y denuncias que realizan los usuarios/as.

Se recomienda, por otro lado, evaluar la creación de una estrategia constante y específica para llegar a **los padres como público objetivo**. Se aconseja hacerse la pregunta si es que se quiere seguir incentivando más fuertemente la paternidad activa a través de los medios y desde ese objetivo específico trabajar. **Pensar algún espacio para ellos en las redes sociales puede ser una opción**. Existen hoy experiencias como las páginas en *Facebook* “Crianza Compartida, Mamá= Papá” (17.476 seguidores) de Puerto Rico, “Paternidad con Apego” (1961 seguidores) de un padre o “Paternidad Co-responsable” (509 seguidores) de una ONG, entre otras, que pueden servir de ejemplo y alianza.

Se sugiere, como parte de la estrategia en medios sociales, **identificar líderes de opinión** influyentes dentro del público objetivo **como apoyo**. Incentivar su participación y ayuda en la difusión de contenidos y ejemplos de crianza respetuosa, paternidad activa o cualquier otra línea que se quiera motivar en la población. El sistema de “Embajadores de UNICEF”³⁹ es un buen ejemplo de asociación voluntaria con líderes de opinión.

Se propone por último, **evaluar la posibilidad de implementar aplicaciones para equipos móviles** que enriquezcan la experiencia del usuario y faciliten el acceso a la información y educación.

³⁹ “Para promover los derechos del niño, UNICEF elige a diversos personajes famosos como artistas de cine, deportistas destacados o figuras públicas para que difundan la causa de la infancia.

La misión del embajador de UNICEF es promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, generando movilización y conciencia social en torno al respeto que merece la infancia. Su labor incluye actividades de recaudación de fondos para los proyectos de UNICEF en el país.”
www.unicef.cl

REFERENCIAS

- Abela, J. A. (2000). *Las técnicas de análisis de contenido; una revisión actualizada*. Sevilla, España: Centro de Estudios Andaluces. Recuperado de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Araia, M. & Potter, B. (2011). Newborn screening education on the internet: a content analysis of North American newborn screening program websites. *Journal of community genetics*, 2(3), 127-134. doi: [10.1007/s12687-011-0046-0](https://doi.org/10.1007/s12687-011-0046-0)
- Banco Mundial. (2010). *La formulación de políticas en la OCDE: Ideas para América Latina*. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/>
- Bruno, D., Zapsochny, V., Huarte, C., Jait, A., Tufro, L., Sandomirsky, M. & Aragues, A. (2013). El desafío de hacer de la comunicación un componente estratégico de las políticas públicas en salud. *Comunicación y Salud*, 3(1), 51-65. Recuperado de <http://www.revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/45/53>
- Chile. Dirección de Presupuestos (2010). *MINUTA EJECUTIVA, Evaluación de Programas Nuevos, Subsistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo*. Recuperado de http://www.dipres.gob.cl/594/articles-60769_doc_1pdf.pdf
- Chile. Instituto Nacional de Estadísticas (2013). *Compendio estadístico 2013*. Recuperado de http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/COMPENDIO_2013.pdf

- Chile. Ministerio de Desarrollo Social (s.f.). *Chile Crece Contigo. Presentación del sistema*. Recuperado de: <http://www.crececontigo.gob.cl/sobre-chile-crece-contigo/presentacion-del-sistema/>
- Chile. Ministerio de Desarrollo Social, Servicio Nacional de la Discapacidad (2009). *Presidenta Bachelet promulgó ley que crea Sistema Chile Crece Contigo*. Recuperado de http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/290/presidenta-bachelet-promulgo-ley-que-crea-sistema-chile-crece-contigo
- Chile. Ministerio de Planificación y Cooperación, Secretaría Ejecutiva del Sistema Intersectorial de Protección Social. (2009). *Fundamentos para la operación de un sistema intersectorial de protección social*. Recuperado de <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2013/06/Fundamentos-para-la-Operaci%C3%B3n.pdf>
- Chile. Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Modernización y Gobierno Digital (s.f.1). *Guía Digital: Medios Sociales*. Recuperado de <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/medios-sociales>
- Chile. Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Modernización y Gobierno Digital (s.f.2). *Guía Digital: Plataformas sociales más utilizadas en las instituciones públicas*. Recuperado de <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/plataformas-sociales-mas-utilizadas-en-las-instituciones-publicas>
- Chile. Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Modernización y Gobierno Digital (s.f.3). *Guía Digital: Sobre redes sociales en Chile*.

Recuperado de <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/sobre-redes-sociales-en-chile>

Chile. Subsecretaría de Comunicaciones. (2013). *Informe Series Estadísticas Primer Semestre 2013*. Recuperado de http://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo_articulos/notas_prensa/informe_seriesq2_2013_vfinal.pdf

Díaz, H. & Uranga, W. (2011). Comunicación para la salud en clave cultural y comunitaria. *Comunicación y Salud*, 1(1), 113-124. Recuperado de <http://www.revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/15/10>

Flores, R. (2009). *Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación*. Santiago, Chile: Universidad Católica de Chile.

García, J. (2004). Comunicación, Calidad de Vida y Evaluación en Programas de Salud. [Exclusivo en línea]. *Razón y Palabra*. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n40/jgarcia.html>

Huergo, J. (2000). De la escolarización a la comunicación en la educación. En *Cultura escolar, Cultura mediática / Intersecciones*. Bogotá, Colombia: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de http://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/huergo_jorge-_de_la_escolarizacion_a_la_comunicacion_en_la_educacion.pdf

Ibarra, P. (2013, 28 de mayo). Elección digital en Chile. Huffington Post. Recuperado de <http://voces.huffingtonpost.com/>

- López, G. & Ciuffoli, C. (2012). *Facebook es el Mensaje, oralidad, escritura y después*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía.
- Luna, C. (2009). Estrategias de comunicación e impacto de las políticas públicas. *Panameña de Política*, 7, Enero - Junio, 97-115. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/220470177/7-06-Estrategias-Comunicacion-Clara-Luna>
- Moorhead, S. A., Hazlett, D. E., Harrison, L., Carroll, J. K., Irwin, A., & Hoving, C. (2013). A New Dimension of Health Care: Systematic Review of the Uses, Benefits, and Limitations of Social Media for Health Communication. *Journal of medical Internet research*, 15(4):e85. doi: [10.2196/jmir.1933](https://doi.org/10.2196/jmir.1933)
- Oneto, L., Aracena, M., Bedregal, P., Montecinos, L. & Condeza, R. (2012). *Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo*. Manuscrito inédito. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Otero, E. (1999). *Comunicación Social*. Santiago, Chile: Universitaria.
- Otero, E. (2006). El 'estado del arte' en teoría de la comunicación: un ejercicio kuhniano. *Intercom – Brasileira de Ciências da Comunicação*, 29(1), 57-83. Recuperado de <http://portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/viewFile/39/1184>
- Owloo (2014). *Estadísticas de Facebook en Chile*. Recuperado de: <http://www.owloo.com/facebook-stats/chile/>
- Téllez, A. (2006). *Atención primaria: factor clave en la reforma al sistema de salud*. Recuperado del sitio de Internet de la Pontificia Universidad Católica,

Vicerrectoría de Comunicaciones y Asuntos Públicos:

<http://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/1519/400711.pdf?sequence=1>

Twiplomacy (2013). *How International Organisations use Twitte*. Recuperado de

http://twiplomacy.com/wp-content/uploads/2013/12/Twiplomacy_organisations.pdf

UM. (2013). *Wave7 Cracking The Social Code*. Recuperado de

http://www.elmercuriomediacenter.cl/wp-content/uploads/Wave7-CHILE_Cracking-The-Social-Code- Nov-2013.pdf

Uranga, W. (2013). Frente a la catástrofe: repensar las políticas públicas desde la comunicación. *Question, 0(0)*. Recuperado de

<http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/1857/1518>

Sánchez, S. (2011). La comunicación estratégica como política pública. *Documentos de opinión N° 21*. Madrid, España: Instituto Español de Estudios Estratégicos.

Recuperado de

http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2011/DIEEEO21_2011ComunicacionEstrategica.pdf

Silva, V. & Molina, H. (2010). *Cuatro años creciendo juntos: memoria de la instalación del sistema de protección integral a la infancia Chile Crece Contigo 2006-2010*.

Santiago: MIDEPLAN. Recuperado de http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2013/05/ChCC_MEMORIA.pdf

Valenzuela, P. (2011). “Chile Crece Contigo” Factores de éxito en una política integrada

de desarrollo para la primera infancia. *Espacio para la Infancia*, 12-16.

Recuperado de [http://earlychildhoodmagazine.org/wp-](http://earlychildhoodmagazine.org/wp-content/uploads/2012/02/EPI36_Chile-Crece-Contigo.pdf)

[content/uploads/2012/02/EPI36_Chile-Crece-Contigo.pdf](http://earlychildhoodmagazine.org/wp-content/uploads/2012/02/EPI36_Chile-Crece-Contigo.pdf)

Vidal, X (s.f). *Informe sobre el programa de gobierno “Chile crece Contigo”. Sistema de Protección Integral de la Infancia*. Recuperado de

[http://seminariografica.uchilefau.cl/wp-](http://seminariografica.uchilefau.cl/wp-content/uploads/2012/12/Informe_sobre_el_programa_de_gobierno_Chile_crece_contigo)

[content/uploads/2012/12/Informe_sobre_el_programa_de_gobierno_Chile_crece](http://seminariografica.uchilefau.cl/wp-content/uploads/2012/12/Informe_sobre_el_programa_de_gobierno_Chile_crece_contigo)

[_contigo](http://seminariografica.uchilefau.cl/wp-content/uploads/2012/12/Informe_sobre_el_programa_de_gobierno_Chile_crece_contigo)

Yaffee, L., Fujimoto, G., Leiva, C., Ramos, C. & Pedraza, D. (2009). *Estrategia de*

comunicación para el mejoramiento de la calidad educativa de la primera

infancia. OEA: proyecto expansión del compromiso hemisférico con la

educación temprana a través de la tecnología y las redes de comunicación.

Recuperado de

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=CBrE3jmx%2FOA%3D&tabid=1>

[483](http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=CBrE3jmx%2FOA%3D&tabid=1)

ANEXOS

Anexo 1: Grillas de preguntas para entrevistas

A) **Paula Valenzuela**, Integrante del equipo original de Chile Crece Contigo y Coordinadora del Programa Educativo Masivo ChCC entre los años 2011 y 2013.

Presentación

Estimada Paula, la siguiente entrevista está enmarcada en la investigación de mi tesis para optar al grado de magíster en comunicación y educación UC, trabajo que analizará el Programa Educativo Masivo, específicamente el portal web www.crececontigo.cl y las redes sociales del Chile Crece Contigo.

Esta tesis forma parte del proyecto “Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo”, que reúne a investigadores de las facultades de Trabajo Social, Psicología, Medicina, Comunicaciones y Letras UC. El análisis de estos docentes se enfocará en el Programa de Desarrollo Biopsicosocial del Chile Crece Contigo, siendo mi trabajo un aporte complementario a su investigación.

En esta entrevista te preguntaré principalmente acerca de tu experiencia en el Chile Crece Contigo, el rol de las comunicaciones en él, el Programa Educativo Masivo, sus medios de comunicación y en específico respecto a la web y redes sociales.

I.- Experiencia

- 1.- ¿Desde cuándo y cómo fue tu vinculación al programa Chile Crece Contigo? ¿Cómo llegaste a trabajar en él?
- 2.- Además de Coordinadora del Programa Educativo Masivo ¿Qué otros roles has cumplido dentro del ChCC?
- 3.- Como Coordinadora del Programa Educativo Masivo ¿Qué funciones debías cumplir? ¿Con qué objetivos? ¿Quién está a cargo ahora? ¿antes?
- 4.- Al llegar al cargo o en el desarrollo de éste ¿qué experiencias o estudios que habías realizado se vinculaban a él? ¿contabas con experiencia y/o estudios en comunicaciones, comunicación en salud o comunicación e infancia?

II.- Comunicaciones

- 5.- Según tu opinión ¿Qué rol juegan las comunicaciones en el éxito de la política pública Chile Crece Contigo?
- 6.- En específico, ¿Cuál es la importancia de la comunicación en un sistema intersectorial como el Chile Crece Contigo? (Definido como sistema y no como conjunto de programas)
- 7.- ¿Tienes noción de cómo se pensó desde el diseño del Chile Crece Contigo que las comunicaciones y el Programa Educativo Masivo podrían incidir en la política pública en general? ¿Qué fue lo que te transmitieron al respecto cuando llegaste a hacerte cargo del área?
- 8.- ¿Cuáles son las expectativas puestas en las comunicaciones dentro del Subsistema Chile Crece Contigo, hoy? ¿Han sido siempre las mismas o éstas han ido variando con los años, etapas y/o cambios de gobierno? Si es así, ¿En qué se diferencian?

III.- Programa Educativo Masivo

9.- El Programa Educativo Masivo se presenta como uno de los grandes componentes del Chile Crece Contigo ¿Por qué se considera como uno de los ejes de la política pública? ¿En qué radica su importancia?

10.- ¿Cuáles eran los objetivos con los que se implementó el Programa Educativo Masivo? ¿Estos han sufrido variaciones?

11.- Cuando llegaste al Programa ¿Existía algún documento con las directrices que debía seguir tu equipo para la implementación del PEM? ¿Se documentó alguna estrategia a seguir? ¿Existen documentos antiguos y/o actuales que señalen los objetivos, metas e indicadores específicos para el Programa?

12.- ¿El PEM se pensó para su implementación desde qué nivel o niveles?

13.- Cuando se han realizado cambios en los énfasis o decidido incorporar o restar contenidos, materiales y/o medios ¿Estas decisiones en qué han basado?

14.- ¿El equipo cuenta con autonomía para realizar estos cambios? ¿las variaciones provienen de propuestas realizadas por el equipo, en relación a peticiones específicas, evaluaciones?

IV.- Medios de Comunicación

15.- Siguiendo con el programa, pero ahora enfocándonos en los medios de comunicación que lo componen ¿De dónde o con qué objetivos surge la necesidad de incluir por ejemplo el programa de radio, Crece contigo TV o la página web como parte de las prestaciones del ChCC?

16.- ¿Cuáles fueron los criterios para la elección de qué servicios debían ofrecer a través de estos medios, realizaron algún estudio de necesidades? Por ejemplo, cómo definieron qué iban a ofrecer a través de la página web.

17.- ¿Cómo fueron materializando cada medio?

18.- ¿Qué objetivos y función cumple cada uno de estos medios?

V.- Web www.crececontigo.cl y Redes Sociales

19.- En este contexto ¿Qué rol específico cumple la página web? ¿Cómo ha ido evolucionando?

20.- En junio pasado hubo una actualización del diseño del portal web ¿A qué responde este cambio? ¿Qué objetivos cumple? ¿Realizan cambios constantemente?

21.- ¿Han existido diferencias de énfasis y/u objetivos entre ambos gobiernos?

22.- Las redes sociales son una incorporación posterior al PEM ¿A qué responde su incorporación al Programa?

23. ¿Qué es lo que se quiere ofrecer a través de las redes sociales?

24.- ¿Cómo has visto la recepción de los usuarios? ¿Cómo evalúas esta incorporación? ¿hay cosas que cambiarías o mejorarías? ¿cuáles son sus metas en relación a las redes sociales?

VI.- Otros

25.- ¿Quiénes trabajan contigo en el Equipo del PEM? ¿El equipo se ha mantenido, ha ido variando?

26.- El logo del Chile Crece Contigo cambió ¿A qué obedece este cambio? ¿Cómo lo evalúas tú?

27.- Para ir terminando ¿Existen evaluaciones o indicadores de implementación del PEM o de sus medios de comunicación? ¿De qué forma han ido evaluando el logro de sus objetivos educativos, comunicacionales, etc

B).- Macarena Silva Jaramillo, Profesional de Apoyo Programa Educación Masiva ChCC (2010-2013)

Presentación

Estimada Macarena, la siguiente entrevista está enmarcada en la investigación de mi tesis para optar al grado de magíster en comunicación y educación UC, trabajo que analizará el Programa Educativo Masivo, específicamente el portal web www.crececontigo.cl y las redes sociales del Chile Crece Contigo.

Esta tesis forma parte del proyecto “Una visión interdisciplinaria de familia para el Chile Crece Contigo”, que reúne a investigadores de las facultades de Trabajo Social, Psicología, Medicina, Comunicaciones y Letras UC. El análisis de estos docentes se enfocará en el Programa de Desarrollo Biopsicosocial del Chile Crece Contigo, siendo mi trabajo un aporte complementario a su investigación.

En esta entrevista te preguntaré principalmente acerca de tu experiencia en el Chile Crece Contigo, el rol de las comunicaciones en él, el Programa Educativo Masivo, sus medios de comunicación y en específico respecto a la web y redes sociales

I.-Experiencia

1.-Desde cuándo y cómo fue tu vinculación al programa Chile Crece Contigo? ¿Cómo llegaste a trabajar en él?

2.- ¿Qué roles has cumplido dentro del Chile Crece Contigo y específicamente en el PEM?

3.- Al llegar al cargo o en el desarrollo de éste ¿qué experiencias o estudios que habías realizado se vinculaban a él?; ¿contabas con experiencias y/o estudios en comunicaciones, comunicación en salud o comunicación e infancia?

4.-Cuando llegaste al Programa ¿existía algún documento con las directrices que debías seguir?; ¿existen documentos antiguos y/o actuales que señalen los objetivos, metas e indicadores específicos para el Programa o sus medios de comunicación?

II.-Comunicaciones

5.- Según tu opinión y experiencia ¿qué rol juegan las comunicaciones en el éxito de la política pública Chile Crece Contigo?

6.- Cuando llegaste al PEM ¿qué te transmitieron en relación a los objetivos y rol que debían cumplir las comunicaciones y/o los medios dentro del Chile Crece Contigo?

7.- ¿Cómo crees que las comunicaciones y el Programa Educativo Masivo inciden en la política pública en general?

8.- ¿Cuáles son las expectativas puestas en las comunicaciones dentro del Chile Crece Contigo hoy? ¿Qué se espera de ellas? O más específicamente con lo que has visto tú ¿qué se espera de los medios de comunicación del Programa?

9.- Estas expectativas ¿han sido siempre las mismas o han ido variando con los años, etapas y/o cambios de gobierno? Si es así, ¿en qué se diferencian?

III.- Programa Educativo Masivo

10.- El Programa Educativo Masivo se presenta como uno de los grandes componentes del Chile Crece Contigo ¿en qué radica su importancia?

- 11.- ¿Cuáles son los objetivos del Programa Educativo Masivo? ¿Han sufrido variaciones?
- 12.- ¿Cuál es el nivel de autonomía que tienen las redes locales? ¿Las iniciativas comunicacionales vienen sólo de ustedes o también desde ellos?
- 13.- Cuando se han realizado cambios, como por ejemplo, la incorporación de las redes sociales al PEM ¿en qué se han basado estas decisiones?
- 14.- ¿El equipo cuenta con la autonomía para realizar estos cambios? ¿Las variaciones provienen de propuestas realizadas por el equipo, en relación a evaluaciones o peticiones específicas?

IV Medios de Comunicación

- 15.- ¿Qué necesidades cubre la inclusión de cada uno de los medios que ofrecen? Por ejemplo, el programa de radio, Crece Contigo TV o la página web como parte de las prestaciones del Chile Crece Contigo.
- 16.- ¿Con qué criterio eligen qué servicios deben ofrecer a través de estos medios? Por ejemplo, ¿cómo definen se ponen foros o no en la página web?
- 17.- ¿Qué objetivos y función cumple cada uno de estos medios?
- 18.- ¿Cómo ayudan los medios a cumplir los objetivos del Chile Crece Contigo?
- 19.- ¿Tienen sus propios medios las redes locales, sus propias noticias, campañas? ¿cómo se maneja eso?
- 20.- ¿Cuáles son los diferentes públicos de los distintos medios?

V.- Web y Redes Sociales

- 21.- ¿Qué rol específico cumple la página web? ¿cómo ha ido evolucionando?
- 22.- ¿Han realizado cambios en ella? ¿Con qué objetivos?
- 23.- ¿Han existido diferencias de énfasis y/u objetivos entre ambos gobiernos?
- 24.- Las redes sociales son una incorporación posterior ¿a qué corresponde su incorporación al Programa?
- 25.- ¿Qué es lo que se quiere ofrecer a través de las redes sociales? ¿Cuál es su rol?
- 26.- ¿Cómo has visto la recepción de los usuarios?
- 27.- ¿Cómo evalúas esta incorporación?
- 28.- ¿Hay cosas que cambiarías o mejorarías? ¿Cuáles son sus metas en relación a las redes sociales?
- 29.- ¿Cuál es la función de Twitter? ¿Cuál es la de Facebook?
- 30.- ¿Cuál es la importancia de la web y las redes sociales? ¿Qué rol juegan y han jugado en el último tiempo?

VI Otros

- 31.- ¿Quiénes trabajan en el equipo del PEM? ¿El equipo se ha mantenido o ha ido variando?
- 32.- El logo del Chile Crece Contigo Cambió ¿A qué obedece este cambio? ¿Cómo lo evalúas tú?
- 33.- ¿Existen evaluaciones o indicadores de la implementación del PEM o de sus medios de comunicación? ¿De qué forma han ido evaluando el logro de sus objetivos?

Anexo 2: Tabla de Análisis Descriptivo General del Grupo de Facebook “Amigos de Chile Crece Contigo”

Miembros al 4 de agosto de 2013	5 343 miembros
Información	<p align="center">Grupo abierto</p> <p>Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, dirigido a todos los niños y niñas del país, de forma de acompañarlos y apoyarlos en su desarrollo, desde la gestación hasta que cumplan los 4 años e ingresen a prekinder. Síguenos en www.twitter.com/crececontigo</p>
Eventos	No hay eventos publicados
Fotos	<p>Existen tres álbumes de fotos. Dos corresponden al año 2013 y uno, con una sola fotografía (guatita de embarazada) del año 2012. Los tres álbumes fueron creados por usuarias.</p> <p>Abril 2013, sobre la Colecta Nacional de Fundación Gantz y Hospital del niño con fisura, publicado por mamá de un niño con esta condición. 7 “me gusta”, 3 comentarios (dos de la misma autora)</p> <p>Febrero 2013, Mamá que vende centro de actividades publica un álbum con fotos del artículo. Tiene 3 “me gusta” y 20 comentarios.</p> <p>65 fotografías sueltas subidas corresponden al año 2013. Todas ellas, publicadas por usuarios del grupo. 43 de ellas tienen que ver con venta de productos o servicios; 9 se refieren a talleres o cursos pagados; 5 sobre recomendaciones o información de maternidad y/o crianza; 3 sobre ayudas o colectas; 2 sobre los materiales entregados en ChCC; 2 de platos de comida, sin descripción; 1 de un concurso y 1 buscando hogar para una gato.</p>
Archivos	<p>Existen 8 archivos subidos al grupo, de junio de 2012 a junio de 2013. Cuatro en cada año.</p> <p align="center">Ninguno de los archivos pertenece a material de ChCC. Todos fueron compartidos por usuarios.</p> <p>13 de Junio de 2013, PDF Manual de cómo conversar con los niños el tema de abuso infantil. Compartido por una usuaria para las demás mamás. Tiene 13 “me gusta”, sin comentarios.</p> <p>7 de Junio de 2013, PDF del libro, La Crianza Feliz, compartido por una mamá, quien lo recomienda “para aclarar algunas dudas acerca de la crianza. Es un libro muy simple, separado por temas específicos y con consejos muy lindos para educar y amar a nuestros hijos/as.”. Tiene 9 “me gusta” y dos comentarios: “Te pasaste, muy generosa tú...este medio es un muy buen lugar de encuentro de tantas mamás...”; “gracias”.</p> <p>4 de Junio de 2013, Apuntes de Alimentación infantil, compartidos por un estudiante de enfermería. Tiene 4 “me gusta”, sin comentarios.</p> <p>22 de Mayo de 2013, PDF con productos y precios de pañales ecológicos. (Propaganda). Sin respuesta. No tiene “me gusta” ni comentarios.</p>
Total de Conversaciones Iniciadas	<p align="center">Mayo 146 (Ninguna del Equipo ChCC) Junio 163 (1 del Equipo ChCC) Julio 369 (36 del Equipo ChCC)</p>

Anexo 3: Temas categoría Preguntas y Peticiones de Consejo con detalle

Categoría	Subcategoría	Detalle Publicación
SALUD (25)	Dermatología (5)	Alergia a la transpiración, les ha pasado? Bebé 4 meses 1/25
		9 meses, rosácea? 2/9
		Piel atópica, quiere saber más, otras experiencias 0/15
		Recomendación crema piel seca de bebé 0/18
		Crema para piel seca, 3 meses 1/8
	Estitiquez (4)	Dejará estítica Nestum saborizado? Bebé de 1 año 1/16
		3 meses no hace caquita, qué hacer? 1/19
		Estitiquez, 1 semana 5 días 3/22
		Dato para estitiquez, 6 meses 1/7
	Sintomatología enfermedades varias (16)	2 años, bronquitis, saber experiencias 1/13
		Mamá se le cae el pelo, bebé 4 meses 2/22
		2 años con varicela, qué hacer? 0/4
		Orientación, al parecer tos convulsiva, tres meses 0/14
		Hijo asmático con propensión a bronquitis. Pide recomendaciones de qué darle para aumentar sus defensas. 2/43
		Puede dar fiebre cuando salen dientes? 6/10
		Fiebre, encías, vacuna, bronquitis 1/17
		Poroto en la oreja 2/3
		7 meses, faringitis aguda, pregunta por remedios sin receta 0/20
		Luego de vacuna dos meses, guagua no balbucea 0/3
		Moquitos y tos, 3 meses, qué hacer 1/8
		Pregunta por dieta para diarrea, 1ra vez que hijo tiene 2/12
		Año un mes, vomitó, no hay otro síntoma, qué hacer 0/6
		Dolor garganta y tos madre, con guagua de 3 meses, qué hacer 1/10
		¿Es recomendable agua de anís para los cólicos? 2/32
		Año tres con otitis, tratándose. Conejos? 1/12

CRIANZA Y DESARROLLO (13)	Cómo explicar a hijo de 3 que no debe pegar a sus compañeros 1/5
	Año nueve, se come las uñas, cómo quitarlo 0/1
	Año tres, llorón, qué hacer 2/6
	Desde 2 meses trata de pararse, normal?, duerme poco, inquieto y tiene otro hijo, no tiene tiempo 0/4
	2,9 no habla y se hace caca 2/21
	A qué edad pararse 2/15
	Cómo quitar chupete 1/10
	2,8 aún usa pañales, cómo quitarlos 1/25
	Psiquiatra tv relaciona desapego con crisis de pánico, preocupación, alguien tiene más info? 3/11
	Año siete, no quiere pañal, mejor sacárselo? Invierno 0/8
	Hijo 6 meses, no duerme en el día, es normal? 1/26
	8 meses, pide consejo ¿la lleva a sala cuna? 3/27
	7 meses acostumbrada a los brazos, otra hija de la que hacerse cargo, qué hacer? Consejos? 1/15

EMBARAZO (8)	28 semanas no sabe cuántos meses de gestación tiene. 1/10
	Purita mamá con café eco, se puede? 0/8
	Hasta cuándo se debe tomar ácido fólico en el embarazo? 1/12
	Primeriza, dolor ombligo, es normal? 3/18
	Síntomas, embarazada, qué puede ser? 0/14
	34 semanas, peso y medida de término, puede nacer muy grande? A alguien le ha pasado? 0/15
	37 semanas, cree que se adelantará. Pide experiencias 1/21
	39 semanas, punzadas suaves y dolor de ovarios, son contracciones? 6/17

ALIMENTACIÓN (8)	Qué cereal no tiene tanta azúcar? 2/19
	Variar alimentación 12 meses. 1/27
	Se puede agregar arroz o cabellitos de ángel? 4/9
	Receta con cochayuyo? 1/6
	7 meses, a qué edad se normaliza alimentación, no quiere comer 2/17
	Ideas para variar el menú, casi 9 meses 0/8
	Cómo pasar del colado al picado, cómo incentivarla 1/8
	A qué hora dar el postre? 5 meses y medio 2/7

RECOMENDACIONES SALUD Y EDUCACIÓN (4)		Pediatra gastroenterólogo que trabaje en Servet 0/3
		Recomendación Sala Cuna en LC particular
		Recomendación de buen colegio en Pte Alto 0/1
		Pide recomendación de pediatra “pro natural” en conce 3/1
OTROS (13)		Ideas cumple saludable 0/3
		Poco apetito, año dos 2/15
		Cómo aliviar dolor de vacunas 2/7
		Mamá tiene estática con su hija de 8 meses, será normal 1/10
		Trucos para dar remedios sin que vomite 0/15
		No quiere volver al trabajo tras postnatal, pide consejo 3/21
		Lluvia ideas primer cumpleaños 1/14
		Recomendaciones para disertación en sala cuna 1/26
		Orientación pruebas de admisión prekinder 0/7
		Golpe en la frente, sin síntomas, hacer algo más? 0/7
		Enfermera recetó 6 gotas de fierro diaria, será bueno? (duda) experiencia con purita 0/8
		Cuánto \$ vestido de bautizo niña 1 año? 0/8
		Normal la irregularidad en el periodo, luego del embarazo? 1/6