

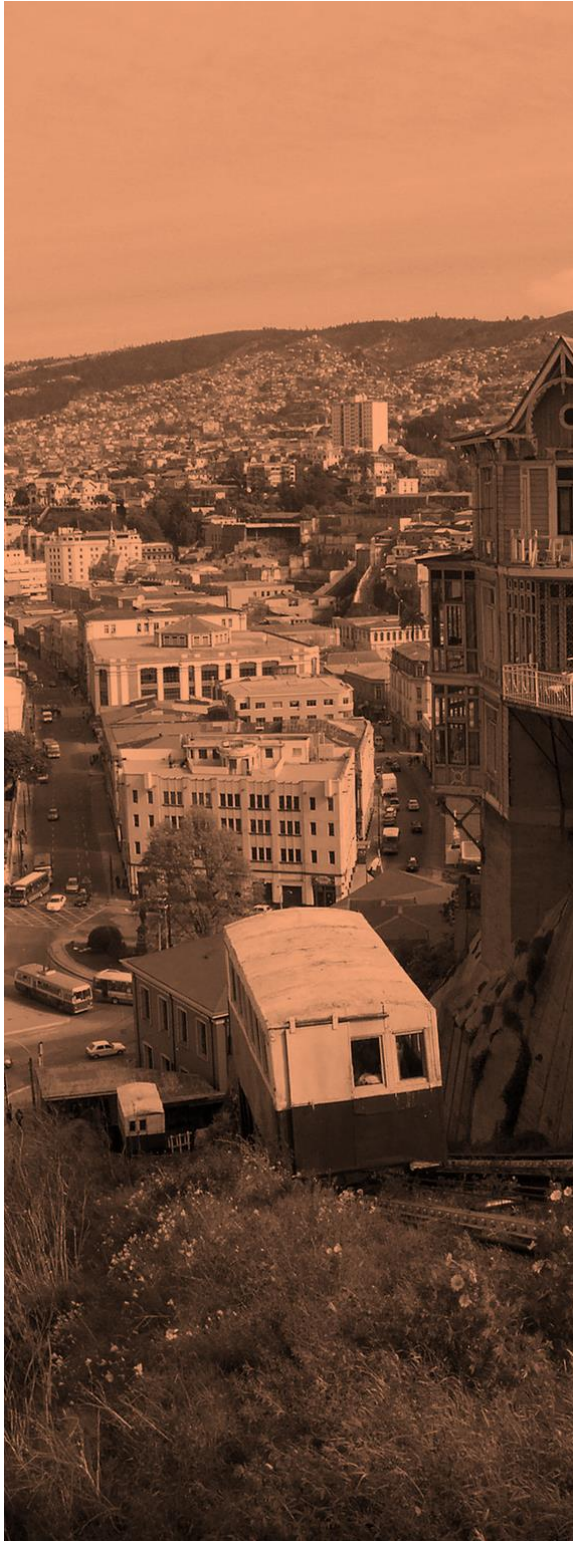


ANEXO N°10

Informe de Evaluación e
Identificación de Impacto

Programa de Atención a la
Comunidad 2021

VINCULACIÓN CON EL MEDIO



Informe de evaluación e identificación de impacto

Ámbito Comunidad
y Territorio
Programa de Atención a
la Comunidad

Índice

A. Presentación.....	4
B. Problematización: el desafío de medir impacto en VcM	5
C. Consideraciones teóricas, metodológicas y referencias conceptuales.....	5
E. Análisis de impacto del PAC	10
E.1 Centros de Atención	10
E.2 Extramuros.....	17
F. Medición de impacto en el Centro de Atención Veterinaria (CAV)	26
G. Impacto Interno.....	30
H. Mejora continua a partir de los resultados arrojados.....	32
I. Referencias.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos... 7	7
Tabla 2. Numero de entrevistados y correspondientes perfiles	8
Tabla 3. Metodología de Análisis del discurso.....	9
Tabla 4. Entrevistados y perfiles. 2021.....	17
Tabla 5. CAV – Principales atenciones e impacto en el paciente/comunidad.....	26
Tabla 5. Contrafactual del Centro de Atención Veterinaria 2021	28
Tabla 6. CAV – Resumen contrafactual e impacto.....	29
Tabla 7. Estudiantes y porcentaje del total, asignaturas CP. 2018- 2021	31
Tabla 8. Niveles de aprendizaje y notas.	31
Tabla 9. CAV – Resumen contrafactual e impacto.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Usuarios – Nube de palabras antes y después de ir al Centro de Atención	11
Figura 2. Usuarios – Esquema de ACD antes y después de asistir al Centro	12
Figura 3. Usuarios – Esquema complementario de ACD antes y después de asistir al Centro	12
Figura 3. Contrapartes – Nube de palabras sobre aportes a los usuarios del Centro de Atención	13
Figura 4. Contrapartes – Esquema ACD sobre aportes a la Comunidad de los Centros de Atención.	14
Figura 5. Académicos – Nube de palabras del aprendizaje de los estudiantes en el CAC.....	15
Figura 6. Académicos – Esquema de ACD de los estudiantes al asistir al Centro y proyección	16
Figura 7. Directoras - Visión sobre el aporte del proyecto	18
Figura 8. Directoras - Visión sobre el aporte del proyecto	18

Figura 9. Monitoras - Visión sobre el aporte del proyecto.....	19
Figura 10. Monitoras - Visión sobre el aporte del proyecto.....	19
Figura 11. Monitoras - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	20
Figura 12. Monitoras - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	20
Figura 13. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto.....	21
Figura 14. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto.....	21
Figura 15. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto.....	22
Figura 16. Egresados - Visión sobre el aporte del proyecto.....	22
Figura 17. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto.....	23
Figura 17. Egresados - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	23
Figura 18. Egresados - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	24
Figura 19. Académicos - Visión sobre el aporte del proyecto.....	24
Figura 20. Egresados - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	25
Figura 21. Académicos - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	25
Figura 22. Académicos - Visión sobre el perfil de los estudiantes.....	26
Figura 23. Niveles de aprendizaje en las carreras del Programa PAC. 2018-2021.....	32
Figura 24. Altamente logrado y Medianamente logrado en carreras del PAC 2018-2021.....	32

A. Presentación

En Universidad de Las Américas, el Modelo de Vinculación Con el Medio se organiza en cuatro ámbitos de interacción, cada uno de los cuales se compone de dos programas. Estos ocho programas responden a objetivos que buscan impactar tanto en el medio externo como en el interno, y están definidos en el mismo Modelo. Como instrumento de aseguramiento de la calidad del área de VcM y para orientar la mejora continua, UDLA cuenta con un Sistema de Evaluación de VcM¹, compuesto por una batería de indicadores que se han aplicado a los programas, progresivamente desde 2018.

Durante 2020 -2021, se realizó una revisión de estos indicadores y las metodologías asociadas, con el fin de mejorar el Sistema de Evaluación. De esta manera se buscó identificar y explicar el impacto de las acciones de VcM, tanto interna como externamente, con el fin de mejorar la pertinencia, oportunidad, eficiencia y eficacia de la función.

En ese contexto, sobre la base de los datos del año 2021 se realizó un trabajo adicional, para indagar con mayor profundidad en los altos porcentajes de satisfacción reportados desde 2018 en las encuestas aplicadas al Programa de Atención a la Comunidad. Para ello, se realizaron 51 entrevistas en base a cuestionarios semiestructurados, a usuarios, contrapartes y académicos/ coordinadores de los Centros de Atención a la Comunidad. A partir de dichas entrevistas, se realizaron dos tipos de análisis: primeramente, un árbol de palabras y luego, un Análisis Crítico del Discurso (ACD)², lo que permitió identificar representaciones de los entrevistados y observar cambios en los conceptos utilizados para describir su percepción. Todo ello, con el objetivo de generar diagnósticos de necesidades del medio, logros propios de los estudiantes y percepción de impacto en los Centros de Atención. Adicionalmente, se realizaron 9 entrevistas para el Proyecto de Acción Comunitaria de la Escuela de Educación diferencial, para este caso se utilizó el mismo marco metodológico/ conceptual, pero aplicado a

En una segunda instancia, se realizó un análisis de impacto con *metodología pre y post*³. Para ello los datos utilizados arrojados por diagnósticos y controles de los Centros de Atención Veterinaria durante 2021, fueron extraídos desde el software *Cliven*⁴, lo que permitió develar el impacto a través de tasas de alta médicas, así como también presentar un contrafactual de los efectos de los tratamientos realizados en el paciente. +

En tercer lugar, se presenta un análisis de impacto interno, realizado a los estudiantes participantes del Programa de Atención a la Comunidad durante los años 2018 a 2021, agrupándolos según su nivel de aprendizaje.

¹ Poner link al documento

² Análisis cualitativo que busca identificar formas y sentido de las palabras expuestas en un análisis, entre otras cosas.

³ Metodología propuesta por Pomeranz (2011) para medir impacto.

⁴ Software que se utiliza en el Centro de atención para sistematizar diagnósticos, tratamientos y altas médicas.

Por último, se presenta un apartado de mejora continua, en donde se abordan las instancias y procesos para lograr resultados en este informe, así como también mejoras y prioridades generadas a partir de éste.

B. Problematicación: el desafío de medir impacto en VcM

A partir de las nuevas exigencias planteadas por la Comisión Nacional de Acreditación –CNA- (2021), en específico los nuevos criterios y estándares que entrarán en vigor durante 2023, Universidad de Las Américas se propuso el desafío de avanzar en la medición y evaluación de los posibles impactos identificados a partir de la ejecución de los programas de VcM. En efecto, la CNA ha identificado ciertos elementos a considerar al momento de realizar estudios de impacto en VcM como, por ejemplo, al indicar la necesidad de combinar indicadores cuantitativos y cualitativos en dichos procesos.

Las metodologías cualitativas se utilizan principalmente para profundizar y enriquecer el análisis de los resultados de un programa y de esta manera complementar la data cuantitativa (OIT,2012). La utilización de herramientas cualitativas se justifica cuando las características de un programa permiten profundizar en las experiencias y percepciones de todos o algunos de los actores que participaron de él. Su aplicación responde a una toma de decisión conjunta entre el o los encargados de ejecutar las actividades de un programa y el Área de Análisis de la Dirección de Vinculación con el Medio.

Para UDLA, avanzar en la medición del impacto de VcM se ha asociado con una oportunidad de mejora continua⁵. Por ello y como parte del avance gradual en la medición de impacto, durante el año 2021 se progresa principalmente con el Programa de Atención a la Comunidad, debido a su trayectoria y presencia territorial en todas las sedes, como también por la relevancia que tiene en la tributación a la función de Docencia, así como por lo multidisciplinario de los proyectos que lo componen.

C. Consideraciones teóricas, metodológicas y referencias conceptuales

A continuación, se presentan marcos generales sobre la medición de impacto, el análisis del discurso y sobre el concepto de bienestar en la atención, con la finalidad de utilizar algunos elementos en la evaluación de impacto de los siguientes apartados.

- Sobre la Evaluación de Impacto

Por las características de la VcM, de la Educación Superior y también por consideraciones prácticas y presupuestarias, se hace necesario explicitar desde qué mirada teórica nos aproximamos a este proceso de evaluación. Para ello, tomamos como principal referente a Dina Pomeranz, economista suiza y académica de economía aplicada en la Universidad de Zúrich.

⁵ Es de carácter obligatorio para la institución avanzar en impacto por el Plan de Desarrollo Estratégico (PDE).

Según Pomeranz (2011) el objetivo principal de la evaluación de impacto es intentar demostrar un efecto causal. La causa, según la autora, es el cambio de un proyecto o la implementación de un programa y el efecto es el resultado que se le atribuye directamente a este. La dificultad radica en saber qué hubiese pasado sin el proyecto, a esto le llamaremos contrafactual. Es así como “en la realidad el contrafactual no existe, ya que es lo que hubiera pasado en un escenario distinto, cada evaluación intenta - de manera explícita o implícita - construir una estimación del contrafactual para compararlo con lo que ocurrió.” (Pomeranz, 2011). Es así como, según la autora, se presentan diferentes metodologías para medir impacto: 1) Evaluación aleatoria, 2) Diferencia Simple. 3. Pre y post. 4) Diferencias en diferencias, Matching y PSM. 5) Regresión discontinua.

Sin embargo, existen otras metodologías de impacto no experimentales, como por ejemplo el *modelo después* con grupo de comparación, se utiliza cuando no se pueden obtener mediciones antes de la aplicación del Programa, ya que se decide evaluar el impacto una vez que está en marcha; en este caso, se compara el grupo analizado después con un grupo al que no se le ha tratado con el programa. Finalmente, también se presenta el modelo sólo después, el que considera únicamente un grupo, la que sería la población objetivo a analizar, en donde se realizaría una sola medición después de la aplicación. Así, estos datos se comparan con una reconstrucción, por parte del evaluador, de la situación que existía antes del comienzo de este, con base a la información a la que se tenga acceso (Cohen y Franco, 1988).

- Sobre el Análisis de discurso

Según autor A. Van Dijk (2016), lingüista de la Universidad de Ámsterdam el análisis del discurso permite conocer conceptualmente al emisor. El método colabora con aislar y clasificar conceptos que se expresan, así se puede “generar una red semántica que permita la identificación de los intereses e intenciones de los productores.” (Zaldua, 2006)

El propio Van Dijk señala que el AD es: "el estudio del uso real del lenguaje por locutores reales en situaciones reales", que ocurre en dos niveles: a nivel sintáctico -en los propios enunciados- y a nivel semántico -que involucra el sentido-, y ello posibilita reducir la multidimensionalidad del fenómeno discursivo; así como reducir cualitativamente los aspectos de mayor significación. Estos dos niveles de análisis son interdependientes, como lo son la sintaxis y la semántica (Van Dijk, 2016).

Para identificar el sentido, se reduce lo escrito a un esquema lógico de relaciones entre elementos. El AD permite analizar textos no como un documento histórico, sino como una unidad significativa propia, distinta de otros discursos, así como del tiempo. Esta conceptualización del AD, según Barthes, contiene los siguientes principios:

“a) Principio de formalización. Es, esencialmente, un principio de abstracción. «El análisis estructural del relato es fundamentalmente comparativo: busca formas y no un contenido. [...] Un análisis del relato tiene exactamente la misma tarea: tiene que reunir relatos, un corpus de relatos, para intentar extraer una estructura» (Barthes, 1990: 288).

Sobre un corpus de obras el análisis permanece en el nivel de las relaciones, no en el de los significados. Es la búsqueda de la sintaxis.

b) Principio de permanencia. Son las diferencias de sentido: «...se intentan encontrar las diferencias de forma que vienen atestiguadas mediante diferencias de contenido; estas diferencias son rasgos pertinentes y no pertinentes» (Ibíd., 288-289). Las diferencias entre las combinaciones sígnicas marcarán el sentido del enunciado. (Alonso & Fernández, 2006)

c) Principio de pluralidad. Indaga el lugar posible de los sentidos (pluralidad de sentidos). Analiza los códigos, pero no los interpreta. Distingue entre los códigos de acción o de comportamiento, códigos del descubrimiento de la verdad (hermenéutica), códigos semióticos (características o descripciones), códigos culturales (citas) y códigos simbólicos (arquitectura simbólica del lenguaje).

d) Disposiciones operativas. Son las tres operaciones que deben realizarse: segmentación del texto (cuadrícula); inventario de los códigos; y coordinación (establecimiento de correlaciones con otros textos o intertextualidad). En el manejo de la intertextualidad se puede vislumbrar un posible acceso a la dimensión pragmática del discurso.” (Alonso & Fernández, 2006)

Son estos principios los utilizados para realizar el Análisis Estructural del Discurso del siguiente documento, específicamente los elementos planteados por Barthes (1990) son fundamentales para la creación de *estadios*. Estos se generan a partir del *principio de pluralidad*, el que, al tener dos estructuras con sentido, permite la generación de ejes (x,y), permitiendo posicionar dichas estructuras en distintos lugares, ya sea por tiempo, o por significado.

- Sobre el concepto de bienestar en la atención

A la hora de realizar análisis de los problemas revelados por usuarios de un servicio/programa se produce una dificultad propia de clasificar ciertos elementos de satisfacción y problemas en bienestar, ya que la sensación de bienestar es un concepto con elementos en su interior. Para solucionar dicho problema se utilizará el cuadro que etiqueta los pensamientos/emociones más presentes en los usuarios de atención de salud que señala el Ministerio de Salud, en su Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos (MINSAL, 2011).

Tabla 1. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos

Constructo	Significado	Problemas detectados/Motivo de Insatisfacción
Confianza	Sensación, sentimiento de control y tranquilidad (propios o generados por terceros), estado de bienestar emocional -Se percibe como que la otra parte actuará lo mejor posible en su relación con él generando un ambiente de seguridad y	Sensación de desconfianza, inseguridad, desprotección y vulnerabilidad.

Constructo	Significado	Problemas detectados/Motivo de Insatisfacción
	protección. -Se asocia al desempeño de quienes le atienden. Calidad de los profesionales.	
Apoyo	Se relaciona con la sensación de estar contenido por otro, de contar con su respaldo y buscar en ese otro una guía. -El apoyo se experimenta como un lazo de unión y respaldo incondicional: “yo estoy para ellos y ellos para mí”.	Se altera la contención, el respaldo, en suma, el apoyo. No me explican lo que me está pasando (se refiere al médico). -Me atienden rápido como uno más.
Tranquilidad	Alude a las ideas de relajación, estabilidad y comodidad. Sentirse en calma, sin presiones ni complicaciones, en equilibrio. Estado opuesto a la ansiedad, la angustia y el temor.	Se percibe presión, ansiedad, impotencia, rabia, angustia, incomodidad.
Cercanía	Alude a las ideas, a la condición de ser considerado y respetado como persona... También a sentir cariño y preocupación mutua... recíproca. Se experimenta como un estado de proximidad y unión con otros, en un vínculo íntimo y personal. Su personal hace todo por respetarme, permite que me sienta querido y me recibe con calidez	El médico no me escucha -No me escuchan, no me respetan -El personal administrativo me trata mal (horas, información -No les importa lo que me pasa -“Es como si no valiera nada” -Falta calidez -Atención fría y distante -Burocracia -Discriminación Se percibe como una relación distante, poco cálida, no se siente respetado.
Bienestar	Alude a un estado de plenitud integral, de equilibrio mente-cuerpo.	Si los cuatro constructos anteriores se encuentran alterados, difícilmente el usuario podrá experimentar bienestar y sentirse satisfecho. Si la situación de insatisfacción se repite en múltiples eventos la calidad percibida de ese prestador disminuirá.

Fuente: elaboración propia a partir de MINSAL (2011).

D. Metodología aplicada en la evaluación del Programa de Atención a la Comunidad

En la siguiente tabla se presenta una breve descripción de los 51 entrevistados para este análisis.

Tabla 2. Numero de entrevistados y correspondientes perfiles

Entrevistas	Tipo	Extracto perfiles de entrevistados ⁶
14	Usuario	Vecina de la Comuna de San Pedro de la Paz, Región de Bío- Bío. Vecina de la Comuna de Concepción, Región de Bío-Bío. Vecino de la Comuna de Viña del Mar, Región de Valparaíso. Vecina de la Comuna de Maipú, Región Metropolitana.
15	Contrapartes	Profesional gestión Clínica, Dirección Servicio de Salud de Bío-Bío.

⁶ Solo se mencionan algunos entrevistados por temas de confidencialidad con el entrevistado.

Entrevistas	Tipo	Extracto perfiles de entrevistados ⁶
		Encargado de la Unidad de Organizaciones Sociales, Municipalidad de Concepción. Encargado Centro Veterinario, Municipalidad de Concepción. Presidenta Junta de Vecinos Quinta Rioja, Viña del Mar
22	Académicos	Académica CAK Concepción. Supervisora CAN Concepción. Académico Clínica Jurídica Docente Hospital de Simulación

Fuente: elaboración propia.

Con las 51 entrevistas como insumo se realizó un análisis del discurso, según los principios de Barthes (1990) dependiendo del tipo de entrevistado y respondiendo a la siguiente pregunta de investigación y objetivos:

¿Cuáles son las representaciones de usuarios, académicos y contrapartes respecto de la experiencia en los centros de atención a la comunidad?

Objetivo principal: comprender las representaciones de los usuarios, académicos y contrapartes de los Centros de Atención.

Objetivo específico: comprender los alcances de estas representaciones respecto de posibles marcos de acción para la institución.

Las representaciones identificadas en los distintos tipos de entrevistado se presentan en *estudios*. Los *estudios* son cuadrantes generados al usar dos textos y su correspondiente sentido, ya sea positivo o negativo ubica al concepto en uno de los cuatro cuadrantes. Para algunos casos se utilizaron dos preguntas, como fue para los usuarios (antes y después). En otros casos se realizó una proyección de sentido, al inferir el concepto discursivo. En la siguiente tabla se puede observar como se crean los *estudios* y el otorgamiento de sentido a las citas de los entrevistados sobre tranquilidad y confianza.

Tabla 3. Metodología de Análisis del discurso
Tranquilidad

Preguntas	Entrevistas	Sentido
Ahora, le voy a solicitar que describa su situación antes de recibir la atención en el Centro de Atención a la Comunidad de UDLA	Cita: “Estaba muy preocupada porque necesitaba la recomendación de expertos.” ⁷	Negativo (-)

⁷ Entrevistado N°2

¿Podría describirme su situación una vez que asistió al Centro de Atención a la Comunidad de UDLA?	Cita: “Estamos en juicio todavía, pero me da tranquilidad que el tema se esté abordando con mucho profesionalismo de parte de alumnos y profesores que trabajan en el lugar, lo que me tiene muy conforme.” ⁸	Positivo (+)
--	--	--------------

Confianza

Preguntas	Entrevistas	Sentido
Ahora, le voy a solicitar que describa su situación antes de recibir la atención en el Centro de Atención a la Comunidad de UDLA	Cita: “Ese cambio me mantenía deprimida y frustrada.” ⁹	Negativo (-)
¿Podría describirme su situación una vez que asistió al Centro de Atención a la Comunidad de UDLA?	Cita: “[...] aprendí a tener horarios, a tener metas. “Entonces, eso tuvo sus frutos y me ayudó a sentirme mejor conmigo misma” ¹⁰	Positivo (+)

Fuente: elaboración propia.

Con estos elementos se deja en evidencia la forma en la que se construyeron los análisis que se presentan a continuación.

E. Análisis de impacto del PAC

E.1 Centros de Atención

- **Usuarios**

En la siguiente figura se pueden observar las nubes de palabras de los usuarios *antes* y *después* de ir al Centro de Atención. La frase utilizada como *antes* de ir al centro fue: “Ahora le voy a solicitar que describa su situación antes de recibir la atención en el Centro de Atención a la Comunidad de UDLA.” Y la pregunta utilizada para *después* de ir al Centro de Atención fue: “Para finalizar y en la misma línea de la pregunta anterior, ¿Podría describirme su situación una vez que asistió al Centro de Atención a la Comunidad de UDLA?”

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de una figura de nube de palabras, como se puede observar en la primera nube aparecen palabras como preocupada, crisis, abrumada, ayuda, ansiedad y depresión, palabras que revelan un contexto de sensaciones que padecen los usuarios vinculados a los territorios relevantes de UDLA. En efecto un entrevistado declaró: “Ese cambio me mantenía deprimida y frustrada.”. Lo que relata una realidad que necesita ser abordada en los Centros de Atención a la Comunidad. Por otro lado, al observar la nube correspondiente al

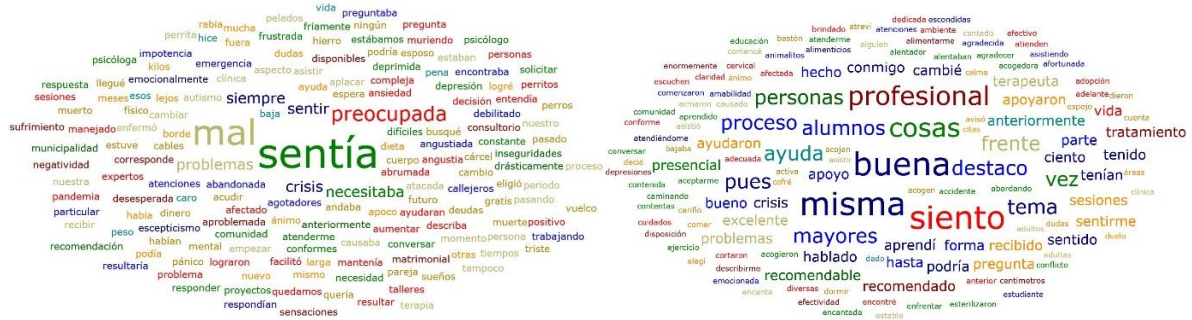
⁸ Entrevistado N°2

⁹ Entrevistado N°7

¹⁰ Entrevistado N°5

después que asistieron los usuarios, aparecen palabras tales como ayudaron, aprendí, profesional, apoyaron y recomendable, develando que efectivamente los Centros de Atención a la Comunidad están dando respuesta a las situaciones y necesidades con las que llegan los usuarios desde el territorio. Síntesis de ello es lo que menciona esta usuaria del Centro de atención Nutricional: “Entonces, eso tuvo sus frutos y me ayudó a sentirme mejor conmigo misma”¹¹ Otras entrevistadas también mencionan “Me sentía preocupada porque conseguir un abogado particular es caro y saber de la clínica facilitó mucho el proceso y mucho mejor que sale gratis.”. Esta última frase aporta una visión económica del servicio que entrega UDLA a los territorios. Al igual que este entrevistado que señala “fueron tiempos difíciles, no teníamos dinero y estábamos con deudas.”¹²

Figura 1. Usuarios – Nube de palabras antes y después de ir al Centro de Atención



Fuente: elaboración propia.

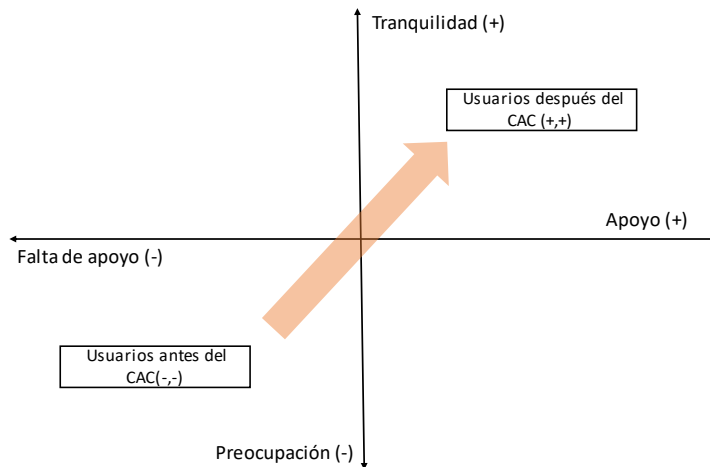
Posteriormente, la siguiente figura aborda a los usuarios con las mismas preguntas antes desarrolladas, pero a través de un esquema de análisis crítico del discurso¹³. Así, se gráfica como pasaron de sentirse con falta de apoyo (-) y preocupados (-) a una situación de tranquilidad (+) y apoyo (+). De esta forma se puede observar visualmente el cambio entre los estadios de los usuarios de los Centros de Atención, cambiando de dos elementos negativos (-) a dos positivos (+). Con esto se infieren dos elementos, por un lado, evidenciar la necesidad propia de los usuarios a estos requerimientos, así como también la pertinencia del servicio y el efecto de cambio, desde un estadio negativo, a uno positivo.

¹¹ Entrevistada N°3.

¹² Entrevistado N°4.

¹³ Este análisis consiste en generar una tabla con extractos de las entrevistas y ubicar los elementos descritos en estadios, generando así representaciones. Al unir distintos extractos se generan los esquemas presentados.

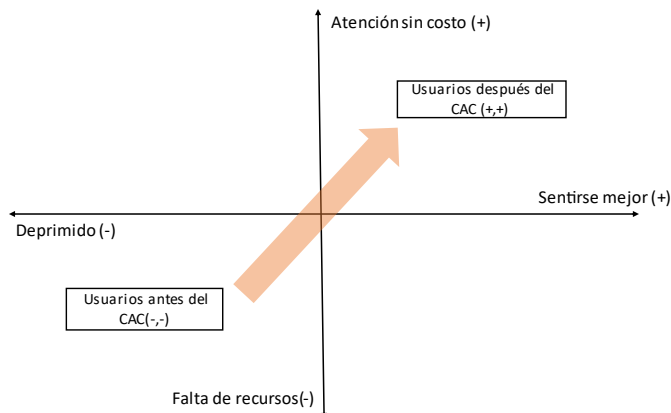
Figura 2. Usuarios – Esquema de ACD antes y después de asistir al Centro



Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas

Adicionalmente, se pueden mencionar algunas declaraciones sobre otras preguntas, ¿Cómo se frecuentó otro lugar antes¹⁴?, en este sentido los entrevistados señalaron: “No he asistido a otro lugar, solo a la E.E (Estación Experimental Veterinaria o CAV) pues no tengo recursos para llevarlos a otro lado.”¹⁵. La frase anterior permite develar de esta forma el contexto socioeconómico de los usuarios de los CAC de UDLA. En efecto, un entrevistado señala: “Solo cuando me operé de la cadera en la Clínica Biobío hice terapia ahí, después de eso me he atendido en UDLA.”¹⁶. Complementando “[...] Yo elegí atenderme en UDLA porque mis familiares habían pasado por este centro de atención.” Con esto se observa una visión sobre los CAC positiva, siendo una alternativa a una Clínica y que en algunos casos es elegida y bien valorada por la comunidad. Estos elementos se pueden observar en la figura 3, que muestra visualmente como los usuarios

Figura 3. Usuarios – Esquema complementario de ACD antes y después de asistir al Centro



¹⁴ Pregunta textual: En este mismo sentido, me gustaría preguntarle, ¿Frecuentó o asistió a otro lugar para solucionar su necesidad o problema antes de dirigirse al Centro de Atención a la Comunidad? ¿Podría señalarme a cuál centro asistió previamente?

¹⁵ Entrevistado N°5 CAC

¹⁶ Entrevistado N°7 CAC

A partir de elementos ya presentados se puede inferir, en primera instancia, que los Centros de Atención a la Comunidad se relacionan positivamente con el *bienestar físico*¹⁷, ya que genera mejoras en las condiciones de salud y nutrición, así como también efectos en el *bienestar material*¹⁸, ya que no hay costos asociados al servicio que entrega a la comunidad.

- **Contrapartes**

En la siguiente figura se puede observar la nube de palabras, correspondiente a las contrapartes, a partir de la pregunta: “Ahora, pensando en las atenciones específicas que realizan los centros, ¿cuál o cuáles cree usted que son los principales efectos y aportes positivos que el Centro entrega a las/os usuarios/as? y ¿cuáles de esos aspectos destacaría más?”. Las respuestas apuntan a conceptos tales como aporte, desarrollo, servicio y desarrollan, lo que revela el trabajo que es percibido desde fundaciones y organismos del trabajo que realiza UDLA en los territorios, tal como se puede ver en la visión de esta contraparte, que señala que: “la atención oportuna y el buen trato a los usuarios es lo que caracteriza a los alumnos y profesionales de UDLA”, entregando preliminares relaciones entre el perfil de los estudiantes y las necesidades propias del medio.

Figura 3. Contrapartes – Nube de palabras sobre aportes a los usuarios del Centro de Atención



Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas

En la siguiente figura se puede apreciar el Análisis Crítico del Discurso (ACD) de las contrapartes, específicamente los aportes a la comunidad¹⁹. Se observa un cambio en los estadios desde distante (-) y sumisos (-) a una relación cálida (+) y empoderamiento (+) en las comunidades. Efectivamente el discurso releva la importancia de los Centros de Atención en la formación de los estudiantes, siendo este proceso uno de los principales para fortalecer habilidades blandas y empoderar sus conocimientos desde una esfera teórica a una mucho más práctica. Asimismo, las contrapartes señalan la visión de otras instituciones sobre el rol que cumple UDLA en el territorio y sus comunidades, afirmando el rol protagónico de los Centros de Atención en el perfil de los

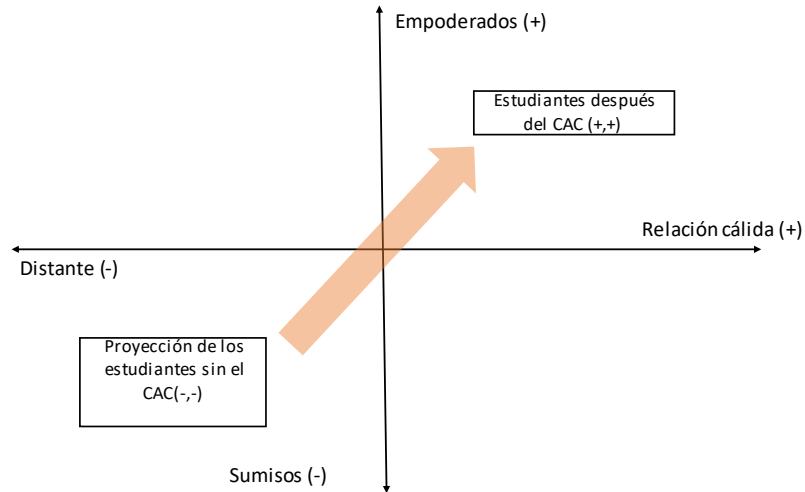
¹⁷ Categoría de bienestar definida por la CEPAL (2005).

¹⁸ IBÍD.

¹⁹ Pregunta: Ahora, pensando en las atenciones específicas que realizan los centros, ¿cuál o cuáles cree usted que son los principales efectos y aportes positivos que el Centro entrega a las/os usuarios/as? y ¿cuáles de esos aspectos destacaría más?

estudiantes, así como también apuntando directamente a las necesidades descritas en el apartado “usuarios” de este informe.

Figura 4. Contrapartes – Esquema ACD sobre aportes a la Comunidad de los Centros de Atención.



Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas

Complementariamente, se puede señalar que también existen visiones expertas sobre el funcionamiento y el aporte de los centros al territorio, por ejemplo, este entrevistado²⁰ señala: *“El centro da cumplimiento, porque tenemos una larga lista de espera en muchas patologías músculo esqueléticas y en hospital el tiempo de espera es de 6 meses.”*. Con esto se transparenta la necesidad del medio, específicamente del servicio público, de derivar pacientes a otros centros, tales como los CAC de UDLA. Inclusive el mismo entrevistado comenta que los CAC ayudan a *“Mejorar la calidad de vida de los usuarios, ampliando la cobertura de la canasta de prestaciones.”* . Con estos elementos descritos, se puede señalar que el funcionamiento de los CAC, desde una visión de las contrapartes, aporta a fortalecer a dos tipos de bienestar: *bienestar físico*²¹, ya que ayudan directamente a la cobertura de salud de la comunidad, así como también al *bienestar material*²², con esto se observa cierta armonía entre las visiones de usuarios y contrapartes.

- **Académicos**

En la siguiente figura se puede observar la nube de palabras asociada a las opiniones de los académicos sobre la pregunta “En la misma línea, y al finalizar las actividades académicas, ¿qué resultados observa usted en el aprendizaje de los estudiantes?, ¿cuáles aprendizajes considera que potencia esta experiencia de atención en los centros? “. Como se puede apreciar, aparecen palabras tales como: conocimientos, manejo, habilidades blandas y práctica, elementos que complementan y dan garantía de la visión dada por las contrapartes, pero desde una esfera mucho más cercana al

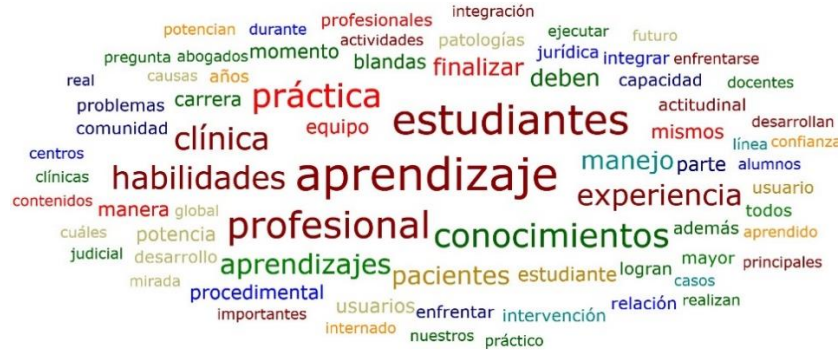
²⁰ Entrevistado N° 9

²¹ Categoría de bienestar definida por la CEPAL (2005).

²² IBÍD.

proceso de aprendizaje, tal como menciona el académico: “Al finalizar las actividades académicas se observan resultados de aprendizaje en los estudiantes relacionados con la adquisición de conocimientos, habilidades actitudinales, y destrezas clínicas durante todo el proceso de práctica profesional.”. Adicionalmente y complementando esa visión otro entrevistado señala: “*vi a mis estudiantes más empoderados de la carrera, seguros de sí mismos y, de afrontar una asesoría jurídica de forma responsable*”. Fortaleciendo la misma visión dada por las contrapartes, que el CAC finalmente viene a reforzar y potenciar habilidades (responsabilidad, práctica, empoderamiento, etc.) en los estudiantes.

Figura 5. Académicos – Nube de palabras del aprendizaje de los estudiantes en el CAC



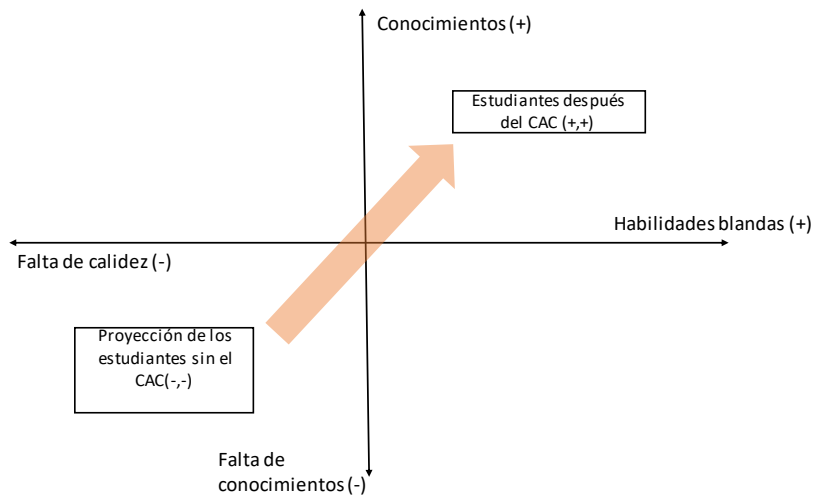
Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas.

Sumado a lo anterior, al realizar un análisis crítico del discurso de los académicos, se puede observar que los estudiantes refuerzan sus conocimientos, así como también desarrollan y potencian habilidades comunicativas y socioafectivas gracias a la experiencia desarrollada en el Centro de Atención a la Comunidad. Prueba de ello es lo señalado por el entrevistado:

“Al finalizar el internado los estudiantes son capaces de interactuar de mejor manera con las demás personas, trabajar en equipo en diversos contextos, desempeñarse en nuevas situaciones, actualizándose permanentemente, diseñar y ejecutar intervenciones alimentarias nutricionales fomentando la promoción de la salud, prevención de enfermedades y tratamiento de estas a través de la dietoterapia.”

Esta declaración que resume de buena manera la figura de ACD presentada a continuación, en dónde se observa cómo los elementos proyectan un avance desde un estadio de menor desarrollo de dichas habilidades, a una situación positiva en ambos ejes (+, +) gracias al paso por el Centro de Atención a la Comunidad.

Figura 6. Académicos – Esquema de ACD de los estudiantes al asistir al Centro y proyección



Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas

Cabe señalar que algunos académicos también complementaron su visión sobre los estudiantes, tal como señala el entrevistado: “[...] *En este año la principal dificultad ha sido que los estudiantes han tenido poco trabajo clínico debido a la pandemia.*” Dejando como antecedente la variable pandemia, siempre presente desde el año 2020 en todo el quehacer institucional.

En forma de conclusión, se puede señalar que existen visiones muy similares entre usuarios, contrapartes y académicos. Adicionalmente existe una respuesta oportuna a la necesidad diagnosticada. Estos elementos permiten aseverar que existen aspectos de apuntes cercanía, tranquilidad, apoyo y confianza, los que concluyen en *estadios* positivos. Por último, cabe que señalar que existe un aporte al *bienestar emocional, físico y material*²³ de las comunidades, debido al aporte a la salud del territorio que desarrolla UDLA, así como también de la gratuidad de los servicios desarrollados por los CAC y por último los efectos en los usuarios al recibir un trato de confianza, cercano y que transmite tranquilidad.

²³ Categoría de bienestar definida por la CEPAL (2005).

E.2 Extramuros

Proyecto de Acción comunitaria

El proyecto de acción comunitaria es una iniciativa que busca implementar un Plan de Estimulación del Lenguaje en Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), dependientes del Servicio Nacional de Menores (SENAME). En cada centro participan estudiantes de UDLA, quienes en conjunto con sus académicos trabajan con niños y niñas de 0 a 3 años.

Para la evaluación de impacto de este proyecto se realizaron 15 entrevistas a actores clave, sus funciones, y descripción general, así como también la cantidad de entrevistados se encuentran en la tabla 4.

Tabla 4. Entrevistados y perfiles. 2021

Entrevistas	Tipo	Descripción general de entrevistados ²⁴
4	Directoras	De Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD).
3	Monitoras	Son profesionales de los CREAD en los que participan estudiantes.
2	Estudiantes	Participantes del Proyecto de acción comunitaria.
3	Egresados	Que participaron del Proyecto de acción comunitaria.
3	Académicos	Académicos y académicas que participaron del Proyecto de Acción Comunitaria.

Fuente: elaboración propia

Con las 15 entrevistas como insumo se realizó un análisis del discurso, al igual que en el apartado anterior, según los mismos principios de Barthes (1990) dependiendo del tipo de entrevistado y respondiendo a la siguiente pregunta de investigación y objetivos:

¿Cuáles son las representaciones de directoras, monitoras, estudiantes, egresados y académicos respecto de la experiencia en el Proyecto de Acción Comunitaria?

Objetivo principal: comprender las representaciones de directoras, monitoras, estudiantes, egresados y académicos respecto en el Proyecto de Acción Comunitaria.

Objetivo específico: comprender los alcances de estas representaciones respecto de posibles marcos de acción para la institución.

Las representaciones identificadas en los distintos tipos de entrevistado se presentan en *estudios*, al igual que en el apartado anterior, en primera instancia se abordarán a las directoras y así sucesivamente se analizarán las respuestas de todos los tipos de entrevistados, cada análisis busca identificar el aporte al bienestar de las comunidades, así como también sobre el perfil de egreso de los estudiantes.

²⁴ Solo se mencionan algunos entrevistados por temas de confidencialidad con el entrevistado.

Directoras

En las directoras, el árbol de palabras de la figura 7 destaca palabras tales como, lenguaje, aporte, relevante desarrollo, huella, entrega y equidad, palabras que responden directamente al beneficio a la comunidad que realiza UDLA.

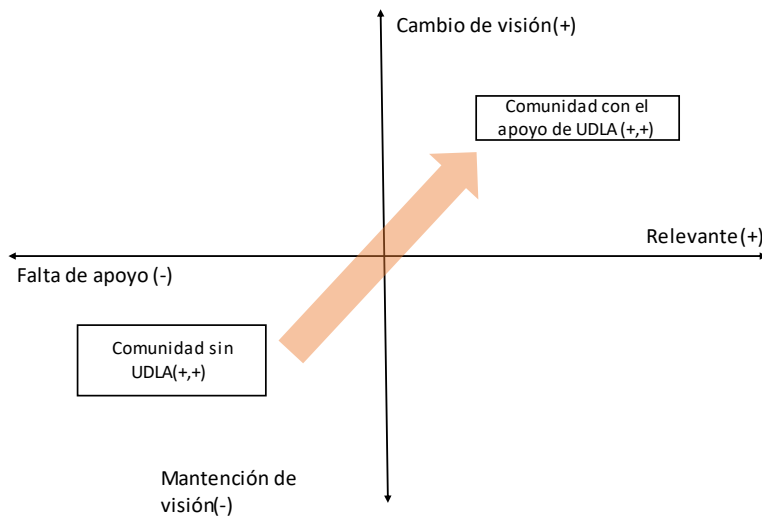
Figura 7. Directoras - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia.

Al preguntar a directoras sobre el aporte del proyecto a la comunidad, mencionan cambios de visión (+) sobre la importancia del desarrollo del lenguaje en las madres de niños y niñas del centro, la directora señala: “te mencionaba hace un ratito en una de las preguntas es el clic un poco que le hicimos a estas madres respecto a la importancia de potenciar el desarrollo del lenguaje de sus hijos, de trabajarlos, formas de cómo trabajarlos.”. Así, también mencionan lo importante que es el aporte hacia el propio centro que UDLA participe con ellos señalando que es relevante (+): “Entonces, que vengan a trabajar con ellos (niños). La verdad que para nosotros como bien relevante.”.

Figura 8. Directoras - Visión sobre el aporte del proyecto

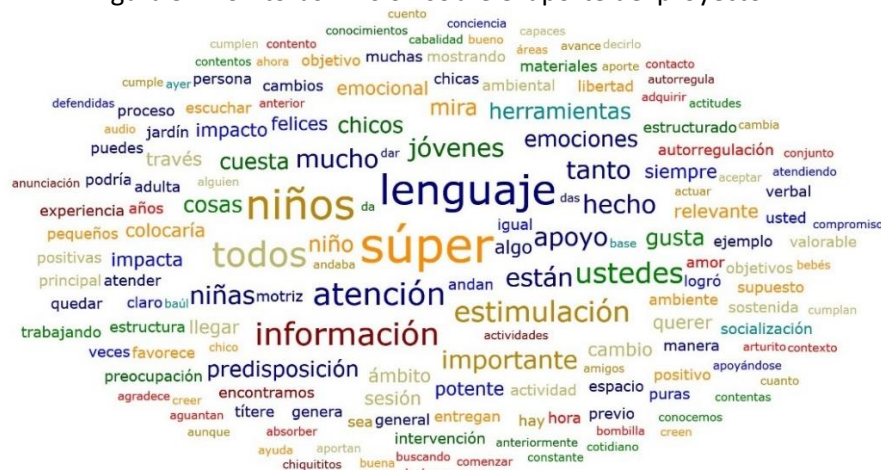


Fuente: elaboración propia.

Monitoras

Para el caso de las Monitoras, el árbol de palabras menciona palabras como lenguaje, niños, apoyo, información, estimulación y súper, cuando se les pregunta por el aporte que realizan a la comunidad los estudiantes.

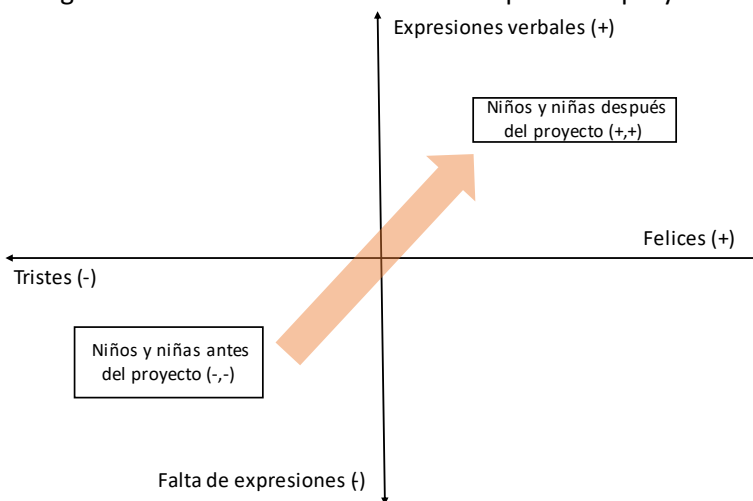
Figura 9. Monitoras - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, cuando se consulta a las monitoras por su percepción del aporte a la comunidad que genera UDLA, comentan: "Pero este chico Arturito, que le cuesta igual el expresarse verbalmente, pero le decía mira, mira, mira, mira lo que había hecho con la bombilla, ese lo andaba mostrando a todo el mundo y quedan muy felices.". Develando con esto la felicidad (+) en los niños y niñas, así como también, se desprende el avance en expresiones verbales de los mismos.

Figura 10. Monitoras - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, al preguntarle por el perfil de los estudiantes a las monitoras, se señalan palabras tales como, diferentes, empoderarse, experiencia, entregando información y bueno, palabras que

Estudiantes

A los estudiantes se les preguntó por su visión sobre el aporte que ellos mismos realizan al medio externo, en esta nube de palabras se mencionan palabras como apoyo, entrega, emocional, desarrollo y colaborativo.

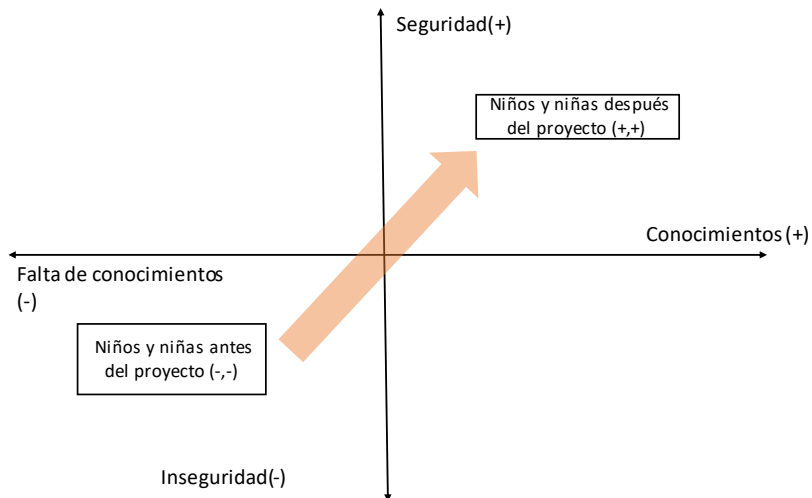
Figura 13. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, cuando se analizan las respuestas de los estudiantes con ACD se desprenden elementos positivos en niños y niñas como conocimientos (+), este elemento se desprende de: “Entrega de conocimientos y estimulación en el lenguaje que fue en lo que se trabajó.”. Así como también seguridad (+), la que se desprende de la siguiente declaración de un estudiante de UDLA: “Primeramente, le entrega seguridad, dado que cada respuesta que realicen no será tomada como algo negativo, lo cual propiciará su seguridad en sus respuestas.”

Figura 14. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto

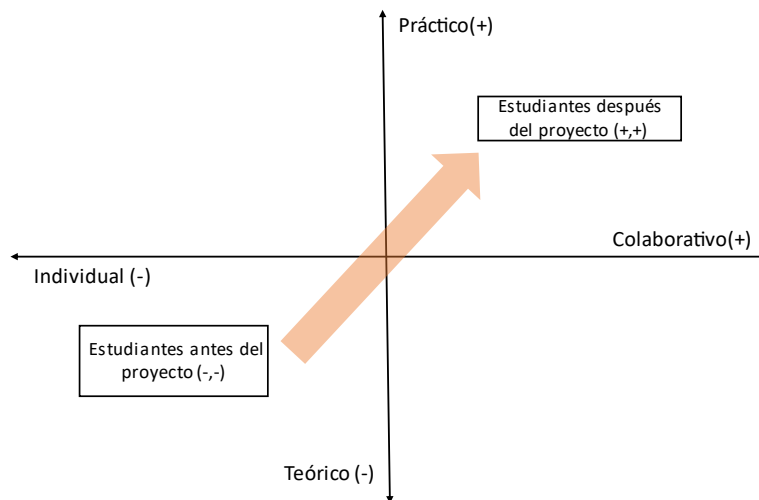


Fuente: elaboración propia

Ahora, cuando se les pregunta sobre sus principales logros a partir del proyecto, los estudiantes señalan: “El aporte principal del programa, es que te permite llevar lo teórico a lo práctico y te da ese choque de la realidad, y tienes que saber resolverlo en el momento, lo que te muestra cómo será o podría ser la educación en el sistema o la realidad educativa.”. Destacando un avance hacia

lo teórico (-) a lo práctico (+), sin desmerecer lo teórico, los estudiantes destacan la oportunidad de practicar dichos contenidos. Adicionalmente mencionan: “Primeramente, el programa de acción comunitaria es muy enriquecedor para nuestra formación dado que nos enseñó trabajar de manera colaborativa, logrando respetar y escuchar las ideas de cada integrante del grupo.”. Con esto se fortalece la idea de un trabajo colaborativo (+), en grupo y que enriquece la actividad.

Figura 15. Estudiantes - Visión sobre el aporte del proyecto

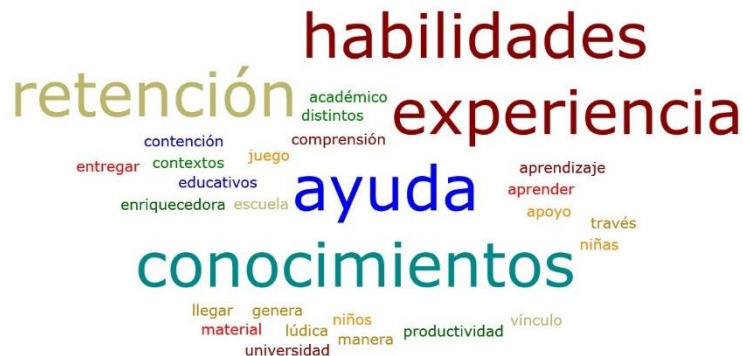


Fuente: elaboración propia

Egresados

A los egresados también se les consultó por su mirada acerca del aporte que realizaron en el proyecto, en esta nube de palabras figuran palabras como: habilidades, retención, ayuda y conocimientos.

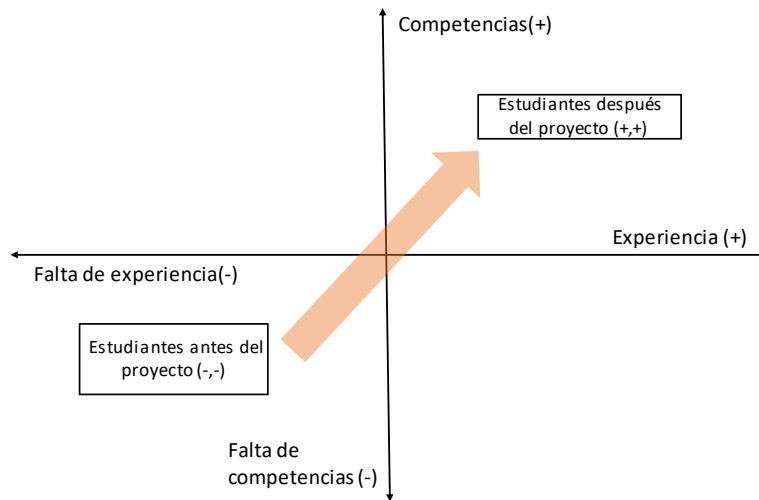
Figura 16. Egresados - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia

Cuando se les consulta a los egresados por el aporte del proyecto destacan el crear material lúdico (+) para niños y niñas, tal como se señala a continuación: “Entregar un material académico de manera lúdica para aprender a través de juego.”. Adicionalmente se menciona: “Llegar a los

Figura 18. Egresados - Visión sobre el perfil de los estudiantes

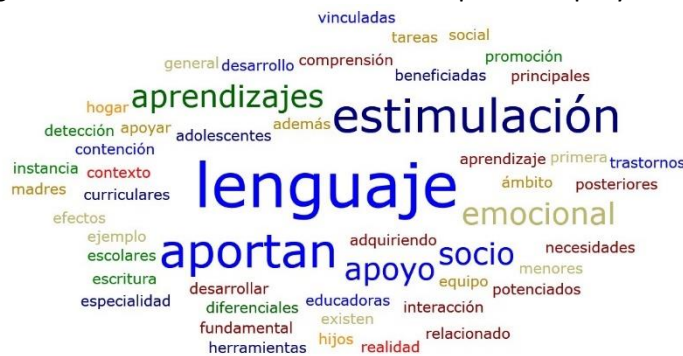


Fuente: elaboración propia.

Académicos

Por otro lado, los Académicos también dieron su visión sobre el aporte que realiza a la comunidad este proyecto, al consultarles, se destacan palabras como lenguaje, estimulación, aportan, adquiriendo, apoyo y aprendizajes.

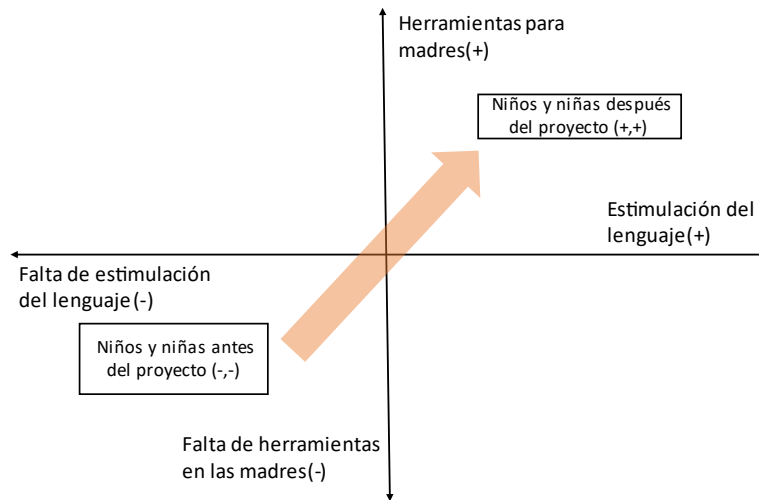
Figura 19. Académicos - Visión sobre el aporte del proyecto



Fuente: elaboración propia.

Los académicos son claros al señalar los aportes que se generan a la comunidad, por un lado, mencionan que “se ven beneficiadas las madres adolescentes, adquiriendo herramientas para apoyar a sus hijos.”, así como también se mencionan positivamente la estimulación del lenguaje (+), visión que se extrae de la siguiente cita: “Aportan en la estimulación y promoción del lenguaje, como además en los aprendizajes curriculares posteriores”.

Figura 20. Egresados - Visión sobre el perfil de los estudiantes



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, al consultar por el perfil de los estudiantes a partir de esta experiencia, los académicos tienen una visión en dónde destacan palabras como permitirá, educación, diversidad, fortaleciendo, disciplinares, juicio y ética.

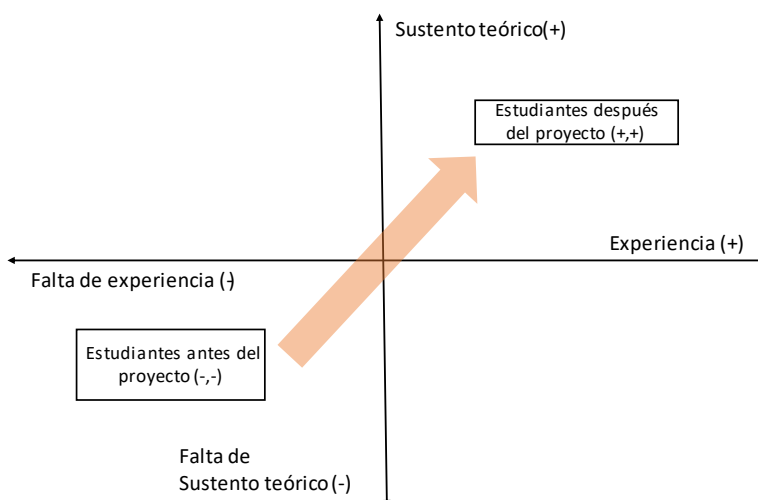
Figura 21. Académicos - Visión sobre el perfil de los estudiantes



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, al analizar estas palabras con ACD se observan dos elementos, primero se destaca el sustento teórico (+): “son estudiantes que tienen la capacidad de atender a la diversidad, fundando sus intervenciones con un sustento teórico que avale el accionar.”. Adicionalmente, se mencionan elementos como juicio ético (+), que se desprende de la siguiente entrevista: “Desempeñarse con juicio ético y valórico en favor de la educación y protección a la infancia institucionalizada”

Figura 22. Académicos - Visión sobre el perfil de los estudiantes



Fuente: elaboración propia.

F. Medición de impacto en el Centro de Atención Veterinaria (CAV)

A continuación, se presenta un análisis de *metodología pre y post* para el Centro de Atención Veterinaria durante el año 2021. En él se pueden observar todos los diagnósticos realizados, categorizados por tema al momento asistir al centro de atención, siendo estos el punto de partida del análisis (*pre*). Adicionalmente, se exponen los tratamientos y resultados de las atenciones veterinarias, elementos *post* consulta.

Al observar los diagnósticos en la siguiente tabla, se puede apreciar las principales causas de consulta, siendo esterilizaciones y vacunación las principales, ascendiendo desde 204 y 136 pacientes respectivamente, seguidos de diagnósticos ortopédicos, heridas o tejidos blandos, dermatología, control sano y oncología. Sumado a lo anterior, si observamos los tipos de tratamientos estos se dividen en fármacos (421), cirugía (369) y derivado (53), revelando que un importante porcentaje de pacientes atendidos son tratados en el CAV, no siendo derivaciones. De igual manera, se observa que en todos los casos se dio de alta médica, exceptuando 10 casos que no sabe porque no volvieron al Centro de Atención. Por último, se presentan las altas médicas de cada diagnóstico, correspondiendo a 220.

Tabla 5. CAV – Principales atenciones e impacto en el paciente/comunidad.

Diagnóstico y/o Procedimiento	Detalle	N	Tratamiento			Resultado		
			fármacos	cirugía	derivado	no regresa	fallecimiento	alta medica
Esterilización		206		204		2		204
Vacunación y desparasitación		136	136					136
Ortopedia y traumatología		64	19	33	6	6		52
Heridas o tejidos blandos		63	6	53	4			59

Diagnóstico y/o Procedimiento Detalle	N	Tratamiento			Resultado		
		fármacos	cirugía	derivado	no regresa	fallecimiento	alta medica
Dermatología	62	55		6	1		55
Control sano	53	53					53
Oncología	53	3	50				53
Patologías respiratorias	45	42		2	1		42
Oftalmología	21	18		2	1		18
Patologías digestivas	19	14		4	1		14
Odontología	17		16	1			16
Patologías renales	14	13		1			13
Neurología	11	6		5		1	5
Eutanasia	10					10	-
Reproducción y ginecología	9	9					9
Cardiología	8	6		2			6
Emergentología	4	2		2			2
Enfermedades infecciosas	3	2			1		2
Endocrinología	2	1		1			1
Enfermedades nutricionales	2	1		1			1
Otras atenciones	83	35	13	16	19		48
Total	885	421	369	53	32	11	789

Fuente: Software Cliven – Facultad de Agronomía y Medicina Veterinaria

Una vez que se presentan los datos de *antes*²⁵ y *después*²⁶ se realiza un ejercicio en el que se genera un *contrafactual*: *¿Qué hubiese pasado si el Centro de Atención no daba respuesta a dicho diagnóstico?*

Para este caso se generó un contrafactual, que se puede observar en la siguiente tabla, la que presenta los principales motivos de consulta del Centro de Atención Veterinaria del año 2021. De esta forma cada diagnóstico va acompañado de su correspondiente literatura, profundizando alcances sociales generales, así como también elementos particulares de los individuos tratados, develando de forma bibliográfica un contrafactual de que hubiese pasado si estos diagnósticos no hubiesen sido tratados.

²⁵ Diagnósticos

²⁶ Altas medicas

Tabla 5. Contrafactual del Centro de Atención Veterinaria 2021

Tenencia responsable
<p>La tenencia responsable de mascotas o animales de compañía es el conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota o animal de compañía, y que consiste, entre otras, en registrarlo ante la autoridad competente cuando corresponda, proporcionarle alimento, albergue y buen trato, brindarle los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimientos a lo largo de su vida (BCN, 2017).</p> <p>Se ha demostrado que el vínculo humano animal tiene un efecto positivo en la salud y bienestar de los seres humanos y comprende los aspectos psicológicos, fisiológicos, terapéuticos y sicosociales. La función como facilitadores en la terapia, ha permitido que los efectos benéficos de la tenencia de animales sean empleados en el ámbito terapéutico e incluso se considera que dicha relación podría constituir un factor protector ante enfermedades cardiovasculares y el estrés de sus tutores (Gómez et al., 2017). Por lo tanto, se hace necesario abordar la salud animal desde una mirada integral y colaborativa con la salud humana, bajo el concepto “Una sola Salud”, <i>OneHealth</i> en inglés) (OIE,2022).</p>
Vacunación
<p>Para la prevención de enfermedades en pequeños animales la <i>World Small Animal Veterinary Association</i> (WSAVA) entrega directrices respecto a la vacunación de pequeños animales considerando los datos epidemiológicos de cada región. De manera global, la recomendación es que todos los perros y gatos deben recibir el beneficio de la vacunación, considerando aquellas vacunas que son esenciales (vacuna para protección contra virus del distemper canino (CDV), adenovirus canino (CAV) y las variantes de parvovirus canino tipo 2 (CPV-2), parvovirus felino (FPV), calicivirus felino (FCV) y herpesvirus felino-1 (FHV-1)), porque protegen a los animales de enfermedades graves, potencialmente mortales, que tienen distribución mundial. Esto es importante no sólo porque genera inmunidad individual, sino porque también proporciona una óptima "inmunidad colectiva", reduciendo la probabilidad de enfermedades infecciosas (Day et al., 2020).</p> <p>Especialmente importante es la prevención de la rabia, que constituye una zoonosis con amplia distribución mundial y propagación entre reservorios animales silvestres (Favi C et al., 2008). El enfoque para el control de esta enfermedad considera la inmunización de perros y gatos y una fuerte campaña de educación de la población para prevenir la exposición de los animales frente a entornos de alto riesgo, por ejemplo, presencia de murciélagos que son reservorios del virus.</p>
Esterilización
<p>La esterilización en machos y hembras es una de las técnicas más utilizadas para el control de la población canina, ya que presenta beneficios adicionales, tanto para la mascota como para el tutor (Urfer y Kaeberlein, 2019). En relación con la tenencia responsable, contribuye a minimizar la circulación de animales sin hogar, fenómeno altamente presente en nuestro país, ya que existen más de 4 millones de mascotas sin hogar en Chile (UC y Zarate, 2022). Adicionalmente, ya que entre 84% y 86% de las mascotas vive en espacios urbanos, la esterilización colabora directamente con la reducción de todos los aspectos relacionados con el maltrato animal.</p> <p>Sumado a lo anterior, se ha demostrado que la gonadectomía en caninos y felinos, presenta una serie de beneficios desde el punto de vista de la profilaxis sanitaria como, por ejemplo, la reducción de la prevalencia de patologías que pueden comprometer la salud del aparato reproductor, algunas enfermedades endocrinas y ciertos tipos de trastornos oncológicos. En el caso de los machos, tanto de la</p>

especie canina como felina, la gonadectomía o más concretamente la orquiectomía, reduce la prevalencia de procesos relativamente frecuentes como la hiperplasia quística benigna de próstata, algunas patologías oncológicas de tumores perineales, las neoplasias testiculares malignas y benignas, reducen el riesgo de hernias perineales y el goteo de secreción amarillenta del prepucio. En el caso de las hembras, también en ambas especies animales, la ovariectomía, además de limitar la reproducción, previene algunos procesos infecciosos locales como las endometriosis quísticas o las piometras, reduce la prevalencia de diversas alteraciones tumorales como las de los que afectan al tejido mamario, ovárico y a la matriz e, incluso, se ha demostrado que estos tratamientos mejoran la respuesta terapéutica de algunos trastornos endocrinos como por ejemplo la diabetes mellitus o el hiperestrogenismo y la mejoría de otras patologías sistémicas como la epilepsia. Adicionalmente, la esterilización en perros y gatos incide en el comportamiento y adaptabilidad al entorno familiar en el que se encuentra, ya que elimina la producción de esteroides sexuales, lo que disminuye la frecuencia de marcaje con orina en machos y las conductas sexuales asociadas a esta característica. Más aún, se ha reportado que la esterilización en machos genera una disminución en el riesgo de presentación de trastornos del comportamiento, como agresión intraespecífica y hacia el humano, lo que supone una notable mejora en todos los aspectos relacionados con el bienestar animal.

Oncología, heridas y otros

Además de la prevención de enfermedades a través de la vacunación y desparasitación de las mascotas, su cuidado involucra el apropiado tratamiento de las patologías que afectan su bienestar. Especialmente cuando la condición genera dolor al animal, como es el caso de las heridas y/o fracturas por eventos traumáticos, patologías ortopédicas y oncológicas, entre otras.

La combinación entre un aumento de las expectativas de vida de las mascotas y la creciente demanda por más información y mejores servicios de salud por parte de sus tutores ha permitido un mayor desarrollo de la medicina para abordar patologías que hace algunos años se consideraban intratables, siendo la eutanasia la única alternativa para mitigar el sufrimiento de los animales. Actualmente, los tratamientos permiten ampliar la expectativa de vida de los animales y que se mantengan con una buena calidad de vida (Martínez, 2015). Según menciona la autora Flores (1996), ya sea un proceso tumoral maligno, denominado cáncer, el cual pone al paciente en peligro de muerte o una patología ortopédica como por ejemplo fracturas, displasia de cadera y codo o ruptura de ligamentos cruzados, el Médico Veterinario tiene el deber de abordar el tratamiento y manejo de la condición que afecta al animal, siempre considerando la calidad de vida y el bienestar del paciente y su familia (Lope-Huanman, 2021).

Cada uno de los diagnósticos presentados fueron tratados en el CAV en un alto porcentaje, esto se puede observar en la tabla 6, que presenta porcentajes consultas más frecuentadas durante 2021, así como también se muestran las tasas de altas medicas por diagnóstico, resumiendo, de forma general, el impacto positivo que se genera.

Tabla 6. CAV – Resumen contrafactual e impacto

Diagnóstico y/o Procedimiento	% de atenciones	Tasa alta medica
Esterilización	23%	99%
Vacunación y desparasitación	15%	100%
Ortopedia y traumatología	7%	81%
Heridas o tejidos blandos	7%	94%

Diagnóstico y/o Procedimiento	% de atenciones	Tasa alta medica
Dermatología	7%	89%
Control sano	6%	100%
Oncología	6%	100%
Patologías respiratorias	5%	93%
Oftalmología	2%	86%
Patologías digestivas	2%	74%
Odontología	2%	94%
Patologías renales	2%	93%
Neurología	1%	45%
Eutanasia	1%	0%
Reproducción y ginecología	1%	100%
Cardiología	1%	75%
Emergentología	0,5%	50%
Enfermedades infecciosas	0,3%	67%
Endocrinología	0,2%	50%
Enfermedades nutricionales	0,2%	50%
Otras atenciones	9%	58%
Total	100%	89%

Fuente: Software Cliven – Facultad de Agronomía y Medicina Veterinaria

En conclusión, la última tabla presenta una síntesis consolidada de implicancias positivas que tienen para los pacientes y la comunidad las acciones del Centro de Atención Veterinaria. Por ejemplo, si observamos las tasas de altas médicas, se devela un resultado positivo en el tratamiento realizado, así como también se puede interpretar que el CAC afecta directamente dos dimensiones de bienestar, según la CEPAL (2005). Estas son, primeramente, *bienestar emocional*, al tener a sus mascotas sanas, bajo una tenencia responsable de mascotas se previenen enfermedades, así como también aumenta la calidad de vida de los hogares, ya que el vínculo entre humano y animal tiene un efecto positivo en la salud y bienestar de los seres humanos, comprendiendo aspectos psicológicos, fisiológicos, terapéuticos y sicosociales (Gómez, 2007). En segundo lugar, los CAC también aportan al *bienestar material* debido a que los servicios no tienen ningún costo asociado, elemento que ha sido identificado y recalado por los entrevistados en el apartado de análisis crítico del discurso.

G. Impacto Interno

La evaluación de impacto interno del Programa Atención a la Comunidad está focalizada principalmente en la identificación de logros de aprendizaje en estudiantes que participaron de los Centros de Atención a la Comunidad y de esta manera verificar el cumplimiento de los objetivos del Modelo de VcM de contribuir al perfil de egreso de las carreras y a la formación integral de los estudiantes.

Para ello se consideraron todas las asignaturas de práctica tanto intermedia como profesional que se realizan en los Centros de Atención a la Comunidad desde 2018 a 2021 lo que corresponde a un total de 22.711 estudiantes. El total de estudiantes corresponden a las carreras de Medicina Veterinaria, Kinesiología, Derecho, Psicología, Nutrición, Fonoaudiología, Técnico de Nivel Superior Veterinario.

Tabla 7. Estudiantes y porcentaje del total, asignaturas CP. 2018- 2021

Carreras	Número de estudiantes	Porcentaje del total
Medicina Veterinaria	7.105	31%
Técnico de Nivel Superior Veterinario	2.193	10%
Kinesiología	2.995	13%
Derecho	1.223	5%
Psicología	3.218	24%
Nutrición	1.860	8%
Fonoaudiología	1.865	8%

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se generaron 4 niveles de aprendizaje, categorías de logro que se pueden observar en la tabla 8.

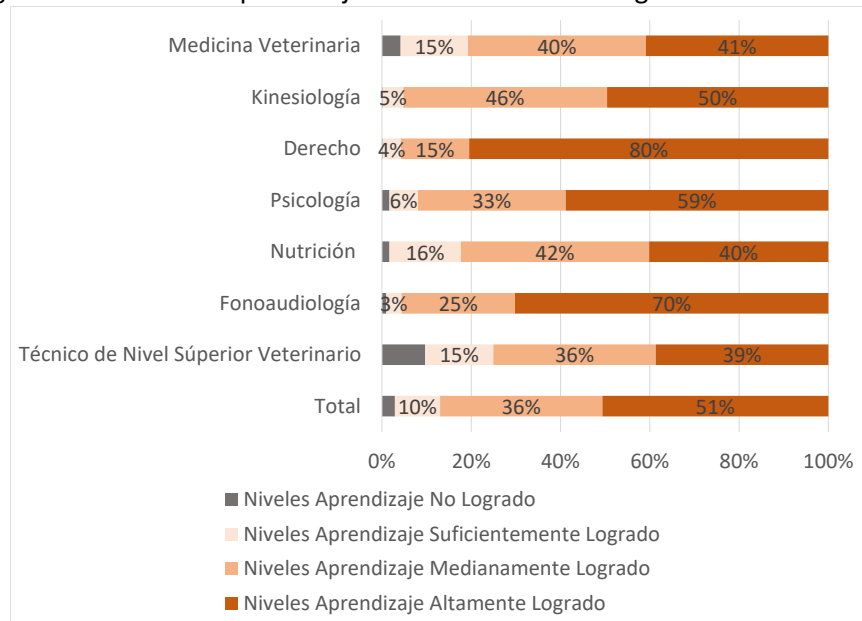
Tabla 8. Niveles de aprendizaje y notas.

Nivel de Aprendizaje	Notas
No logrado	entre 1 y 4
Suficientemente logrado	entre 4 y 5
Medianamente logrado	entre 5 y 6
Altamente logrado	entre 6 y 7

Fuente: elaboración propia.

Sobre la base de estos parámetros, se presentan los niveles de aprendizaje de las carreras del Programa de Atención a la Comunidad entre 2018 y 2021.

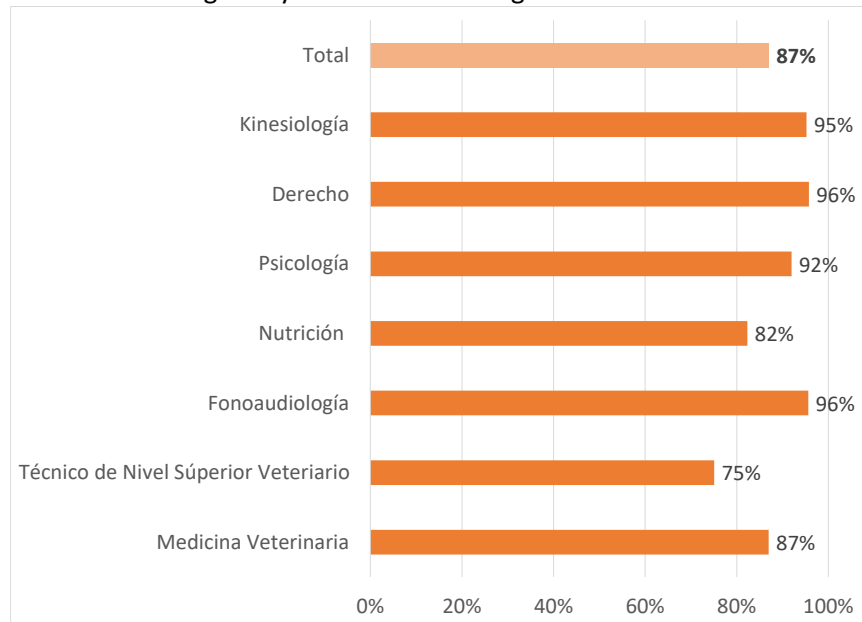
Figura 23. Niveles de aprendizaje en las carreras del Programa PAC. 2018-2021



Fuente: elaboración propia.

Si se consideran los dos niveles de aprendizaje más altos en conjunto, se puede observar el porcentaje de estudiantes que alcanzó un mayor logro de aprendizajes durante las asignaturas de los Centros de Atención a la Comunidad. Así, en la figura x un 95% de los estudiantes entre 2018 y 2021 tiene un alto nivel de aprendizajes logrados.

Figura 24. Altamente logrado y Medianamente logrado en carreras del PAC 2018-2021



Fuente: Informe de Evaluación de Impacto Programa de Atención a la Comunidad, UDLA

H. Mejora continua a partir de los resultados arrojados

La mejora continua de los Programas es un eje fundamental de trabajo para la VcM de UDLA, prueba de ello es que para generar este *Informe de evaluación e identificación de impacto* fue necesario generar una evaluación de procesos de los 26 Centros de Atención a la Comunidad durante 2022. Para ello se utilizó un instrumento que fue respondido por cada uno de los coordinadores de Centro, que consistía en cinco dimensiones sobre el funcionamiento, tales como recursos humanos, infraestructura, protocolos, tecnología y estado General de los CAC. Los resultados de la evaluación se pueden observar en la tabla 7, que agrupa las principales respuestas, entre las que se destacan 119 elementos que funcionan correctamente. Adicionalmente es posible señalar que el proceso de evaluación levantó 60 elementos con un funcionamiento regular o que requieren mejoras. Entre los principales hallazgos se puede señalar la necesidad de recursos humanos, los que ayudarían a sistematizar información de los servicios entregados por cada CAC.

Por último, hubo 77 elementos que no funcionaban o que requerían un apoyo urgente, entre los que destacan la necesidad de tener software en todos los CAC, para aumentar la cantidad de centros con evaluación de impacto, así como también la necesidad de aumentar los boxes de atención para aumentar la cantidad de usuarios por centro, y con esto aumentando la cobertura al medio que genera el programa.

Tabla 9. CAV – Resumen contrafactual e impacto

Estado	Cantidad
● Buen funcionamiento, no necesita mejoras.	119
● Funcionamiento regular, necesita mejoras.	60
● No funciona o falta apoyo urgente.	77

Fuente: elaboración propia a partir de Evaluación de procesos CAC 2021.

Aportes a la Escuela de Medicina Veterinaria

Sumado a lo anterior, se pueden mencionar otras mejoras de la Escuela de Medicina Veterinaria a partir de la evaluación de impacto, como es la incorporación en el Plan de Desarrollo de Facultad, propósitos y objetivos estratégicos asociados a este análisis en profundidad, para incrementar la productividad e impacto de la investigación y de la VcM. Por otra parte, este análisis de prevalencia e incidencia de patologías en el centro veterinario ha permitido establecer otras acciones asociadas a la docencia, a la investigación y a mejorar el servicio ofrecido a la comunidad. Ejemplo de esto son los ciclos de conferencia de actualización y profundización en especialidades médicas dirigidas a estudiantes y docentes; mejoras en el equipamiento e instrumental disponible en los centros veterinarios para la atención de pacientes, charlas en educación y tenencia responsable abiertas a la comunidad, trabajos de investigación asociadas a las patologías o problemáticas presentadas en el centro veterinario entre otros. Adicionalmente, los resultados de este tipo de medición de impacto han servido como de insumo para la generación de los indicadores de impacto 2022, lo que permitirá un mejor control y seguimiento de los procesos desarrollado en los CAV.

Escuela de Nutrición y Dietética

Al señalar algunos elementos de la mejora continua de la Escuela de Nutrición y Dietética, es importante comenzar señalando que se necesita avanzar en consolidar la ficha electrónica como medio de registro de las distintas atenciones que se llevan a cabo, permitiendo realizar un seguimiento dietoterapéutico de los distintos usuarios dando una mejor continuidad de la atención entregada. Adicionalmente, se debe señalar que siempre debe estar presente la seguridad y privacidad del usuario y/o paciente, implicando también en la eficiencia de las distintas atenciones nutricionales realizadas. Es por ello por lo que se solicitó incluir dicha solicitud en el ítem del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2022-2025, como también en el Fondo de Desarrollo Institucional (FDI) que la Universidad adjudicó en 2021 y por último se incorporó también en el Plan de Desarrollo de la Facultad 2022-2026 en uno de sus propósitos.

En otro sentido, resulta de importancia también es importante el ir adaptándose al nuevo paradigma de las atenciones que se realizan, lo que hace necesario ir alineados con los avances en Hospital Digital, como así también aumentar las coberturas a nivel nacional a través de la telemedicina, permitiéndonos llegar a usuarios y/o pacientes que por distintas razones no pueden asistir, lo que a su vez permite que nuestras y nuestros estudiantes apliquen conocimientos, habilidades y destrezas en los distintos contextos para enfrentar los desafíos que el mundo laboral les exigirá, finalmente seguir avanzando sistemáticamente en el trabajo interdisciplinar que hoy se hace necesario en los distintos niveles de atención por parte de los profesionales de la salud, para resolver los actuales problemas de salud de nuestra población enfrenta, desde la promoción, prevención, curación y rehabilitación en salud. En este sentido, la Escuela en conjunto con el Instituto Vive Sano Brasil con quien tiene un convenio de colaboración, se realizará un curso de Telesalud en nutrición de la teoría a la práctica, como parte de su desarrollo en educación continua, así también la Escuela decidió iniciar conversaciones con otros Centros de Atención a la comunidad para generar un Centro integral de atención a la Comunidad (CIAC) a nivel de Facultad.

Terapia ocupacional

En los últimos dos años hubo un incremento en número de usuarios de un 215%, pasando de atender a 55 usuarios el año 2020, a 117 usuarios el año 2021. De igual forma, El número de atenciones aumentaron de 202 en el año 2020 a 582 atenciones realizadas en el año 2021. Finalmente, el número de estudiantes participando activamente en distintas asignaturas pasó de 36 en el año 2020 a 77 en el año 2021. Esto trajo consigo el aumento de convenios con distintas instituciones públicas y privadas y una permanente fidelización por parte de los usuarios con la Universidad. Adicionalmente, nos ha permitido evidenciar la bidireccionalidad enmarcada en la formación del estudiantado y en el aporte de la Escuela de Terapia Ocupacional en la atención especializada de diversos usuarios, con quienes se interactúa por una parte para el aprendizaje de los estudiantes, así como también para mejorar las condiciones de vida.

I. Referencias

- Alonso, L., & Fernández, C. (2006). Roland Barthes y el Análisis del Discurso. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 12, 11–35.
<https://www.redalyc.org/pdf/2971/297124008001.pdf>
- Ansaldo, S. (2020). Métodos de Análisis del Discurso. Perspectivas argentinas. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 8(1), 127–132. <https://doi.org/10.1515/soprag-2020-0010>
- BCN. (2017, 2 agosto). *Historia de la Ley N° 21.020*. Recuperado 2 de junio de 2022, de <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/6387/>
- CEPAL. (2005, junio). *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza* (N° 41). Área de proyectos y programación de inversiones.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/5605-manual-la-evaluacion-impacto-proyectos-programas-lucha-la-pobreza>
- CNA. (2021, septiembre). *Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario* (N° 1). Consejo Nacional de Acreditación.
<https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/CyE%20INSTITUCION%20SUBSISTEMA%20UNIVERSITARIO.pdf>
- Day, M., Horzinek, M., Schultz, R., & Squires, R. (2020). WSAVA news. *WSAVA*, 2020(57), 26–27.
<https://wsava.org/wp-content/uploads/2020/01/WSAVA-vaccination-guidelines-2015-Spanish.pdf>
- Favi C, M., Rodriguez A, L., Espinosa M, C., & Yung P, V. (2008). Rabia en Chile: 1989–2005. *Revista chilena de infectología*, 25(2). <https://doi.org/10.4067/s0716-10182008000200015>
- Flores, E. (1996). *Oncología veterinaria en Chile* (1.ª ed., Vol. 2). TecnoVet.

Gomez, L., Atehortua, C., & Orozco, S. (2007). La influencia de las mascotas en la vida humana.

Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 20, 377–386.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n3/v20n3a16.pdf>

Lope-Huaman, R. J. (2021). Evolución de la traumatología y ortopedia veterinaria. *Journal of the*

Selva Andina Animal Science, 8(2), 57–58.

<https://doi.org/10.36610/j.jsaas.2021.080200057>

Martínez, E. (2015). *Manual Práctico de Oncología en Pequeños Animales* (Vol. 1). Sinapsis positiva.

MINSAL. (2011, agosto). *Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos* (Nº 1). Departamento de Estudios.

https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf

OIE. (2022, 9 mayo). *Una sola salud*. OIE - Organización Mundial de Sanidad Animal. Recuperado 18 de mayo de 2022, de <https://www.oie.int/es/que-hacemos/iniciativas-mundiales/una-sola-salud/>

Pomeranz, D. (2011, agosto). *Métodos de evaluación* (Nº 1). hbs.edu.

https://www.hbs.edu/ris/Supplemental%20Files/Metodos-de-Evaluacion-de-Impacto_50067.pdf

UC, & Zarate. (2022, 8 marzo). *Estudio revela que hay 12 millones de perros y gatos con dueños en Chile y 4 millones sin ellos*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado 2 de junio

de 2022, de <https://www.uc.cl/noticias/veterinaria-uc-existen-12-millones-de-perros-y-gatos-con-duenos-en-chile-y-4-millones-sin-ellos/#:%7E:text=Esto%20significa%20que%20por%20cada,650%20y%204.176.029%20respectivamente.>

<https://www.uc.cl/noticias/veterinaria-uc-existen-12-millones-de-perros-y-gatos-con-duenos-en-chile-y-4-millones-sin-ellos/#:%7E:text=Esto%20significa%20que%20por%20cada,650%20y%204.176.029%20respectivamente.>

<https://www.uc.cl/noticias/veterinaria-uc-existen-12-millones-de-perros-y-gatos-con-duenos-en-chile-y-4-millones-sin-ellos/#:%7E:text=Esto%20significa%20que%20por%20cada,650%20y%204.176.029%20respectivamente.>

Urfer, S. R., & Kaeberlein, M. (2019). Desexing Dogs: A Review of the Current Literature. *Animals*, 9(12), 1086. <https://doi.org/10.3390/ani9121086>

van Dijk, T. A. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 30, 203–222. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-10>

Zaldua, A. (2006, mayo). *El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos*. www.scielo.sld.cu. Recuperado 30 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000300003