



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Estudio Exploratorio – Descriptivo sobre las competencias técnicas y metodológicas de los voluntarios(as), correspondiente a la Fundación Superación de la Pobreza, ciudad de Valparaíso

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

Alumna seminarista

Srta. Karen García Morales

Profesor Guía

Sr. Leonardo Oneto Piazze

Institución Patrocinante

Fundación Para la Superación de la Pobreza.

2013



ÍNDICE

	Páginas
Presentación.....	1
Capítulo I Marco Institucional.....	3
1.1.-Antecedentes institucionales.....	4
1.2.-Antecedentes históricos.....	4
1.3.-Misión institucional.....	6
1.4.-Objetivos de la institución.....	6
1.5.-Política de la institución.....	7
1.6.-Fortalecimiento de la Responsabilidad Social.....	9
1.7.- Organigrama de la institución.....	10
1.8.-Programas de la Institución.....	10
1.9.-Rol y Funciones de Trabajo Social en el Programa.....	12
1.10.-Metodologías de Intervención.....	14
1.11.-Antecedentes Generales del Programa.....	16
1.12.-Funciones del programa.....	19
1.13.-Estructura Administrativa del Programa.....	19
1.14.-Recursos de la Institución.....	20
1.15.-Servicio Nacional de Menores.....	21
1.16.-Hogar la Providencia.....	24
1.17.- Hogar Arturo Prat.....	25
1.18.- Hogar Aldea SOS Quilpué	25
1.19.-Programa Servicio País en Centro SENAME.....	26



Capítulo II Marco Teórico.....	28
2.1 Voluntariado.....	29
2.1.1 Clases de Voluntariado.....	30
2.1.2 ¿Por qué ser Voluntario?.....	31
2.1.3 Selección del Voluntariado.....	32
2.2 Competencias.....	36
2.2.1 Tipos de Competencias.....	39
Capítulo III Diseño Metodológico.....	42
3.1 Fundamentación.....	43
3.2 Planteamiento del problema.....	44
3.3 Pregunta de Investigación.....	45
3.4 Objetivos del Seminario de Título.....	45
3.5 Hipótesis de investigación.....	46
3.6 Delimitación y Caracterización de la Población.....	46
3.7 Metodología.....	47
3.8 Metodología Cuantitativa.....	48
3.9 Definición de Variables.....	49
3.10 Operacionalización de Variables Cuantitativa.....	49
3.11 Operacionalización de Variables Cualitativa.....	74
Capítulo IV Análisis de los Resultados.....	79
4.1 Objetivos.....	80
4.2 Análisis de Resultados.....	80



Capítulo V Conclusiones y Propuestas.....	91
5.1 Conclusiones.....	92
5.1.1 Conclusiones Metodológicas.....	92
5.1.2 Conclusiones del Seminario de la Tesis.....	92
5.1.3 Relevancia y Aporte desde el Trabajo Social.....	94
5.2 Propuestas.....	95
5.2.1 En Relación a la Captación de los Voluntarios(as).....	95
5.2.2 En Relación a la Conformación de Equipos de Trabajo.	95
5.2.3 En Relación a las Captaciones.....	96
5.2.4 En Relación a la Evaluación.....	96
Bibliografía.....	97
Anexos.....	101



Presentación.

El seminario de título se presenta como la instancia idónea para finalizar el proceso de formación académica que se ha entregado por parte de la Universidad de Valparaíso, la Escuela de Trabajo Social, en base a los conocimientos teóricos adquiridos y a la formación de una opinión crítica y objetiva se opta así al grado y título profesional.

En este contexto se enmarca el presente Seminario de Título, realizado por la alumna Srta. Karen García Morales, desde el mes de Agosto del 2012 al mes de Julio del 2013, bajo la dirección académica del Profesor Leonardo Oneto Piazze.

La presente investigación se desarrolla bajo el amparo y patrocinio de la Fundación Superación de la Pobreza, dentro del Programa Servicio País Educación en Hogares de protección SENAME.

La estructura consta de cinco capítulos; en primer lugar se presenta el Marco institucional donde se da a conocer la institución Fundación para la Superación de la Pobreza, así como los antecedentes del Programa Servicio País Educación y el contexto de los hogares.

En el segundo capítulo presenta el Marco Teórico. En él se dan a conocer los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, los conceptos de Voluntariado y Competencias.

En el tercer capítulo se desarrollará el diseño metodológico de la Investigación, da cuenta del planteamiento del problema, los objetivos del Seminario de Título y de la metodología de investigación escogida.

El cuarto capítulo corresponde al análisis e interpretación de los resultados, donde se dan a conocer los contenidos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación analizados, mediante la estrategia de triangulación de datos y en relación con los estándares previamente definidos.



El quinto capítulo se enfoca en las conclusiones y propuestas, de acuerdo a los resultados y los hallazgos más relevantes encontrados por la alumna seminaristas con el fin de contribuir a la mejora continua del programa.



Capítulo I

Marco

institucional



1.1 Antecedentes Institucionales

Figura 1.1:



Nombre Institución: Fundación para la superación de la pobreza

Dirección: Avenida Condell #1376 Quinta Región Valparaíso

Fono/Fax: 032-2591743

Sitio Web: www.fundacionpobreza.cl

1.2 Antecedentes Históricos

La Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP) nace en 1994, cuando el Presidente de la República S. E. Eduardo Frei Ruiz- Tagle (1994-2000) convoca a un grupo de ciudadanos y les solicita colaboren desde la ciudad civil en la lucha contra la pobreza. De este modo, en sus inicios, la Fundación fue un Consejo Asesor del Presidente de la República.

En ese entonces había una intensa discusión en el país sobre “la deuda social” del Estado y de la sociedad con los más pobres. Esta deuda se expresaba en retrasos importantes en los ámbitos tradicionales de la política social, entre ellos la calidad de la educación, una atención inoportuna e insuficiente en salud y déficit en viviendas. Pero también estaba relacionada con la exclusión política, social y económica y con el complejo estigma social con el que debían cargar aquellos que todavía estaban sumidos en severas condiciones de precariedad socio-económica.

En este contexto, la creación del Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza (actualmente Fundación para la Superación de la Pobreza) significó revelar el tema de la pobreza en la agenda social de Gobierno, ya que con él se creó una institucionalidad específica para analizar y proponer soluciones a la pobreza.



Por otra parte, su nacimiento respondió también a un contexto internacional específico.

El Consejo se hizo parte activa de los preparativos de la Cumbre Social Mundial de 1996, cumpliendo así, un papel fundamental en la articulación de una discusión país entre 1994 y 1995, respecto de cómo la superación de la pobreza debe encabezar la agenda social mundial.

Desde un comienzo, el consejo tuvo presente que, a pesar de las tasas de crecimiento económico, la pobreza si bien se reducía, lo hacía a un ritmo decreciente. Por lo tanto, aun estando de acuerdo en el crecimiento es un factor para superar la pobreza, plantío que no es el único y, tampoco el más importante.

Al cabo de dos años, específicamente en Agosto de 1996, se hace entrega de un documento titulado *“La Pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social”*, que reunía ideas y propuestas para la superación de la pobreza sobre las cuales se había alcanzado consenso al interior del Consejo.

Aun cuando ellas no tuvieron la acogida que se esperaba por parte del Gobierno, la tarea encomendada al Consejo estaba cumplida. Sin embargo, en lugar de que se pusiera termino, asumió nuevas funciones ahora como Fundación, es decir, como una institución independiente.

A partir del momento en que se construyo como tal, la Fundación para a Superación de la Pobreza se define como una institución privada sin fines de lucro y con intereses públicos, avocada tanto a profundizar su comprensión de la pobreza como llevar a la práctica estrategias innovadoras orientadas a superarla. Con esta orientación, desarrolla programas de intervención social en territorios y comunidades pobres.

La Fundación está integrada pluralmente por personas que provienen de distintas áreas, especialidades y sectores de la sociedad civil, Cuenta con un directorio heterogéneo en sus visiones del mundo cuyo compromiso explicito es llegar a consensos sobre las propuestas que esta institución genera en el ámbito de la política social.



Esta pluralidad enriquece el acuerdo previo relativo a trabajar bajo un enfoque y una forma de entender la superación de la pobreza más compleja e integral, que no se contenta con el solo crecimiento económico.

La Fundación centra sus acciones en el ámbito sociocultural, instalando miradas más comprensivas al fenómeno, acercando y comprometiendo actores y capacitando a las comunidades y a la institucionalidad local para desarrollar estrategias de superación de la pobreza, para lo cual la fundación cuenta con una clara misión institucional y objetivos mediante los cuales define de qué forma se pretende contribuir a la superación de la pobreza.

1.3 Misión Institucional

La misión de la Fundación para la Superación de la Pobreza es *“contribuir a la superación de la pobreza promoviendo mayores grados de equidad e integración social en el país, que aseguren el desarrollo humano sustentable de las personas que hoy viven en situación de pobreza”*

1.4 Objetivos de la Institución

Sus objetivos principalmente son analizar la realidad de la pobreza y elaborar propuestas públicas que busquen contribuir al desarrollo y mejoramiento de las mismas, de sus instituciones y servicios en diversos niveles y ámbitos tanto a nivel nacional como local, así como también, desarrollar programas que pongan modelos innovadores y replicables de intervención social para la superación de la pobreza y que a su vez involucren a jóvenes en pleno desarrollo profesional. A través de sus programas de intervención social, generar y potenciar oportunidades en las personas para la superación de la pobreza. Así mismo, aporta a la construcción de una cultura solidaria convocando a distintos actores de la sociedad a sumarse a la tarea de superar la pobreza en Chile y al mismo tiempo, genera vínculos sociales entre los destinatarios de los programas, las organizaciones sociales y las instituciones privadas para la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

Por lo dicho anteriormente, la fundación cuenta con una política definida respecto de la forma de combatir la pobreza mediante la integración social trabajando en las distintas dimensiones que inciden en esta problemática.

1.5 Política de la Institución



La Fundación para la superación de la pobreza, como organización no gubernamental sin fines de lucro, se crea a partir de la existencia de una problemática social. Esta problemática es la pobreza, y en virtud de la misma es que la institución se ha adscrito a una política integradora y multidimensional de la pobreza. Por lo tanto, la pobreza es en sí misma una situación que vulnera los derechos de las personas y relativiza su ciudadanía, al atentar directamente contra el principio de igualdad y no discriminación.

Además, la fundación declara, que la pobreza debe ser entendida como una situación de *insatisfacción de ciertas necesidades básicas y de carencia de oportunidades*.

El enfoque de la pobreza desde los derechos constituye un eje central del marco técnico-político de la Fundación y una forma específica de entender el desarrollo social y económico y de asumir compromisos concretos en la ampliación de las oportunidades para la integración de las personas que viven en situación de pobreza.

Es por ello que la fundación, desde sus orígenes, ha promovido un debate político y social amplio para acordar a nivel publico “umbrales sociales” que aseguren el ejercicio de ciertos derechos económicos, sociales para todas las chilenas y chilenos; es decir, umbrales de ciudadanía garantizados por toda la sociedad a través del Estado en cada uno de los ámbitos básicos de integración, salud, educación, vivienda, participación, protección y seguridad social.

Tampoco se puede dejar de mencionar los aspectos subjetivos y psicosociales involucrados y que también juegan un papel relevante- y en algunas oportunidades, crucial en la reproducción de la pobreza. Estos se vinculan con situaciones de baja autovaloración, sentimiento de inseguridad e incertidumbre, desesperanza y otras.

En ese sentido, la pobreza es mucho más compleja, que la falta de dinero para consumir una o dos canastas básicas de alimentos, es un fenómeno que recubre las diversas dimensiones de la vida de las personas, desde aquellas ligadas a sus condiciones laborales, de ingresos, de relación con la institucionalidad pública, hasta elementos de carácter subjetivo que



condicionan también su integración social. Paralelamente a la identificación de las carencias o deficiencias que determinan la pobreza, es necesario detectar los recursos, capacidades y potencialidades personales, sociales, patrimoniales, políticas y ambientales que existen en las personas afectadas por dicha situación.

La Fundación trabaja con una concepción amplia de la pobreza.

Entiende que es un fenómeno social que tiene diversos factores generadores y cuya superación requiere un enfoque multidimensional aplicado en las estrategias de solución. En consecuencia, el desafío de poner en práctica un concepto de pobreza que integre aspectos económicos, sociales, y culturales, ha estado presente en diversas acciones que la institución ha emprendido para aportar a la superación.

Una visión unilateral, unidimensional, o asistencial, no es capaz de resolver el problema planteado.

Al contrario, se requiere una mirada que tenga en cuenta el conjunto de factores que intervienen y producen situaciones donde personas, hogares y hasta comunidades enteras no logran satisfacer sus necesidades básicas y menos aún pueden aprovechar las oportunidades de desarrollo que se han abierto durante esos últimos años.

Prevenir, mitigar o superar los factores que influyen en la producción y reproducción de la pobreza implica promover cambios en diversos niveles de la estructura socio-económica y política.

Considerando dichos parámetros generales, la Fundación para la Superación de la Pobreza ha definido cuatro ámbitos de acción que constituyen los ejes centrales de su política institucional. A través de estos se da cumplimiento a la misión y se materializan las contribuciones que la institución hace en materia de superación de la pobreza en el país.

1.6 Fortalecimiento de la Responsabilidad Social

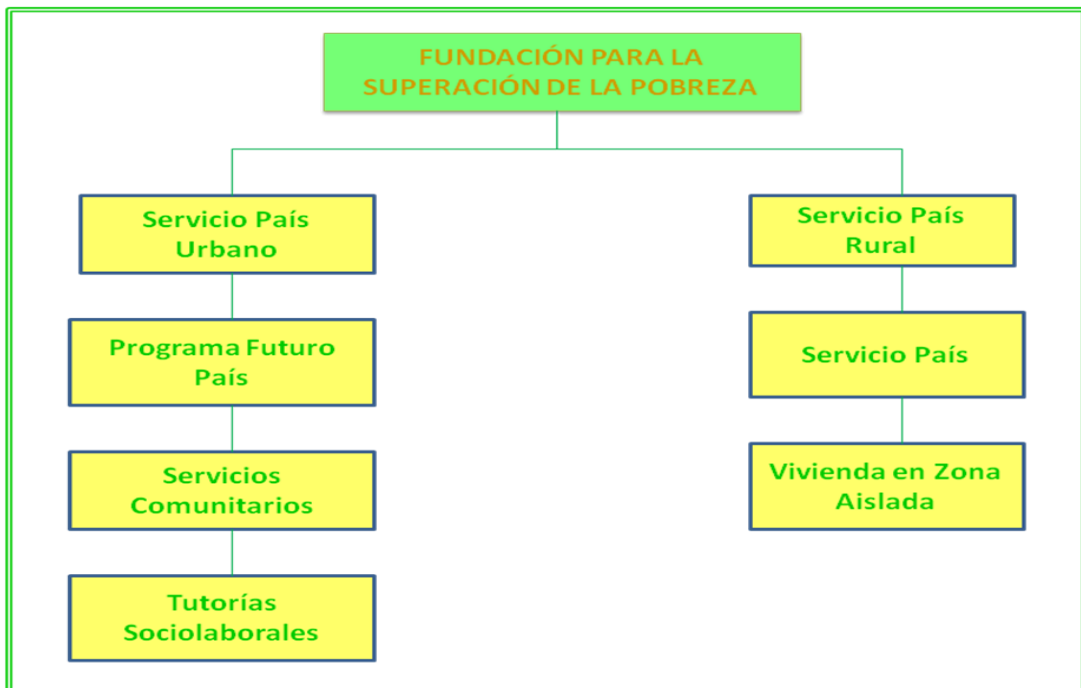
La decisión de fortalecer la responsabilidad y el compromiso social de los actores públicos, agentes privados y profesionales de diversas disciplinas, da cuenta de la vocación articuladora de la Fundación con diversos actores en pos del desarrollo de iniciativas a favor de la superación de la pobreza. De



hecho, los modelos de intervención de los programas integran voluntarios profesionales, jóvenes universitarios, empresarios, etc. Como agentes de la intervención, bajo el entendido que su rol es relevante no solo porque enriquecen sino porque los modelos de intervención de los programas, aportando capacidades y experiencias, sino porque concretan la idea de que al éxito en la superación de la pobreza depende del compromiso y acción de diversos sectores que deben hacer suyo este objetivo.

1.7 Organigrama de la Institución

Esquema 1.1: Organigrama de la Fundación para la Superación de la Pobreza



1.8 Programas de la Institución

La Fundación para la Superación de la Pobreza contempla una serie de planes y programas destinados para el funcionamiento de la misma, ellos se dividen en programas para zonas rurales y urbanas. Entre los programas en zonas rurales se encuentra el Programa Servicio País y el Programa Vivienda en Zonas Aisladas, por otra parte entre los programas en zonas urbanas se encuentran; el Programa de Servicios Comunitarios, el Programa Tutorías Socio laborales y el Programa Futuro País.

En la ciudad de Valparaíso se encuentran en funcionamiento tres programas los cuales son:

- **Servicio País:** La Fundación para la Superación de la Pobreza creó en 1995 el programa Servicio País, con el objetivo de comprometer a profesionales jóvenes a vivir y a trabajar durante trece meses en las comunas rurales socialmente más vulnerables. El propósito del



programa es fortalecer las capacidades técnicas y sociales de las organizaciones, instituciones y habitantes de comunas rurales, basado en el respeto y el reconocimiento del saber popular y local, y en la convicción que el país debe construirse y pensarse a partir de su diversidad.

- **Servicios Comunitarios:** El Programa Servicios Comunitarios, es una iniciativa que nace el 2005, dirigido a satisfacer las necesidades en educación, salud, y habitabilidad de la población urbana que vive en situación de pobreza y vulnerabilidad social, a través de servicios sociales comunitarios entregados por personas de las propias comunidades, concentradas transitoriamente, a las que se les habilita temporalmente y se les capacita en el oficio que se desempeñan.
- **Servicio país voluntario:** Futuro País es un programa de interacción social que busca dar respuesta a las brechas socio-educativas que afectan a los niños y niñas en situación de pobreza. El objetivo del programa es fortalecer las capacidades de aprendizajes cognoscitivas, sociales y afectivas de los niños y niñas en tanto se visualizan como sujetos de derecho a través de experiencias educativas de calidad y con la participación y compromiso de diferentes actores sociales. El trabajo se realiza con niños y niñas que se encuentran en el rango de edad de 6 a 12 años, los cuales son acompañados por tutores y monitores Universitarios.

Cuadro 1.1: Antecedentes Programa Servicio País Voluntarios

<p>PROGRAMA SERVICIO PAIS VOLUNTARIOS Nombre: Programa Servicio País Voluntarios Ubicación Geográfica: Condell #1376, Valparaíso Fono/Fax: 2591743</p>
--

Es así como el programa beneficia actualmente a un total de 77 escuelas municipales de 8 regiones del país , en las cuales se harán presentes 1504 Jóvenes de Acción Voluntaria de educación superior, lo que favorecerá la



integración o permanencia de 3.256 niños que participaran en las tutorías grupales o personalizadas.

De esta forma, el equipo puede estar compuesto por estudiantes de diversas carreras tanto del área humanista como científica, lo cual conforma un grupo heterogéneo de trabajo.

Por otra parte, de equipo de profesionales a cargo, si bien también está formado por una diversidad profesional, estos suelen ser egresados del área de las ciencias sociales.

1.9 Rol y Funciones de Trabajo Social en el programa

La Fundación para la superación de la pobreza está conformada por un grupo de jóvenes egresados de diferentes carreras, todas ellas pertenecientes a las Ciencias Sociales, por lo tanto la modalidad de trabajo es interdisciplinaria, es decir, que todos los profesionales desempeñan funciones similares y se desenvuelven en los mismos cánones de acción. Es por ellos que las labores que desempeñan los Trabajadores Sociales en sí no difieren del trabajo que realizan el resto de profesionales que ahí participan.

No obstante cabe destacar la labor que desempeñan los alumnos que se encuentran insertos en la Institución realizando la Práctica Profesional de Trabajo Social con grupos en el Programa Servicio País Voluntarios, que es donde se refleja principalmente el Trabajo Social en la Fundación.

Los y las profesionales de la institución que se encuentran insertos en el Programa Servicio País Voluntarios deben ejercer distintos roles, los cuales estarán acordes al cargo que desempeñen independiente de su profesión, quienes pueden trabajar como profesional asesor y coordinadores.

- ✓ Profesional Asesor: El profesional deberá conducir y liderar equipos de trabajo, desde los principios entregados por jefaturas directas, además de planificar ejecutar y evaluar las distintas intervenciones sociales realizadas por el programa, con una capacidad de análisis crítico sobre la intervención, y de las problemáticas sociales sugeridas durante la implementación del programa.



- ✓ Coordinador(a): Tiene la labor de regular y promover la realización del conjunto de actividades asociadas a la implementación operativa y técnica del Ciclo anual del Programa en la escuela a su cargo, y de la coordinación y articulación de cada uno de los actores que participan en la implementación de este, asegurando la realización de intervenciones de calidad.

De esta forma aquellos profesionales y coordinadores del programa tendrán las siguientes funciones:

- ❖ Planificar y calendarizar el desarrollo de las distintas actividades asociadas a las funciones propias de su rol, durante el ciclo anual.
- ❖ Elaborar diagnóstico de los hogares a su cargo a fin de desarrollar el Plan de Intervención Anual de los hogares.
- ❖ Construir equipos de trabajo con equipos de los hogares a su cargo, para asegurar la adecuada instalación del programa en estos y el desarrollo de la intervención de acuerdo a criterios programáticos e institucionales.
- ❖ Articular las acciones y actividades vinculadas a la intervención del Programa con una planificación educativa de los hogares, promoviendo su fortalecimiento y complementariedad.
- ❖ Aplicar los instrumentos de evaluación de manera sistemática (diagnóstica, procesual y de los resultados), de acuerdo a los lineamientos entregados.
- ❖ Realizar un registro y sistematización permanente de la información relativa planificación y evaluación periódica de la implementación de procesos tutoriales y de Modelo de Intervención integral en los Hogares a su cargo. Elabora y proporciona información de seguimiento y monitoreo sistemático de la intervención programática.
- ❖ Gestionar y elaborar la información levantada con el propósito de retroalimentar los procesos de seguimiento y monitoreo sistemático de la intervención.



- ❖ Elaborar y entregar informes de avance e Informes final de la intervención u otros solicitados por el programa.

Por medio de el ejercicio de los roles mencionados anteriormente, el programa busca intervenir en los distintos niveles, necesarios para el logro de objetivos.

1.10 Metodologías de Intervención

Como se ha declarado, el Programa Servicio País tiene por objeto intencionar procesos orientados a la superación de la pobreza, por lo que los modelos de intervención del programa se articulan en función de la acción complementarias de dos unidades. El primero es el *Modelo Tutorial*, que pone el foco en las personas, en este caso específico, en los niños, y se orienta al desarrollo y la potenciación de sus habilidades y capacidades para lograr aprendizajes significativos. El segundo es el Modelo de Relación familia-escuela, que pone e foco en el rol de los principales contextos socializadores en os que los niños se desarrollan y se orienta a potenciar en ellos, dicho rol socializador, como forma de otorgar mayores garantías de sustentabilidad a los aprendizajes realizados por los niños en el transcurso del proceso.

De esta forma, el programa Servicio País se inserta en escuelas Municipales categorizadas por el MINEDUC como A o B, esto es, de estrato socioeconómico bajo y medio bajo; y que a su vez se ubican en aquellos territorios que muestran mayores condiciones de segregación y desigualdad en los procesos de desarrollo de las regiones y del país.

Los niños y las familias que se incorporan al programa, son invitados a participar del proceso bianual organizado de la siguiente manera:

- ✚ Modelo tutorial: Componente que se desarrolla en el transcurso de dos años. Durante el primer año, los niños forman parte de un proceso de Tutoría micro grupal, en el que es posible aproximarse de manera privilegiada a la particularidad de cada niño, descubrir y construir con cada uno de ellos sus habilidades y capacidades para aprender. Durante este proceso dos o tres niños, son acompañados por jóvenes estudiantes de educación superior, que son llamados tutores, y que ejercen una acción social voluntaria en el programa Servicio País



Educación. Durante el segundo año, los niños participan de un proceso de Tutoría Grupal, en el cual, a través del encuentro y del trabajo colectivo con pares, ponen en juego las habilidades y capacidades de cada uno en función del logro de un proyecto colectivo. En este caso, el grupo de niños es acompañado por la etapa del trabajo. El objetivo de esta tutoría grupal es *“Promover el reconocimiento y la construcción de habilidades, capacidades y aprendizajes, a través de prácticas participativas, asociativas y cooperativas, desde relación entre pares y de estos con su comunidad y territorio”*

La grupalidad, la asociatividad y la participación protagónica efectiva son considerados por el programa como procesos claves en la superación de pobreza. Al hablar de la participación protagónica se hace alusión a aquella en la que los sujetos son considerados parte activa y constructora de las estrategias que en la intervención se generan. Es una participación dentro de un colectivo, que a su vez, desarrolla conciencia de grupo; por ello el “apellido” protagónica hace alusión a la vinculación con autoría, asociatividad y grupalidad. Es una participación que no concibe alusiones individuales exclusivamente, sino colectiva y con otros. Se trata de que en grupo, todos y cada uno de los participantes del proceso educativo no formal produzca sus conocimientos, generen ideas y las cuestionen, reflexionen sobre sus experiencias y aporten con iniciativas, entre otras situaciones de aprendizaje.

Esto apunta a la generación de los procesos educativos pertinentes y significativos, facilitando la posibilidad de identificar sus intereses, necesidades educativas y proyectarlas a corto y mediano plazo. Estas dimensiones son relevantes de trabajar en la infancia en general, pero más aun en contextos de pobreza dado que la asociatividad y la colaboración entre pares es uno de los principales recursos con los que las comunidades en pobreza pueden enfrentar los riesgos que se generan en la cotidianidad, permitiéndoles pisos mínimos de bienestar, pese a la precariedad de recursos materiales con que cuentan.



Bajo esta apuesta, el programa Servicio País Educación, surge como un articulador entre la educación formal y no formal como réplica de experiencias realizadas en otros países.

1.11 Antecedentes generales del Programa

Es un programa de intervención social que trabaja en las áreas de pobreza, educación e infancia. Se define como un programa de educación no formal, articulándose con el sistema de educación formal: escuelas, y por otro lado con contextos socializadores relevante como son la familia y comunidades.

En el año 1998, se inicia la implementación de una experiencia piloto en la comuna de Quilicura bajo el nombre de “Adopta un Hermano Menor”. La iniciativa conto con el respaldo de las autoridades alcaldicias, y se inspiro en un programa de tutoría creado en Israel en el año 1974 (PERACH, flor).

Dicho proyecto de tutorías del extranjero tiene por sentido principal el apoyo académico a niños y niñas, independientemente de su condición socioeconómica, basado en la relación entre un niño y un joven, quien ha de construirse en un modelo para el niño o niña, con objeto de favorecer el desarrollo de una mejor autoestima. Desde la comuna de Quilicura este modelo tutorial llego a 1999 a la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza, institución que desde sus inicios trabaja en los efectos que tiene sobre el desarrollo de los sujetos, vivir y crecer en condiciones de pobreza, viendo en los niños, la mejor alternativa de acumulación de



capital para el futuro país. Es posible identificar tres grandes momentos de desarrollo programático. Estos se articulan en torno a marcos conceptuales que han determinado los énfasis y sentidos de esta intervención en infancia y educación.

En su primera etapa, el programa de tutorías comienza a ser implementado en cinco comunas de la Región Metropolitana, bajo el nombre de “Adopta un Hermano” orientado en función de la misión y los objetivos estratégicos de la institución. El Modelo de la Intervención consiste entonces Tutorías Educativas dirigidas a niños en situación de vulnerabilidad social, a cargo de Estudiantes Universitarios. Destacan de este periodo, la intencionalidad en el ámbito educativo restringido a lo escolar, un modelo de focalización social que dirige su intervención a niños en situación de “vulnerabilidad social media”, y la apuesta por trabajar con jóvenes solo universitarios. En este momento, el modelo parece tener más claridades metodológicas que opciones teóricas concluyentes y permanentes. Se implementa entre los años 1999 y 2001 solo en la Región Metropolitana, comenzando, a partir de este último año, la ampliación de cobertura a regiones (V y XI), que se complementa con el enriquecimiento paulatino del Modelo de Intervención.

Durante su segunda fase, el periodo 1999-2002, se implementa una metodología basada en un modelo preventivo, definiéndose al Adopta un Hermano como un programa de Prevención y Promoción que pone énfasis en la disminución de factores de Riesgo y fortalecimiento de Factores Protectores, enfatizando un aporte específico al individuo-niño. Este Modelo de Intervención tiene por objetivo fortalecer la capacidad de niños en situación de vulnerabilidad psicosocial para sobreponerse a contextos de adversidad. Se suma un enfoque desde la resiliencia, donde se define el vínculo afectivo entre niños y estudiantes de educación superior, como el motor y promotor de cambios en cada niño, de manera individual.

A partir del año 2002, y ya vislumbrándose su tercera etapa, de manera paulatina y de acuerdo al desarrollo del Programa en un marco institucional que invita a la revisión permanente de la implementación, surge la necesidad de hacer de la intervención un aporte sustantivo a la



superación de la situación de pobreza de los niños y niñas, incorporándose la grupalidad como estrategia interventiva. Se inicia el descentramiento de la relación uno a uno, sumándose al Modelo de la Intervención Tutorial una segunda fase grupal como espacios colectivos entre los niños(as) con propósito interventivo educativo. También se inicia un trabajo con las familias y con la escuela, con el objetivo de (por ahora) informar a estos dos actores sobre los objetivos y metodologías del Modelo Tutorial, aspirando a su involucramiento en los procesos tutoriales y educativos de los niños.

Entre los años 1999 y 2003, el Programa acumula gran cantidad de aprendizajes como una intervención innovadora en el trabajo con niñas en situación de pobreza. Habiendo transcurrido cinco años se inicia, a fines del año del 2003, un proceso de rediseño intencionado por la institución, y que responde a los intereses de sus profesionales. El objetivo sería actualizar y adecuar el Modelo de Intervención, el que debería fortalecerse como un aporte a la superación de pobreza de niños de nuestro país, que se desarrollan en contextos de vulnerabilidad y que están afectados por variables de desigualdad socioeducativa.

Este proceso de rediseño se estructuró sobre la generación de insumos externos e internos de evaluación, análisis crítico sobre definición del problema, metodología, modelo de intervención y resultados, y su posterior socialización y síntesis a través de jornadas temáticas con externos y el equipo profesional del Adopta. Hoy se cuenta con un programa pensado en un marco de perspectiva de derechos, que desarrolla un trabajo con niños y niñas, familias, escuelas y jóvenes estudiantes de educación superior, así como con gobiernos locales y actores de los territorios, promoviendo y generando espacios para el ejercicio de una educación de calidad mediante el cumplimiento de las funciones del programa, que a su vez buscan lograr un acercamiento entre niñas y niños en riesgo social, con jóvenes universitarios quienes reforzaran los contenidos enseñados en las escuelas.



1.12 Funciones del programa

La función principal del programa es la implementación de dispositivos de trabajo de educación no formal que acercan a niños en situación de pobreza con jóvenes estudiantes de educación superior, que asume un rol de mediador sociocultural, a través del ejercicio de una acción social voluntaria intencionada, sistemática y asesorada técnicamente.

Objetivos del programa:

Objetivo general temático

Fortalecer las capacidades de aprendizajes cognitivas, socioculturales y afectivas de niños y niñas en tantos sujetos de derecho, incidiendo en su desarrollo a través de experiencias educativas de calidad, con la participación y compromiso de diferentes actores sociales.

Objetivos Específicos temáticos

- Mejorar el desempeño escolar en aprendizajes centrales de las áreas de lenguaje y matemáticas
- Favorecer el desarrollo del autoestima y de la capacidad de auto cuidado y de la recreación.
- Fomentar las habilidades sociales y la participación de los niños en la escuela y la comunidad

El desarrollo del programa Servicio País y el cumplimiento de los objetivos mencionados, se encuentran a cargo de un equipo profesional organizados a nivel regional y nacional.

1.13 Estructura Administrativa del Programa

La organización específica del programa en que se insertan los alumnos en práctica presenta una estructura que cuenta con un Equipo Directivo y una Unidad Técnica Nacional, que mantienen una relación directa con los Equipos Directivos y Técnicos Regionales.

La Dirección Nacional está conformada por su Directora y Subdirectora. La Unidad Técnica, por su parte, está compuesta por cuatro profesionales que constituyen las áreas de “Contenidos y Capacitación” y de “Evaluación,



Selección y Estudios”. Ambas instancias del Programa cuentan con el apoyo de la Secretaria de la Dirección Nacional y están situadas en las dependencias de la FNSP en Santiago.

Cada equipo regional está compuesto por su Director y por uno o más Profesionales Asesores (PA), dependiendo de la cobertura del Programa en la región.

Cada Profesional Asesor, centra su atención en diferentes escuelas que tenga a cargo, en las que debe acompañar y asesorar a quienes implementan en terreno ambas fases del programa; es decir, tanto a los coordinadores como a los monitores grupales. Por lo tanto, los Coordinadores dependen directamente de los Profesionales Asesores.

Toda Organización macro expuesta anteriormente se ve graficada en el siguiente organigrama.

1.14 Recursos de la Institución

El Programa Servicio País Voluntarios para llevar a cabo las acciones antes mencionadas, cuenta con aportes financieros de diferentes organismos e instituciones, públicos y privados. Además de este financiamiento directo al presupuesto, se cuentan con otros colaboradores que apoyan en momentos específicos del desarrollo de nuestro programa.

Dentro de los organismos que presentan el mayor apoyo, se consideran:

- * MIDEPLAN
- * SENAME
- * JUNAEB
- * Municipios
- * Escuelas Municipales
- * Instituciones de Educación Superior

En lo referido a la implementación del programa, esta es llevada a cabo por un gran equipo humano que se insertan dentro del programa y que hacen posible la intervención, entre ellos encontramos a jóvenes



profesionales, psicólogos y asistentes sociales; alumnos en práctica profesional y jóvenes de acción voluntaria.

- Recurso Humano

Director Regional: Carlos Silva, Trabajador Social

Asesores:

- Asesora PAH: María Paz Rengifo, Educadora de Párvulo
- Asesor Servicios Comunitarios: Claudio Baradi, Psicólogo.
- Asesor Servicio País: José Poblete

Secretaria: Corina Saavedra

Jóvenes Profesionales Servicio País

Tutores: 150 Tutores Voluntarios

Monitores: 12 Monitores en Practica

El organismo SENAME implica un importante nexo entre la fundación y el trabajo desarrollado ya que actualmente el programa se lleva a cabo en hogares de menores que se encuentra bajo su alero.

1.15 Servicio Nacional de Menores

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial, que depende del Ministerio de Justicia.

Fue creado por el Decreto Ley N. 2.465 del 10 de Enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica y que fue publicada en el Diario Oficial el 16 de Enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de Diciembre de 1979 fijo la planta y el SENAME enfrento en funciones el 1 de Enero de 1980.

El Servicio desarrolla sus actividades de acuerdo a las instrucciones que le indican los diversos tribunales, a través del país. Todas las prestaciones, salvo las Oficinas de Protección de Derechos, están ligadas a la justicia y los niños, niñas y adolescentes que son atendidos han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, vale decir, se encuentran enjuiciados.



Para cumplir con estas obligaciones, el SENAME cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitación públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 10% del presupuesto institucional, mientras que a red privada utiliza el 90% de este presupuesto.

Misión y Objetivos de SENAME

Misión:

Contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados, así como a la responsabilidad de reinserción social de los adolescentes infractores de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio.

Objetivos Estratégicos

- 1.- Garantizar la oferta de programas a nivel nacional, a través de la disponibilidad de proyectos cuya cobertura de cuenta de la demanda real, para dar respuesta especializada e integral a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, usuarios del Servicio.
- 2.- Cautelar el uso eficiente de los recursos a través de un proceso de supervisión y seguimiento de los proyectos a fin de mejorar la calidad de las prestaciones dando cumplimiento a los estándares establecidos por el Servicio.
- 3.- Fortalecer la Institucionalidad dedicada a la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos y la rehabilitación de adolescentes que han infringido ley, a través de la evaluación permanente de la oferta programática, a fin de adecuarlas a las políticas nacionales e internacionales sobre la materia.

Relaciones Internacionales

El SENAME se vincula con instituciones chilenas y extranjeras, y con organizaciones internacionales, a través de su unidad de RR.II y Cooperación, mediante la cual colabora en la protección internacional de



niños, niñas y adolescentes y refuerza la presencia e imagen de Chile en el exterior, en el ámbito de acción de la institución.

Dentro de sus principales funciones destacan:

A- Desarrollar y fortalecer el ámbito de las relaciones interpersonales de la institución, para abrir, posibilitar y ampliar, principalmente:

El acceso a fuentes de financiamiento externas, para proyectos que se implementan en Chile en materia de infancia.

El acceso de la cooperación internacional y a la asistencia técnica.

B- Atención al público y gestión de los casos internacionales: Labor destinada a la protección de los derechos de los niños y adolescentes chilenos en el exterior, o extranjeros en Chile, o los casos de los niños y adolescentes en los cuales se requiere alguna intervención SENAME por parte de personas o instituciones chilenas o extranjeras. En esta materia, las funciones que cumple la unidad son variadas.

C- Rol de Orientación: A los padres y adultos responsables de los niños, se les atiende y orienta respecto al problema específico que los afecta, derivando cuando corresponde a instituciones encargadas de su tratamiento.

Se les informa respecto a los convenios y tratados internacionales que ha suscrito Chile, los países que han ratificado dichos convenios, las instituciones a las cuales se pueden recurrir y las gestiones a realizar.

D- Peritajes Psicosociales: A solicitud de los Tribunales de Justicia o de otras instituciones chilenas o extranjeras, se realizan informes sociales y un trabajo de coordinación con los centros de diagnóstico e intervención de la red SENAME, para efectuar los peritajes psicosociales requeridos y, en casos determinados, los seguimientos necesarios para la atención de los niños.

1.16 Hogar Casa de la Providencia

Descripción:



- 1) Promover el ejercicio y goce de los derechos del niño y de la niña, a través de la implementación de un proyecto de aprendizaje de carácter grupal, con un enfoque familiar y comunitario, en sectores caracterizados por la desigualdad de condiciones y expectativas de vida.
- 2) Prevenir la vulneración de los derechos del niño/a contribuyendo al proceso reparatorio, en caso de vulneración de derechos (siempre que para este trabajo no se necesite una reparación especializada o internación del niño/a) con un enfoque familiar y comunitario en sectores caracterizados por la desigualdad de condiciones y expectativas de vida. Esta es una acción personalizada.

Vía de Ingreso: Demanda espontanea y vía tribunales

Datos Básicos del Hogar Casa de la Providencia:

CAD PROVIDENCIA

Congregación Hermanas de la Providencia

Focalización por Edad: 5 a 17 hasta 18 años

Dirección: Rodríguez Alfaro N 975, Valparaíso.

Directora: Hermana Cristina Urbina Ramírez

Fono: 032-212387 Fax: 745021

1.17 Hogar Arturo Prat

Descripción:

- 1) Proteger y educar a todos los niños y jóvenes que por medida judicial requieren de un sistema residencial, amparado en un ambiente sano al cuidado de adultos responsables de aquellos menores que enfrentan condiciones difíciles para defenderlos y protegerlos. Se mantiene siempre contacto con la familia de origen, para la posible reinserción familiar, una vez que se solucionen los problemas que originaron la protección.



Vía de Ingreso: Tribunales, con orden de ingreso

Datos Básicos del Hogar Arturo Prat

Focalización por Edad: 6 a 17 años 11 meses

Dirección: Calle El Vergel 203, Cerro la Cruz. Valparaíso.

Director: Carlos López Contreras

Fono: 032-2541486 Fax: 2541483

1.18 Hogar Aldea SOS

Descripción:

- 1) Trabajamos a favor de niños/as huérfanos, abandonados o cuyas familias no pueden hacerse cargo de ellos. Les damos a estos niños/as la oportunidad de crear relaciones duraderas dentro de una familia.
- 2) Brindamos a los niños/as la posibilidad de vivir de acuerdo con su propia cultura y religión, y de llegar a ser miembros activos de la comunidad. Ayudamos a los niños/as a descubrir y expresar sus habilidades, intereses y talentos individuales. Nos aseguramos que los niños/as reciban la educación y la formación que necesitan para ser miembros activos y exitosos de la sociedad.
- 3) Participamos en la vida comunitaria y respondemos a las necesidades de desarrollo social de sus miembros más vulnerables - los niños/as y jóvenes. Establecemos instituciones y programas que tienen como meta fortalecer a las familias y prevenir el abandono de los niños/as.

Vía de Ingreso: Tribunales, con orden de ingreso

Datos Básicos de Aldea SOS

Focalización por Edad: 7 a 15 años



Dirección: El Retiro 940, Quilpué

Director: Julio Gonzales Baeza

Fono: 032-2915309

1.19 Programa Servicio País Educación en centro SENAME

Modelo de Intervención Servicio País en hogares de niños y niñas 2012

Objetivo General:

Entregar a niños y niñas espacios educativos de calidad complementarios al sistema formal, que favorezcan su desarrollo afectivo, sociocultural y cognitivo, permitiendo mejorar y potenciar sus aprendizajes, a través de tutorías educativas prestadas por profesionales Servicio País y jóvenes voluntarios.

Lo anterior es focalizado en potenciar habilidades, desarrollos cognitivo, trabajo en áreas de aprendizajes de lenguaje y resolución de problemas. Metodología lúdica, participativa y al mismo tiempo fomentar el trabajo en equipo.



Capítulo II

Marco teórico



2.1 Voluntariado

Los últimos datos y análisis disponibles acerca de las actividades de involucramiento voluntario en Chile indican que el porcentaje de personas incorporadas a este tipo de actividades ha tenido incrementos significativos (Zulueta, 2003). Por su parte, el Gobierno ha formulado una política de fomento de este tipo de actividades, como una forma de lograr una mayor cohesión social y conseguir mayores grados de participación ciudadana (Alcalá Consultores, 2002).

El voluntariado es una forma de participación de la ciudadanía en la sociedad a través de las organizaciones del tercer sector. De forma libre y por voluntad propia, estas personas deciden participar en la mejora de su entorno implicándose en diferentes causas a través de las entidades sin ánimo de lucro.

La acción del voluntariado se desarrolla en el marco de una organización, donde tiene continuidad e impacto. De otra forma, se perdería en actuaciones puntuales que no contribuyen a cambiar ni conseguir mejoras en la sociedad.¹

El número de entidades privadas, corporaciones, fundaciones y agrupaciones que se proveen de trabajo voluntario para realizar su labor parece haber tenido un incremento importante.²

Las organizaciones voluntarias (no gubernamentales) pueden proporcionar en todos los niveles (local, regional, nacional) un marco útil por medio del cual se pueden movilizar la participación de un gran número de personas. Aunque la gran mayoría de estas organizaciones trabajan con voluntarios, es necesario disponer de un cierto número de trabajadores profesionales altamente capacitados a fin de mantener las normas de trabajo y que haya la

¹ Pau Vidal, Núria Valls, Ana Villa. Manual Gestión Voluntariado. Fundación “La Caixa”, 2009.

² Universitarios y Voluntariado: Análisis del Involucramiento en Acciones Filantrópicas de los Alumnos de la PUC Disponible en: (http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200008&script=sci_arttext)



coordinación necesaria con las demás organizaciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales.

Resulta evidente que todo servicio voluntario, en mayor o menor medida según sea la tarea que se realiza, significa un medio de *asumir responsabilidades al servicio de la comunidad*.

“La persona voluntaria es aquella que además de sus propias obligaciones personales, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades, no en favor sí mismo ni de los asociados sino a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan”.³

2.1.1. Clases de Voluntariado

Así como existen diversos tipos de voluntariados, según tema, edad, genero, etc. Se destacan también formas de hacer voluntariado. A continuación se explican las dos formas más reconocidas: el voluntariado asistencialista y el voluntariado de crecimiento o desarrollo.

Voluntariado asistencialista: el voluntariado que llamamos “asistencialista” está constituido por organizaciones que mantienen básicamente los viejos esquemas de las organizaciones tradicionales de ayuda. Predomina en su quehacer una visión paternalista del trabajo social.

Simplificando mucho podríamos decir que los voluntariados de organizaciones actúan “para” las personas que sufren, considerándolas como sujetos pasivos de su acción benefactora; proporcionan una ayuda de carácter temporal, sin preocuparse apenas de activar las capacidades y energías del asistido para que superen por si mismo sus conflictos.

³ López, E. Claves para la Gestión del Voluntariado en las entidades no lucrativas. Fundación Luis vives, 2009.



Las energías de estas organizaciones se dirigen principalmente a la satisfacción de las necesidades inmediatas en los sujetos sin hacer una lectura más profunda de las causas que la producen.

Voluntariado de crecimiento o desarrollo: Este voluntariado actúa desde un marco teórico más moderno y progresista:

El voluntariado de crecimiento podemos decir que no solo actúa “para” la persona necesitada, sino también “con” la persona necesitada. Lo que busca preferentemente es provocar un proceso de cambio y de crecimiento que modifique también los esquemas mentales del sujeto a través de los cuales interpreta la realidad, contribuyendo sin darse cuenta a crear o a mantener el problema.

Esta línea de voluntariado es de gran importancia no solo para realizar programas de ayuda inmediata, sino también se propone; detectar problemas nuevos, denunciarlos, sensibilizar a la sociedad sobre ellos, prevenirlos y, comprometer activamente a los propios sujetos en la solución de los mismos.⁴

2.1.2. ¿Por qué ser Voluntario?

El estudio de las motivaciones del voluntariado es un tema recurrente en la literatura especializada en el ámbito y tiene importantes repercusiones para la gestión de los programas de voluntariado, ya que en función de la o las motivaciones importantes para los voluntarios se adoptan distintas acciones de captación, asignación de tareas, formación, etc. La idea que subyace en esta estrategia es que la satisfacción de las motivaciones es clave para la permanencia.

Esta orientación funcional, que tuvo su origen en los trabajos sobre actitudes de Katz (1960), ha sido aplicada al ámbito de las motivaciones del voluntariado recientemente (Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen, & Miene, 1998) y sostiene que las personas se hacen voluntarias y se mantienen como tales por distintas razones que satisfacen funciones psicológicas diversas.

⁴ Aguilar, M. Voluntariado y acción comunitaria. Editorial espacio, 2002.



Pero el cuestionario que sin duda más se ha utilizado en la última década ha sido el Volunteer Functions Inventory (VFI), elaborado por Clary, Snyder y colaboradores (Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen, & Miene, 1998). Contiene seis motivaciones distintas: Valores (interés humanitario por ayudar a otros), Conocimiento (gusto por aprender sobre temas diversos), Ajuste Social (necesidad de adaptarse a la norma social subjetiva, es decir, a lo que personas cercanas y relevantes valoran), Mejora del Currículum (necesidad de obtener beneficios para la carrera profesional), Mejora de la Estima (interés en el disfrute de sentimientos positivos) y Defensa del Yo (necesidad de protegerse y escapar de sentimientos negativos como, por ejemplo, la soledad).⁵

2.1.3. Selección del Voluntariado

La selección del voluntariado recae en la dirección de la organización no gubernamental, y la relación entre dirección y voluntariado es bidireccional.

Se trata de una relación de reciprocidad que requiere de ambas partes. Por este motivo, la organización tiene la responsabilidad de plantearse y gestionar el voluntariado de forma que se maximicen los beneficios organizativos y de las personas voluntarias.

Considerar el voluntariado sólo como un agente que permite ahorrar dinero o evitar la contratación de personal es tener una visión muy utilitarista y parcial de todo lo que este colectivo significa. Desde esta perspectiva, la gestión del voluntariado será errónea, no logrará los beneficios anteriormente expuestos y será una fuente permanente de conflictos.⁶

⁵ Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-05592010000300002&script=sci_arttext

⁶ Pau Vidal, Núria Valls, Ana Villa. Manual Gestión Voluntariado. Fundación “La Caixa”, 2009.



La fase de definición incluye todos aquellos aspectos que la organización debe considerar en el proceso previo a la incorporación de las personas voluntarias.

El trabajo se centra, más concretamente, en los siguientes elementos:

- Definición de perfiles
- Captación de nuevas personas colaboradoras
- Selección o asignación

En cuanto a la **definición de perfiles**, hay dos niveles distintos:

- Por un lado, los perfiles de las personas que se quieren incorporar a la organización.
- Por otro, el rol específico que desempeñará cada una de estas personas y el colectivo voluntario en general.

La combinación de ambas descripciones tiene que facilitar la identificación clara del voluntariado adecuado para la organización.

En primer lugar es necesario aclarar que no existe el perfil de voluntario ideal, pues, este varía según los requerimientos de cada institución. Sin embargo, a continuación se entregan características estándar de voluntario.

Estructura psicológica sana: Solo ofrece garantías de poder ayudar a otra persona el voluntario que tienen una estructura psicológica básicamente, sana, y que el mismo se siente en proceso de crecimiento. El que no tiene esta estructura sana, fácilmente bajo la apariencia de dar, está invirtiendo, comprando o vendiendo afecto o valoración; creará relaciones de dependencia y, de uno u otro modo, proyectará sus conflictos en la persona asistida, o hacia el propio grupo de acción.

Motivación sana: El voluntariado puede tener una diversidad de motivaciones subjetivas en su obrar, pero la motivación básica que lo configura como voluntario es la motivación de altruismo y solidaridad humana.

Se debe procurar que ningún tipo de motivación subjetiva del voluntario pueda comprometer la finalidad primera de la acción voluntaria, que es la de ayudar a una persona a resolver sus problemas. Al mismo tiempo esta motivación debe ser sólida, fruto de una filosofía de la vida y de un compromiso personal con los propios valores personales: solidaridad, respeto y valoración positiva del otro, amor a los demás, entre otros.



Capacidad de trabajo en equipo: Un criterio muy importante debe constituirlo la capacidad del individuo para el trabajo en equipo. Pues, el objetivo de nuestra atención es el voluntario asociado y no el de francotirador que intenta hacer el bien solo.

Destrezas sociales y de relación de ayuda: Un criterio importante debe ser un aceptable nivel de destrezas sociales (escuchar y responder) y de relación de ayuda. Considero que cuando estos campos son tan importantes para generar crecimiento, no se puede dejar a los riesgos de la improvisación del voluntario.

Capacitación para la tarea encomendada: Esto es algo elemental y se impone por sí mismo para una tarea efectiva.

Edad adecuada: En el criterio general para selección en función de la edad se debe asumir el marco de referencia de la persona asistida y su modo de pensar. Por ejemplo: Si el voluntario es muy joven, el asistido adulto mayor puede pensar que el voluntario le falta experiencia y madurez psicológica para comprender sus problemas.

Tiempo conveniente de dedicación: Esto puede referirse a tres variables:

Colaboración estable v/s colaboración intermitente: La colaboración estable o regular del voluntario se hace necesario para alimentar la psicopertenencia del voluntario en la asociación.

Tiempo mínimo de dedicación en horas semanales o mensuales v/s tiempo indefinido o indeterminado: Es necesario un cierto tiempo de dedicación traducible en horas semanales o mensuales, para que el voluntario pueda introducirse dentro de la problemática que atiende, para que pueda dominar los métodos y técnicas de ayuda, y para que pueda integrarse activamente dentro de la dinámica del equipo y de la entidad al que pertenece.

Duración mínima del periodo de colaboración v/s periodo de colaboración libre: Se considera conveniente que este indicado el periodo mínimo de colaboración del voluntario, teniendo en cuenta las características de cada



entidad. Este periodo de tiempo lo considero aconsejable por las mismas razones que el apartado anterior.⁷

La política de **captación** que se defina para la entidad supondrá detectar dónde se pueden encontrar los perfiles definidos y cuáles son los canales que se usarán para llegar a ellos.

Por último, los procesos de **selección y asignación** deberán garantizar que la organización incorpora a las personas adecuadas para cubrir los perfiles descritos.

Por lo tanto, la fase de definición supondrá responder a algunas preguntas, como por ejemplo:

- ¿Cuáles son las tareas que puede realizar la persona voluntaria en la entidad?
- ¿Qué tipos de personas se necesitan?
- ¿Dónde encontrar a esas personas?
- ¿Se selecciona entre todas las personas que se ofrecen?
- ¿Cómo se hace esta selección?
- ¿Se tienen establecidos unos criterios de asignación para las nuevas personas voluntarias?

La definición de perfiles implica establecer cuáles son las competencias, conocimientos y experiencias que se esperan de las personas que se incorporan, tanto en el aspecto técnico como motivacional, para asegurarse así de su adecuación a la misión y los objetivos de la entidad.⁸

⁷ Aguilar, M. Voluntariado y acción comunitaria. Editorial espacio, 2002.

⁸ Aguilar, M. Voluntariado y acción comunitaria. Editorial espacio, 2002.



2.2 Competencias

Es primordial establecer que *“no hay una concepción universal del concepto de competencias”*, sin embargo, la mayoría de los expertos coinciden en que es: “la capacidad general basada en conocimientos, experiencias y, valores disponibles que una persona ha desarrollado mediante su compromiso con las prácticas educativas”, las cuales se relacionan con tres dimensiones definidas a continuación:

La Potencialidad del sujeto: En tanto sus características físicas y culturales implican determinadas posibilidades o capacidades relacionadas con la acción.

El Desempeño Profesional: Supone exigencias vinculadas con situaciones de trabajo, requisitos definidos en relación con las tareas, los empleadores, el mercado de trabajo, los usuarios, y muchos otros actores implicados directa o indirectamente en el contrato laboral. Exige del trabajador o trabajadora intervenciones multifuncionales y polivalentes.

El reconocimiento social de esta relación, expresada en normas y estándares que certifican la calidad y la adecuación entre competencias de las personas y requerimientos del trabajo.

Esta noción de competencias supone la identificación y definición de los componentes de la formación a partir de la interrelación de actores que intervienen para decidir que es un desempeño competente. Empleadores, trabajadores, expertos, formadores, usuarios, todos definen desde diferentes lugares de adquisición del saber, los “saberes” que se deben poner en juego⁹

GUY LE BOTERF, (reconocido mundialmente como uno de los mejores expertos en gestión por competencias) realiza una clasificación interesante de las competencias profesionales de acuerdo a la relación que se establezca entre tres niveles diferentes del quehacer profesional: Saber Hacer, Querer Hacer, Y Poder Hacer.

⁹⁹ ¿Qué son las competencias? Disponible en: <http://www.slideshare.net/guest908a53d7/qu-son-las-competencias-1212638>



Saber Hacer: Comprende la preparación en términos de conocimiento, destrezas y habilidades que posee el individuo al momento de ingresar al campo laboral. Su adquisición puede provenir de la educación formal recibida en el pregrado o bien de la modernización y experiencias significativas que hayan contribuido en ese sentido.

Querer Hacer: Comprende todas las capacidades para la puesta en práctica de los conocimientos, destrezas y habilidades acumuladas por él individuo. Incluye condiciones personales tales como; el compromiso, dedicación, interés personal, opciones valorativas, ideológicas y culturales, haciéndose cargo de las distintas visiones de mundo y las múltiples formas de abordarlos asumiendo el sello personal y distintivo de cada persona.

Poder Hacer: Referido al ambiente de trabajo, condiciones institucionales, opciones propias de los actores vinculados a la experiencia laboral, tipo y generación de decisiones político-administrativas. Se vincula a concepciones de mundo o formas de abordarlo de quien posee algún grado de poder sobre el ejercicio profesional del individuo y está dispuesto a hacer uso de él para orientarlo de algún sentido. Se fundamenta en el ejercicio del poder y convicciones personales/profesionales de quien, transitoriamente lo ejerce.

10

Por otro lado, es posible identificar tres tipos de competencias: El manejo de personas y tareas, la comunicación interpersonal, y la autogestión aprender a aprender. Cada una de las cuales posee una definición propia y cualidades específicas definidas a continuación:

- ✚ **Manejo de personas y tareas:** Habilidad para coordinar el trabajo y alentar las relaciones positivas del grupo. Toma de decisiones con efectos inmediatos y mediatos, detectados los efectos en las personas desde las implicaciones éticas y políticas.

¹⁰ ¿Qué son las competencias? Disponible en: <http://www.slideshare.net/guest908a53d7/qu-son-las-competencias-1212638>



- Liderazgo: Habilidad para dar órdenes y guiar a los demás. Delegar el trabajo
- Manejo de conflicto: Habilidad para identificar la fuente del conflicto y pasos para armonizarlo.
- Proyectar y organizar: Habilidad para determinar las tareas necesarias para alcanzar los objetivos, estrategias y tácticas.
- ✚ **Comunicación Interpersonal:** Trabajar con otros, entender sus necesidades e interpretarlas.
 - Escuchar: Atender y responder efectivamente
 - Comunicación oral: Presentar con eficacia la información verbal a otros en forma personal o en grupo.
 - Comunicación escrita: Leer y escribir críticamente, transferencia efectiva de la información de forma escrita. Cuestionar evaluar y elegir la información.
- ✚ **Autogestión aprender a aprender:** Habilidad de obtener conocimientos de y desarrollo en el propio campo laboral.
 - Organización personal y manejo del tiempo: Manejar diferentes tareas al mismo tiempo, asentar prioridades y responder a los tiempos estipulados.
 - Fortalezas personales: Habilidad para trabajar individualmente, para trabajar bajo presión, actitudes positivas, responder adecuadamente a la crítica constructiva.
 - Resolución de problemas y análisis: Identificar, priorizar, en equipos o en forma individual, saber cuestionar, contribuir con ideas y con respuestas a la resolución de problemas.¹¹

2.2.1 Tipos de Competencias

¹¹ ¿Qué son las competencias? Disponible en: <http://www.slideshare.net/guest908a53d7/qu-son-las-competencias-1212638>



En relación a los tipos de competencias son variados los autores que reconocen las diversas competencias existentes, entre los cuales es pertinente destacar: De los Ríos y Otros, el cual realiza la separación entre las competencias especializadas y competencias generales, cuyas definiciones son las siguientes:

Competencias Especializadas: Competencias propias de cada profesión, en que los aspectos técnicos suelen ser preponderantes. En esta categoría, las competencias son contextos dependientes, en cuanto a que el lugar específico en que opera un profesional determina lo que es apropiado, válido y eficaz. Son adquiridas, principalmente, durante la formación universitaria, constituyendo una base científica y técnica, que no solo busca potenciar las capacidades instrumentales de cada carrera, sino que, además, tendrán gran influencia en la forma de pensar e interpretar de los profesionales. Las competencias especializadas son necesarias, pero la experiencia muestra que no son suficientes para conseguir una carrera laboral destacada.

Competencias Generales: esta categoría integra competencias referidas principalmente a la interacción humana. Se asocian a las capacidades de integrar y/o dirigir eficazmente grupos interdisciplinarios de trabajo de comunicar proyectos o decisión es en el ámbito institucional y la de mantener un continuo proceso de actualización de conocimiento relevantes a su situación profesional. Las competencias generales, si bien operan en contextos específicos, son aplicables a muchos campos profesionales. Permiten la adaptación a nuevas condiciones de trabajo, mantenerse actualizados y superar problemas laborales, lograr una carrera profesional acorde a las motivaciones y en especial, ser exitoso.

Las competencias generales indican que hay competencias que han dejado de ser propiedad exclusiva del área o profesión en particular y que son requeridas en el desempeño profesional, independiente de la especialidad que se estudie.

Echeverría, por otra parte, identifica las competencias como el resultado de la suma de cuatro componentes básicos:



Competencias Técnicas: Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.

Competencias Metodológicas: Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.

Competencias Participativas: Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento originado hacia el grupo.

Competencias personales. Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Finalmente, Leonard Mertens en el estudio “Competencia Laboral: Sistemas, Surgimientos y Modelos” CINTERFOR, 1997, logra identificar tres tipos de Competencias laborales.

Competencias Genéricas: Se relaciona con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción, como por ejemplo: la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.

Las Competencias Específicas: Se relaciona con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales. Por ejemplo: la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.

Las Competencias Básicas: Son las que se adquieren en la formación básica y que permiten el ingreso al trabajo. Por ejemplo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.

MERTENS declara que “todas las competencias son fruto de la experiencia, pero se adquieren a condición de que las aptitudes y rasgos de personalidad concuerden con los requerimientos de la función a desempeñar en el ejercicio del puesto de trabajo.



Las competencias están ancladas en una serie de comportamientos a adoptar y demostrar, para llevar a término las funciones y tareas asignadas. En otras palabras las competencias constituyen el vínculo entre las funciones a ejercer, los comportamientos puestos en práctica, por una parte, y las cualidades necesarias para comportarse de manera satisfactoria, por otra”.¹²

¹² Bernier Sanhueza, L. “Competencias profesionales en trabajo social rural” Tesis (Licenciatura en Trabajo Social) Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, 200



Capítulo III

Diseño metodológico



3.1 Fundamentación.

La temática abordada en el presente seminario de título comprende la investigación de las competencias técnicas y metodológicas que poseen los(as) voluntarios(as) del Programa Servicio País Educación de la ciudad de Valparaíso año 2012 para el trabajo con niños y niñas en situación de pobreza.

Estas competencias se sitúan en el contexto de la superación de la pobreza como base en el cual trabajan los(as) voluntarios(as) universitarios(as) con los niños y niñas participantes del programa.

Actualmente el programa se desarrolla en tres centros de SENAME con niños y niñas con alto grado de vulnerabilidad social; Hogar Casa de la Divina Providencia, Aldea SOS Quilpué y Hogar Arturo Prat.

La función principal del programa es la implementación de dispositivos de trabajo de educación no formal que acercan a niños y niñas en situación de pobreza con jóvenes universitarios, que asumen un rol de mediador sociocultural, a través del ejercicio de una acción social voluntaria intencionada, sistemática y asesorada técnicamente.

Desde el punto de vista profesional, esta investigación es pertinente ya que, el Trabajo Social en Educación es un campo que posee una importante relevancia en la sociedad. La presente investigación busca detectar las competencias técnicas y metodológicas de los(as) voluntarios(as), como así también, las diferencias existentes entre voluntarios(as) de diversas áreas.

Existen competencias técnicas, metodológicas, participativas y personales. Sin embargo, se consideró para la investigación solo las competencias técnicas y metodológicas, puesto que, fue la solicitud específica de la Fundación.

La investigación realizada permitió crear el perfil de voluntario ideal para la Fundación para la Superación de la Pobreza. La investigación fue pertinente para dicho objetivo, ya que, al existir triangulación de información en el proceso de análisis, es posible definir un perfil más completo, considerando la opinión de los voluntarios(as) universitarios(as) que trabajaron con



niños(as) y adolescentes en situación de vulnerabilidad, la teoría y la opinión de la alumna seminarista, en conjunto con la teoría.

Así mismo, es importante mencionar que la investigación realizada es mixta, utilizando metodología cuantitativa y cualitativa. Esto facilitó el proceso de análisis, logrando una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, produce datos más “ricos” y variados mediante la multiplicidad de observaciones y potencia la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración.

Por lo expuesto anteriormente, es que el Trabajo Social cumple un papel importante en el área educativa, como educador social no formal, en tanto realiza diversas técnicas; trabajos preventivos, de promoción, acompañamiento con los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte en los “hogares de niños” se dan las condiciones favorables para la investigación descriptiva, ya que, cuenta con el apoyo del equipo profesional desde la Fundación para la Superación de la Pobreza, como también de los mismos profesionales del “hogar” además de las y los estudiantes en prácticas quienes trabajan en sistematizar dicho programa.

3.2 Planteamiento del problema.

Actualmente, no existe un perfil de voluntario(a) definido en la fundación, ni tampoco un proceso de selección integral que abarque todas las competencias necesarias para un correcto trabajo con niños, niñas y adolescentes. Tampoco se tiene información respecto las diferencias en cuanto las competencias de entrada que poseen los voluntarios del ámbito humanista versus los del área científica.

La investigación analizó las competencias técnicas y metodológicas que poseen los(as) voluntarios(as) universitarios(as) del programa Servicio país educación de la ciudad de Valparaíso, con el fin de fortalecer las competencias donde se observó un desarrollo incipiente e incentivar la capacitación de competencias donde se observó un muy bajo desarrollo, mediante la creación del perfil de competencias técnicas y metodológicas



que se espera posean los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación.

La creación del perfil ideal de voluntario, se estructura en base a las competencias detectadas por los voluntarios(as) entrevistados, junto con la opinión de la alumna seminarista y lo declarado teóricamente.

3.3 Pregunta de Investigación

¿Qué competencias técnicas y metodológicas poseen los voluntarios(as) universitarios(as) del programa Servicio país educación para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza de la ciudad de Valparaíso el año 2012 que posibiliten un desarrollo integral?

3.4 Objetivos del Seminario de Título.

Objetivo general 1: *“Determinar y analizar las competencias técnicas y metodológicas para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso”.*

O.E 1: Identificar el concepto de competencias técnicas y metodológicas que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, poseen para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso.

O.E.2: Reconocer y analizar las competencias técnicas y metodológicas que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, poseen para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso.

Objetivo general 2: *“Contribuir con el desarrollo integral de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación de la ciudad de Valparaíso, año 2012.”*



O.E.1: Reconocer aquellas competencias, técnicas y metodológicas, que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, deben fortalecer.

O.E.2: Elaborar un perfil de competencias, técnicas y metodológicas, que se espera en los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación.

O.E.3: Plantear una propuesta en pro del fortalecimiento de las competencias, técnicas y metodológicas, que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación poseen

3.5 Hipótesis de Investigación

1.- Al pertenecer a carreras científicas, los(as) voluntarios(as), tienen más desarrollada la competencia de “Autogestión aprender a aprender”, que los(as) voluntarios(as) pertenecientes a carreras humanistas.

2.- Al pertenecer a carreras humanistas, los(as) voluntarios(as), tienen más desarrollada la competencia de “*Manejo de personas y tareas*”, que los(as) voluntarios(as) pertenecientes a carreras científicas.

3.6 Delimitación y caracterización de la población.

Para llevar a cabo la presente investigación, se consideró como Universo, a todos(as) los(as) voluntarios(as) universitarios(as) del programa Servicio país educación de la ciudad de Valparaíso.

La Unidad de Análisis determinada para el desarrollo de la investigación, fueron los(as) voluntarios(as) del programa servicio país educación de la ciudad de Valparaíso del año 2012, pertenecientes a diversas carreras universitarias de las áreas: Humanista, ingenierías y pedagogías, los(as) cuales desempeñen labores dentro de los 3 hogares con los que trabaja la fundación.



La frecuencia de voluntarios(as) por carrera es:

Área	Cantidad de Voluntarios
Humanista	14
Científica	7
Pedagogías	9

3.7 Metodología.

La presente investigación realizó el estudio de aquellas competencias técnicas y metodológicas presentes en los (as) voluntarios(as) del programa servicio país educación del año 2012. Este estudio contempla dos variables investigativas, las cuales son: **Competencias (Técnicas y metodológicas)** y **Área de estudio (Ciencias sociales, Ingenierías y Pedagogías)**. En el marco de la superación de la pobreza.

La metodología que se utilizará para el levantamiento de información y análisis de datos recopilados en la presente investigación corresponderá a un enfoque Mixto: Cualitativo-cuantitativo.

El estudio es de tipología **Exploratorio – Descriptivo**, bajo un paradigma **Pragmático**. El carácter exploratorio se debe a la temática que se abordará, puesto que se trata de investigar sobre las competencias Técnicas y Metodológicas que poseen los voluntarios de la Fundación para la Superación de la Pobreza en el área de educación de la Región de Valparaíso, en el cual no se ha generado ningún estudio similar. El carácter **Descriptivo** de la investigación se establece, pues se especifica las competencias, clarifica e identifica que competencias posee cada voluntario.

El **Paradigma Pragmático** se establece bajo el supuesto del conocimiento y el supuesto metodológico. En el primero las relaciones entre el investigador y el fenómeno o participantes del estudio, están determinadas por lo que el investigador considera como apropiado para cada estudio particular. El segundo supuesto establece que el método depende del planteamiento



específico del estudio. Donde son validas las técnicas cuantitativas, cualitativas y mixtas.

3.8 Metodología cuantitativa.

Técnica de recolección de datos.

Test: Este instrumento consta de 75 preguntas, las cuales se aplicaron a 30 voluntarios del programa servicio país región Valparaíso año 2012.

Aspectos Operativos:

El Test fue aplicado en las reuniones de equipo correspondientes a los meses de Octubre y Noviembre del 2012.

La aplicación del instrumento es de 10 a 15 minutos máximo.

Estructura:

El Test consta de 75 afirmaciones respecto de situaciones de su vida cotidiana los cuales deben responder según acuerdo (Muy De acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy n desacuerdo).

La construcción del test se enmarca en una escala de actitud y opinión de **Lickert**, el cual determina actitudes favorables o desfavorables para cierto atributo sobre competencias que presentan voluntarios del programa servicio país educación región de Valparaíso año 2012.

Las variables del Test son:

Competencias Manejo de personas y tareas

Competencias Comunicación Interpersonal

Competencias Autogestión aprender a aprender

Proceso de análisis.

-Cuantitativo: La información medida a través de los instrumentos cuantitativos fue ingresada y procesada mediante el Programa Computacional SPSS, Excel, según las variables investigadas se elaboraran estadísticas descriptivas, gráficos de frecuencia, tablas de Contingencia,



Tablas personalizadas, se realizan comparaciones por carrera de los voluntarios y las competencias encontradas en los mismos.

3.9 Definición de Variables

- Competencias Técnicas de los Voluntarios del programa servicio país educación: Utilizar conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación. Esta competencia conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional, donde se desarrolla la actividad profesional.
- Competencias Metodológicas de los Voluntarios del programa servicio país educación: Aplicar los conocimientos a diversas situaciones profesionales y adaptarlos en función a los requerimientos del trabajo que se debe realizar. Esta competencia nos prepara para saber reaccionar a tiempo ante los problemas, aplicando procedimientos adecuados a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar de forma automática vías de solución y ser capaces de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas en unas determinadas situaciones de trabajo u otras situaciones de trabajo distintas.

3.10 Operacionalización de Variables Cuantitativa

<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Categoría</i>	<i>Valor</i>
Competencias	Manejo de personas y tareas	Cuando designan una nueva tarea yo organizo al grupo y divido tareas	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente	5 4 3
		Me colapso con los conflictos y problemas	En desacuerdo Muy en desacuerdo	2 1
		Me gusta organizar grupos	Muy de	5



		proyectando acciones a seguir	acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	4 3 2 1
		A la gente suele gustarle la forma en que yo organizo las actividades	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Enfrento los problemas para buscarles solución	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Me gusta ser líder de los grupos	Muy de acuerdo De acuerdo	5 4 3



			Indiferente	
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Me considero una persona con iniciativa	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Soy una persona acostumbrada a proyectarse	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Me da miedo proponer ideas cuando soy nuevo	Muy de acuerdo	1
			De acuerdo	2
			Indiferente	3
			En desacuerdo	4



			Muy en desacuerdo	5
		Estoy acostumbrado a organizar lo que hago en el día	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Constantemente la gente me dice que soy un líder natural	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Puedo manejar bien los conflictos	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en	5 4 3 2 1



			desacuerdo	
		Me gusta vivir el “aquí y el ahora”	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
		Soy metódico para trabajar	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Generalmente soy líder en los grupos a los que he pertenecido	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Evito los problemas	Muy de acuerdo	1



			De acuerdo	
			Indiferente	2
			En desacuerdo	3
			Muy en desacuerdo	4
				5
		Los demás suelen seguirme cuando propongo ideas	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Suelo ser yo quien organiza en situaciones de caos	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Me considero bueno resolviendo conflictos	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3



			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Cuando hay desacuerdo en el grupo suelo ser yo el mediador	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Cuando designan una nueva tarea yo espero instrucciones del líder	Muy de acuerdo	1
			De acuerdo	2
			Indiferente	3
			En desacuerdo	4
			Muy en desacuerdo	5
		Me gusta organizar grupos de personas	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1



			desacuerdo	
		Prefiero esperar a que el supervisor ordene (organice) a los niños en las tutorías	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Comunicación Interpersonal	Cuando mis superiores quieren hablar conmigo lo hago con gusto	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Soy bueno expresando cosas por escrito	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Mis amigos me piden consejos	Muy de acuerdo	5



		cuando tienen problemas	De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	4 3 2 1
		Si no conozco bien a la gente a menudo me siento nervioso	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
		Pongo atención cuando alguien me habla cualquier tema	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Suelo utilizar un cuaderno personal en las tutorías	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En	5 4 3



			desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Puedo entrar a una sala aunque esté lleno de personas desconocidas	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Suelo escuchar a mis amigos cuando tienen problemas	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Me gusta escribir en mi tiempo libre	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1



		<p>Generalmente debo decir las cosas dos veces para que me entiendan</p>	<p>Muy de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Muy en desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
		<p>Pongo atención cuando me hablan algo que considero importante</p>	<p>Muy de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Muy en desacuerdo</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
		<p>Suelo utilizar un cuaderno personal en las reuniones de equipo</p>	<p>Muy de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Muy en desacuerdo</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
		<p>Cuando me presentan a alguien me siento</p>	<p>Muy de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p>	<p>1</p>



		nervioso y tenso	Indiferente	2
			En desacuerdo	3
			Muy en desacuerdo	4
				5
		Me siento bien escuchando a mis amigos	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Suelo organizar mis cosas escribiendo	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Evito los problemas	Muy de acuerdo	1
			De acuerdo	2
			Indiferente	3
			En	



			desacuerdo	4
			Muy en desacuerdo	5
		Los demás suelen seguirme cuando propongo ideas	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Suelo ser yo quien organiza en situaciones de caos	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
		Cuando hay conflictos en el grupo suelo ayudar en la resolución	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1



			desacuerdo	
		Suelo ordenar(organizar) a los niños en las tutorías	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Me considero bueno resolviendo conflicto	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Cuando hay desacuerdo en el grupo yo suelo ser mediador	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Cuando designan una nueva tarea	Muy de acuerdo	1



		yo espero instrucciones del líder	De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	2 3 4 5
		Me gusta organizar grupo de personas	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
		Prefiero esperar a que el supervisor ordene (organice) a los niños en las tutorías	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Autogestión aprender a aprender	Continuamente organizo mi día mentalmente conforme a las	Muy de acuerdo De acuerdo	5 4



	cosas que tenga que hacer para optimizar el tiempo	Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	3 2 1
	En mi vida soy mecánico, poco analítico	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Tomo las criticas de forma positiva pues me sirven para crecer	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Siempre hago lo que había previsto hacer	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo	5 4 3 2



		Muy en desacuerdo	1
	Cuando algo no me resulta pronto prefiero rendirme	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Considero la organización de gran utilidad para aprovechar el tiempo	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Me resulta fácil trabajar en equipo	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Me gusta pensar	Muy de	5



	en el porqué de las situaciones	acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	4 3 2 1
	Puedo trabajar bajo presión	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Generalmente siento que al día le faltan horas para todo lo que hago	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Ante un problema, me gusta analizarlo antes de actuar	Muy de acuerdo De acuerdo	5 4 3



		Indiferente	
		En desacuerdo	2
		Muy en desacuerdo	1
	Soy perseverante con las cosas que me propongo	Muy de acuerdo	5
		De acuerdo	4
		Indiferente	3
		En desacuerdo	2
		Muy en desacuerdo	1
	Algunas veces no hago lo que había previsto hacer	Muy de acuerdo	1
		De acuerdo	2
		Indiferente	3
		En desacuerdo	4
		Muy en desacuerdo	5
	Generalmente pienso, luego actuó	Muy de acuerdo	5
		De acuerdo	4
		Indiferente	3
		En desacuerdo	2



		Muy en desacuerdo	1
	Me resulta complicado cumplir con los horarios impuestos	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Me es grato ayudar a los demás	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Constantemente cuento con una agenda o cuaderno para organizarme	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	5 4 3 2 1



	Me es complicado trabajar en equipo, prefiero trabajar solo	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Me resulta complicado organizarme	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Me considero una persona impulsiva la mayor parte del tiempo	Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	1 2 3 4 5
	Me descontrolo en momentos de mucho estrés	Muy de acuerdo De acuerdo	1



		Indiferente	2
		En desacuerdo	3
		Muy en desacuerdo	4
			5
	Quando hay un problema prefiero esperar a que alguien más lo resuelva	Muy de acuerdo	1
		De acuerdo	2
		Indiferente	3
		En desacuerdo	4
		Muy en desacuerdo	5
	Reflexiono acerca de las estrategias a utilizar ante una nueva tarea	Muy de acuerdo	5
			4
		De acuerdo	3
		Indiferente	
		En desacuerdo	2
			1
		Muy en desacuerdo	
	Suelo llegar tarde a las reuniones	Muy de acuerdo	1
		De acuerdo	2
		Indiferente	3
		En	



			desacuerdo	4
			Muy en desacuerdo	5
		En mi vida soy analítico, no mecánico	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Indiferente	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1

Estándares

Competencia 1: Manejo de Personas y Tareas

Nivel	Puntaje
Alto	93 – 126
Medio	59 – 92
Bajo	25 – 58

Competencia 2: Comunicación Interpersonal



Nivel	Puntaje
Alto	93 – 126
Medio	59 – 92
Bajo	25 – 58



Competencia 3: Autogestión Aprender a Aprender

Nivel	Puntaje
Alto	93 – 126
Medio	59 – 92
Bajo	25 – 58



3.11 Operacionalización de Variables Cualitativa

Técnica de recolección de datos.

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. (Rodríguez: 1996)

En este estudio se aplicará la entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas de tipo flexible frente a la posibilidad que puedan surgir otras interrogantes que enriquezcan la investigación.

Tópicos de estudio.

Los tópicos de estudio corresponden al Conocimiento de Competencias técnicas y metodológicas, Reconocimiento de Competencias técnicas y metodológicas.

Las denominadas categorías, corresponden a una codificación de cada tópico de estudio, esta sigla se utilizada posteriormente en el análisis de datos. Luego de esto, son las dimensiones, las que entregan las bases para realizar una pauta previa de preguntas a efectuar.

Tópicos de estudio.	Categorías.	Dimensiones.	Preguntas.
Conocimiento de Competencias técnicas y metodológicas.	- C.C.T - C.C.M	-Lo que entienden por competencias técnicas. -Lo que entienden por competencias	¿Qué entienden por competencias Técnicas? ¿Qué entienden por competencias Metodológicas?



		<p>metodológicas.</p> <p>-Competencias técnicas que conocen.</p> <p>-Competencias metodológicas que conocen.</p>	<p>¿Qué competencias Técnicas considera que posee actualmente?</p> <p>¿Qué competencias Metodológicas considera que posee actualmente?</p>
<p>Reconocimiento de Competencias técnicas y metodológicas.</p>	<p>- R.C.T</p> <p>- R.C.M</p>	<p>-Competencias técnicas que creen conocer.</p> <p>-Competencias metodológicas que creen conocer.</p>	<p>¿Qué competencias técnicas conoce?</p> <p>¿Qué competencias metodológicas conoce?</p>



Pauta entrevista.

Entrevistado(a)

<p align="center">Conocimiento de competencias técnicas y metodológicas.</p>	<p align="center">Reconocimiento de competencias técnicas y metodológicas.</p>
<p>1.- ¿Qué entienden por competencias Técnicas?</p> <p>2.- ¿Qué entienden por competencias Metodológicas?</p> <p>3.- ¿Qué competencias Técnicas considera que posee actualmente?</p> <p>4.- ¿Qué competencias Metodológicas considera que posee actualmente?</p>	<p>1.- ¿Qué competencias técnicas conoce?</p> <p>2.- ¿Qué competencias metodológicas conoce?</p>

Plan de análisis.

A continuación, dentro de cada una de estas matrices, según cada categoría, se citará la frase más representativa de cada respuesta. Con esto se dará paso a un análisis descriptivo, de manera cuantificada, e interpretativo de la realidad.

Categoría 1: C.C.T y C.C.M (Conocimiento de Competencias técnicas y metodológicas.)

Conocimiento		Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto ...	Sujeto 30
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.					



	Lo que entienden por competencias técnicas.					
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.					
	Lo que entienden por competencias metodológicas					

Categoría 2: R.C.T y R.C.M (Reconocimiento de Competencias técnicas y metodológicas).

Reconocimiento		Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto ...	Sujeto 30
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.					
R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.					

El análisis de datos, se realiza mediante la técnica de “Análisis de contenido”, la cual es “es un procedimiento para la categorización de datos verbales y de conducta, con fines de clasificación, resumen y tabulación. Es



un proceso complejo, seguramente el que más esfuerzo requiere de todas las técnicas de análisis de datos. Es uno de los pocos campos comprendidos en las etapas finales del proceso de investigación, en el que el investigador desempeña un papel importante, original y creativo”. (Fox, 1998; 134). Se realiza una extracción de las frases más representativas expresadas por él (la) entrevistado(a), para luego tener una visión general y comenzar con el análisis descriptivo e interpretativo.



Capítulo IV

Análisis de los

resultados



4.1 Objetivos

Objetivo General N°1: *“Determinar y analizar las competencias técnicas y metodológicas para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso”.*

4.2 Análisis de los Resultados

Objetivo Especifico 1

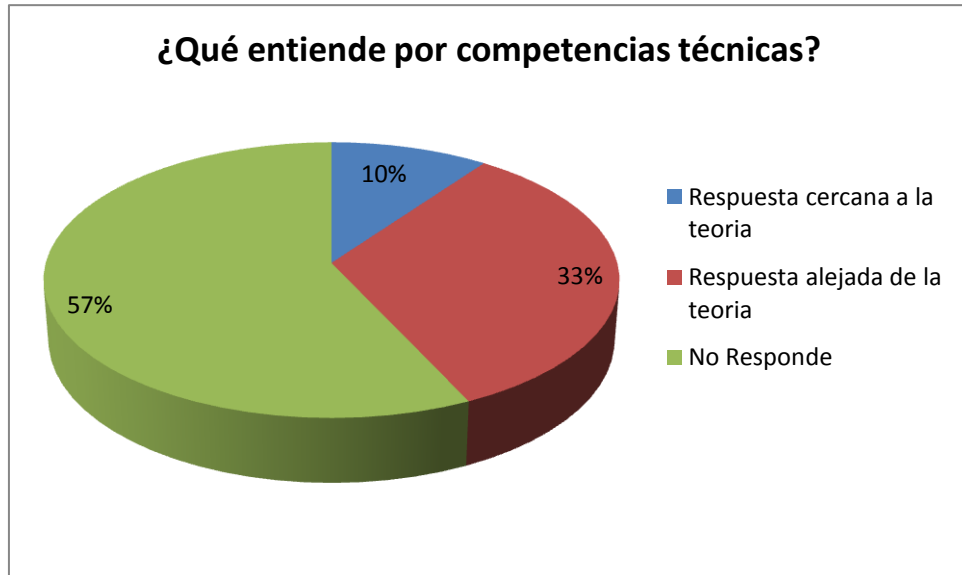
Identificar el concepto de competencias técnicas y metodológicas que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, poseen para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso.

Entendemos competencias técnicas como “Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral”

La información recabada en las entrevistas nos da cuenta que el concepto manejado por los voluntarios es bastante alejado de la teoría, lo cual se respalda con las siguientes afirmaciones:

“Las competencias técnicas pueden ser vistas en cómo se hacen las cosas” (Entrevistado 23)

“Habilidades que va más en lo formal, creo” (Entrevistado 15)



Fuente: Gráfico número 1, García, K, 2013

Finalmente como se observa en el gráfico número 1 el 33% de los voluntarios entrega una definición alejada, el 57% no responde y el 10% se acerca a lo declarado en párrafos anteriores.

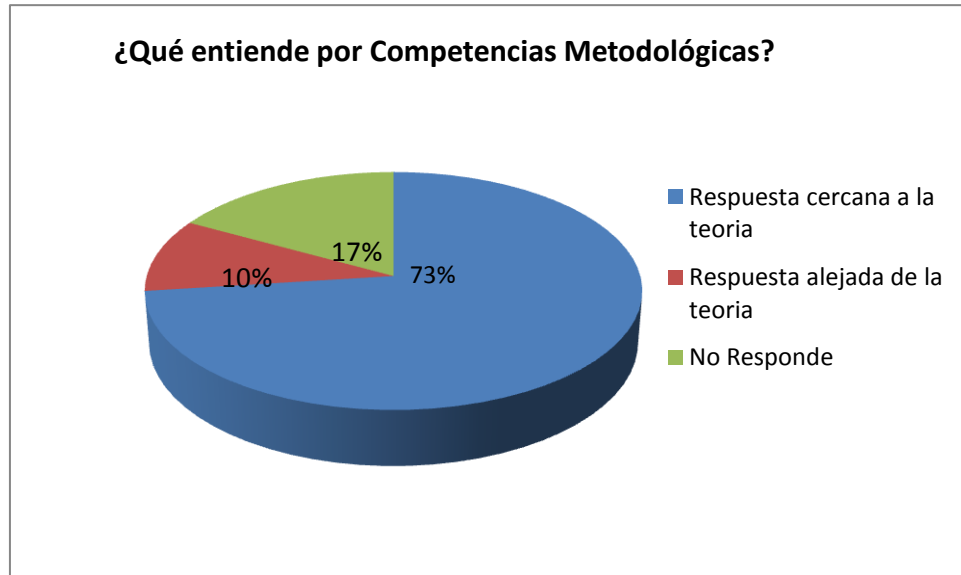
“Competencias Metodológicas es saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas”

En relación a este concepto las opiniones entregadas por los voluntarios se acercan en gran medida a la definición expuesta en el párrafo anterior.

“Tiene que ver con todas las metodologías de trabajo que uno usa, de qué forma se trabaja con los niños.”(Entrevistado 10)

“Yo creo que todo lo que tiene que ver con lo Metodológico tiene que ver con los Métodos que uno utiliza para trabajar” (Entrevistado 27)

“Aplicar las Competencias técnicas, lo que dicen los libros” (Entrevistado 7)



Fuente: Gráfico número 2, García, K, 2013

Como se observa en el gráfico 2 el 17% de los entrevistados no responde, el 73% se acerca bastante a la definición teórica y el 10% no responde nada similar a la teoría.

Objetivo Especifico 2

Reconocer las competencias técnicas y metodológicas que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, poseen para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso.

“Es posible identificar tres tipos de competencias: El manejo de personas y tareas, la comunicación interpersonal, y la autogestión aprender a aprender. Cada una se subdivide como se presenta a continuación:

- ✚ **Manejo de personas y tareas:** Habilidad para coordinar el trabajo y alentar las relaciones positivas del grupo. Toma de decisiones con efectos inmediatos y mediatos, detectados los efectos en las personas desde las implicaciones éticas y políticas.



- Liderazgo: Habilidad para dar órdenes y guiar a los demás. Delegar el trabajo
- Manejo de conflicto: Habilidad para identificar la fuente del conflicto y pasos para armonizarlo.
- Proyectar y organizar: Habilidad para determinar las tareas necesarias para alcanzar los objetivos, estrategias y tácticas.
- ✚ **Comunicación Interpersonal:** Trabajar con otros, entender sus necesidades e interpretarlas.
 - Escuchar: Atender y responder efectivamente
 - Comunicación oral: Presentar con eficacia la información verbal a otros en forma personal o en grupo.
 - Comunicación escrita: Leer y escribir críticamente, transferencia efectiva de la información de forma escrita. Cuestionar evaluar y elegir la información.
- ✚ **Autogestión aprender a aprender:** Habilidad de obtener conocimientos de y desarrollo en el propio campo laboral.
 - Organización personal y manejo del tiempo: Manejar diferentes tareas al mismo tiempo, asentar prioridades y responder a los tiempos estipulados.
 - Fortalezas personales: Habilidad para trabajar individualmente, para trabajar bajo presión, actitudes positivas, responder adecuadamente a la crítica constructiva.
 - Resolución de problemas y análisis: Identificar, priorizar, en equipos o en forma individual, saber cuestionar, contribuir con ideas y con respuestas a la resolución de problemas.¹³

¹³ ¿Qué son las competencias? Disponible en: <http://www.slideshare.net/guest908a53d7/qu-son-las-competencias-1212638>



Si bien los entrevistados(as) no declaran literalmente el tipo de competencias que la teoría define, realizan alusiones a cualidades que se encuentran dentro de los tres tipos de competencias.

“Lo que he ganado hartito es la tolerancia a la frustración, porque de repente planificas hartito la tutoría y no resulta nada. Muchas veces la tutoría hay que adecuarla al grupo, reorganizarla para que llegue al objetivo” (Entrevistado 2)

“El valor de la responsabilidad, porque se genera una conexión con los chiquillos, no es llegar e irse y dejarlos tirados, son niños, no es un escritorio o un mueble. Son niños que sienten que piensan y opinan” (Entrevistado 21)

“Yo creo que tiene que ver nose po’ en las características que tiene que tener un voluntario en este caso tutor que por ejemplo tiene que ser directivo pero no autoritario, flexible, manejar los tiempos” (Entrevistado 12)

“Yo creo que el trabajo en equipo entre ellos, es fundamental porque los voluntarios muchas veces no se ven las características de cada uno si no que el círculo que ellos van formando” (Entrevistado 30)

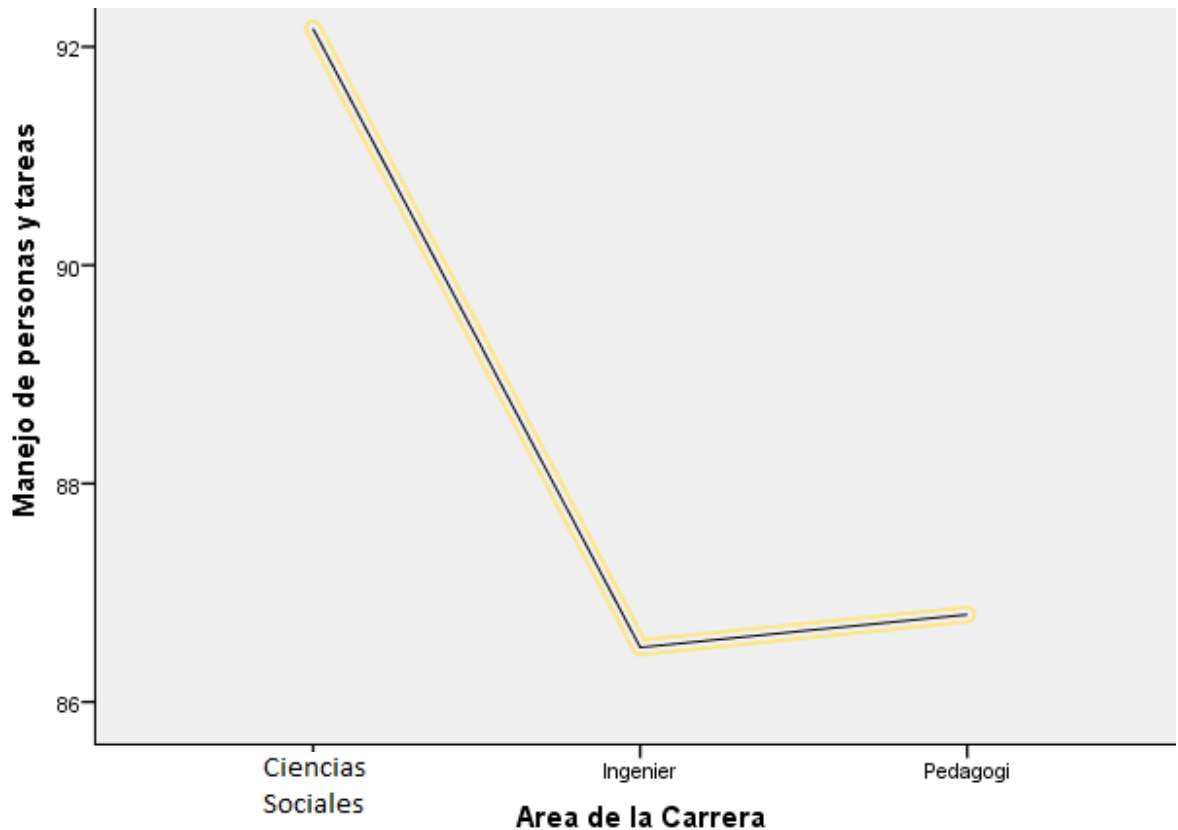
La responsabilidad y el trabajo en equipo son las cualidades más fáciles de detectar para los voluntarios, puesto que, desde el primer momento la fundación refuerza este concepto desde la primera capacitación.

“Yo creo que lo fundamental es, la Paciencia, la Constancia, como un Esfuerzo de siempre poder hacer más” (Entrevistado 3)

“Saber cómo llegar a los niños, saber cómo tratar a los niños porque no todos los niños son iguales y nosotros no estamos de acuerdo en muchas de las cosas que ellos hacen o piensan, pero es importante lo que es el Manejo de Grupo, en lo que es Destrezas” (Entrevistado 7)

“Empatía, para poder generar un buen trabajo con los niños” (Entrevistado 29)

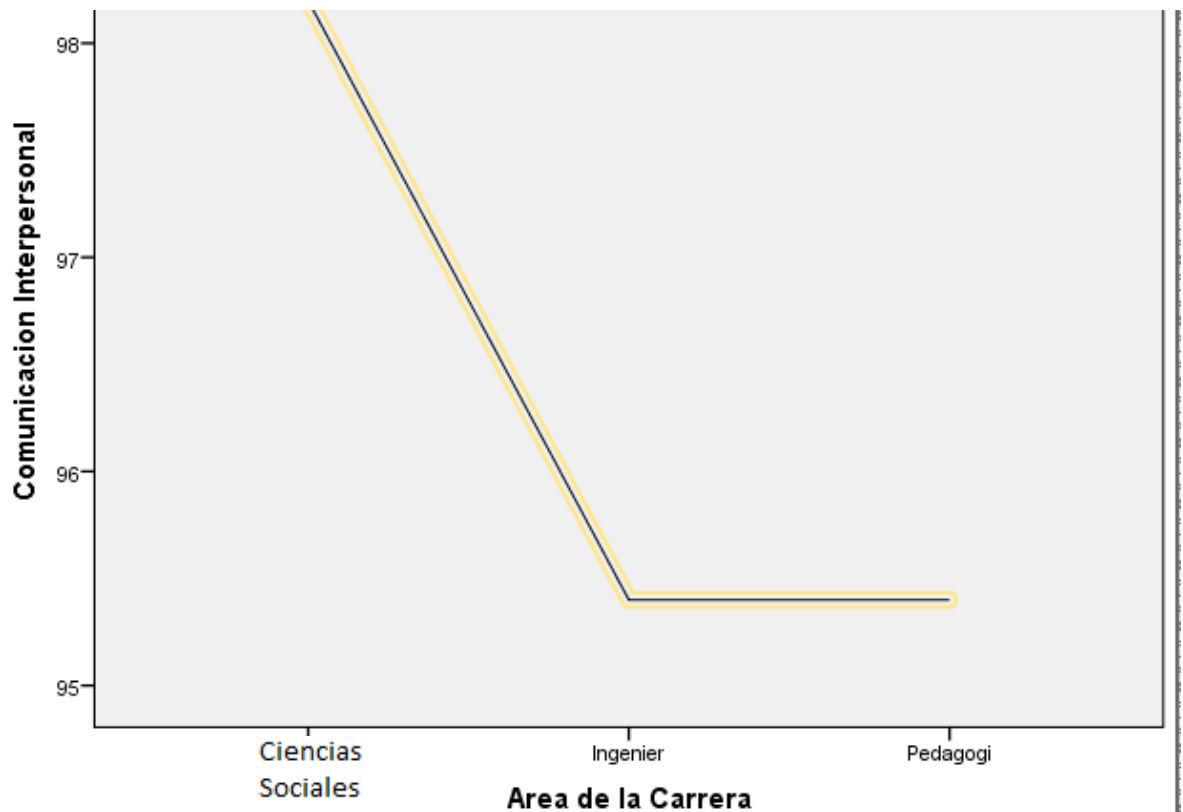
El siguiente gráfico da cuenta de las principales competencias de los voluntarios separados por área de estudio; Área de las Ingenierías, Pedagogías y Humanistas.



Fuente: Gráfico número 3, García, K, 2013

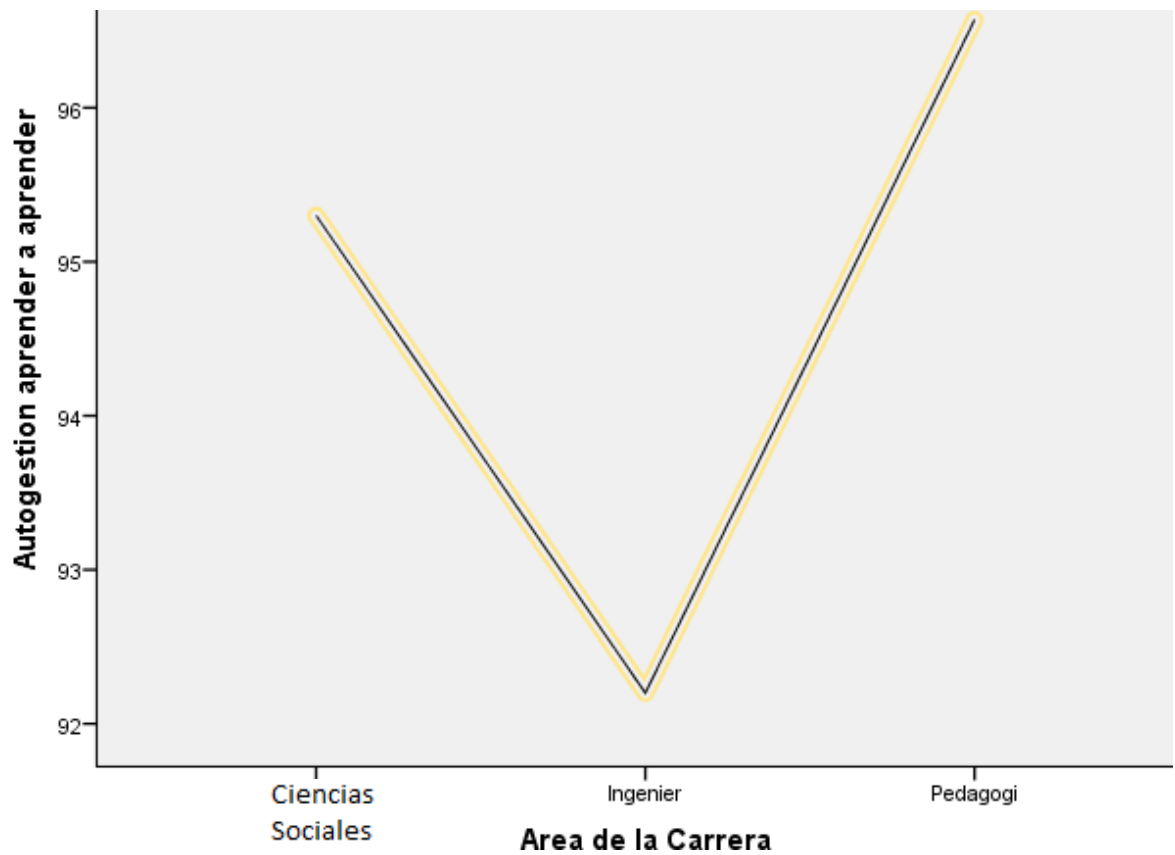
En relación al Manejo de personas y tareas el gráfico 3 da cuenta de que los voluntarios de las Ciencias sociales muestran un mayor desarrollo por sobre las Ingenierías y las Pedagogías, llegando a un puntaje promedio de 93.

Lo anterior permite afirmar la hipótesis número 2, que declara que “Al pertenecer a carreras humanistas, los(as) voluntarios(as), tienen más desarrollada la competencia de “*Manejo de personas y tareas*”, que los(as) voluntarios(as) pertenecientes a carreras científicas”.



Fuente: Gráfico número 4, García, K, 2013

El gráfico 4 de comunicación interpersonal nos muestra que los voluntarios de las ciencias sociales manifiestan un mayor desarrollo por sobre las Ingenierías y las Pedagogías, llegando a un puntaje promedio de 112



Fuente: Gráfico número 5, García, K, 2013

Finalmente, el gráfico 5 “Autogestión Aprender a Aprender” nos muestra que los voluntarios del área de las Pedagogías manifiestan un mayor desarrollo por sobre las Ingenierías y las Ciencias Sociales, llegando a un puntaje promedio de 121.

Se rechaza la hipótesis número 1, el cual declara que “Al pertenecer a carreras humanistas, los(as) voluntarios(as), tienen más desarrollada la competencia de *“Manejo de personas y tareas”*, que los(as) voluntarios(as) pertenecientes a carreras de ingeniería”.

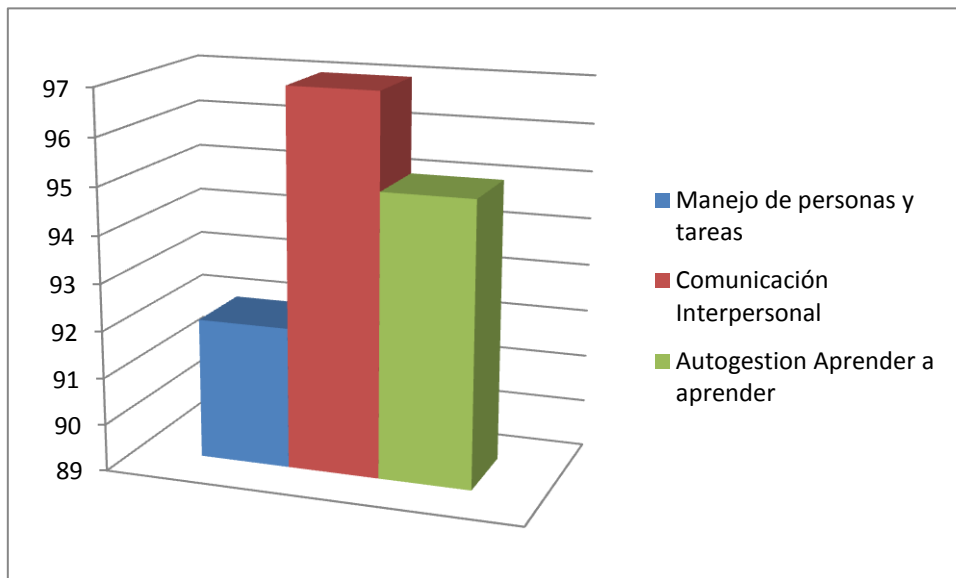


Objetivo general 2: “Contribuir con el desarrollo integral de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación.”

Objetivo Específico 1

Reconocer aquellas competencias, técnicas y metodológicas, que los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, deben fortalecer.

Para el análisis del objetivo se consideró los datos entregados por el test de Likert diseñado por la alumna seminarista, los cuales se visualizan en el gráfico a continuación:



Fuente: Gráfico número 6, García, K, 2013

El gráfico 6 nos revela que la competencia en la que los voluntarios universitarios se encuentran más débiles es el manejo de personas y tareas con una puntuación de 92 (Nivel Medio, según la categorización)

El mayor desarrollo de competencias se observa en la Comunicación Interpersonal con un puntaje de 97 (Nivel Alto según la categorización)



Objetivo Específico 2

Elaborar un perfil de competencias, técnicas y metodológicas, que se espera en los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación.

A la luz de la teoría, las siguientes son algunas de las características que la institución debiera considerar a la hora de seleccionar a los(as) voluntarios(as):

- * **Estructura psicológica sana:** Solo ofrece garantías de poder ayudar a otra persona el voluntario que tienen una estructura psicológica básicamente, sana, y que el mismo se siente en proceso de crecimiento
- * **Motivación sana:** Se debe procurar que ningún tipo de motivación subjetiva del voluntario pueda comprometer la finalidad primera de la acción voluntaria, que es la de ayudar a una persona a resolver sus problemas.
- * **Capacidad de trabajo en equipo:** Un criterio muy importante debe constituirlo la capacidad del individuo para el trabajo en equipo. Pues, el objetivo de nuestra atención es el voluntario asociado y no el de francotirador que intenta hacer el bien solo.
- * **Destrezas sociales y de relación de ayuda:** Un criterio importante debe ser un aceptable nivel de destrezas sociales (escuchar y responder) y de relación de ayuda.
- * **Capacitación para la tarea encomendada:** Esto es algo elemental y se impone por sí mismo para una tarea efectiva.
- * **Edad adecuada:** En el criterio general para selección en función de la edad se debe asumir el marco de referencia de la persona asistida y su modo de pensar.
- * **Tiempo conveniente de dedicación:** Colaboración estable, tiempo definido.

Los entrevistados frente a la pregunta ¿Qué características cree que necesita un voluntario? Responden lo siguiente

“Para mí la estructura psicológica sana desde lo que he visto es como una persona que no presenta trastornos, como los tienen los pedófilos, los ladrones” (Entrevistado 5)



“Yo creo que el trabajo en equipo entre ellos, es fundamental porque los voluntarios muchas veces no se ven las características de cada uno si no que el círculo que ellos van formando” (Entrevistado 30)

“La motivación sana yo la veo como comprometerse a algo sin otros intereses” (Entrevistado 7)



Capítulo V

Conclusiones y

Propuestas.



5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusiones Metodológicas

En relación a la metodología utilizada es pertinente mencionar que el modelo mixto involucra el método cualitativo y cuantitativo.

La elección de este modelo permitió una perspectiva objetiva, basada en el test aplicado a los voluntarios(as) pero, sin dejar de lado la subjetividad del proceso a través del método cualitativo, el que posibilita explorar las opiniones de los voluntarios(as) pertenecientes al programa de la Fundación para la Superación de la pobreza a través de la entrevista que se les realizó, describiendo la realidad tal como la experimentan.

Dada las características del método y sus resultados, es posible concluir que dicho método ha sido pertinente y favorable pues entregó una visión objetiva y subjetiva a la investigación, otorgando información necesaria y valiosa para la institución, que permitirá una mejora en los procesos de su programa.

5.1.2 Conclusiones del Seminario de la Tesis

La presente tesis tuvo como objetivos generales *“Analizar las competencias técnicas y metodológicas para el trabajo con niños(as) en situación de pobreza de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación, durante el año 2012, en la ciudad de Valparaíso”. Y “Contribuir con el desarrollo integral de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación.”*

En primer lugar se desarrolló el objetivo general 1, realizándose un análisis de lo que los voluntarios del programa Servicio País comprendían de los conceptos “competencias técnicas y competencias metodológicas”. Se pudo observar que son muy pocos los que entregan definiciones de dichos conceptos, llegando a un 10% de los entrevistados, frente a un 57% de ellos que no pudo responder.



Los resultados expuestos anteriormente nos permiten concluir que existe un escaso manejo de conceptos, lo cual es una gran desventaja considerando la importancia que hoy en día tienen las competencias en el desarrollo profesional y personal en Chile.

Otro tópico importante preguntado fue acerca de las competencias técnicas y metodológicas que los entrevistados se reconocían así mismos. En relación a esta pregunta se observó que los voluntarios del área de las Ciencias sociales muestran mayor desarrollo de dos competencias: Manejo de personas y tareas y Comunicación Interpersonal. En relación de la competencia Manejo de Personas y tareas el mayor desarrollo lo demuestran los voluntarios del área de las Pedagogías.

Es importante señalar que pese a lo declarado en el párrafo anterior, se observa un desarrollo de las tres competencias en todos los entrevistados independiente el área de estudio, lo cual posibilita un refuerzo de dichas competencias.

En relación al Objetivo general 2 se analizó en primera instancia las competencias técnicas y metodológicas que los voluntarios tenían menos desarrolladas independientes al área de estudio, con el fin de fortalecerlas. Los resultados arrojados por el test de Likert nos reveló que el área menos desarrollada es el “Manejo de personas y tareas” con una puntuación de 92 pero, si bien es la puntuación más baja, se encuentra en el Nivel Medio, según la categorización, lo cual, nos indica que esta competencia no tiene un bajo o escaso desarrollo pero siempre se puede fortalecer.

Por último se elaboró un perfil teórico de competencias técnicas y metodológicas que se espera de los(as) voluntarios(as) del programa Servicio país educación. Las cualidades que rescató la investigación son: Estructura psicológica sana, Motivación sana, Capacidad de trabajo en equipo, Destrezas sociales y de relación de ayuda, Capacitación para la tarea encomendada, Edad adecuada, Tiempo conveniente de dedicación.

Sin embargo, resulta importante destacar, que ningún entrevistado(a) realizó alusión al tiempo necesario para comprometerse con los niños(as) y jóvenes de los hogares, ni con la edad necesaria para participar de un voluntariado o la capacitación adecuada para realizar las diversas tareas.



5.1.3 Relevancia y aporte desde el Trabajo social.

La relevancia de la investigación realizada radica en que las competencias que posean y/o desarrollen los voluntarios universitarios son las que les permiten relacionarse con los niños(as) y jóvenes de los diversos hogares con los que trabaja la Fundación para la Superación de la pobreza.

Los jóvenes universitarios mediante la realización de tutorías y el contacto con los niños(as) y jóvenes les enseñan contenidos, tanto de la enseñanza formal (Matemáticas y Lenguaje) como, no formal (Autoestima, comunicación interpersonal, perseverancia, entre otras).

Muchas veces los voluntarios son ejemplo de niños(as) y jóvenes, por lo que ser una persona integral, con competencias técnicas y metodológicas desarrolladas y perfeccionadas constantemente genera futuros profesionales completos y niños(as) y jóvenes que aspiran a ser cada día mejores.

Desde el trabajo social se rescata la importancia de la educación no formal; el conjunto de aprendizajes, que no están directamente dirigidos a la obtención de los grados propios del sistema educativo institucionalizado pero, que sin embargo, son vitales para el desarrollo de las personas sin distinción de género, edad o nivel de estudio. El aprendizaje es personal y se desarrolla de una manera particular para cada persona.

Por otro lado, el desarrollo de las competencias, es un tema relevante en la actualidad, en todos los ámbitos. Es vital comprender en qué consisten, que son y cómo se puede hacer un mayor aprovechamiento y desarrollo de estas. Las competencias como se definió en la investigación son capacidades, conocimientos y habilidades que son inherentes a los seres humanos y que son factibles de perfeccionar conforme se reconozcan, se comprendan y se realicen acciones en pro de la mejora.

5.2 Propuestas



Luego de la realización de la presente investigación es posible entregar las siguientes recomendaciones, con el fin de lograr un trabajo más eficiente. Esta propuesta abarca el proceso de captación, conformación de equipos de trabajo, capacitación permanente y evaluación de los voluntarios(as).

5.2.1 En relación a la captación de voluntarios(as)

- En futuros procesos de selección de voluntarios universitarios considerar en él una prueba simple de oratoria con público, con el fin de observar el despliegue del postulante frente a personas que no conoce, ya que, en las tutorías se enfrentara a escenarios similares, por lo cual es vital que el voluntario posea la capacidad de desenvolverse con normalidad frente a diversos tipos de público.

5.2.2 En relación a la conformación de equipos de trabajo

- La entrega a la Fundación Superación Pobreza del test diseñado por la alumna seminarista, a fin de que sea aplicado a futuros voluntarios como instrumento detector de competencias.
- Conformación por competencias, no tan solo por cercanía a los hogares, dado que es muy importante la diversidad de competencias en un grupo de trabajo, facilita la complementación entre voluntarios(as) y un trabajo más eficiente
- Entregar la instancia que posibilite el traspaso de competencias entre voluntarios, favoreciendo voluntarios más completos y un trabajo más integral.



5.2.3 En relación a las capacitaciones

- Realizar en las capacitaciones una breve explicación acerca de las competencias que cada voluntario posee, entregando herramientas para fomentar las habilidades que favorezcan una mejor tutoría e interacción con los(as) niños(as) y jóvenes.
- Potenciar en las capacitaciones las habilidades más desarrolladas, y fomentando las que se encuentren en menor desarrollo, con el fin de favorecer el crecimiento personal de cada voluntario.

5.2.4 En relación a la evaluación

- Realizar periódicamente evaluaciones a los voluntarios(as), a fin de identificar los desarrollos logrados en cuanto a su desempeño, competencias existentes e inexistentes.



Bibliografía



Libros:

- Aguilar, M. Voluntariado y acción comunitaria. Editorial espacio, 2002.
- Chacón, F. “Gestión del voluntariado”, Síntesis .2002
- Fernández Pampillon, Ángel. “ El voluntariado social : reconocimiento y marco jurídico en España”, Cruz Roja Española, 1989

- Freire, P. “Educacion Popular”, Todos Irmaos, 1982.
- Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, 2010.
- López, E. Claves para la Gestión del Voluntariado en las entidades no lucrativas. Fundación Luis vives, 2009.
- MIDEPLAN “Diagnóstico sobre el sistema de protección simple del SENAME: diagnóstico de situación de niños y jóvenes del sistema de protección simple; proyección hacia la integración social” MIDEPLAN, 1997

- Pau Vidal, Núria Valls, Ana Villa. Manual Gestión Voluntariado. Fundación “La Caixa”, 2009.
- Pereda Marín, “Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias” Centro de Estudios Ramón Areces, 2001

- Rodríguez Gómez, G. Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones ALJIBE, 1996.



Revistas Científicas:

- Aguilar, M. Voluntariado y acción comunitaria. Editorial espacio, 2002.
- ¿Qué son las competencias? Disponible en:
<http://www.slideshare.net/guest908a53d7/qu-son-las-competencias-121263>
- Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-05592010000300002&script=sci_arttext
- Universitarios y Voluntariado: Análisis del Involucramiento en Acciones Filantrópicas de los Alumnos de la PUC Disponible en:
(http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200008&script=sci_arttext)



Páginas Web:

- Aldea SOS Quilpué. [http// www.aldeasinfantilessos.cl](http://www.aldeasinfantilessos.cl) [Fecha de consulta Agosto 2012]
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, [http//www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) [Fecha de consulta Agosto 2012]
- Fundación Superación Pobreza, [http//www.fundacionpobreza.cl](http://www.fundacionpobreza.cl) [Fecha de consulta Agosto 2012]
- Historia de los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto: raíces y momentos decisivos. <http://www.slideshare.net/elias070308/enfoque-cualitativo-cuantitativo-y-mixto>. [Fecha de consulta Junio 2013]
- Hogar Arturo Prat. [http// www.asociacionhogararturoprat](http://www.asociacionhogararturoprat) [Fecha de consulta Agosto 2012]
- Servicio Nacional de Menores, [http//www.sename.cl](http://www.sename.cl) [Fecha de consulta Septiembre 2012]



Tesis:

- Barrera Jaña, M. “Estudio Descriptivo - Exploratorio sobre habilidades sociales asertivas en Apoderados y Estudiantes de la Comuna de Valparaíso” Tesis (Licenciatura en Trabajo Social) Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, 2011
- Bernier Sanhueza, L. “Competencias profesionales en trabajo social rural” Tesis (Licenciatura en Trabajo Social) Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, 2004
- Catalan Mena, V. “Estudio Evaluativo sobre la implementación del programa Servicio País educación, en Hogar Casa la Divina Providencia de Valparaíso, correspondiente a Fundación Superación Pobreza” Tesis (Licenciatura en Trabajo Social) Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, 2012



ANEXOS



Anexo 1
Escala Lickert



El siguiente cuestionario es realizado por la seminarista Karen García, estudiante de trabajo social de la universidad de Valparaíso.

La encuesta es anónima para facilitar la honestidad en la respuesta y todo dato entregado es confidencial.

El tiempo estimado para la realización de la encuesta es de 10 a 15 minutos.

El voluntario debe marcar; Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo, según su actuar frente a las afirmaciones presentadas.

Datos:

Género:

Edad:

Carrera:

Muchas gracias por su colaboración



Afirmaciones	Muy de Acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Cuando mis superiores quieren hablar conmigo lo hago con gusto					
Soy bueno expresando cosas por escrito					
Mis amigos me piden consejos cuando tienen problemas					
Si no conozco bien a la gente a					



menudo me siento nervioso					
Pongo atención cuando alguien me habla cualquier tema					
Suelo utilizar un cuaderno personal en las tutorías					
Puedo entrar a una sala aunque esté lleno de personas desconocidas					
Suelo escuchar a mis amigos cuando tienen problemas					
Me gusta escribir en mi tiempo libre					
Generalmente debo decir las cosas dos veces para que me entiendan					
Pongo atención cuando me hablan algo que considero importante					
Suelo utilizar un cuaderno personal en las reuniones de equipo					
Cuando me presentan a alguien me siento nervioso y tenso					
Me siento bien escuchando a mis amigos					
Suelo organizar mis cosas escribiendo					
Me es fácil escuchar y entender a los demás					



Me agrada que me pregunten cosas					
Si tengo oportunidad de conocer nuevas personas lo hago con gusto					
Suelo tomar apuntes en mis actividades cotidianas					
Me gusta más hablar que escuchar en las reuniones de equipo					
Normalmente me siento relajado cuando estoy con un grupo de personas					
Me parece innecesario tomar apuntes en mi vida cotidiana					
Me gusta más escuchar que hablar en las reuniones de equipo					
Normalmente me siento a gusto cuando hablo con alguien del sexo opuesto					
Me parece útil y necesario tomar apuntes en mi vida cotidiana					



Afirmaciones	Muy de Acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Cuando designan una nueva tarea yo organizo al grupo y divido tareas					
Me colapso con los conflictos y problemas					
Me gusta organizar grupos proyectando las acciones a seguir					
A la gente suele gustarle la forma en que yo organizo las actividades					
Enfrento los problemas para buscarles una solución					
No me gusta ser líder de grupos					
Me considero una persona con iniciativa					
Soy una persona acostumbrada a proyectarse					
Me da miedo proponer ideas cuando soy nuevo					
Estoy acostumbrado a organizar lo que hago en el día					
Constantemente la gente me dice que soy un líder natural					



Puedo manejar bien los conflictos					
Me gusta vivir el "aquí y ahora"					
Soy metódico para trabajar					
Generalmente soy líder en los grupos a los que he pertenecido					
Evito los problemas					
Los demás suelen seguirme cuando propongo ideas					
Suelo ser yo quien organiza en situaciones de caos					
Cuando hay conflictos en el grupo suelo ayudar en la resolución					
Suelo ordenar (organizar) a los niños en las tutorías					
Me considero bueno resolviendo conflicto					
Cuando hay desacuerdo en el grupo yo suelo ser mediador					
Cuando designan una nueva tarea yo espero instrucciones del líder					
Me gusta organizar grupo de personas					
Prefiero esperar a que el supervisor ordene (organice) a los niños en las					



tutorías					
----------	--	--	--	--	--

Afirmaciones	Muy de Acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
--------------	----------------	------------	-------------	---------------	-------------------



Continuamente organizo mi día mentalmente conforme a las cosas que tenga que hacer para optimizar el tiempo					
En mi vida soy mecánico, poco analítico					
Tomo las criticas de forma positiva pues me sirven para crecer					
Siempre hago lo que había previsto hacer					
Cuando algo no me resulta pronto prefiero rendirme					
Considero la organización de gran utilidad para aprovechar el tiempo					
Me resulta fácil trabajar en equipo					
Me gusta pensar en el porqué de las situaciones					
Puedo trabajar bajo presión					
Generalmente siento que al día le faltan horas para todo lo que hago					
Ante un problema, me gusta analizarlo antes de actuar					
Soy perseverante con las cosas que me propongo					



Algunas veces no hago lo que había previsto hacer					
Generalmente pienso, luego actúo					
Me resulta complicado cumplir con los horarios impuestos					
Me es grato ayudar a los demás					
Constantemente cuento con una agenda o cuaderno para organizarme					
Me es complicado trabajar en equipo, prefiero trabajar solo					
Me resulta complicado organizarme					
Me considero una persona impulsiva la mayor parte del tiempo					
Me descontrolo en momentos de mucho estrés					
Cuando hay un problema prefiero esperar que alguien más lo resuelva					
Reflexiono acerca de las estrategias a utilizar ante una nueva tarea					
Suelo llegar tarde a las reuniones					
En mi vida soy analítico, no mecánico					

**Área de las ciencias Sociales**

No	Genero	Edad	Carrera	Manejo De personas y tareas	Comunicación interpersonal	Autogestión aprender a aprender	Nivel Competencia 1 “Manejo de Personas y Tareas”	Nivel Competencia 2 “Comunicación Interpersonal”	Nivel Competencia 3 “Autogestión Aprender a Aprender”
1	Masculino	23	Psicología	78	97	86	Medio	Alto	Medio
2	Femenino	26	Psicología	89	109	112	Medio	Alto	Alto
3	Femenino	24	Psicología	77	102	95	Medio	Alto	Alto
4	Femenino	21	Geografía	79	95	88	Medio	Alto	Medio
5	Femenino	22	Psicología	80	98	85	Medio	Alto	Medio
6	Femenino	21	Psicología	89	89	92	Medio	Medio	Medio
7	Femenino	23	Psicología	111	104	111	Alto	Alto	Alto



8	Femenino	24	Trabajo Social	91	108	103	Medio	Alto	Alto
9	Femenino	27	Psicología	88	98	86	Medio	Alto	Medio
10	Femenino	20	Trabajo Social	86	94	83	Medio	Alto	Medio
11	Femenino	20	Psicología	88	99	88	Medio	Alto	Medio
12	Femenino	26	Trabajo Social	77	86	84	Medio	Medio	Medio
13	Femenino	23	Kinesiología	107	98	105	Alto	Alto	Alto
14	Femenino	25	Kinesiología	100	103	107	Alto	Alto	Alto
PROMEDIO POR COMPETENCIAS				96	99	95			



Área de las Ingenierías

No	Genero	Edad	Carrera	Manejo De personas y tareas	Comunicación interpersonal	Autogestión aprender a aprender	Nivel Competencia 1 “Manejo de Personas y Tareas”	Nivel Competencia 2 “Comunicación Interpersonal”	Nivel Competencia 3 “Autogestión Aprender a Aprender”
1	Femenino	24	Administración de negocios internacionales	85	100	89	Medio	Alto	Medio
2	Masculino	20	Arquitectura	95	104	83	Alto	Alto	Medio
3	Femenino	26	Ingeniería en acuicultura	72	105	87	Medio	Alto	Medio
4	Masculino	24	Ingeniería civil informática	79	82	100	Medio	Medio	Alto
5	Femenino	20	Auditoria	88	91	83	Medio	Medio	Medio
6	Femenino	21	Ingeniería en Alimentos	106	98	105	Alto	Alto	Alto



7	Femenino	23	Diseño Grafico	77	89	98	Medio	Medio	Alto
PROMEDIO POR COMPETENCIAS				86	96	92			



Área de las Pedagogías

No	Genero	Edad	Carrera	Manejo De personas y tareas	Comunicación interpersonal	Autogestión aprender a aprender	Nivel Competencia 1 "Manejo de Personas y Tareas"	Nivel Competencia 2 "Comunicación Interpersonal"	Nivel Competencia 3 "Autogestión Aprender a Aprender"
1	Femenino	23	Pedagogía en Ingles	80	95	95	Medio	Alto	Alto
2	Femenino	21	Interpretación en Ingles	88	99	114	Medio	Alto	Alto
3	Femenino	20	Educación básica	87	93	99	Medio	Alto	Alto
4	Femenino	24	Educación básica	94	98	96	Alto	Alto	Alto
5	Masculino	25	Pedagogía y licenciatura en Historia	99	106	99	Alto	Alto	Alto
6	Femenino	22	Educación Diferencial	79	91	94	Medio	Medio	Alto



7	Femenino	20	Educación Básica	89	108	103	Medio	Alto	Alto
8	Femenino	28	Ingles	80	87	82	Medio	Medio	Medio
9	Masculino	26	Historia	85	84	88	Medio	Medio	Medio
PROMEDIO POR COMPETENCIAS				97	96	97			



Anexo 3

**Competencias en los voluntarios de la
Fundacion Servicio País Educacion**



Identificación

Edad:

Sexo:

Carrera:

Año:



1. ¿Cuál es la continuidad del programa?
2. ¿Cuál es la continuidad de los voluntarios?
3. ¿Qué entiende por Responsabilidad?
4. ¿Cuál es su opinión acerca del actuar de los voluntarios en relación a la responsabilidad?
5. ¿Qué significa Estructura Psicológica sana?
6. ¿Considera que este acápite es considerado a la hora de seleccionar voluntarios? ¿Por qué?
7. ¿Qué entiende por Motivación sana?
8. ¿Cuál es su motivación para participar del programa?
9. ¿Qué entiende por trabajo en equipo?
10. ¿Qué entiende por Destrezas sociales y de relación de ayuda?
11. ¿Cuál es su opinión acerca de la importancia de las Destrezas sociales y de relación de ayuda?
12. ¿Con qué conocimiento cuenta al momento de entrar al programa?
13. ¿Ha recibido conocimientos una vez entrado al programa?
14. ¿Se realizan acciones para reforzar conocimientos?
15. ¿Cuál fue la experiencia personal que le motivo unirse al programa?
16. ¿Cuál ha sido su experiencia el año 2012 en el Programa?



17. ¿Qué valores lo motivaron a unirse al programa?
18. ¿El programa el ha enseñado valores? ¿Cuáles?
19. ¿Qué entiende por Competencias Metodológicas?
20. ¿Qué competencias metodológicas considera que posee actualmente?
21. ¿Considera que ha adquirido alguna competencia metodológica en el transcurso del programa?
22. ¿Qué entiende por Competencias Técnicas?
23. ¿Qué competencias Técnicas considera que posee actualmente?
24. ¿Considera que ha adquirido alguna competencia Técnicas en el transcurso del programa?
25. ¿Qué entiende usted por concepto de Manejo de personas y tareas?
26. ¿Qué cualidades cree usted que conlleva el Manejo de Personas y tareas?
27. ¿Qué cualidades cree que posee y cuáles no?
28. ¿Qué entiende usted por comunicación interpersonal?
29. ¿Qué cualidades cree usted que conlleva la Comunicación Interpersonal?



-
30. ¿Qué cualidades cree que posee y cuáles no?
 31. ¿Qué entiende por Autogestión aprender a aprender?
 32. ¿Qué cualidades cree usted que conlleva el Autogestión aprender a aprender?
 33. ¿Qué cualidades cree que posee y cuáles no?



Anexo 4

Categoría 1: C.C.T y C.C.M (Conocimiento de Competencias técnicas y metodológicas.)

Conocimiento		Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	No responde	No responde	“Saber hablar en público”	No responde	No responde
	Lo que entienden por competencias técnicas.	No responde	No responde	“Yo creo que es como el uso de alguna técnica especial al realizar alguna	No responde	No responde



				actividad, eso”.		
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	No Responde	“Lo que he ganado harto es la tolerancia a la frustración, porque de repente planificas harto la tutoría y no resulta nada. Muchas veces la tutoría hay	“Yo creo que lo fundamental es, la Paciencia, la Constancia, como un Esfuerzo de siempre poder hacer más”	No Responde	No Responde



			que adecuarla al grupo, reorganizarla para que llegue al objetivo”			
	Lo que entienden por competencias metodológicas	No Responde	“Para mí van juntas con las teóricas”	“Tienen que ver con la metodología”	No Responde	No Responde

Conocimiento		Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
--------------	--	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------

C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	“La paciencia, el buen trato, eso”.	No responde	“Planificación”	No responde	No responde
	Lo que entienden por competencias técnicas.	“Son habilidades que traen los voluntarios comúnmente”	No responde	“Técnico se refiere a la capacidad de poder realizar las actividades, de organizar las cosas”	No responde	No responde
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	“Empatía, Manejo de grupo”	“Saber como llegar a los niños, saber como tratar a los niños	No Responde	“Hacer que los niños te pesquen”	“Ser responsable es súper importante”



			porque no todos los niños son iguales y nosotros no estamos de acuerdos en muchas de las cosas que ellos hacen o piensan, pero es importante lo que es el Manejo de Grupo, en lo que es			
--	--	--	--	--	--	--



			Destrezas”			
	Lo que entienden por competencias metodológicas	“Poner en práctica lo que uno sabe”	“Aplicar las Competencias técnicas, lo que dicen los libros”	No Responde	“Lo que se necesita para sacar adelante la tutoría”	“Tiene que ver con todas las metodologías de trabajo que uno usa, de que forma se trabaja con los niños.”

Conocimiento		Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13	Sujeto 14	Sujeto 15
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	“Ser puntual y responsable”	No responde	“Empatía”	No responde	“Tolerancia a la frustración”



	Lo que entienden por competencias técnicas.	“Son como las habilidades que uno puede aprender cuando es chico y ejercitarlas en situaciones de Liderazgo”.	No responde	“Yo creo que tiene que ver de cómo uno lo hace”.	No responde	“Habilidades que va más en lo formal, creo”
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	“Manejo de niños, saber comunicarse	“Yo creo que tiene que ver nose po’ en	“Poder planificar creo yo”	“Tolerancia a la frustración, perseverancia”	“Trabajo en equipo, responsabilidad”



		con ellos y que te entiendan”	las características que tiene que tener un voluntario en este caso tutor que por ejemplo tiene que ser directivo pero no autoritario, flexible, manejar los tiempos”			
	Lo que entienden por	“ Yo creo que es hacer las	“Las competencias	“Metodología tiene que ver	“Para mi es sacar la tutoría	“Son las herramientas



	competencias metodológicas	cosas con un orden, el método”	metodológica s son poner en práctica la teoría”	con el método”	adelante a pesar de todo los problemas”	necesarias para que la tutoría salga bien”
--	----------------------------	--------------------------------	---	----------------	---	--

Conocimiento		Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	“Saber hablar con un niño, tener cercanía y técnicas especiales”	No responde	No responde	“Ser organizado, metódico”	No responde
	Lo que entienden por competencias	“Tiene que ver con todo lo que son las	.No responde	No responde	“Son como cuando hago un Plan de	No responde

	técnicas.	herramientas y sobre como la teoría que toco entregar en la Universidad, si me fijara mas que nada en lo que “ Yo tengo que hacer “ ahí estaría mal”			Intervención, y en basé a eso yo trabajo con todas las actividades ya hechas”	
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	“Puntualidad, organización y disposición”	“Empatía”	“Respeto, y la no discriminación”	“Ser cercano, empático, responsable y ordenado para trabajar”	“El trabajo en equipo es súper importante, porque es un apoyo para mí”
	Lo que	“Son las	“ Es lo que te	“Son las	“Son las que	“Capacidades



	entienden por competencias metodológicas	habilidades que hacen que realicemos cosas”	ayuda a crecer”	habilidades que cada uno tiene antes del voluntariado”	usamos siempre”	básicas que tenemos y que desarrollamos a lo largo de la vida”
--	--	---	-----------------	--	-----------------	--

Conocimiento		Sujeto 21	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	No responde	No responde	“Poder pensar antes de actuar”	No responde	“Ser un buen líder y tener manejo de los niños”
	Lo que	No responde	No responde	“Las	No responde	“Competencias

	entienden por competencias técnicas.			competencias técnicas pueden ser vistas en como se hacen las cosas”		Técnicas yo creo que son como tener la atención de los niños, tener formas de llamar su atención, eso”.
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	“El valor de la responsabilidad, porque se genera una conexión con los chiquillos, no es llegar e irse y dejarlos	“ Ser alegre, empático, creativo y responsable”	“Puntualidad y organización”	“El respeto para mí es lo más importante, es la base para trabajar bien”	“Dinámico”

		<p>tirados, son niños, no es un escritorio o un mueble. Son niños que sienten que piensan y opinan”</p>				
	<p>Lo que entienden por competencias metodológicas</p>	<p>“ Las características que nos permiten desarrollarnos”</p>	<p>“ Son las cosas que tenemos desde chicos”</p>	<p>“ Son cualidades útiles para el trabajo”</p>	<p>“Las habilidades básicas que todos tenemos”</p>	<p>“ La capacidad de mejorar día a día”</p>



Conocimiento		Sujeto 26	Sujeto 27	Sujeto 28	Sujeto 29	Sujeto 30
C.C.T	Competencias técnicas que conocen.	No responde	“Saber actuar, tener capacidad de reacción”	“Ser responsable, organizado y poder entender a los niños”	No responde	No responde
	Lo que entienden por competencias técnicas.	No responde	“Yo creo que son como habilidades de “ saber que hacer “ para estar aquí en algunas	“Son como cosas mas especificas, como en terminos consecuentes, es lo que uno puede realizar”	No responde	No responde



			situaciones”			
C.C.M	Competencias metodológicas que conocen.	No Responde	“Organización, saber planificar, y poder modificar los planes”	No Responde	“Empatía, para poder generar un buen trabajo con los niños”	“Yo creo que el trabajo en equipo entre ellos, es fundamental porque los voluntarios muchas veces no se ven las características de cada uno sino que el círculo



						que ellos van formando”
	Lo que entienden por competencias metodológicas	No Responde	“Yo creo que todo lo que tiene que ver con lo Metodológico tiene que ver con los Métodos que uno utiliza para trabajar”	No Responde	“ Para mí es entender a los demás”	“ Yo entiendo que son las características que permiten un buen trabajo”

Categoría 2: R.C.T y R.C.M (Reconocimiento de Competencias técnicas y metodológicas).

Reconocimiento		Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“Lo que yo tengo bueno es que puedo trabajar en equipo y respeto la opinión de los demás”	“Yo siento que soy ordenado pero me falta ser más puntual”	“Me considero inteligente y muy organizado”	“Lo que rescato de mi es mi responsabilidad”	“ Yo soy muy esforzado y persevero no me rindo si algo no me funciona”
R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“ Soy una persona empática, no me cuesta	“Lo que he ganado hartó es la tolerancia a	“Yo creo que lo fundamental es, la Paciencia, la	“ En cuanto a lo metodológico creo que soy respetuoso de	“Me considero bueno planificando”



		ponerme en el lugar de los demás”	la frustración, porque de repente planificas harto la tutoría y no resulta nada. Muchas veces la tutoría hay que adecuarla al grupo, reorganizarla para que llegue al	Constancia, como un Esfuerzo de siempre poder hacer más”	la opinión de los demás”	
--	--	-----------------------------------	---	--	--------------------------	--

			objetivo”			
--	--	--	-----------	--	--	--

Reconocimiento		Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“ Me gusta mediar en momentos de conflicto”	“Lo que más tengo manejo de grupo”	“Soy muy detallista y a veces eso no es muy bueno”	“Considero que soy buen líder”	“ Me gusta liderar grupo de personas”
R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“Soy bueno interactuando con la gente”	“Saber como llegar a los niños, saber como tratar a los niños porque no	“Soy una persona acostumbrada a organizar todo lo que hago”	“ Me gusta el tema del manejo de personas”	“ Soy muy ordenado y responsable”



			todos los niños son iguales y nosotros no estamos de acuerdo en muchas de las cosas que ellos hacen o piensan, pero es importante lo que es el Manejo de Grupo, en lo que es Destrezas”			
--	--	--	---	--	--	--

Reconocimiento		Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13	Sujeto 14	Sujeto 15
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“ No se po’ creo que soy bueno analizando, me gusta buscar el porqué de las cosas.	“Ser directivo pero no autoritario, flexible, manejar los tiempos”	“yo diría que soy bueno en la parte de logística”	“ Siento que lo mejor de mi es que entiendo a la gente”	“ Suelo ser líder en los grupos que estoy y me dicen que lo hago bien”
R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“Me dicen que soy bueno planificando actividades”	“ La organización es mi mayor virtud y el respeto por la	“ Soy en general muy metódica para todo”	“ Mi empatía, siempre trato de entender a todos y ponerme en su	“ El manejo de gente como dije anteriormente es lo que me resulta mejor”



			gente”		lugar”	
Reconocimiento		Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“ Soy una persona muy preocupada de los demás”	“Me gusta trabajar en equipo y dividir tareas”	“ Creo que mi mayor virtud es la responsabilidad, siempre cumplo lo que digo que haré”	“No soy conflictivo, por lo que trabajar con gente es fácil para mí”	“Soy muy organizado y manejo mis tiempos para poder cumplir con todo siempre”

R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“ Soy altruista, empática, y responsable”	“Constantemente me dicen que soy buen líder”	“ Soy muy organizada, divido bien mi tiempo entre todo lo que hago”	“Tengo mucha tolerancia a la frustración y aquí ha servido bastante”	“ Me considero bueno planificando”
Reconocimiento		Sujeto 21	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“El valor de la responsabilidad, porque se genera una conexión con los chiquillos, no es llegar e irse y dejarlos tirados, son	“ Me gusta ser mediador en las peleas entre los niños”	“Me gusta aprender cada día algo nuevo”	“”Me gusta liderar, va en mi carácter”	“Soy muy analítico, me gusta entender lo que ocurre a mi alrededor”



		niños, no es un escritorio o un mueble. Son niños que sienten que piensan y opinan”				
R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“ Soy creativa al momento de planificar cosas”	“ Trabajo en equipo muy bien, porque me gusta relacionarme con gente”	“ Soy estudioso y dedicado en lo que me propongo”	“ Me considero empático, porque siempre trato de entenderlos a todos”	“ Soy muy organizado”

Reconocimiento		Sujeto 26	Sujeto 27	Sujeto 28	Sujeto 29	Sujeto 30
----------------	--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

R.C.T	Competencias técnicas que creen poseer.	“Soy muy responsable y motivada”	“Soy una persona muy creativa y eso con los niños es muy bueno”	“Soy muy responsable y puntual y trato siempre de cumplir con lo que me comprometo”	“Empatía, para poder generar un buen trabajo con los niños”	“Yo creo que el trabajo en equipo entre ellos, es fundamental porque los voluntarios muchas veces no se ven las características de cada uno si no que el círculo que ellos van formando”
-------	---	----------------------------------	---	---	---	--



R.C.M	Competencias metodológicas que creen poseer.	“La motivación creo que es súper importante porque es lo que te hace seguir hasta el final”	“Tengo llegada con los niños por mi carrera y me es fácil entenderlos”	“La organización es mi mayor virtud”	“Trato de reforzar cada día el liderazgo horizontal con todos los que me rodeo, de mi edad y mas pequeños que yo”	“Manejo de personas y dividir las tareas para que sea justo para todos”
-------	--	---	--	--------------------------------------	---	---