

M 53260

M  
M 971e  
2004  
c1



Facultad de Derecho y Cs. Sociales  
Escuela de Trabajo Social



Municipalidad de Viña del Mar  
Dirección de Desarrollo Comunitario

## — "COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO MUNICIPAL"

Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título  
de Asistente Social



Profesor Guía : Sra. Patricia Castañeda Meneses

Alumnas Seminaristas : Paola Muñoz Contreras  
Claudia Vilaza Saavedra

270

Viña del Mar, Verano 2004



Ref.: *INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNAS QUE SE INDICAN*

Valparaíso, abril 16 de 2004.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesora Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2003 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA MUÑOZ CONTRERAS** y **CLAUDIA VILAZA SAAVEDRA** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ESTANDARES DE DESEMPEÑO DE TRABAJO SOCIAL EN EL AMBITO MUNICIPAL**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Seminario de Tesis realiza un exhaustivo análisis de la labor profesional de Trabajo Social en el contexto municipal, desde el marco comprensivo del enfoque de competencias, avanzando en una proposición de estándares de desempeño pertinentes para el colectivo profesional. La configuración de las competencias y estándares de desempeño para Trabajo Social Municipal toma como referente central la perspectiva de los y las profesionales en ejercicio, haciendo posible la precisión conceptual en un repertorio que sintetiza el quehacer social especializado en el contexto municipal y que constituye un aporte relevante para la profesión.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.

  
**PATRICIA CASTAÑEDA MENESES**  
**PROFESORA GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.  
PCM/rvs.-



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNAS QUE SE INDICAN

VALPARAISO, Abril 16 de 2004.

**SEÑOR DECANO:**

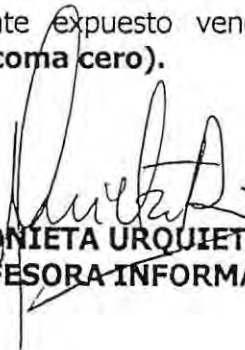
En mi calidad de Profesora Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2003 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **PAOLA MUÑOZ CONTRERAS** y **CLAUDIA VILAZA SAAVEDRA** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ESTANDARES DE DESEMPEÑO DE TRABAJO SOCIAL EN EL AMBITO MUNICIPAL**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

El Seminario de Título informado realiza un aporte acucioso y de calidad a la visibilización de las competencias profesionales que el Trabajo Social debe poner en juego en el ámbito municipal, campo profesional clásico que pese a su larga data presenta la cualidad de ser especialmente sensible a la contingencia y al contexto histórico político y social en que se inscribe.

Los actuales procesos de modernización del Estado ponen en el debate la necesidad de contar con instrumentos que permitan evaluar el desempeño de los profesionales de distinto nivel que operan en el ámbito municipal. Desde esta perspectiva la generación de estándares de desempeño pertinentes al Trabajo Social son un singular aporte para la profesión y denota la perspectiva proactiva de sus autoras y la rigurosidad del proceso metodológico desarrollado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.

  
**MARIA ANTONIETA URQUIETA ALVAREZ**  
**PROFESORA INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.

## **AGRADECIMIENTOS GENERALES:**

Al finalizar el proceso de Seminario de Título, para el Equipo Seminarista resulta necesario reconocer el aporte fundamental de todos aquellos que participaron e hicieron posible el desarrollo de la presente experiencia.

- En primer lugar a la Institución, por la confianza depositada en el Proyecto de Título; la permanente colaboración, no solo de recursos materiales sino por los aportes realizados por todos quienes aquí desempeñan sus labores profesionales. Especialmente a...
  - Nelson "jefecito" por el acompañamiento en este proceso.
  - Fra por la constante visión crítica y valiosos aportes.
  - Ale por la paciencia y disposición.
- En segundo lugar a todos los profesionales Asistentes Sociales de los diversos Municipios de la V Región, quienes de una u otra forma compartieron su valiosa experiencia en el ámbito municipal.
- Y para finalizar a quien nos Guió, Acompañó, Animó y por sobretodo fue parte fundamental en el desarrollo de nuestras Competencias, nuestra querida profesora Patricia Castañeda GRACIAS por todo...

*Equipo Seminarista*

---

*Siempre es importante celebrar los logros y tomar conciencia de nuestras capacidades, pero a su vez también es necesario reconocer la influencia de todas aquellas maravillosas personas que contribuyeron al éxito de estas experiencias, es por ello que en este caso, dirijo mis agradecimientos a:*

*Mis Padres y Hermanos, quienes han manifestado un apoyo permanente a lo largo de mi vida y en especial durante mis años universitarios.*

*Mis Amigos "Los Patológicos", cuya compañía incondicional, cariño y sinceridad han contribuido a superar, de mejor manera, algunas etapas complicadas de mi vida.*

*Mi Profe. Patí, por las capacidades instaladas, su calidad personal y por ser una profesional digna de imitar.*

*Mi Esposo, quien ha complementado mi vida y me ha brindado la compañía, el amor y apoyo necesario para crecer cada día.*

*Mi Bebé que viene en camino, fruto del amor y poderosa razón que resignifica mi existencia.*

*A todos ustedes dedico con cariño esta obra, producto de mi valiosa experiencia de Seminario de Título.*

*Paola.*

*Elige un destino y comienza a caminar despacito y sin mirar atrás  
Que hay más de un momento que espera en más de un lugar  
Dibujando otra oportunidad...  
(Anónimo)*

*Hoy al mirar el camino recorrido, se vienen a mi memoria muchos momentos, muchos lugares y por supuesto muchas personas que estuvieron siempre conmigo, apoyando y motivándome a seguir avanzando hasta alcanzar mis metas...*

✧ *En primer lugar a Dios, por el don de permitirme llegar hasta el final... Por la gracia de hacer lo que me gusta y el tener la certeza que en mejor lugar no habría estado.*

✧ *A mi familia... a quienes Amo, especialmente a mi Papá y Mamá, por todos los esfuerzos, sacrificios, desvelos... de quienes aprendí que las cosas más grandes están en la simpleza del día a día, en el amor incondicional... GRACIAS Todo lo que soy es por ustedes...*

✧ *Marly, Laura, Carolina... Mi segunda familia, a quienes Dios me entrego por diversos caminos... Mis amigas, hermanas... las que me soportaron y acompañaron en todo este proceso, que me reconstruyeron muchas veces... Quienes me enseñaron de una u otra forma y con cada una de sus letras lo que significa la palabra Amistad... Álvaro y Catalina quienes de diferente manera estuvieron siempre ahí, y por supuesto Javi... que con su alegría vino a iluminar al gran Clan Cel... Los quiero mucho...*

✧ *A quienes dejaron de ser solo mis compañeros para convertirse en amigos... Carla, Pablo y Andrea, con quienes compartí muchas cosas buenas y más de un descargo (si ese casino hablara...) Gracias por se un oasis en esa Escuela... "Dejamos de ser amenazados para convertirnos en Protagonistas"...*

✧ *Y como olvidar a quien le debo gran parte de mi formación profesional, a mi querida Profesora Patricia Castañeda... Quien fue una verdadera guía en este camino, de quien aprendí a soñar como Profesional y que esos sueños son posibles de alcanzar... Gracias profesora por estar siempre ahí, por la constante preocupación ("suicidas incluidos")... Espero algún día alcanzar la excelencia...*

*Simplemente a todos GRACIAS...*

*Claudia Vilaza Saavedra*

# ABSTRACT

## 1. ANTECEDENTES GENERALES:

NOMBRE TESIS: *"Estándares de Desempeño para Trabajo Social en el Ámbito Municipal"*

EQUIPO SEMINARISTA: *Paola Muñoz Contreras.  
Claudia Vilaza Saavedra.*

DOCENTE GUIA: *Patricia Castañeda Meneses.  
Asistente Social y Docente Escuela Trabajo Social.  
Universidad de Valparaíso.*

UNIDAD ACADEMICA: *Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso.*

INSTITUCIÓN PATROCINANTE: *Ilustre Municipalidad de Viña del Mar*

---

## DESCRIPCIÓN GENERAL:

El presente resumen representa la experiencia de trabajo desarrollado en la I. Municipalidad de Viña del Mar, a fin de establecer Estándares de Desempeño para Trabajo Social en el Ámbito Municipal. A partir de la información recopilada en el Dirección de Desarrollo Comunitario de Viña del Mar.

## DESTINATARIOS:

Los / Las Asistentes Social que se desempeña en Municipalidades.

## OBJETIVO DE LA EXPERIENCIA:

Establecer Estándares de Desempeño Profesional, basados en el Modelos de Competencias Profesionales para el Trabajo Social en el Ámbito Municipal.

## METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El proceso de Seminario de Tesis se desarrollará con una propuesta metodológica para el establecimiento de estándares, basada en la experiencia desarrollada por el Ministerio de Educación de Chile, en la elaboración de Estándares de Desempeño para la Formación inicial de Docentes.

Esta propuesta organiza la intervención en torno diversas etapas:

- *Determinación de Competencias Profesionales presentes en el desempeño del Asistente Social en el área Municipal.*
- *Agrupación de Competencias Profesionales según ámbitos desempeño.*
- *Determinación y Definición de Estándares según Ámbitos de Desempeño Profesional.*
- *Selección de los procedimientos de evaluación para cada estándar.*
- *Selección de una escala de medición apropiada.*

- Determinación de las reglas para asignar puntaje o rúbricas.
- Definición y selección de prototipos de desempeño o "benchmarks".
- Fijación del estándar institucional.
- Ponderación de las evaluaciones.

Contribuyen a la validez del proceso la rigurosidad en el levantamiento de información, consulta permanente a profesionales del área y sistematización del proceso, además de juicios solicitados a diversos profesionales pertenecientes a Municipios de la Región. Una vez finalizado el proceso de intervención se privilegia un período de reflexión crítica y síntesis cuyo resultado apunta a la generación de nuevos conocimientos temáticos, profesionales y metodológicos.

**EJES TEMÁTICOS:** Este Seminario de Título está dirigido a Establecer Estándares de Desempeño Profesional, basados en el Modelos de Competencias Profesionales para el Trabajo Social en el Ámbito, para lo cual se abordarán los siguientes ejes temáticos:

- Competencias Profesionales
- Estándares de Desempeño Profesional

### SINTESIS RESULTADOS EJES TEMÁTICOS

#### COMPETENCIAS PROFESIONALES

Siguiendo el análisis de los diversos autores, se puede señalar que las competencias profesionales, que hoy en día son necesarias para el desarrollo del Trabajo Social en el ámbito Municipal, podrían caracterizarse como sigue:

**Ámbito valórico,** en cada uno de los modelos es posible distinguir que las Competencias relacionadas con el Desarrollo y Potencialización del sujeto de atención, son destacadas por los profesionales, al igual que el Compromiso Social que debe presentar el / la Asistente Social, situación que se relaciona directamente con los principios y valores que inspiran la profesión y que guían las diversas intervenciones realizadas por los profesionales. La atención y escucha, empatía, Trato Cordial, Respeto, Autodeterminación, no resultan ajenas al lenguaje y actitudes presentadas por los / las Asistentes Sociales en el momento de interactuar con su sujeto de atención.

**Ámbito teórico,** la formación profesional resulta fundamental al momento de la inserción en el municipio, si bien no es menos cierto que entran también en juego una serie de Competencias que Bunk denomina personales, estas destrezas permiten al profesional mantenerse actualizado en las diversas temáticas que le competen al ámbito municipal. Estar atento a los nuevos desafíos metodológicos y temáticos que demanda la realidad social, en la que desempeña sus funciones el / la Asistente Social.

**Ámbito práctico,** los / las Asistentes Sociales efectúan una amplia gama de actividades, desde la atención de público, hasta la participación en equipos de trabajo y mesas técnicas, en las que se establecen las líneas programáticas para el Desarrollo Comunitario de Viña del Mar. Las competencias que aquí se encuentran pasan por aquellas de Formación Profesional, aquellas que se realizan en conjunto con otros, habilidades y destrezas propias de el / la Asistente Social. A su vez debe realizar tareas que no son de competencia exclusiva del Trabajo Social, y que responden al ámbito administrativo de la Institución.

## ESTÁNDARES DESEMPEÑO PROFESIONAL

### 1. ÁMBITO VALÓRICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 1.1  | El/la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.                    |
| CRITERIO 1.2. | El/la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor.               |
| CRITERIO 1.3. | El/la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza. |
| CRITERIO 1.4. | El/la Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional.                           |

### 2. AMBITO TEORICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 2.1. | El/la Asistente Social demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario.   |
| CRITERIO 2.2. | El/la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales |
| CRITERIO 2.3. | El/la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado.   |

### 3. ÁMBITO PRÁCTICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 3.1. | El/la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno.                              |
| CRITERIO 3.2. | El/ la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto. |
| CRITERIO 3.3. | El/la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales.       |
| CRITERIO 3.4. | El/la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.   |
| CRITERIO 3.5. | El /la Asistente Social sistematiza su intervención profesional.  |
| CRITERIO 3.6. | El/la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución.                                |
| CRITERIO 3.7. | El/la Asistente Social participa en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.  |

*"El Trabajo Municipal sobre todo en este tipo de atención es dinámico, hoy día tu prioridad puede ser la atención de público y la administración de este proyecto pero, si te llueve 3 días seguidos tu prioridad cambia radicalmente y te abocas al tema de la atención de emergencia y entonces el cambio de swich aquí tiene que ser permanente, rápido, ah, y aprender, aprender a trabajar bajo presión, aquí se necesita saber trabajar bajo presión" (AS 05)*

# ÍNDICE

|  | Página |
|--|--------|
| <b>PRESENTACIÓN GENERAL</b>                                  | 001    |
| <b>CAPÍTULO I</b>  | 004    |
| <i>Marco Contextual de la Experiencia</i>                    |        |
| <b>1. Trabajo Social Municipal: Contexto Profesional</b>     | 006    |
| <i>1. Definición Trabajo Social</i>                          |        |
| <i>2. Ámbitos del Quehacer Profesional en Trabajo Social</i> | 009    |
| <i>3. Estándares de Desempeño y Trabajo Social</i>           | 015    |
| <b>2. Trabajo Social Municipal: Contexto Institucional</b>   | 018    |
| <i>Ilustre Municipalidad de Viña del Mar</i>                 |        |
| 1.1. Características Generales de la Institución             | 019    |
| 1.2. Funciones   | 021    |
| 1.3. Políticas de la Institución                             | 022    |
| 1.4. Instrumentos Relevantes                                 | 023    |
| 1.5. Organigrama I. Municipalidad de Viña del Mar            | 032    |
| 1.6. Dirección de Desarrollo Comunitario                     | 033    |
| <b>3. Trabajo Social Municipal: Contexto Territorial</b>     | 061    |
| <i>Comuna de Viña del Mar</i>                                |        |
| 1.1. Caracterización de la Comuna de Viña del Mar            | 062    |
| a. Reseña Histórica de la Comuna                             | 062    |
| b. Territorio y Características Físicas                      | 064    |
| c. Características Económicas                                | 066    |
| d. Características Sociodemográficas                         | 069    |
| 1.2. Antecedentes de los Barrios de Viña del Mar             | 070    |

|  |     |
|--|-----|
| <b>CAPÍTULO II</b>   | 078 |
| <i>Fundamentación Teórico – Referencial</i>  |     |
| <b>Desarrollo Social</b>   | 080 |
| <i>1. Concepto de Desarrollo</i>   | 080 |
| 1.1. Análisis Histórico del Concepto de Desarrollo   | 080 |
| 1.2. Desarrollo Comunitario  | 083 |
| 1.3. Desarrollo Sustentable o Sostenido  | 088 |
| 1.4. Desarrollo Local  | 090 |
| <i>2. Modelo Desarrollo Comunitario</i>  | 099 |
| 2.1. Modelo Desarrollo Humano  | 100 |
| 2.2. Modelo Capital Social   | 104 |
| 2.3. Modelo a Desarrollo a Escala Humana   | 114 |
| 2.4. Modelo Subdesarrollo  | 118 |
| <i>3. Modelo de Desarrollo en América Latina</i>   | 122 |
| 3.1. Liberalismo Económico   | 122 |
| <b>Competencias Profesionales</b>  | 126 |
| <i>1. Concepto de Competencia Profesional</i>  | 131 |
| <i>2. Enfoques de Competencia Profesional</i>  | 133 |
| 2.1. Modelos Teóricos  | 133 |
| 2.2. Modelos de Análisis de Competencias   | 136 |
| <i>3. Trabajo Social y Competencias Profesionales</i>  | 144 |
| 3.1. Aportes de la Evolución Histórica Profesional en la<br>Configuración de las Tradiciones de Competencias Profesionales | 145 |
| <i>4. Estándares de Desempeño</i>  | 152 |
| 4.1. Estándares de Desempeño y Competencias Profesionales  | 152 |
| 4.2. Caracterización Estándares de Desempeño   | 156 |
| 4.3. Establecimiento de Estándares   | 159 |

---

|  |     |
|--|-----|
| <b>CAPÍTULO III</b>  | 163 |
| <i>Diseño Metodológico</i>   |     |
| <b>Estándares de Desempeño</b>   |     |
| 1. <i>Proceso de Fijación de Estándares de Desempeño</i>   | 167 |
| <b>CAPÍTULO IV</b>   | 175 |
| <i>Competencias Profesionales y Trabajo Social en el Ámbito Municipal</i>  |     |
| 1. <i>Análisis Histórico del Desempeño Profesional de los / las Asistentes Sociales en la I. Municipalidad de Viña del Mar</i> | 177 |
| 2. <i>Análisis Competencias Profesionales</i>  | 190 |
| 2.1 <i>Análisis Competencias Profesionales según De los Ríos</i>   | 191 |
| 2.2 <i>Análisis Competencias Profesionales según Bunk</i>  | 199 |
| 2.3 <i>Análisis Competencias Profesionales según Mertens</i>   | 227 |
| 2.4 <i>Análisis Competencias Profesionales según Le Bortef</i>   | 240 |
| 2.5 <i>Conclusiones Análisis Competencias Profesionales</i>  | 250 |
| <b>CAPÍTULO V</b>  | 252 |
| <i>Configuración de Estándares de Desempeño desde las Perspectivas de las Competencias Profesionales</i>                       |     |
| 1. <i>Ámbito Valórico</i>  | 254 |
| 2. <i>Ámbito Teórico</i>   | 259 |
| 3. <i>Ámbito Práctico</i>  | 263 |
| <b>CAPÍTULO VI</b>   | 271 |
| <i>Proposición de Estándares de Desempeño para el Trabajo Social Municipal</i>   |     |
| 1. <i>Evaluación Desempeño Profesional</i>   | 273 |
| 2. <i>Estándares Desempeño Profesional</i>   | 274 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 1.1 <i>Ámbito Valórico</i> | 275 |
| 1.2 <i>Ámbito Teórico</i>  | 285 |
| 1.3 <i>Ámbito Práctico</i> | 290 |

## **CAPÍTULO VII** 309

### *Reflexiones Profesionales*

|  |     |
|--|-----|
| 1 <i>Desarrollo Comunitario y Modernización del Estado:<br/>Tradición V/S Transformación</i> | 311 |
| 2 <i>Roles Profesionales V/S Competencias Profesionales</i>                                  | 314 |
| 3 <i>Evaluación por Estándares V/S Evaluación Funcionaria</i>                                | 317 |

## **CAPÍTULO VIII** 322

### *Conclusiones*

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 1. <i>Conclusiones Temáticas</i>     | 324 |
| 2. <i>Conclusiones Metodológicas</i> | 326 |
| 3. <i>Conclusiones Profesionales</i> | 329 |
| 4. <i>Proyecciones</i>               | 330 |

## **ANEXOS** 331

|  |     |
|--|-----|
| 1. <i>Anexo 1 "Procedimientos de Evaluación Estándares de Desempeño"</i> | 332 |
| 2. <i>Anexo 2 "Instrumentos de Evaluación Institucional"</i>             | 372 |

## **BIBLIOGRAFÍA**

|  |
|--|
| <p><b>FE DE ERRATA:</b> "Producto de un error de configuración aparecen en el presente documento dos páginas numeradas como 32 no afectando la continuidad del documento final."</p> |
|--|

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| <b>Nombre Fotografía</b>   | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Fotografía 1 Mapa de Viña y sus Sectores   | 071         |
| Fotografía 2 Sector Agua Santa – Nueva Aurora  | 072         |
| Fotografía 3 Sector Recreo – Agua Santa – Villanelo                                      | 072         |
| Fotografía 4 Sector Forestal   | 073         |
| Fotografía 5 Sector Chorrillos – El Salto  | 073         |
| Fotografía 6 Reñaca Bajo – Jardín del Mar  | 074         |
| Fotografía 7 Sector Gómez Carreño  | 074         |
| Fotografía 8 Sector Limonares – Villa Dulce –Canal Beagle –<br>Villa Hermosa – El Olivar | 075         |
| Fotografía 9 Sector Miraflores – Granadilla  | 075         |
| Fotografía 10 Sector Santa Inés  | 076         |
| Fotografía 11 Sector Plan – Población Vergara  | 076         |
| Fotografía 12 Sector Reñaca Alto – Expresos Viña – Glorias Navales                       | 077         |
| Fotografía 13 Sector Achupallas – Santa Julia  | 077         |

---

## PRESENTACIÓN GENERAL

Conscientes de la importancia de mejorar la capacidad de gestión del Estado, numerosos países han iniciado una planificación estratégica destinada a apoyar, coordinar e impulsar políticas orientadas a la acción transformadora del sector público. En este marco han incorporado en los últimos años instrumentos y técnicas de gestión moderna que favorecen la planificación, priorización y evaluación de las diversas tareas gubernamentales.

Prestar más y mejores servicios de calidad a los ciudadanos, es el centro de una política pública eficaz y pertinente. Por ello, se plantea la necesidad de transformar los métodos y estilos de funcionamiento de las organizaciones públicas, a través de la incorporación de instrumentos de gestión que permitan operativizar y coordinar adecuadamente los objetivos estratégicos de los gobiernos, siendo uno de los elementos considerados como importantes la evaluación del desempeño de los funcionarios públicos. Una de las miradas posibles para esta evaluación corresponde a la propuesta de estándares de desempeño en vistas a cautelar la calidad de los servicios profesionales.

Complementariamente, los aportes del mundo de la formación en el tema del mejoramiento de la gestión pública, apunta a fortalecer la calidad y pertinencia del recurso humano, a través del modelo de Competencias Profesionales. El concepto de competencia profesional viene marcando la orientación de las iniciativas y procesos de cambio estratégicos que durante la última década están poniendo en marcha en los distintos países, en torno a cuatro ejes de actuación: el acercamiento entre el mundo laboral y la educación/ formación; la adecuación de los trabajadores (as) a los cambios en la tecnología y en la organización social de la producción y el trabajo; la renovación de las entidades de educación/ formación, de los equipos docentes/ instructores, y de la propia oferta educativa/ formativa; y de las modalidades de adquisición y reconocimiento de las cualificaciones.<sup>1</sup>

Muchos países han debido enfrentar la realidad de reformar y actualizar sus arreglos institucionales para adecuar la formación de las nuevas demandas. En este contexto se han identificado claramente la experiencia laboral como fuente de

---

<sup>1</sup> Competencias Profesionales (2003)  
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/codec/index.htm>

competencia y la necesidad de llegar a mecanismos claros de reconocimiento que faciliten la movilidad de los trabajadores y su acceso a las ofertas formativas en una trayectoria que compromete toda la vida.

Estos cambios del ámbito laboral están llevando progresivamente, con mayor o menor celeridad según los sectores y las empresas, a transformaciones profundas en el contenido de los empleos, en el requerimiento de calificaciones y en la demanda de conocimientos, con el fin de establecer cuales son las competencias demandadas a los profesionales.

Las acciones definidas para el trabajo realizado por un profesional y los resultados que de éste se desprenden, tienen relación directa con la calidad y el logro esperado, los que son expresados a través de estándares. En este sentido, estándares son también una guía para el desarrollo del trabajo profesional y como un punto de referencia con respecto a la pertinencia de sus acciones.

Este concepto de estándares, considera los procesos a través de los cuales se evaluará la calidad del desempeño profesional. Para realizar esta evaluación será fundamental, verificar a través de diversos procedimientos, la expresión operativa y dinámica del ámbito de estudio.

Considerando lo señalado, los aportes del presente Seminario de Título se configuran en torno a la reflexión de la práctica profesional del Trabajo Social Municipal, revisando contextos normativos, institucionales y territoriales; y referentes teórico conceptuales vinculados a los núcleos temáticos de Modelos de Desarrollo, Competencias Profesionales y Estándares de Desempeño. Desde este marco, se formula una propuesta metodológica que permite por una parte, el levantamiento y análisis de información en torno a competencias profesionales de Trabajo Social en el contexto municipal y por otra, la proposición de estándares de desempeño, constituyendo, así, nuevos referentes que permitan a los / las Asistentes Sociales, adaptarse a los crecientes cambios que enfrenta la profesión en el ámbito local y comunal.

Es así como en el presente documento se encontrará un *Primer Capítulo* denominado *Marco Institucional* que comprende el contexto Institucional y Contexto Territorial en el cual se desarrollo la experiencia. Esto resulta necesario, para comprender los marcos en que se desarrolla el Trabajo Social en la I. Municipalidad de Viña del Mar.

El *Segundo Capítulo* corresponde a la *Fundamentación Teórico – Referencial*, que se divide en tres grandes ámbitos; Concepto de Desarrollo, Concepto de Competencias Profesionales y Estándares de Desempeño; que darán el sustento necesario para el posterior análisis de la información recopilada y la construcción de los estándares de desempeño para el Trabajo Social en el Ámbito Municipal, basado en el Concepto de las Competencias Profesionales.

El *Tercer Capítulo*, se ocupa de presentar el *Diseño Metodológico*, en cada una de las etapas a través de las cuales se construyen los estándares de desempeño, que constituyen el aporte central de la presente experiencia de Seminario de Título.

El *Cuarto Capítulo*, se dedica al análisis de las Competencias Profesionales en el Ámbito Municipal, para lo cual se recoge información de los diversos Departamentos que conforman la DIDECO de la I. Municipal de Viña del Mar.

Los *Capítulos Quinto y Sexto*, están dedicados a la confección y presentación de la propuesta de Estándares de Desempeño y comprende los ítems de establecimiento de Categorías y Criterios de desempeño; y Presentación de la propuesta.

Finalmente se encuentran los *Capítulos de Reflexión Profesional y Conclusiones* que se desarrollan en torno a los ejes Temáticos, Metodológicos y Profesionales.

# CAPITULO I

***Marco  
Contextual de la Experiencia***

## PRESENTACIÓN

El presente capítulo contextualiza el trabajo de Seminario de Título realizado, con el patrocinio de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la I. Municipalidad de Viña del Mar, por el equipo seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

El trabajo dirigido a realizar una reflexión en torno a la práctica profesional del Trabajo Social en el ámbito Municipal, a través del enfoque de competencias Profesionales y la Elaboración de Estándares de Desempeño para los / las Asistentes Sociales que aquí se desempeñan.

En este capítulo, se incluyen los contextos en que se desarrolla la experiencia, a nivel Profesional, (en el que se incluye la Definición de Trabajo Social, según la FITS – AITS; los Ámbitos del quehacer del Trabajo Social y los estándares sugeridos por la AITS y la FITS). A nivel Institucional; en el que se visualiza las características generales del Municipio de Viña del Mar (Características generales de la Institución, Funciones, Políticas e Instrumentos Relevantes, y una caracterización del Departamento de Desarrollo Comunitario).

Así como la Contextualización Territorial (Características históricas, geográficas, económicas y sociodemográficas de la Comuna de Viña del Mar)

Contextos que dan el marco general en el que se desenvuelve el Trabajo Social desarrollado en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.



***Trabajo Social Municipal:  
Contexto Profesional***

## CONTEXTO PROFESIONAL

Trabajo Social es una profesión definida sustancialmente por su compromiso con lo social, entendido como el espacio de la construcción humana, del desarrollo de la cultura, de la definición y la interacción de los sujetos y de las instituciones, de la convergencia de múltiples ámbitos -económico, político, religioso, es decir, se trata de un concepto complejo que abraza la totalidad de la vida humana con sus múltiples y cambiantes facetas y los ámbitos temporo-espaciales en los que ésta tiene lugar.<sup>1</sup>

Complejidad y cambio resultan ser, de esta manera, dos nociones indisolublemente ligadas al quehacer del profesional del Trabajo social. En esa medida, los profesionales deben estar preparados para asumir el reto de producir conocimientos y crear condiciones para instaurar posibilidades de desarrollo humano y social en contextos caracterizados por la complejidad, la incertidumbre y, con frecuencia, las iniquidades y las limitaciones de todo tipo que parecieran jugar en contra de las posibilidades de logro de las metas profesionales. Ello, en América Latina impone enormes retos al Trabajo Social tanto para la construcción de saberes como para el diseño de políticas y alternativas de desarrollo social y para la ejecución de las mismas, en cada uno de los múltiples espacios profesionales en los que tiene lugar la praxis del trabajador social. De ahí la necesidad de producir colectivamente lecturas renovadas de la realidad en la cual actúa, de aportar a su comprensión, pero, y quizás fundamentalmente, de que el / la Asistente Social esté en condiciones de contribuir a su transformación en dirección a los ideales de desarrollo humano y social que subyacen a la práctica profesional y que le dan identidad en el amplio espectro de las disciplinas y de las profesiones sociales.

Tradicionalmente, se ha considerado al Trabajo Social como una profesión del hacer, poseedora de un rico arsenal metodológico, técnico e instrumental y con notorias deficiencias en la teoría y en el campo de la construcción de saberes. Sin embargo, habilidad práctica sin fundamentación y desarrollos conceptuales, implicaría un intento inútil de separar lo que, de suyo, es indisoluble en cualquier profesión la diada teoría-práctica. En esa medida, de idéntica forma como no resulta posible deslindar la responsabilidad del profesional con la construcción de saberes y con el aporte a la comprensión de la compleja realidad en la que se está inmerso, tampoco se puede despreciar el compromiso con el desarrollo permanente de aquello que se ha constituido en una de las fortalezas que

<sup>1</sup> <http://www.ts.ucr.ac.cr/co-cong-03.htm> "Realidad social, práctica profesional e Identidad del Trabajador Social" (2004)

identifica al Trabajo Social y que es su capacidad para insertarse y actuar en los más disímiles contextos sociales e intentar desde ellos construir condiciones propicias para lo humano y lo social.

## 1. DEFINICIÓN TRABAJO SOCIAL

En Julio del 2001, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) acordaron la adopción de la siguiente definición internacional de Trabajo Social:

La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social.<sup>2</sup>

El Trabajo Social se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. El Trabajo Social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El Trabajo Social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

Tomando como referentes la definición internacional de Trabajo Social, la literatura especializada y la opinión del colectivo profesional, pueden configurarse como Propósitos Fundamentales del Trabajo Social los siguientes:<sup>3</sup>

- Facilitar la inclusión de los grupos de gente marginalizados, socialmente excluidos, desposeídos, vulnerables y en riesgo.
- Dirigirse a y desafiar las barreras, inequidades, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad.

<sup>2</sup> Rachel Marie, "Trabajo Social" (2003) <http://www.ts.ucr.ac.cr/decla/006.htm>

<sup>3</sup> Rachel Marie (2003) Cit. Op. 116

- Asistir y movilizar individuos, familias, grupos y comunidades para aumentar su bienestar y su capacidad para solucionar problemas.
- Fomentar que la gente se comprometa en la defensa de asuntos pertinentes internacionales, locales, nacionales y/ o regionales.
- Abogar por, y / o con la gente, cambios en aquellas condiciones estructurales que mantienen a las personas en condiciones marginales, desposeídas y vulnerables.
- Trabajar por la protección de las personas que no están en condiciones de hacerlo por sí mismos, por ejemplo, niños que necesitan cuidado, y personas que sufren de enfermedades mentales o retardo mental dentro de los parámetros de una legislación aceptada y éticamente razonable.

## **2 ÁMBITOS DEL QUEHACER PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL**

En la agrupación de las Competencias Profesionales según ámbitos de desempeño de cada Asistente Social, se consideran los elementos constitutivos de Trabajo Social, que son:

- **Ámbito Valórico**
- **Ámbito Teórico**
- **Ámbito Práctico**

### ***2.1 Ámbito Valórico***

En el ámbito de los Valores, el Trabajo Social surge de los ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Desde sus comienzos hace más de un siglo, la práctica de Trabajo Social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. Los Derechos Humanos y la Justicia Social constituyen la motivación y la justificación de la acción del Trabajo Social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos,

para promover su inclusión social. Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacionales.

Los principios y valores que han inspirado la intervención profesional del Trabajo Social, se basan en el entendido de una predisposición a pensar, sentir y actuar responsablemente ante sus sujetos de atención.

En el vertiginoso avance del conocimiento, la ética fundamenta la aplicación de las técnicas y los métodos, en el entendido que la técnica por sí sola no tiene validez si su uso no se fundamenta en la ética, por lo tanto las aplicaciones de estas técnicas y métodos no pueden ser neutras, sino que involucran opciones valóricas.

La práctica profesional del Trabajo Social requiere indispensablemente tener claridad con relación a los valores involucrados en los actos humanos de los clientes, como de los que realiza el profesional bajo el alero de su quehacer. Por eso es necesario reflexionar si estos actos responden e involucran consecuencias para el bien de la persona, de la comunidad y de la profesión.

En todas las profesiones la ética desempeña un papel fundamental a fin de procurar el correcto ejercicio de la profesión. El/ La Asistente Social, cumple funciones que atañen a la intimidad individual y por ello requiere ser desempeñada con delicadeza y alto sentido moral.

Los principios filosóficos- éticos del Trabajo Social han sido enunciados de distinta forma por diversos autores; su contenido no varía esencialmente. Según la Federación Internacional de Asistentes Sociales Los "principios básicos" son los siguientes:<sup>4</sup>

- Todo ser humano posee un valor único, con independencia de origen, edad, creencias, étnicidad, condición socio- económica, o de su contribución a la sociedad.
- Todo individuo tiene el derecho a realizar su potencial, siempre que no perjudique los derechos de los demás.
- Toda sociedad, cualquiera sea, debe funcionar con miras a proporcionar el máximo de beneficio a la totalidad de sus miembros.

---

<sup>4</sup> Bermejo, F. "La Ética Profesional en el Trabajo Social"

- El Trabajador Social profesional tiene la responsabilidad de encauzar sus conocimientos y capacidades hacia la ayuda de individuos, grupos, comunidades y sociedades, en el desarrollo de sus posibilidades y la resolución de conflictos humano- sociales y sus consecuencias.
- El Trabajador Social profesional tiene como obligación suprema el servicio de los demás, el cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular.

El Trabajo Social forma profesionales capacitados para facilitar las relaciones entre el individuo y su medio, promoviendo el crecimiento y desarrollo personal e influyendo en su ambiente. Además atiende las necesidades del ser humano como integrante de una familia y miembro de una comunidad, ayudando integralmente a su bienestar social.

### **a. Principios Profesionales del Trabajo Social<sup>5</sup>**

- *Respeto A La Dignidad De Todo Ser Humano*

Reconocimiento de los derechos de las personas, cualquiera sea su condición, poniendo énfasis en un arraigado sentido de justicia, de modo de estar a disposición de los demás y de dar a cada cual lo que corresponde.

- *Individuación o Individualización*

Se basa en el derecho del ser humano a ser individual y a ser tratado no sólo como tal, sino como persona con todas sus diferencias respecto de otras. La ayuda que reciba debe adaptarse a sus necesidades, facultades y recursos.

- *Aceptación*

Compromiso y reconocimiento de la persona tal como es, con sus fortalezas y debilidades, sin una actitud conformista o de aprobación a todas las conductas del cliente, sino como medio para que éste se sienta libre de reacciones defensivas que le impidan mostrarse abiertamente a los demás.

---

<sup>5</sup> Grazziosi, L. "Código de Ética"

- *No Juzgar Ni Condenar*

Se basa en la convicción de que la tarea del Asistente Social excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad del cliente en el origen de sus problemas o necesidades. No obstante, esto no significa permanecer indiferente ante conductas socialmente inadecuadas.

- *Autodeterminación*

Reconocimiento del derecho del cliente a elegir y decidir por sí mismo y adaptar sus necesidades al tratamiento social. Es un derecho fundamental en una sociedad democrática y esencial para la eficacia de los servicios otros gados por el Asistente Social.

- *Reserva. Secreto Profesional*

Confidencialidad de la información que el cliente revela durante la relación profesional, la que tiene carácter de secreta. Se basa en el derecho de toda persona a que se guarde debida reserva de su vida privada.

## **b. Normas o Deberes de Conducta Ética<sup>6</sup>**

- *Respecto al cliente:*

Confidencialidad y uso responsable de los datos.

Reconocer y respetar individualidades de los clientes.

Ayudarlo a realizar su potencialidad.

- *Respecto a la instituciones Sociales:*

Trabajar y cooperar con ellas.

Mantener responsabilidad hacia el cliente.

Asumir responsabilidad profesional.

- *Respecto a los Colegas:*

Respetar formación y actuación.

Respetar la diversidad de criterios y prácticas.

Compartir oportunidades para incrementar conocimientos.

Defenderlos de cualquier acción injusta.

<sup>6</sup> Forttes, A y Royo S. "Ética Profesional" Revista de Trabajo Social

- *Respecto a la Profesión:*

Mantener sus valores.

Mantener sus niveles de conducta y avanzarlos.

Defenderla contra crítica injusta.

Estimular nuevos enfoques.

El Servicio Social que no respeta las normas morales se niega a sí mismo, no promueve, envilece; no restaura las estructuras, las corrompe. No es un servicio sino un obstáculo para la promoción auténticamente personal y social de sus clientes.

## **2.2 *Ámbito Teórico***

En el ámbito de la Teoría, el Trabajo Social basa su metodología en un conjunto sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y de la evaluación práctica, incluyendo el conocimiento sus contextos regionales y locales. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno, así como la posibilidad de que las personas, por un lado, se vean afectadas por todo lo que influye sobre ellas y, por otro, modifiquen estas influencias, incluyendo los factores biopsicosociales. La profesión de Trabajo Social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humano, así como acerca de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

El / la Asistente social es un / a profesional capaz de conocer teóricamente los fundamentos de su acción y aplicar las teorías y métodos propios de Trabajo Social, en particular, así como de las Ciencias Sociales en general, para producir conocimiento científico que le permita interactuar en la realidad social regional y nacional, contribuyendo con su acción al desarrollo integral del país.

El Trabajo Social es una profesión ligada a la práctica, que valora los conocimientos que genera. El aporte más importante que hace el Trabajo Social a la generación de conocimientos es por medio de la sistematización de la experiencia. Pero cuando se habla de Trabajo Social, no todo es un hacer, la profesión también recurre a teorías de las Ciencias Sociales, de forma interdisciplinaria y transdisciplinaria, con el objetivo de analizar las situaciones complejas. Así ambas formas de generar conocimiento (la experiencia sistematizada - las teorías) se complementan y retroalimentan.

La sociedad actual se caracteriza por sus constantes transformaciones debido, principalmente, a la necesidad de adaptarse y adecuarse a los contextos y circunstancias. En este sentido, se producen diversos procesos sociales, tecnológicos y económicos que involucran y afectan directamente a las personas, principalmente al grupo de excluidos. Este fenómeno genera problemas sociales y la necesidad de personas y comunidades informadas y capacitadas para enfrentar disciplinas, también deben adecuar su desenvolvimiento profesional.

### **2.3 *Ámbito Práctico***

En el ámbito de la Práctica, el Trabajo Social se enfrenta a las barreras, desigualdades e injusticias existentes en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales de la vida diaria. Utiliza una variedad de experiencias, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas y sus entornos. Las intervenciones del Trabajo Social abarcan desde los procesos psicosociales, que se centran fundamentalmente en el individuo, hasta la participación en la política, la planificación y el desarrollo sociales. Las intervenciones incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, el trabajo de pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como los esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos en la comunidad. También incluyen la dirección de organismos, la organización comunitaria y la participación en la acción sociopolítica para influir en la política social y en el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal; pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro, y con el tiempo, en dependencia de las circunstancias culturales, históricas y socioeconómicas.

El / la Asistente Social está en condiciones de trabajar en las dimensiones Caso, Grupo y Organización y Desarrollo Comunitario y generar programas institucionales de desarrollo organizacional y/ o local que combinen los elementos teóricos- prácticos ya experimentados en los distintos niveles de intervención profesional. Deberá además formular proyectos sociales atingentes a las áreas de intervención profesional en que la vinculación con la red social es indispensable.

El / la Asistente Social sistematiza, es decir valora la importancia de lo actuado en diferentes ámbitos de intervención, recuperando experiencias y metodologías válidas para la creación y recreación de bases teóricas del Trabajo Social.

Para la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), la práctica profesional responde a las crisis y emergencias así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención basado en las personas y sus entornos. Las intervenciones del Trabajo Social abarcan desde los procesos psicosociales focalizados en el ámbito individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social.

### **3 ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO Y TRABAJO SOCIAL**

El tema de la Globalización, constituye un espacio de obligada reflexión sobre la realidad macroestructural, que articula componentes contextuales de diversa naturaleza, para abordar integralmente el estado actual de la sociedad. Permite derivar los llamados desafíos frente a los cuales, el Trabajo Social como profesión y los / las Trabajadores Sociales como colectivo profesional, deben generar respuestas que redimensionen su qué-hacer, con nuevos contenidos, nuevas estrategias y remozando las ya existentes para abordar los viejos problemas propios del nuevo estado de la cuestión social.

Es así como en el año 2000, en una conferencia conjunta entre la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETES) y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), surge el "Comité Global de Estándares Mínimos de Calificación para la Educación y Capacitación en Trabajo Social", cuyo objetivo era elaborar un documento marco para dilucidar lo que el Trabajo Social representa a escala global.

En términos generales hubo una respuesta favorable a AIETS y a FITS, para que desarrollasen un documento marco para dilucidar lo que el trabajo social representa a escala global. Este marco, que identifica ciertas proposiciones universales, puede ser utilizado como una pauta para desarrollar normas y estándares nacionales en relación con la educación y capacitación en Trabajo Social.

Tales estándares internacionales deberían reflejar algún consenso en torno a los temas claves, roles y propósitos del trabajo social. Sin embargo, dados los hilos históricamente fragmentados de la profesión, los debates contemporáneos en torno a la identidad intra- profesional, su identidad respecto a otras categorías de personal en el sector del bienestar y la enorme diversidad a través de las naciones y regiones, creaba cierto escepticismo acerca de la posibilidad de identificar cualquiera "proposición universal".

Por tal razón, se acuerda que tal documento de estándares debería ser lo suficientemente flexible para ser aplicable a cualquier contexto. Tal flexibilidad debería permitir interpretaciones locales específicas de la educación y práctica del trabajo social y considerar los contextos socio-políticos, culturales, económicos e históricos de cada país o región, al mismo tiempo de adherirse a las normas y estándares internacionales.

El propósito principal de estos estándares, es mejorar la educación y capacitación del Trabajo Social en una forma global, por medio de la facilitación del diálogo dentro y a través de las naciones y regiones. El documento refleja estándares globales a los que las escuelas de Trabajo Social deberían aspirar en forma constante, lo que (colectivamente y si es que se logran) proveería niveles sofisticados de educación y capacitación posible a los alumnos de Trabajo Social, quienes, después de graduarse, asumen grandes responsabilidades con sus comunidades.<sup>7</sup> También refleja un compromiso con el personal y con el desarrollo profesional de los estudiantes de Trabajo Social, con énfasis especial en el desarrollo del profesional críticamente auto-reflexivo y del lugar de los valores y de la ética en la educación y capacitación del Trabajo Social.

En la formulación de los estándares globales de calificación, el desafío ha sido el hacerlos lo suficientemente específicos como para tener relevancia, y lo suficientemente amplios como para ser importantes en cualquier contexto. Siendo el resultado de esto nueve estándares en los siguientes ámbitos:

- Estándares sobre el Propósito Fundamental o la Declaración de Misión de Escuela.
- Estándares Relativos a Objetivos y Resultados del Programa.
- Estándares Respecto del Currículum Incluyendo Trabajo en Terreno.
- Estándares en Relación con el Currículum Fundamental.
- Estándares Respecto del Personal Profesional.
- Estándares Respecto a los Alumnos de Trabajo Social.
- Estándares con Respecto de la Estructura, Administración, Gobierno y Recursos.

---

<sup>7</sup> FITS – AIETS (2002) "Documento de discusión sobre los estándares globales de calificación para la educación y capacitación en trabajo social"

- Estándares con Respeto de la Diversidad Étnica y Cultural
- Estándares con Respeto de Valores y Códigos Éticos de Conducta en el Trabajo Social.

Con la formulación de estos estándares se espera que AIETS desarrolle un banco de datos conteniendo los detalles y los programas de las escuelas miembros y los estándares nacionales y/o regionales y los sistemas de control de calidad y acreditación. Siendo esta información compartida en un nivel internacional cuando sea solicitada y/o consultada en los websites de AIETS y FITS. Se espera que el compartir esta información otorgaría un impulso para que las escuelas de Trabajo Social aspiren a cumplir con los estándares globales requeridos para la educación y capacitación del Trabajo Social y así generar un diálogo continuo dentro de la profesión en los niveles locales, nacionales, regionales y globales.



***Trabajo Social Municipal:  
Contexto Institucional***

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 1 I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR

#### ***1.1 Características Generales de la Institución.***

|                      |   |
|----------------------|---|
| Nombre               | : ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR   |
| Ubicación Geográfica | : Alcaldía, Arlegui N° 615 Viña del Mar.<br>Departamento Desarrollo Social<br>2 oriente #1021 Viña del Mar. |
| Tipo de Institución  | : Corporación autónoma de derecho publico, con personalidad jurídica y patrimonio propio.                   |

Los Municipios son "*Corporaciones autónomas, de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargados de la administración o agrupación de Comunas que determina la Ley destinada a satisfacer necesidades de la Comunidad local y asegurar su participación en el proceso económico-social y cultural de la Comuna*".<sup>8</sup>

Esta definición se enmarca en la normativa contenida en la Constitución Política del Estado, en donde se establece que:

*"Para el gobierno y administración interior del Estado, el territorio de la República se divide en regiones y estas en provincias. Para los efectos de la Administración local, las provincias se dividirán en comunas"*.<sup>9</sup>

*"La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad, la que estará constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, y por el consejo. La ley orgánica respectiva establecerá las modalidades y formas*

<sup>8</sup> Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades Art. 1 inciso 2°.

<sup>9</sup> Ministerio del Interior, DL 3.464 "Constitución Política del Estado de Chile" Art. 99 Chile 1980

*que deberá asumir la participación de la comunidad local en las actividades municipales. Una ley orgánica constitucional determinará las funciones y atribuciones de las municipalidades. Dicha ley señalará, además, las materias de competencia municipal que el alcalde, con acuerdo del consejo o a requerimiento de los 2/3 de los concejales en ejercicio, o de la proporción de ciudadanos que establezca la ley, someterá a consulta no vinculante o a plebiscito, así como las oportunidades, forma de la convocatoria y efectos”.<sup>10</sup>*

La Constitución Política del Estado de Chile, señala además que *“Los servicios públicos deberán coordinarse con el municipio cuando desarrollen su labor en el territorio comunal respectivo, en conformidad con la ley. La ley determinará la forma y el modo en que los ministerios, servicios públicos y gobiernos regionales podrán transferir competencias a las municipalidades, como asimismo el carácter provisorio definitivo de la transferencia”* (DL 3.464 Art. 107)

La administración comunal, las funciones y atribuciones, patrimonio y presupuestos; y las relaciones existentes entre los diversos servicios públicos de la región, se encuentran contemplados en la Ley Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Comunal N° 19.175<sup>11</sup>

La Municipalidad de Viña del Mar tiene una cobertura que abarca toda la comunidad de la ciudad, que representa una población aproximada de 290.000 habitantes. Esta Comuna fue fundada por decreto el 29 de diciembre de 1874, por don Francisco Echaurren, Intendente de Valparaíso. Fue nombrada comuna mediante decreto el 31 de mayo 1878, por el presidente Aníbal Pinto.

Desde su creación, su acción ha estado orientada por el marco legal respectivo, y en la actualidad por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, la cual define tanto sus funciones como su organización. Por consiguiente, orienta su acción al crecimiento y desarrollo de la comunidad, con fuerte acento en la acción activa, democratizadora y participativa de los habitantes de Viña del Mar.

En éste sentido, en octubre de 1999 se dividió el territorio comunal en doce sectores, considerando la homogeneidad física, características socioeconómicas y constitución histórica y cultural del territorio. Estos sectores están divididos en 158 Unidades vecinales, en las que existen Juntas de Vecinos y organizaciones comunitarias funcionales.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Ministerio del Interior, DL 3.464 “Constitución Política del Estado de Chile” Art. 107 Chile 1980

<sup>11</sup> Ministerio del Interior, Ley 19.175 “Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional” Chile 1993

<sup>12</sup> Ministerio del Interior, Ley 19.418 “Juntas de Vecinas y otras Organizaciones Comunitarias”. Chile

## **1.1 Funciones**

Respecto de las funciones, éstas se encuentran contenidas en la ley 18.695, la que las divide en funciones privativas y compartidas con otros organismos del Estado.<sup>1</sup>

### **a. Funciones Privativas:**

- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito público dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el Ministerio respectivo.
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización en la forma que determinen las leyes y sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el Ministerio respectivo.
- Planificación y regulación urbana de la comuna y la confección del Plan Regulador Comunal de acuerdo a las normas legales vigentes.
- Elaborar y / o modificar el Plan de Desarrollo Comunal, cuya aplicación deberá armonizar con los planes regiones y nacionales.
- Velar por el aseo y ornato de la Comuna.
- Promoción del Derecho Comunitario.

### **b. Funciones Compartidas:**

- Educación y Cultura
- Salud Pública y la protección del Medio Ambiente
- Asistencia Social y Jurídica
- Capacitación, Promoción Empleo y Fomento Productivo
- Turismo, Deporte y Recreación

<sup>1</sup> Ministerio del Interior, Ley 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" Art.3 y Art. 4 Chile 1988

- Urbanización y viabilidad urbana y rural
- Construcción de Viviendas Sociales e Infraestructura Sanitaria
- Transporte y Tránsito Públicos
- Prevención de riesgos y prestación de auxilios en situaciones de emergencia o catástrofes
- Apoyo y el fomento de medidas de prevención en materias de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación.
- Promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

### ***1.3 Políticas de la Institución***

Con el objeto de optimizar la gestión pública, el Gobierno a través de sus lineamientos, impulsa y promueve procesos considerables de descentralización política y administrativa. De lo anterior se desprende el rol fundamental de los municipios en la implementación de Políticas Sociales en sus respectivos escenarios, para ello cuentan con atribuciones que en forma progresiva han sido otorgadas por la política social del sector correspondiente.

Por lo que la labor de administración de la comuna implica un compromiso con el intento de *"mejorar la calidad de vida de los sectores más desposeídos, proporcionando recursos e instancias de desarrollo a través de la Promoción de la participación activa de dichos sectores"*.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Universidad de Valparaíso, Informe Institucional Práctica de Grupo, Departamento Desarrollo Social, 2003

## **1.4 Instrumentos Relevantes**

La Ley 18.695 establece como instrumentos mínimos para la gestión municipal:

- a. Plan de Desarrollo Comunal y sus Programas
- b. El Plan Regulador Comunal
- c. El Presupuesto Municipal Anual

### **a. Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)**

En los términos que lo define la ley y de acuerdo a sus propias características técnicas, el Plan de Desarrollo Comunal es un instrumento para la toma de decisiones, en él están contenidos: el Diagnóstico de la ciudad, el Modelo de ciudad deseado, las Líneas Estratégicas como ejes estructurantes que orientan el desarrollo y, una propuesta de Planes, Programas y Proyectos más relevantes, cuyo propósito y alcance estarán bien definido en la medida que:<sup>15</sup>

- Constituya una "guía para la acción", que facilite la coordinación de las acciones del sector público y oriente las acciones del sector privado;
- Permita vincular las decisiones cotidianas sobre proyectos y acciones específicas con los objetivos estratégicos de desarrollo a mediano y largo plazo;
- Sea eficaz herramienta de gestión, respaldado por políticas y programas coherentes que permitan derivar en presupuestos anuales bien fundamentados;
- Genere la posibilidad de anticipar situaciones futuras y definir los procedimientos para eventuales ajustes de las políticas y programas originalmente previstos;
- Contribuya al debate comunal, estimulando la participación ciudadana en torno a las principales propuestas e iniciativas de desarrollo.

---

<sup>15</sup> Román Verdugo, Francisco Javier. "Normas y Programas para el Desarrollo Comunitario y la Asistencia Social" Ediciones Centro Consistorial Ltda. Chile 2001

Es natural dada la diversidad de problemas que deben enfrentar en una municipalidad, que el PLADECO se concentre fundamentalmente en la articulación lógica de las principales directrices, políticas y programas que se desea impulsar, más que entrar en detalles innecesarios haciendo una presentación exhaustiva de todos los elementos, que abarca cada una de las materias. Por extensión y como corolario de esta afirmación, se infiere que algunas materias particularmente complejas deberían ser abordadas por Planes específicos donde se entregarían orientaciones y propuestas específicas para un campo temático perfectamente definido.

Cabe señalar que las funciones y actividades destinadas a resolver problemas estructurados (rutinas) podrían ser mejoradas o agilizadas pero normalmente no podrían ser consideradas como materias sustantivas del Plan y que, en cambio, las funciones orientadas a resolver problemas cuasi estructurados, por definición suelen ser materia del Plan. Un punto de partida adecuado para definir las materias que deben incluir el PLADECO, lo constituye el análisis de las funciones municipales y el tipo de actividades a que dan lugar. "Dentro de dichas funciones se pueden distinguir 8 tipos diferentes de actividades: de información y estudio; de planificación y programación; de coordinación; de presentaciones de servicios; de administración de bienes; de fiscalización; de otorgamiento de subvenciones y aportes; de promoción del desarrollo social".<sup>16</sup>

➤ **Desarrollo Económico:**

Incluye aspectos relacionados con el desarrollo de las capacidades productivas de bienes y servicios en la comuna. Aún cuando las municipalidades no disponen de atribuciones específicas en estas materias, la cercanía entre los agentes productivos y su vinculación con las autoridades locales generan un espacio interesante para la articulación y puesta en marcha de múltiples iniciativas. Asimismo, desde la municipalidad es posible inducir inversiones privadas en determinadas áreas productivas, dando facilidades en la construcción de infraestructura complementaria. En el PLADECO deben ser analizadas las perspectivas de la economía comunal, derivando en propuesta que por sí solas estimulen la participación privadas y generen la oportunidad de llevar a cabo acciones concertadas de desarrollo.

Por cuanto en lo que se refiere al apoyo a la pequeña empresa como la inducción de inversiones privadas, el Plan deberá llegar a definir políticas específicas, programadas e

---

<sup>16</sup> Román Verdugo, Francisco Javier. "Normas y Programas para el Desarrollo Comunitario y la Asistencia Social" Ediciones Centro Consistorial Ltda. Chile 2001.

incluso proyectos, de común acuerdo y con la colaboración de instituciones públicas y/o empresas involucradas.

➤ **Desarrollo Social:**

Incluye todo aquellos aspectos relacionados con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. En un contexto democrático el desarrollo social siempre estará asociado al desarrollo de las organizaciones de bases y a la participación ciudadana, como condiciones necesarias para resolver los problemas del presente e impulsar las soluciones de fondo para un futuro mejor. Los temas que deben abordar el PLADECO, son los siguientes:<sup>17</sup>

- *Organizaciones Comunitarias.* propuestas y políticas para el desarrollo de las organizaciones sociales, buscando ampliar la capacidad operativa del municipio y una mayor cobertura de los diversos programas (culturales, deportivos, etc.).
- *Asistencia social,* señalando las políticas y programas que guiarán la acción municipal en apoyo a los sectores más postergados de la población.
- *Vivienda social* para la población escasos recursos, definiendo políticas de asignación y programas específicos.
- *Deportes y recreación.* En coordinación con instituciones públicas y privadas relacionadas con estos temas, definiendo políticas y programas específicos.

Mención aparte merece los servicios traspasados de Educación y Salud, respecto a los cuales el Plan de Desarrollo debe pronunciarse entregando propuestas generales y un conjunto de políticas orientadas. La definición de políticas específicas, programas y proyectos será materia de planes comunales específicos (Plan Comunal de Salud, Plan Comunal de Educación), los que deberán ser coherentes con la propuesta general y las políticas definidas en el Plan de Desarrollo Comunal.

➤ **Ordenamiento Territorial:**

Se refiere a la correspondencia que debe existir entre las actividades sociales y productivas de la población y la forma en que se ha ido conformando el espacio construido y

<sup>17</sup> Román Verdugo, Francisco Javier. "Normas y Programas para el Desarrollo Comunitario y la Asistencia Social" Ediciones Centro Consistorial Ltda. Chile 2001

las redes de enlace en la comuna. En el ámbito de propuestas globales y políticas generales de ordenamiento territorial, el PLADECO debería establecer orientaciones acerca de:

- Jerarquía y roles de los centros poblados de la comuna;
- Zonificación general (zonas urbanas, industriales, áreas agrícolas, etc.);
- Ejes de crecimiento u áreas de expansión urbana;
- Áreas protegidas y áreas de expansión urbana;

En el ámbito de políticas específicas y programas de acción, deberían pronunciarse acerca de:

- La distribución espacial del equipamiento social.
- Las estructuras y prioridades de la red vial urbana e interurbana.

➤ **Seguridad Ciudadana:**

La Seguridad de la población es una materia que está cada vez más presente en las deliberaciones comunales. Si bien existen instituciones nacionales encargadas de la seguridad ciudadana, está comprobado que puede lograr mayor grado de eficacia si se cuenta con la activa colaboración de la comunidad. El PLADECO debe, en consecuencia, determinar cuales son los problemas más graves en estas materias y proponer pautas de solución que permitan conjugar voluntades en torno a una propuesta global. No obstante lo anterior, las acciones preventivas y correctivas son y seguirán siendo la responsabilidad de las instituciones especializadas.

➤ **Servicios Públicos:**

En el territorio de la comuna diversas empresas privadas, públicas y mixtas se ocupan de dotar de infraestructura y prestar servicios a la comunidad en lo referente a telecomunicaciones, transporte público, distribución de energía, distribución de agua potable, evacuación de aguas servidas, recolección de basuras y conservación de áreas verdes. La municipalidad tiene atribuciones que le permiten normar y controlar el buen desempeño de las empresas en cuestión. Sin perjuicio de los planes que desarrolle cada empresa, el PLADECO debe proponer y ampliar un conjunto coherente de políticas destinadas a asegurar

la prestación de servicios modernos y eficientes con cobertura suficiente para entender las necesidades de toda la población.

➤ **Medio Ambiente:**

Es estrecha correspondencia con las políticas para el desarrollo económico y social de la comuna, el PLADECO debe pronunciarse y dictar normas acerca de la protección del patrimonio natural y la calidad del medio ambiente tanto en las zonas urbanas como en las rurales. Además debe definir políticas y estructurar programas para la prevención de riesgos frente a eventuales amenazas naturales, para el control de la contaminación y de las plagas que afecten a la población.

En la Comuna de Viña del Mar el Plan de Desarrollo Comunal, ha sido diseñado a través de una Estrategia de Desarrollo Comunitario, la que a través de objetivos estratégicos y sus respectivas líneas de acción contempla acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la Comuna y a promover su avance social, económico y cultural.

➤ **Municipalidad y Estrategia Desarrollo Comunitario en la Comuna de Viña del Mar**

La Estrategia de Desarrollo Comunitario, es definida como un instrumento de trabajo permanente, dinámico y en transformación<sup>2</sup>. Diseñar la estrategia significa entonces, delinear el camino que se va a seguir. Implica evaluar rutas alternativas a la luz de los factores del entorno, que puedan obstaculizar el logro de los objetivos propuestos o ayudar a alcanzarlos. Al pensar en la estrategia, es fundamental considerar el análisis de fortalezas y debilidades que presenta la institución en su acción dirigida hacia la comunidad.

Para DIDECO, el contar con un Plan Estratégico permite orientar la acción hacia una gestión socio- comunitario de calidad:

- Permite reducir la complejidad organizacional del área de Desarrollo Comunitario, facilitando los flujos de información tanto en sentidos verticales (niveles jerárquicos) como horizontales (distintas secciones) y ascendentes (de funcionarios a jefaturas).

<sup>2</sup> Municipalidad de Viña del Mar., "Plan Estratégico Desarrollo Comunitario 2004" Viña del Mar

- Establece variables y/o aspectos de evaluación de la gestión, comunes a todas las secciones de DIDECO.
- Por último, es un instrumento que facilita y promueve la toma de decisiones, cuyo principal objetivo es y debe ser el satisfacer de manera óptima las múltiples necesidades de la comunidad.

En este Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario, la Comuna de Viña del Mar señala como Visión *"el desarrollo comunitario de Viña del Mar debe propender a construir una ciudad moderna, democrática, equitativa, solidaria, segura, diversa y con identidad propia. Siendo su Misión "Fomentar el desarrollo de la comunidad a través de procesos de promoción y participación que tiendan a generar oportunidades para el ejercicio y la expresión efectiva de la ciudadanía"*.

Frente al mandato ético y legal, DIDECO fundamenta su accionar en ciertos principios valóricos, cuyos sentidos están dirigidos en dos direcciones: *Hacia la vinculación e intervención socio comunitaria y hacia la gestión administrativa de este mandato*. Entre los primeros, se identifican tres principios básicos: *la participación de la comunidad como actor fundamental en su proceso de desarrollo; la igualdad de oportunidades y el ejercicio pleno de los derechos de ciudadanía; la identidad y la integración territorial*.

En lo relativo a la gestión, se identifican los principios de la *modernización de la gestión pública y el establecimiento de vínculos y redes de cooperación, que contribuyan a potenciar y optimizar el uso de los recursos para el desarrollo*.

A partir de la enunciación de los principios orientadores, el Plan de la DIDECO considera los siguientes objetivos estratégicos que orientarán la acción hasta el año 2004.

- Contribuir a superar las situaciones de pobreza, exclusión y riesgo social, asistiendo y promoviendo los derechos de las personas en los ámbitos de la salud, vivienda, trabajo, protección social y seguridad ciudadana.
- Generar condiciones que posibiliten el reconocimiento y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en los ámbitos de la ciudadanía, la cultura, el deporte y la recreación.
- Fomentar la participación de la comunidad en su desarrollo, fortaleciendo las organizaciones existentes y promoviendo nuevas instancias de participación social.

- Contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios.
- Modernizar la gestión municipal en el ámbito comunitario, mejorando el recurso Para dar cumplimiento a estos objetivos estratégicos, del Plan DIDECO se deducen un conjunto de unidades de planificación:

**Línea de Acción Estratégica:** Enuncia los ejes operativos del objetivo estratégico, indicando las temáticas que contienen programas y proyectos específicos.

- *Línea de acción estratégica Objetivo 1:*

Salud Comunitaria, Gestión y Promoción de Servicios Sociales, Gestión Laboral, Gestión Habitacional, Protección Ciudadana.

- *Línea de acción estratégica Objetivo 2:*

Derechos Ciudadanos, Promoción Cultural, Deporte y Recreación.

- *Línea de acción estratégica Objetivo 3:*

Fortalecimiento de la Organización.

- *Línea de acción estratégica Objetivo 4:*

Consolidación de Barrios, Desarrollo Territorial e Integración Comunal, Identidad Cultural.

- *Línea de acción estratégica Objetivo 5:*

Gestión del recurso humano, las condiciones de infraestructura, equipamiento y acceso a la información. Producción y Administración de Información, Gestión del Recurso Humano, Equipamiento e Infraestructura.

**Programa:** Aquella unidad de planificación cuyos objetivos corresponden a la articulación coherente de un conjunto de proyectos, en los que el período de desarrollo es equivalente a un año calendario.

**Proyecto:** la unidad básica de planificación, corresponde a la articulación lógica de objetivos, tiempos y recursos en función a la producción de bienes y/o servicios, orientados a satisfacer necesidades o resolver factores críticos identificados en un lugar y momento determinado.

Se han sistematizado los objetivos estratégicos diseñados por la DIDECO, para ser ejecutados hasta el año 2004, y los responsables corresponden a las unidades operativas que forman parte de esta Dirección.

## **b. Plan Regulador Comunal**

Es un instrumento urbanístico normativo, constituido por una memoria, ordenanza, además de diversos estudios básicos. Por otra parte consta de un cuerpo geográfico que se presenta en tres planos; el de zonificación, de vialidad y de restricciones.

Actualmente en la Comuna de Viña del Mar existe una proposición de éste, que tiene por finalidad reformular el actual Plan Regulador que data de 1980, y ha sido sobrepasado por el acelerado crecimiento urbano y poblacional experimentado por la Comuna. En esta proposición, se establece un nuevo límite urbano, zonificación, usos de suelo, condiciones de subdivisión predial, de edificación, urbanización, restricciones y la vialidad estructurante.<sup>3</sup>

- **Zonificación:**

El Plan Regulador Comunal dispone diversas Zonas de acuerdo a las tipologías y características de sectores o barrios, así como las tendencias y proyecciones futuras, cautelando a su vez los valores y patrimonios arquitectónicos, naturales e históricos.

- **Áreas de Restricción:**

El Plan define varias áreas de restricción donde se requiere proteger los recursos patrimoniales ambientales (quebradas, esteros, áreas verdes) o instalaciones de infraestructura. También se definen restricciones de vistas (miradores) y de alturas máximas de edificación.

- **Vialidad:**

Se establece la red vial Estructurante, jerarquizada según su categoría, a saber, Vías Troncales, Vías Colectoras, Vías de Servicios y Vías Locales. Así también se reconoce la vialidad existente, gravándose como tal, además de las nuevas vías que se plantean según los requerimientos propios de la planificación urbana.

---

<sup>3</sup> Plan Regulador Viña del Mar (2003) [www.vinadelmarchile.cl/Plan%20Regulador/plan\\_regulador.htm](http://www.vinadelmarchile.cl/Plan%20Regulador/plan_regulador.htm)

### **c. Presupuesto Municipal**

La Municipalidad cuenta con un patrimonio propio que lo constituye; los bienes corporales e incorporales que posea, el aporte que otorgue el Gobierno Regional respectivo, ingresos provenientes del Fondo Común Municipal, derechos de servicios que preste por permisos y concesiones, entre otros establecidos en la Ley 18.695.

También cuenta con algunos fondos externos al Municipio y que son instrumentos generales con que cuenta el Estado para materializar, a nivel Regional, comunal y Local, programas en distintas materias o áreas y los programas y servicios sociales y comunitarios, como lo son el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR).

#### **➤ Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)**

El FOSIS, es un servicio público descentralizado con presencia en todo el país. Su misión es participar en el esfuerzo del país por la superación de la pobreza. Aportando respuestas innovadoras en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado.

El FOSIS inició actividades el 1 de enero de 1991. Después que el presidente de la República Patricio Aylwin, promulgó la ley 18.989, en julio de 1990. Este define como objeto del Fondo el financiar en todo o en parte planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social, debiendo resolver problemas de ingresos o calidad de vida y ayuda a que las personas desarrollen acciones, capacidades y destrezas que les permitan superar su situación de pobreza.

El FOSIS no ejecuta directamente sus programas, entrega la realización de ellos a entidades públicas y privadas a través de convenios o concursos públicos a nivel nacional.

Los programas de Promoción y Preinversión apoyan a los usuarios a formular y gestionar sus proyectos y aseguran la pertinencia de la inversión a través de diagnósticos participativos de la realidad. El programa de Desarrollo Social financia proyectos que facilita el acceso a servicios de grupos vulnerables tales como jóvenes, niños, adultos mayores y habitantes de localidades pobres. El de Fomento Productivo, financia proyectos de generación y mejoramiento del empleo; aumenta la productividad de la microempresa y los ingresos de las personas vinculadas a ellas.

## > Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)

El FNDR es el principal instrumento financiero, mediante el cual el Gobierno Central transfiere recursos fiscales a cada una de las regiones, para la materialización de proyectos y obras de desarrollo e impacto regional, provincial y la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.

La Constitución Política de la República, lo define como: *"Un programa de inversiones públicas, con fines de compensación territorial, destinado al financiamiento de acciones en los distintos ámbitos de infraestructura social y económica de la región, con el objetivo de obtener un desarrollo territorial armónico y equitativo"*<sup>4</sup>. Especialmente apunta a elevar la calidad de vida de los sectores más carenciados de la sociedad. Al mismo tiempo, debe procurar mantener un desarrollo compatible con la preservación y mejoramiento del medio ambiente, lo que obliga a los proyectos financiados a través del FNDR a someterse a una evaluación de impacto ambiental.

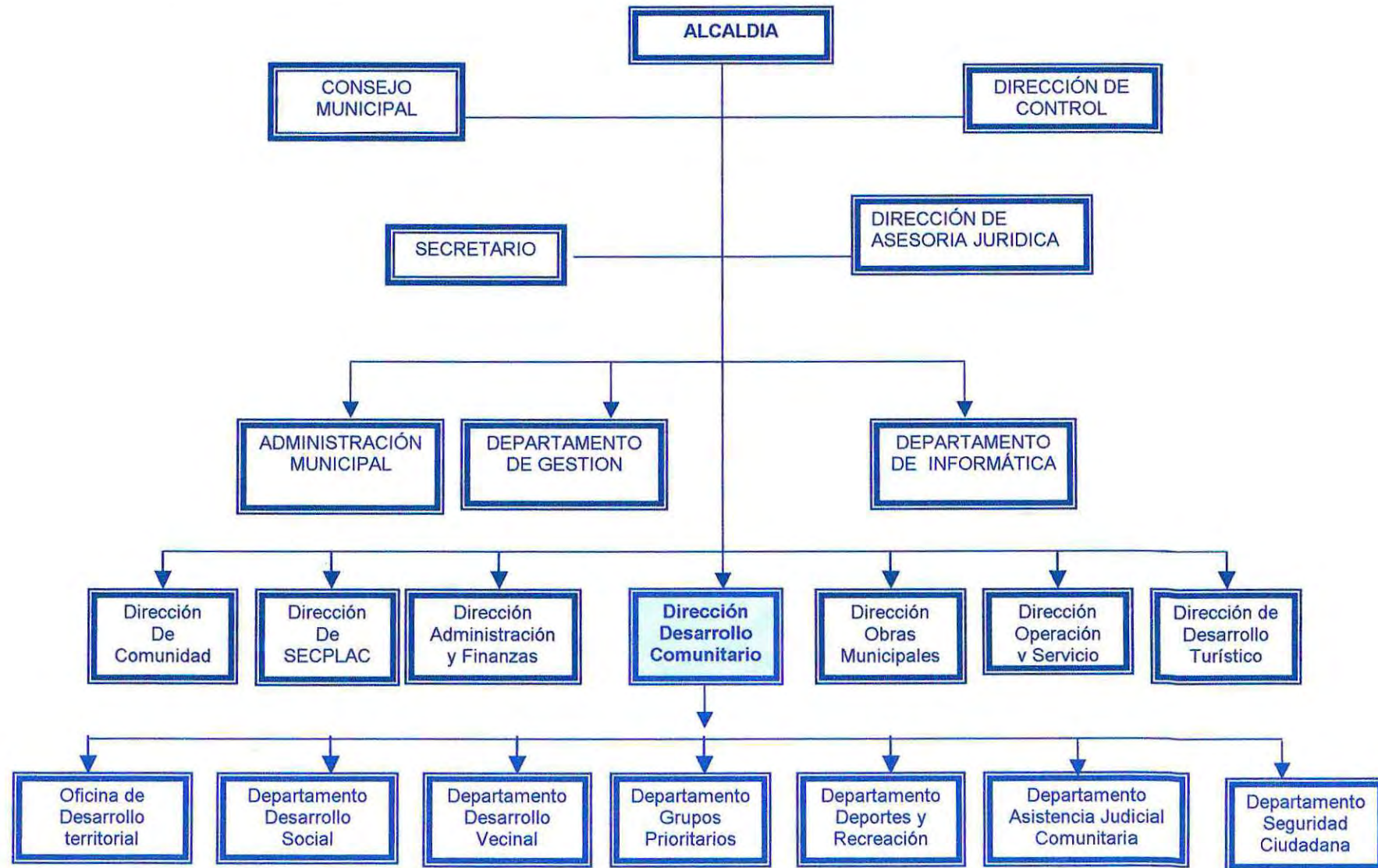
Por lo anterior su distribución opera considerando dos conjuntos de variables: Las de orden socioeconómico y las territoriales. Se asigna el 90% de los recursos a comienzos del año presupuestario, y el 10% restante se destina en igual proporción a cubrir situaciones de emergencia y estímulos a la eficiencia, en cada ejercicio presupuestario. Dos son las fuentes de recursos de este instrumento. Por una parte recursos fiscales o propios, que dan origen al FNDR – TRADICIONAL y por otra, el préstamo 853/8C-CH del Banco Internacional del Desarrollo (BID) o FNDR – BID.

Por otra parte, el FNDR incluye un conjunto de provisiones las cuales se generan con el objeto de dar orientación de políticas nacionales sectoriales desde una perspectiva regional. La distribución de éstas, la ejecuta la SUBDERE durante el año presupuestario vigente obedeciendo a metodologías particulares de distribución interregional.

---

<sup>4</sup> Ministerio del Interior. "Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional". Chile 1980

**1.5 Organigrama I. Municipalidad De Viña Del Mar**



## 1.6 Dirección de Desarrollo Comunitario

La Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), es uno de las siete direcciones que integran la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, esta unidad depende directamente del Alcalde y tiene a su cargo los Departamentos de:

- Desarrollo Social (DESO)
- Desarrollo Vecinal (DESVE)
- Atención a Grupos Prioritarios (DAGP)
- Seguridad Ciudadana (SEGCIU)
- Deportes y Recreación (DEPO)
- Desarrollo Territorial (DESTE)
- Asistencia Judicial Comunitaria (DAJUC)

Cada uno de éstos realiza una serie de labores dirigidas a diversos públicos, tales como dirigentes comunitarios de organizaciones territoriales y funcionales, representantes de instituciones y ciudadanos en general, las que se traducen en proyectos específicos, implementados a través de sus secciones y oficinas que abordan temáticas relacionadas con el desarrollo territorial, la promoción de la participación y los derechos ciudadanos, la superación de la pobreza y exclusión social.

La DIDECO tiene como objetivo fundamental *"Asesora al Alcalde y al Consejo Municipal en todo lo relativo al desarrollo social y económico de los habitantes de la Comuna, además, tendrá como objetivo promover la organización, consolidación y participación activa de las organizaciones comunitarias y de los vecinos en general en el desarrollo de la comuna"*<sup>21</sup>.

<sup>21</sup>Cit. Op. 11

**a. Funciones Específicas:**

- Asesorar al Alcalde y al Consejo en la Promoción del Desarrollo Comunitario
- Prestar Asesoría Técnica a las organizaciones comunitarias.
- Proponer y ejecutar cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con Asistencia Social, Salud Pública, Protección del Medio Ambiente, Educación y Cultura, Capacitación, Deporte y Recreación, Promoción del Empleo y Turismo.<sup>22</sup>

**b. Funciones Generales:**

- Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde nomine.
- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión.
- Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica.
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica.
- Proponer al Alcalde la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión.
- Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Dirección, informando a su superior jerárquico cuando proceda.
- Ejercer el control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

---

<sup>22</sup> Ministerio del Interior. "Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional" Art.3. Chile 1980

### **c. Actividades:**

Para el cumplimiento de estas funciones debe desarrollar, principalmente, las siguientes actividades:

- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, para potenciar su propio desarrollo y alcanzar mayores niveles de participación económica y social.
- Dirigir acciones que contribuyan a la solución de problemas económicos y sociales y de asistencia social y procurar elevar el nivel de desarrollo de la comuna.
- Impulsar, dirigir y supervisar programas y proyectos orientados a coordinar y fomentar el deporte y la recreación en la comuna, como medio de desarrollo personal, acción social y seguridad ciudadana y gestión territorial y habitacional y de Fomento Productivo y proyección turística.
- Dirigir procesos de recopilación de información y de realización de investigaciones y estudios, a fin de proponer programas y proyectos de orden comunitario, social y deportivo en coordinación con los sectores público y privado, en especial el FOSISI otros Fondos externos.
- Dirigir el Desarrollo Comunitario que comprende a los Departamentos de Desarrollo Social, Gestión Vecinal, Grupos prioritarios, seguridad Ciudadana, Gestión habitacional y Territorial, Deportes y Recreación y Fomento Productivo
- Coordinar con la Dirección de la Secretaria Comunal de Planificación y Coordinación, el procesamiento y análisis de la información proporcionada por las fichas CAS.
- Administrar la red de asistencia social que el Estado encomienda al Municipio.
- Evaluar necesidades, calcular presupuestos y proponer asignación de recursos para el desarrollo de funciones y actividades, en coordinación con los Departamentos correspondientes.
- Elaborar, ejecutar, coordinar y evaluar acciones referidas a grupos especiales tales como mujeres, jóvenes, tercera edad, discapacitados, infancia, sectores

de extrema pobreza, allegados, personas en proceso de rehabilitación por drogas o alcohol, Seguridad Ciudadana y necesidad de empleo etc.

- Efectuar las comisiones de servicio, en conformidad a lo dispuesto por la Ley 18883/89, y aquellas de tareas específicas que el Alcalde disponga.
- Confeccionar los programas de las actividades anuales de su (s) Unidad (es) Orgánica (s)
- Llevar y / o disponer el control del movimiento del personal de su departamento, tales como; feriadados, permisos administrativos, licencias, etc.
- Calificar al personal de su dependencia, en conformidad a la legislación vigente.
- Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todas las Ordenanzas Municipales que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión.
- Coordinar con las organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales la implementación de la ordenanza de participación ciudadana
- Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todos los contratos municipales concernientes a las materias del ámbito de acción de su Dirección.
- Confeccionar los indicadores de gestión para la evaluación periódica de su (s) Unidad (es)
- Mantener actualizado el registro del Inventario de todos los bienes inmuebles y muebles asignados su Unidad.

### **1.6.1 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL**

El Departamento de Desarrollo Social (DESO) depende de la DIDECO, según Decreto Alcaldicio N° 7375 de fecha 30 de octubre de 1998. El Departamento se encuentra actualmente bajo la Dirección de la Sra. Gloria Meza, Asistente Social.

**a. Funciones Específicas:**

- Diseñar, implementar y evaluar programas que contribuyan a solucionar los problemas económicos - sociales de los habitantes de menores recursos de la comuna, procurando mejorar el nivel de desarrollo social de la misma.
- Diseñar e implementar programas de apoyo orientados a grupos específicos, carenciados o con problemas derivados de su condición de edad, sexo, discapacidad o enfermedad social;
- Administrar y focalizar eficientemente los subsidios estatales y municipales destinados a los grupos más carenciados de la comuna.
- Desarrollar programas y proyectos tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la comuna, trabajo de promoción con alumnos becados, programas de empleo municipal y programas de asesoría a sindicatos
- Efectuar diagnósticos sociales y levantar propuestas para atención de problemáticas detectadas, aplicando instrumentos de nivel nacional (Ficha CAS2)
- Establecer una coordinación intersectorial en materias sociales en la comuna y en la Región
- Prestar asistencia técnica y capacitación, en materias de su especialidad a organizaciones y grupos sociales a fin que superen sus propias carencias
- Proponer políticas de funcionamiento, acciones y tareas específicas en materias sociales

**b. Funciones Generales:**

- Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde le nomine;
- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión:

- Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica; Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica;
- Proponer al Departamento Desarrollo Social la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión;
- Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Sección, informando a su superior jerárquico cuando proceda;
- Ejercer el control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica

### **c. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 15.386 Define Sujetos de Escasos Recursos
- Ley 18.020 – DFL 150 Fondo Único Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía
- Ley 18.611 Fondo Nacional SUF (Subsidio Único Familiar)
- Ley 18.778 (de Subsidio de pago Agua Potable) Programa de Aplicación Práctica
- Ley 18.883 Estatutos Administrativo Funcionarios Municipales
- Ley 19.284 Normas Integración Social para Discapacitados
- Ley 19.350 Seguridad Social
- DFL 90 Asignación por Muerte
- DL 869 Fondo Nacional PASIS (Pensión Asistencial)
- Normativas y Programas Beca de Estudio (Beca Presidente de la República; Beca Juan López Millas, Beca para Estudiantes de Ascendencia Indígena)

- Normativas y Planes de Atención de Emergencias
- Tarjeta Estratificación CAS2
- Subsidios: Maternal, Recién Nacido

#### **d. Secciones Departamento:**

Bajo la dependencia de este departamento están las Secciones: Servicio Social; Subsidios; Administración y Estadística; y la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, Ventanilla Única.

##### **➤ Sección Servicio Social**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de sección y sus Funciones Específicas son:

- Atender a la Comunidad en sus necesidades sociales, emanadas de situaciones de privación económica - social, focalizando la atención a las personas, grupos y comunidades con más carencias de la Comuna;
- Diseñar, evaluar y controlar los procedimientos de atención de la población de la comuna frente a una emergencia;
- Elaborar, ejecutar y coordinar programas de estudio y de apoyo a la red social administrada por esta Corporación;
- Elaborar Programas de Desarrollo y Promoción Social

##### **➤ Sección Subsidios**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de sección y sus Funciones Específicas son:

- Administrar los subsidios estatales específicos tales como; subsidio familiar, subsidio al consumo del agua potable y pensiones asistenciales de ancianidad e invalidez destinadas a los habitantes más desposeídos de la Comuna;

- Prestar asistencia social a personas y / o grupos familiares beneficiados por subsidios.
- Focalizar eficientemente los subsidios estatales

#### ➤ **Sección Administración Y Estadísticas**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de sección y Funciones Específicas son:

- Administrar el proceso de información social generado por el sistema CAS-2
- Mantener actualizada la base de datos a nivel comunal, entregada por MIDEPLAN;
- Procesar la información existente en la ficha CAS - 2, para la selección de los beneficios de la red social administrada por el municipio por otros servicios públicos y privados;
- Elaborar estudios e investigaciones, a fin de proponer y focalizar proyectos que beneficien a los sectores más desposeídos de la comuna.

#### ➤ **Oficina Municipal de Intermediación Laboral**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y Funciones Específicas son:

- Administrar la Oficina, de acuerdo a las políticas emanadas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo;
- Implementar un sistema que permita articular la oferta y la demanda de los desempleados de la Comuna;
- Administrar el Programa Chile Joven;
- Administrar el otorgamiento del subsidio de cesantía estatal.
- Implementar y desarrollar programas destinados a asesorar al mundo sindical

- Desarrollar programas de capacitación y empleo municipal

### ➤ **Ventanilla Única**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y sus Funciones Específicas son:

- Administración de recursos humanos y materiales.
- Elaboración de material informativo.
- Atención de casos sociales que requieren evaluación inmediata.
- Elaboración de estadísticas.
- Supervisión permanente al personal y producción diaria

### **1.6.2 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO VECINAL**

El Departamento de Desarrollo Vecinal (DESVE) depende de la DIDECO, según Decreto Alcaldicio N° 7375 de fecha 30 de octubre de 1998. El Departamento se encuentra actualmente bajo la Dirección del Sr. Mario Montiel, Empresario.

#### **a. Funciones Específicas:**

- Dirigir y coordinar la asistencia técnica que el Municipio proporciona a las organizaciones comunitarias, realizando estudios, formulando proyectos y apoyándolas en su realización, en concordancia con el Plan de Desarrollo Comunal.
- Mantener registros actualizados de las organizaciones de tipo temporal y funcional, y de aquellas instituciones, fundaciones y corporaciones que desarrollan actividades de carácter comunitario.
- Proponer un programa anual de actividades y eventos que impliquen la participación vecinal, de instituciones afines y del propio municipio.
- Mantener actualizado un banco de proyectos.

- Mantener actualizada una base de datos de fuentes de financiamiento.
- Dirigir y coordinar la acción de las organizaciones comunitarias, en el marco de su competencia y en coordinación con SERPLAC, fundamentalmente en la formulación y desarrollo de proyectos vecinales.
- Coordinar la participación de las organizaciones comunitarias en situaciones de emergencia, sin perjuicio de la colaboración necesaria al Departamento de *Desarrollo Social*.
- Efectuar las comisiones de servicio, en conformidad a lo dispuesto por la Ley y aquellas de tareas específicas que el Alcalde disponga.
- Confeccionar los programas de las actividades anuales de su (s) Unidad (es) Orgánica (s)
- Llevar y / o disponer el control del movimiento del personal de su dependencia, tale como feriadados, permisos administrativos, licencias, etc.
- Será responsable- de conocer y mantener el archivo actualizado de todas las Ordenanzas Municipales, que norman y regulan las - actividades y materias atingentes al ámbito de su gestión.
- Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todos los contratos municipales concernientes a las materias del ámbito de acción de su Departamento;
- Confeccionar los indicadores de gestión para; La evaluación periódica; de su (s) Unidad (es)
- Mantener actualizado el registro del Inventario de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su Unidad.

#### **b. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 18.883 Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales.
- Ley N° 19.418 (Sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias)

- DL N° 825/74 (Exenta de pago de contribuciones a Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias)
- Plan Desarrollo Comunal
- Normativa Colectas Públicas
- Normativas Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE)
- Fondos Concursables Externos (Fondo Lectura y el Libro; Fondo de Desarrollo de las Artes; Fondos CONACE)

### **c. Secciones Departamento:**

Están bajo su dependencia están las Secciones: Coordinación Vecinal; Eventos Vecinales; Sección de Asesoría Técnica y la Sección de Información al Consumidor.

#### **➤ Sección Coordinación Vecinal**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Otorgar asesoría técnica y legal a las organizaciones comunitarias de la comuna, tanto respecto de su constitución como de la solución de problemas que se presenten durante su funcionamiento, en lo relativo a su estructura interna ó a su relación con organizaciones públicas o privadas.
- Mantener la comunicación constante con las Juntas de Vecinos de la Comuna
- Apoyar y Asesorar la Gestión de las Juntas de Vecinos
- Coordinar con las Juntas de Vecinos actividades de los diferentes Departamentos Municipales

#### **➤ Sección Eventos Vecinales**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Ejecutar la producción de los eventos vecinales y proyectos culturales que se hayan organizado en las otras unidades de la Dirección de Desarrollo Comunitario;
- Apoyar o ejecutar conjuntamente con las organizaciones comunitarias la producción de eventos que éstas últimas hayan programado.
- Generar Propuestas de Eventos Vecinales de carácter cultural y recreativo para ofertarlo a la Comunidad

➤ **Sección Asesoría Técnica**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Asesorar y capacitar a las organizaciones y grupos sociales, en materias técnico profesional de proyectos a financiar con fondos concursables.
- Desarrollar proyectos de capacitación para organizaciones vecinales
- Administrar el Fondo de Desarrollo Vecinal FONDEVE
- Detectar las necesidades de las Juntas de Vecinos en los diferentes sectores de la comuna
- Mantener un banco de proyectos actualizado de las Juntas de Vecinos
- Desarrollar Programas Vecinales en el ámbito de la Educación, Medioambiente e Infraestructura

➤ **Sección Información al Consumidor**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Difundir entre los habitantes de la comuna, la información y orientación respecto de los derechos de los consumidores;

- Capacitar a las organizaciones comunitarias respecto de sus derechos y obligaciones como consumidores;
- Otorgar, a requerimiento de éstos, asesoría legal a los habitantes de la comuna. Cuando sean vulnerados sus derechos como consumidores.
- Instruir al comercio establecido sobre las disposiciones legales que rigen al sistema de información al consumidor

### **1.6.3 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS PRIORITARIOS**

El Departamento de Atención a Grupos Prioritarios (DAGP) depende de la DIDECO, según Decreto Alcaldicio N° 7375 de fecha 30 de Octubre de 1998. El Departamento se encuentra actualmente bajo la Dirección del Sr. Luis Benítez Vargas, Asistente Social.

#### **a. Funciones Específicas:<sup>23</sup>**

- Desarrollar y ejecutar un programa de atención integral a grupos vulnerables;
- Garantizar la efectividad y eficiencia de la acción focalizada en estos grupos, propendiendo a coordinar acciones con otras unidades municipales para potenciar el impacto (de las actividades ejecutadas).
- Articular con organismos e instituciones de carácter social y atención de beneficiarios un trabajo conjunto (Salud-Educación-Sociedad Civil).
- Evaluar anualmente el impacto de los programas focalizados en los Grupos Prioritarios desarrollados a través del municipio.

#### **b. Funciones Generales:**

- Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde le nomine.

---

<sup>23</sup> I. Municipalidad de Viña del Mar, D. Alcaldicio 1316/01 1998

- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión.
- Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica; Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica;
- Proponer al Departamento Atención a Grupos Prioritarios la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión;
- Será responsable de verificar el cumplimiento, de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Oficina, informando a su superior jerárquico cuando proceda;
- Ejercer el control de todos IQS bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

**c. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 18.883 Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales
- Ley 18.989 FOSIS
- Ley 19.284 Integración Social Personas con Discapacidad
- Ley 19.284 Registro Nacional Discapacidad
- DS 830 Ratificación Convención Derechos del Niño
- Programa Laboral Mujer Escasos Recursos; Saneamiento Título de Dominio para Mujeres
- FOSIS Adulto Mayor
- Fondo Nacional de Discapacidad
- Políticas de Gobierno Grupos Vulnerables

- Tarjeta Estratificación CAS2

#### **d. Secciones Departamento:**

Bajo su dependencia están las siguientes Oficinas Comunales: De la Mujer, Adulto Mayor; Del Niño; Asuntos Juveniles; Discapacitados y Asuntos indígenas

##### ➤ **Oficina de la Mujer**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina Funciones Específicas son:

- Conocer la realidad de la mujer en la comuna, detectando sus necesidades principales;
- Promover políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados y en coordinación con otras unidades municipales, para potenciar las actividades ejecutadas;
- Asesorar al Director del Departamento Atención a Grupos Prioritarios', y a través de éste al Alcalde y Director Desarrollo Comunitario, en la temática de la mujer y la familia;
- Diseñar, implementar y evaluar programas, específicos que respondan a las, necesidades detectadas.
- Articular los antecedentes de las mujeres atendidas con el sistema de estratificación social CAS2

##### ➤ **Oficina del Adulto Mayor**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y sus Funciones Específicas son:

- Conocer la realidad de los adultos mayores de la Comuna, detectando sus necesidades principales;

- Promover políticas destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados y en coordinación con otras unidades municipales para potenciar las actividades ejecutadas;
- Asesorar al Director del Departamento Atención a Grupos Prioritarios y a través de éste al Alcalde y Director Desarrollo Comunitario, en la temática del Adulto Mayor;
- Diseñar implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas.
- Articular los antecedentes de Adultos Mayores con el sistema de estratificación social CAS 2

➤ **Oficina del Niño**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y sus Funciones Específicas son:

- Conocer la- realidad de los- niños y niñas de la Comuna, detectando sus necesidades principales;
- Promover políticas que tiendan al mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas de la Comuna, propiciando acciones sistemáticas que favorezcan su desarrollo integral;
- Conectar y coordinarse con organismos públicos y privados que trabajen con la temática infantil;
- Asesorar al Director del Departamento Atención a Grupos Prioritarios, y a través de éste al Alcalde y Director Desarrollo Comunitario, en la temática infantil;
- Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas.

➤ **Oficina Asuntos Juveniles**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y sus Funciones Específicas son:

- Conocer la realidad de los jóvenes de la comuna, detectando las necesidades principales;
- Promover políticas que permitan a los jóvenes de la comuna mejorar progresivamente sus condiciones de vida;
- Contactar y coordinarse con organismos públicos y privados con el objeto de articular y promover acciones concretas que apoyen. El desarrollo personal y organizacional de los jóvenes de la comuna;
- Asesorar al Director del Departamento Atención a Grupos Prioritarios, y a través de éste al Alcalde y Director Desarrollo Comunitario, en la temática de los jóvenes;
- Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan las necesidades detectadas

➤ **Oficina Atención Al Discapacitado**

Esta a cargo de un (a.) Jefe (a) o encargado (a) de Oficina y sus Funciones Específicas son:

- Conocer la realidad de las personas discapacitadas de la Comuna, detectando sus principales necesidades;
- Apoyar la implementación de una política comunal hacia la integración social de personas discapacitadas, con énfasis en la prevención, rehabilitación, y desarrollo de las organizaciones de discapacitados y la participación comunitaria;
- Asesorar al Director del Departamento Atención a Grupos Prioritarios, y a través de éste al Alcalde y Director Desarrollo Comunitario, en la elaboración y ejecución de políticas sociales justas e innovadoras, que afiancen la integración social de personas con discapacidad;
- Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan, a las necesidades de las personas discapacitadas;

- Promover directrices con entes públicos y privados que permitan realizar procesos de rehabilitación integral que generen igualdad de oportunidades.

#### 1.6.4 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD CIUDADANA

El Departamento de Seguridad Ciudadana (SEGCIU) depende de la Dirección de Desarrollo Comunitario y se encuentra actualmente bajo la Dirección del Sr. José Pazo.



##### a. Funciones Específicas:

- Generar una cultura de prevención y reacción consciente de la comunidad local ante el siniestro urbano
- Crear un clima de seguridad y apoyo colectivo
- Coordinar y articular la acción de instituciones comunales relacionadas con la seguridad ciudadana
- Centralizar, estudiar y analizar las estadísticas generales de la comuna en el ámbito de la seguridad ciudadana
- Promocionar la participación y el compromiso de la comunidad en el tratamiento de la seguridad ciudadana
- Promover el Auto cuidado y la Auto responsabilidad
- Diagnosticar y localizar los riesgos de inseguridad que se presentan en los distintos sectores de la comuna
- Incidir en las prioridades de inversión municipal relativas a la Seguridad Ciudadana
- Convocar a las organizaciones comunitarias y a los sectores no organizados con el fin de crear una red a apoyo social ante el siniestro urbano
- Otorgar asistencia legal, psicológica y social a las víctimas de delitos o de cualquier otro tipo de siniestro
- Establecer las orientaciones y derivaciones necesarias hacia otros servicios

- Aprobar o rechazar los planes de seguridad que presentan particulares ante la ejecución de eventos masivos de carácter artístico, religioso, cultural y deportivo y de cualquier índole que requiera autorización municipal.

#### **b. Funciones Generales:**

- Integrar las comisiones de tareas específicas para los cuales el alcalde le nombre.
- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública estableciendo indicadores de realización de su gestión.
- Administrar el personal perteneciente a su unidad orgánica.
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de actividades anuales de su unidad orgánica.
- Proponer a la Dirección de Desarrollo Comunitaria la creación, actualización, modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales que nombran y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión.
- Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales concernientes al ámbito de gestión de su Departamento, informando a su superior jerárquico cuando proceda.
- Ejercer control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

#### **c. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 18.883 Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales
- Programa de Gobierno Comuna Segura Compromiso 100
- Plan Comunal de Seguridad Ciudadana
- Ordenanzas y Decretos Municipales sobre Seguridad Ciudadana

#### **d. Secciones Departamento:**

Bajo su dependencia están las siguientes Oficinas Comunes: Asistencia Técnica, Protección Civil, Atención Victimología.

##### **➤ Sección Asistencia Técnica**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Llevar el catastro actualizado de
- Llevar el control interno de los bienes inventariables entregados a su cargo;
- Dirigir y supervisar a los encargados de

##### **➤ Sección Protección Civil**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Llevar el catastro actualizado de
- Llevar el control interno de los bienes inventariables entregados a su cargo;
- Dirigir y supervisar a los encargados de

##### **➤ Sección Atención Victimología**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Llevar el catastro actualizado de
- Llevar el control interno de los bienes inventariables entregados a su cargo;

- Dirigir y supervisar a los encargados de

### **1.6.5 DEPARTAMENTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN**

El Departamento de Deporte y Recreación (DEPO) depende de la DIDECO, El Departamento se encuentra actualmente bajo la Dirección del Sr. Ernesto Ortiz. Profesor de Educación Física.

#### **a. Funciones Específicas:**

- Generar y dirigir programas y proyectos orientados a coordinar y fomentar el deporte y la recreación en la comuna, como medio de acción social.

#### **b. Funciones Generales:**

- Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde le nomine;
- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión;
- Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica;
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar: cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica;;;
- Proponer a la Dirección Desarrollo Comunitario la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales; que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión;
- Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Departamento, informando a su superior jerárquico cuando proceda;
- Ejercer el control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

**c. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 18.883 Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales
- FONDEVE Deportivo
- Plan de Inversión Municipal Deportes

**d. Secciones Departamento:**

Bajo su dependencia están las Secciones: Administración Recintos Deportivos y Recreativos; Gestión y Proyectos Deportivos; Procesamiento de Datos y Archivo.

**➤ Sección Administración Recintos Deportivos y Recreativos**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Llevar el catastro actualizado de los recintos deportivos y recreativos municipales; controlar su debida mantención y procurar mejorar sus instalaciones;
- Llevar el control interno de los implementos deportivos y bienes inventariables entregados a su cargo;
- Dirigir y supervisar a los encargados de recintos deportivos y recreativos municipales.

**➤ Sección Gestión y Proyectos Deportivos**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Proponer y dirigir programas y proyectos que fomenten el deporte, especialmente amateur, y el ejercicio físico en la comuna, en coordinación con

los clubes y agrupaciones deportivas, en especial con - DIGEDER y el Consejo Local de Deportes;

- Proponer, coordinar y supervisar - proyectos en sus aspectos técnicos deportivos, financiados por él FONDEVE - Deportivo, Plan de Inversión Municipal u otros fondos públicos, sin perjuicio de las atribuciones propias de SECPLAC;
- Dirigir y coordinar la realización de un programa anual de eventos deportivos y actividades recreativas;
- Programar actividades mensuales y semanales, tales como entrega de premios y uso de los recintos deportivos;
- Coordinar la participación de la población escolar, juvenil, universitaria, laboral y vecinal de eventos de extensión deportiva.

➤ **Sección Procesamiento de Datos y Archivo**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Llevar al día un registro de clubes y agrupaciones deportivas y de deportistas de alto rendimiento;
- Administrar y control de los archivos del Departamento Deportes y Recreación;
- Globalizar la totalidad de los procedimientos concernientes a la digitación, protocolización, distribución y clasificación de documentos;
- Registrar y procesar la documentación que se genera en el Departamento Deportes y Recreación;
- Procesar con detalle todo el Inventario físico de- bienes, propiedades, equipos etc. de los recintos municipales llevando estos registros al día.

### 1.6.6 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TERRITORIAL

El Departamento de Desarrollo Territorial (DESTE) depende de la DIDECO y se encuentra actualmente bajo la Dirección de Waldo Marambio Taylor.

#### a. Funciones Específicas

- Coordinar y orientar las acciones tendientes a lograr una formulación adecuada de las políticas, planes y programas de desarrollo en los diferentes territorios socialmente organizados de la comuna.
- Efectuar los estudios relativos a programas y proyectos de desarrollo territorial que se impulsan en la comuna y el impacto de las políticas urbano sociales en los territorios.
- Asesorar al Alcalde en materias de desarrollo territorial que dicen relación con la regularización y generación de terrenos para implementar programas de vivienda y equipamiento comunitario.

#### b. Funciones Generales

- Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales el Alcalde le nomine.
- Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión.
- Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica.
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica.
- Proponer a la Dirección de Desarrollo Comunitario la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión.

- Será responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de gestión de su Sección, informando a su superior jerárquico cuando proceda.
- Ejercer el control de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad orgánica.

**c. Instrumentos Relevantes:**

- Ley 2.695 Regularización de terrenos particulares y bienes nacionales de uso público, Bienes Nacionales
- Ley 16.741 Regularización de terrenos administrados por SERVIU, loteos irregulares
- Ley 18.883 Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales
- Ley 19.281 Fondos para la Vivienda
- Ley 19.537 Copropiedad Inmobiliaria
- Junta de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias
- Ordenanzas y Decretos Municipales
- Programas; Chile Barrio, Chile Comuna, Fondo de Autoconstrucción
- Programa Vivienda Básica Modalidad SERVIU (DS. 62/84)
- Programa Vivienda Básica Privada
- Programa Vivienda Progresiva Privada 1º Etapa (DS. 140/90)
- Programa Vivienda Progresiva Privada 2º Etapa (DS. 140/90)
- Programa Condominios Sociales
- Programa Participativo Asistencia Financiera Condominios Sociales

#### **d. Secciones Departamento:**

Bajo su dependencia están las Secciones: Gestión Habitacional, Regularización de Terrenos y Títulos de Dominio y Programas Urbano Vecinales.

##### **➤ Sección Gestión Habitacional**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o Encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Entregar información a los postulantes individuales y grupales de la comuna sobre los diferentes programas de vivienda social.
- Facilitar a las familias de escasos recursos el acceso en un menor plazo a la vivienda.
- Otorgar asesoría técnica y social permanente a los postulantes individuales y grupales, en los ámbitos social, organizacional, jurídico y constructivo.
- Mantener una base de datos de la oferta y demanda habitacional.
- Mantener redes expeditas de información con organismos que intervienen en el tema de la vivienda.
- Proporcionar asesoría y capacitación a los copropietarios de los condominios sociales.

##### **➤ Sección Regularización de Terrenos y Títulos de Dominio**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o Encargado (a) de Sección y sus Funciones Específica son:

- Coordinar y efectuar la regularización de ocupaciones en terrenos de propiedad municipal, asignando títulos de dominio individuales, en diversos sectores de la comuna.

- Apoyar la regularización de ocupaciones de terreno en bienes nacionales de uso público (áreas verdes) y en propiedades particulares, (según el D.L. 2695 de Bienes Nacionales)
- Facilitar las acciones que permitan concretar las soluciones propuestas por los organismos competentes para las áreas declaradas loteos irregulares.
- Procesar y mantener actualizada la información relativa a todas las situaciones de irregularidad de tenencia de suelo en la comuna.
- Proponer alternativas de solución que faciliten los procesos de regularización de terrenos y títulos de dominio.
- Brindar apoyo y asesoría a las organizaciones sociales que se constituyen para resolver los problemas asociados a la ocupación irregular de terrenos.

#### ➤ **Sección Programas Urbano Vecinales**

Está a cargo de un (a) Jefe (a) o Encargado (a) de Sección y sus Funciones Específicas son:

- Disponer de información sistematizada sobre el desarrollo social y urbano en cada territorio de la comuna que facilite los procesos de diagnóstico y planificación territorial.
- Entregar orientaciones para el diseño y focalización de los programas urbano sociales, dirigidos a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos sectores.
- Coordinar las acciones de los programas de gobierno Chile Barrio y Chile Comuna, desde el ámbito de la gestión territorial y del desarrollo comunitario.
- Apoyar los procesos de participación y organización social, a nivel territorial, diferentes sectores vecinales de la comuna.

## **1.6.7 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA JUDICIAL COMUNITARIA**

El Departamento de Asistencia Judicial Comunitaria (DAJUC) depende de la DIDECO, según decreto 9984 del 28 de diciembre del 2001. El Departamento se encuentra actualmente bajo la Dirección de Ricardo Curaqueo Rodríguez.

### **a. Funciones Específicas**

- Atención de problemas legales y judiciales que presenten las personas que, careciendo de recursos económicos necesitan de una atención integral de Abogados, Psicólogos y Asistentes Sociales.
- Atención de aquellas personas que han sido víctimas de delitos, o de abusos, o maltratos a menores. No obstante lo anterior, también se da atención y se califica en términos amplios cualquier caso que se plantee y que revista una grave vulneración para los derechos de la persona que consulta, en cuyo caso recibe el apoyo del Departamento.
- Prestar orientación y asesoramiento judicial a las organizaciones comunitarias.



***Trabajo Social Municipal:  
Contexto Territorial***

## CONTEXTO TERRITORIAL

### 2 COMUNA DE VIÑA DE MAR

#### *2.1 Caracterización de la Comuna de Viña del Mar*

La Comuna de Viña del Mar se ubica en Chile Central, entre los Paralelos 32B55 y 33B55 latitud sur, entre la Cordillera de la Costa y el Océano Pacífico, formando parte de la con-ubicación del gran Valparaíso, que integra junto a las ciudades de Villa Alemana, Quilpue, Concón y Valparaíso. Quinta Región. Incluye una superficie comunal de 13569 Hc. (135,69 Km<sup>2</sup>) Cuenta con una población actual de 286.931 habitantes, según Censo 2002.<sup>24</sup> Con una densidad de población de 1.763,5 habitantes x Km<sup>2</sup>.

#### **a. Breve Reseña Histórica de la Ciudad**

En grandes líneas podemos caracterizar el desarrollo de Viña del Mar en tres etapas concretas<sup>24</sup>:

- El período de la Gran Hacienda (1543-1855)
- El período Fundacional (1855-1927)
- El período de Transformación hacia la Modernidad (1927 en adelante)

#### ➤ **El Período de la Gran Hacienda(1543 – 1855)**

La historia de esta ciudad data de 1874, fecha de fundación, instalándose cinco años después el Municipio. Desde la Colonia hubo aquí 2 haciendas. En el sector norte, la hacienda llamada "Viña de la Mar", debido a la existencia de un viñedo, al que la ciudad debe su nombre. La otra hacienda llamada las "Siete Hermanas", situada al sur

<sup>24</sup> Héctor García, "Para una Historia de Viña del Mar". Ed. CECAP. Valparaíso. 1989

del estero, debe su nombre a sus colinas, donde, actualmente se emplazan los barrios residenciales de: Forestal, Las Siete Hermanas, Viña del Mar Alto y Recreo.<sup>25</sup>

Ambas haciendas fueron compradas en el año 1840, por el comerciante portugués Francisco Álvarez, quién las unió en una sola, denominada "Viña del Mar".

### ➤ **El Período Fundacional (1855 – 1927)**

En el año 1855, llega a Viña del Mar, como encargado de las obras del ferrocarril Santiago - Valparaíso, Don José Francisco Vergara, quién posteriormente se casa con doña Mercedes Álvarez, nieta de don Francisco Álvarez. El ingeniero José Francisco Vergara es el fundador de la ciudad de Viña del Mar.

Con la llegada del ferrocarril a la ciudad, comienza una gran demanda por adquirir lotes de la hacienda. En 1872, muchos porteños, principalmente extranjeros, obtuvieron sitios en arriendo próximo a la línea del tren.

Desde la fundación de Viña del Mar, se inicia un acelerado crecimiento, logrando entusiasmar a la numerosa población de la ciudad, que desea desligarse de Valparaíso y crear su propio Municipio. El 4 de Mayo de 1879 se dicta el Acta de instalación de la Municipalidad, instituyéndose el día 31 de Mayo como la fecha de creación del Municipio.

### ➤ **El Período de Transformación Hacia la Modernidad (1927 en adelante)**

En la fructífera década de 1930 y con apoyo del Estado se construyeron el Teatro Municipal, el Hotel O'Higgins, el Casino Municipal, el balneario Las Salinas y el camino costero a Concón.

En las primeras décadas del siglo XX, se produce la llegada masiva de trabajadores, con sus familias, que comienzan a instalarse, principalmente, en la zona de los arenales, al norte del estero Marga-Marga, y en los faldeos de algunos sectores como Santa Inés y Forestal. Esta llegada masiva de familias obreras y su irrupción definitiva en Viña del Mar, vino a cambiar significativamente la estructura social de la ciudad. Se producen importantes transformaciones en los patrones de asentamiento

<sup>25</sup> DIDECO (Documentos Internos) "Historia de los Barrios", Municipalidad de Viña del Mar 2003

de la población y en sus modos de vida. Al saturarse el poblamiento en los principales barrios obreros existentes en la ciudad, a mediados del siglo XX, y al no existir una política estatal que pudiera responder la gran demanda habitacional, las familias de obreros miraron hacia los cerros de la ciudad y vieron en ellos una esperanza de lograr el anhelado sueño de tener un terreno propio donde construir sus viviendas.

Desde la década del 60, la ciudad comenzó a vivir un proceso de gran expansión urbana, desarrollándose vastos sectores poblacionales, principalmente en la *periferia sur*, en el sector *nororiente* y en el sector *norte* de la comuna. En los sectores más antiguos: Población Vergara, Chorrillos y Recreo Agua Santa, se ha producido un proceso de consolidación y densificación poblacional.

Hoy la ciudad ha cambiado. Actualmente, la comuna la constituye un conjunto de sectores o territorios claramente delimitados por la geografía, que presentan cada uno características particulares y una cierta identidad que los distingue entre sí, aunque en su interior mantengan también ciertos grados de heterogeneidad.

En el borde costero, en donde existían sólo casas de veraneo, existe una segunda generación de modernos edificios. La actividad comercial y financiera de la ciudad es intensa concentrándose mayoritariamente en la calle Valparaíso, que por años fue la arteria comercial más importante. En la actualidad el centro comercial se ha desplazado hacia el sector norte del plan de la ciudad, favorecido con la apertura del Mall Marina Arauco y Viña Shopping.

En Viña del Mar existen 7 universidades privadas y sedes de Escuelas de Universidades tradicionales, Universidad de Valparaíso y Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, que incrementan su vida cultural y artística.

La ciudad cuenta con 13 playas, siendo la más importante la de Reñaca que prácticamente se ha transformado en el balneario de moda, con vida propia y con todas las instalaciones e infraestructura para recibir a una gran cantidad de turistas. Reñaca, se ha desarrollado y extendido con la construcción de edificios, hoteles, cabañas, tanto de uso en temporada de verano, como también de residencia permanente.

## **b. Territorio y Características Físicas**

El entorno físico se caracteriza por terrenos planos de segmentación marina-fluviales consolidados en la Cuenca del Estero Marga - Marga y el estero Reñaca, ambos de régimen exclusivamente pluvial, de cursos torrentosos y con gran arrastre

de material. Ambas cuencas se encuentran delimitadas por cordones de cerros de fuertes pendientes que terminan en sectores de coluvios que han generado históricamente el sector plano de la ciudad. Producto del trabajo erosivo se ha producido terrazas que logran alturas máximas de 200 metros que semejan peldaños, y algunos de ellos han servido de base para el asentamiento de diversos barrios como son Miraflores, Achupallas, la parte alta de Forestal y Reñaca Alto.

El acantilado está interrumpido, en parte, por playas de arena. La ciudad se ha construido sobre sedimentos marinos y fluviales que constituyen la desembocadura del estero Viña del Mar y con expansiones hacia las terrazas y sus pendientes, contando con un frente aproximado de 4 Kilómetros de playas.

El agente de modificación estructural más importante, es sin duda, el mar que define las características de su identidad y paisaje.

La Red Hidrográfica se encuentra representada por el estero de Viña del Mar que cruza el Plan de este a oeste, cuyo régimen es pluvial con sequía en verano. El estero Marga-Marga tiene una superficie dentro de la comuna de aproximadamente 59 km<sup>2</sup> y un caudal medio entre 0.1 y 3.3 mts / seg. El estero de Reñaca tiene menos relevancia como fuente de agua, pero su Valle permite el asentamiento de población significativa.

La vegetación presente en la comuna se caracteriza por ser mesófila, con clara tendencia xerófila. Las principales especies son el boldo, el litre, quilo y la acacia cavena o espino. Algunas cactáceas complementarias son eucaliptos, álamos y coníferas.

La ciudad posee un clima templado con estaciones marcadas durante el año. La temperatura media oscila entre los 10° y 22° como mínima y máxima, respectivamente. Las precipitaciones medias anuales aumentan ligeramente desde 450 mm, en la zona costera, hasta alrededor de 600 mm anuales en las partes altas. Los meses de mayo y agosto concentran el 80% de las precipitaciones anuales, siendo junio el mes más lluvioso. Existe además una marcada época seca, de noviembre a marzo, que aporta menos del 5% del total de las precipitaciones.

La vegetación de la ciudad está constituida principalmente por especies introducidas dentro del área urbana, especialmente en las grandes áreas verdes de la ciudad: Quinta Vergara, Jardín Botánico Nacional, Valparaíso Sporting Club, Sausalito, Club de Golf Granadilla. En ellas predominan especies como el eucalipto y el pino. En los espacios fuera de estos parques predominan unidades de matorrales de carácter

arbustivo con abundancia de espinos. Asociado a este tipo de estepa costera destaca la palma chilena, predominando en laderas y terrazas ubicadas al sur de la ciudad.<sup>26</sup>

### c. Características Económicas

La Ciudad de Viña del Mar, presenta condiciones que la hacen ser un nodo de específica importancia conforme a tres áreas a las que pertenece, de las que forma parte y sobre las cuales construye sus procesos económico, social y culturales.

La denominada macro zona central, constituida por la región metropolitana, la V Región de Valparaíso y la Sexta Región del General O'Higgins, Viña del Mar forma parte de ella como centro emplazado en el eje sistema Faja Costera Central, de ciudades balnearios y ciudades puertos.

De la Región de Valparaíso, en la que se emplaza como uno de los primeros puntos del eje costa, campo, cordillera.

De la conurbación metropolitana del gran Valparaíso, constituido por las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpue y Villa Alemana.

La identificación de esta múltiple coexistencia con tres realidades areales definidas, sin considerar en este caso la conexión con el exterior, otorga a Viña del Mar la ventaja comparada de proyectarse como *gran centro urbano turístico* de alta calidad, contenedor de servicios potenciadores de su desarrollo y distribuidor de recursos hacia las redes areales descritas; los dos ejes señalados, le colocan en situación de liderazgo actual y futuro en el sector y rubro turístico para los flujos nacionales y extranjeros; en una proyección futura, la calidad en el manejo urbano sumado al incremento en capacidad de infraestructura y equipo, junto al aumento de la inversión privada en el área turístico-inmobiliaria, constituirán factores decisivos para ofrecer calidad de vida e integración, como gran producto Ciudad.

Este nivel de ventajas comparadas, define algunas posibles imágenes objetivos a alcanzar para sellar el despegue de este futuro y posible proceso, a saber en forma correlativa y complementaria:<sup>27</sup>

- Centro turístico de alta calidad

<sup>26</sup> <http://www.viña2010.cl>, (Agosto 2003)

<sup>27</sup> Dirección de Turismo, y Desarrollo Económico (2002) "Documento de Trabajo: Plan de Desarrollo, Conciencia y Cultura Turística de Viña del Mar". I. Municipalidad de Viña del Mar.

- Centro económico asociado
- Centro urbano deseable de habitar y altamente integrado, social y culturalmente

Al intentar describir la cultura de Viña del Mar, se debe tener presente la configuración particular que tiene esta ciudad, condicionada por factores *históricos, geográficos y socioeconómicos*.<sup>28</sup>

Un primer elemento a considerar es el carácter urbano que manifiesta la cultura en la comuna, a lo que se debe agregar que es un centro de un complejo mayor de ciudades que conforman el Gran Valparaíso, donde predominan las relaciones de carácter más formal e impersonal.

Un segundo elemento que define la cultura de Viña del Mar es su carácter dicotómico en donde establece la existencia de dos formas culturales, dos modos de vida distintos: uno caracterizado por una ciudad balneario, parques, playas y bellas residencias; y otro por las poblaciones de empleados y obreros que se ubican en los cerros de la ciudad, lo que condiciona la relación de las personas con la ciudad en cuanto hablan de ella desde el lugar en que viven (por ejemplo la gente de los cerros va a Viña y baja al centro; el habitante del plan sube a la población y pasea por la ciudad)

Un tercer elemento que considera la cultura de Viña del Mar es su carácter heterogéneo, condicionado por un conjunto de territorios que presentan características históricas, geográficas, económicas y sociales distintas.

De acuerdo a lo anterior, se describe la comuna de Viña del Mar como eminentemente urbana con dos modos de ver la ciudad: el plan y el cerro que coexisten dentro de una misma matriz histórico-cultural, pero que en su interior presentan un alto grado de heterogeneidad que se manifiesta en la conformación de un conjunto de identidades sectoriales más potente que la identidad comunal.

---

<sup>28</sup> Santibáñez Héctor "Contribuciones para la formulación de un Plan de Desarrollo Cultural en la ciudad de viña del Mar" .Chile 1998

## ➤ **Reconversión Económica y Reconversión Turística de la Comuna**

Uno de los indicadores más próximos para la observación de la evolución económica de la región y de la comuna de Viña del Mar, es el seguimiento de la ruta P.I.B. Regional, este muestra en la década de los '90 una curva descendente a largo plazo, aunque logró amortiguar su caída en el nuevo contexto en el que se presenta, no pudo igualar la tasa nacional, el indicador promedio fue de 9,1%, tasa inferior al P.I.B. nacional para igual periodo. Del análisis se desprende:

Existe un descenso en las actividades primarias extractivas, industria, minería, agricultura; éstas concentran el 68% de su participación en el P.I.B. regional.

Significativamente, a pesar de la merma del P.I.B. regional, en los sectores comercio y servicios financieros, se sostiene permanentemente presentando un aumento global.

Esta condición influye y repercute en la trayectoria del empleo y los ingresos de la región, significativos datos muestran la baja dinámica económica para generar empleo y aumentar el número de ocupados, a saber:

La tasa resultante entre incremento de la fuerza de trabajo y empleo reales generados a nivel nacional es de 2,7% de diferencia entre ambos factores, sin embargo a escala regional aquella tasa es de 4,0% por debajo.

La tasa de desocupación a escala regional registró un incremento de 65% más en el dígito que la representa.

Los sectores que manifiestan mayor capacidad para incrementar fuerza de trabajo y generar empleo son servicios sociales, personales y comunales con un índice de 48,4%, servicios financieros 33%, transporte y comunicaciones 23%, sobre el total respectivamente.

Los sectores que manifiestan mayor pérdida de empleos y menos capacidad para generarlos son: sector agropecuario con un índice de 17%, industria 15%, minería 10% sobre el total.

#### d. Características Sociodemográficas

Actualmente, Viña del Mar es la tercera comuna más poblada del país, con una población cercana a 320.000 habitantes, los que conforman un total de 88.450 hogares (Casen 2000)<sup>29</sup> constituidos aproximadamente por 3.6 personas por familia, siendo prácticamente en su totalidad de carácter urbano (99,3%), concentrando el 41,3 % de la población del Gran Valparaíso y el 41,2 % de la V Región. Esta población se ve incrementada considerablemente en la temporada de verano, fines de semana y festivos con una población flotante que sobrepasa las 200.000 personas.

Las tendencias históricas permiten afirmar que la ciudad, aumentará su población en 74 mil habitantes en los próximos quince años. Este crecimiento explosivo que la ha caracterizado en los últimos 60 años, hace que Viña del Mar presente fuertes contradicciones socioeconómicas entre sus sectores más tradicionales y los barrios periféricos que se localizan fundamentalmente en sectores de quebradas y laderas de difícil acceso, donde la pobreza y la carencia de servicios básicos se manifiesta en forma aguda.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas, a noviembre de 1998, de un total de 80.150 hogares registrados en la comuna, un 12,3% corresponde a hogares pobres. De acuerdo a la base estadística del Departamento de Desarrollo Social, de 73.288 encuestas de estratificación social CAS2, válidas al mes de abril del 2000, un 42,1% de los hogares tienen puntaje igual o inferior a 550 puntos, puntaje considerado como indicador de línea de pobreza.<sup>30</sup>

Al estudiar la distribución de la población según tramos de edad, es posible constatar que la comuna se encuentra en un proceso de transición demográfica, ya que según datos Casen 2000, un 32,8% de la población, equivalente a 106.944 habitantes, se encontrarían en los tramos de edad de 45 a 80 y más años, población adulto-mayor<sup>31</sup>, en contraste con un 25,6% que corresponde a 80.989 habitantes distribuidos en los tramos de edad de 0 a 17 años, población infante - juvenil.<sup>32</sup> El resto de la población, 131.062 habitantes correspondientes a un 41.5% se encuentra en el tramo de edad de 18 a 44 años, es decir población adulta<sup>33</sup>.

<sup>29</sup> Según Casen 2000 la distribución de la población por sexo es de 145.678 habitantes de sexo masculino (46%) y 169.949 de sexo femenino (54%), concentrándose la mayoría en el tramo de edad de 30 a 44 años con un total de 63.580 (20,1%)

Un total de 88.450 hogares en donde: 66.127 son hombres jefes de hogar (75%) y, 22.323 son mujeres Jefes de Hogar (25%).

<sup>30</sup> Adultos Mayores: 45 a 64 años: 63.580 (19,1%), 65 a 79 años: 34.715 (11%), 80 y más años: 8.649 (2,7%)

<sup>31</sup> Infante-Juvenil: 0 a 5 años: 28.528 (9%), 6 a 13 años: 32.862 (10,4%), 14 a 17 años: 19.599 (6,2%)

<sup>32</sup> Infante-Juvenil: 0 a 5 años: 28.528 (9%), 6 a 13 años: 32.862 (10,4%), 14 a 17 años: 19.599 (6,2%)

<sup>33</sup> Adulto: 18 a 24 años: 44.415 (14,1%), 25 a 29 años: 23.067 (7,3%), 30 a 44 años: 63.580 (20,1%)

En el último período intercensal (1982-1992) la población menor de 24 años en la comuna había disminuido su representación de 50,5 a 44,4%.

En la actualidad, ha disminuido a 39,7%, lo que según antecedentes anteriores, significa que la comuna está comenzando a experimentar un proceso de envejecimiento poblacional.

*Una parte importante de su actual población, se ha producido a través de fuertes flujos migratorios originados, en su mayoría, por la gran atracción que ejerce la ciudad.*

El crecimiento en los últimos 30 años ha sido explosivo, lo cual ha generado un conjunto de complejos y diversos problemas entre una demanda que sobrepasa la oferta en los aspectos de infraestructura básica, equipamiento urbano y servicios.

## **2.2 Antecedentes de los Barrios de Viña del Mar.**

Viña del Mar, como la mayoría de las grandes ciudades latinoamericanas, presenta en su interior una marcada condición de heterogeneidad urbana que se expresa, de manera importante, en la existencia de un conjunto de territorios socialmente organizados, bastante diferenciados entre sí, que en términos de sus condiciones de desarrollo y configuración, presentan cada uno rasgos propios que le dan cierta identidad y sentido de pertenencia a sus habitantes.

Considerando esta realidad comunal, el municipio promulgó, el año 1999, la Ordenanza Municipal para la Participación Ciudadana, en la cual se ordena el territorio comunal en doce sectores territoriales. Lo anterior, con la finalidad de avanzar de manera sostenida en un proceso de descentralización de la gestión municipal y, al mismo tiempo, favorecer la construcción de identidades y de compromisos colectivos y naturales con el progreso y desarrollo de sus comunidades.

Esta conformación territorial se caracteriza por una zona centro o plan, que corresponde a los sectores más antiguos de la ciudad, donde se localiza la casi totalidad de los servicios y la actividad comercial, así como un sector residencial importante de la población de mayores recursos. En este sector vive aproximadamente el 12% de la comuna. La otra parte de la población se localiza en los demás sectores o territorios que se ubican en los cerros aledaños a la zona centro, con características

eminentemente residenciales de estratos sociales medios y bajos, a excepción de las zonas de Recreo - Agua Santa y Reñaca Bajo. En estos sectores populares vive una población cercana al 70% de la población.

Estos sectores están divididos en 158 Unidades vecinales, en las que existen Juntas de Vecinos y organizaciones comunitarias funcionales. A continuación se puede observar las características sociodemográficas de cada barrio de la comuna, como también el grado de organización de los mismos y la característica central respecto a sus recursos naturales, geográficos, etc.<sup>34</sup>

**a. Mapa Sectores**



**Fotografía 1 Mapa de Viña y sus Sectores**

<sup>34</sup> Fuente: "Promoción para la Participación Social. Proyecto: Consejos de Desarrollo Territorial", Septiembre 2000.

**b. Caracterización de los Sectores**



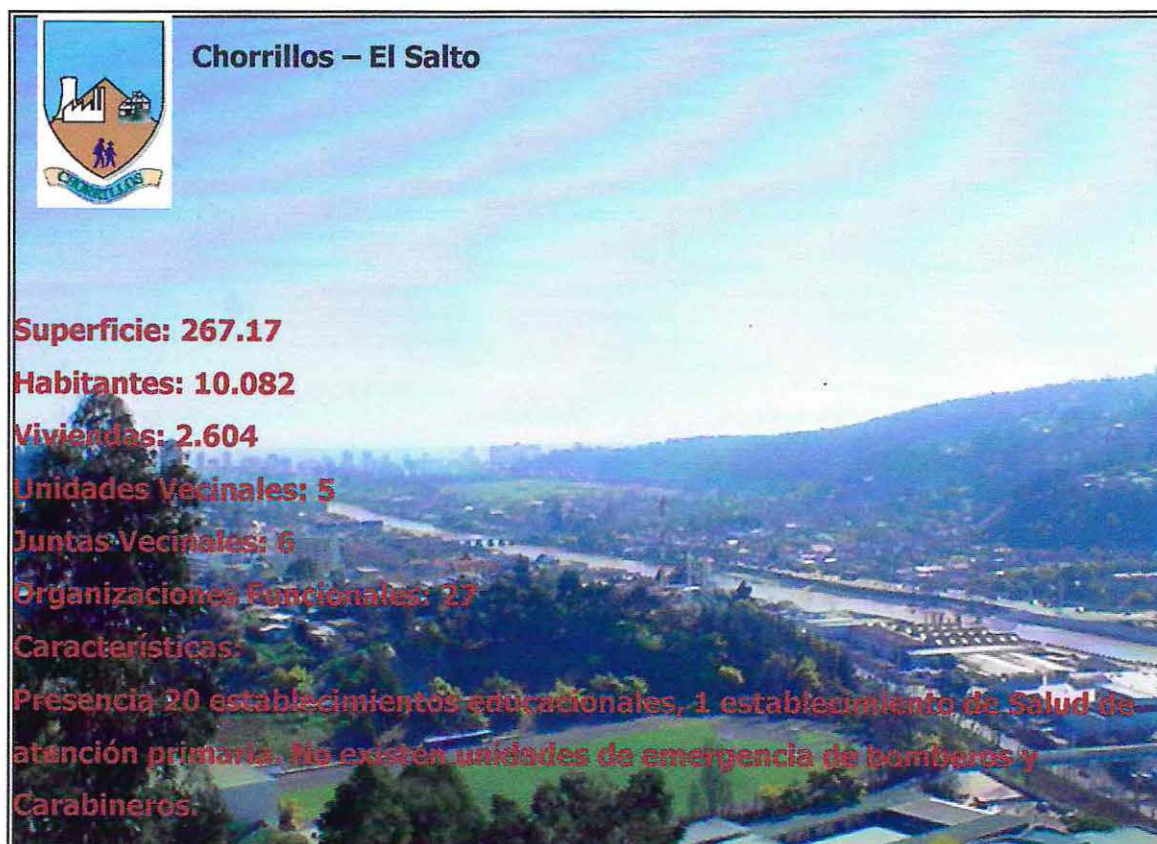
**Fotografía 2 Sector Agua Santa – Nueva Aurora**



**Fotografía 3 Sector Recreo – Agua Santa – Villanelo**



Fotografía 4 Sector Forestal



Fotografía 5 Sector Chorrillos – El Salto



**Reñaca Bajo – Jardín del Mar**

**Superficie:** 1166.12

**Habitantes:** 13.902

**Viviendas:** 7.852

**Unidades Vecinales:** 4

**Juntas Vecinales:** 5

**Organizaciones Funcionales:** 10

**Características:**

Cuenta con 12 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 2 cultos religiosos, y presencia de carabineros y cuerpo de bomberos.

**Fotografía 6 Reñaca Bajo – Jardín del Mar**



**Gómez Carreño**

**Superficie:** 182.3

**Habitantes:** 23.150

**Viviendas:** 5.721

**Unidades Vecinales:** 14

**Juntas Vecinales:** 15

**Organizaciones Funcionales:** 56

**Características:**

Existencia de 17 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 3 cultos religiosos, 1 cuerpo de Bomberos y 1 subcomisaría que se encarga de la atención de 62 Unidades Vecinales que comprenden los sectores de Gómez Carreño Santa Julia, Achupallas y Santa Inés

**Fotografía 7 Sector Gómez Carreño**



**Limonares – Villa Dulce – Canal Beagle –  
Villa Hermosa – El Olivar**

**Superficie: 523.2**

**Habitantes: 31.655**

**Viviendas: 9.026**

**Unidades Vecinales: 12**

**Juntas Vecinales: 21**

**Organizaciones Funcionales: 62**

**Características:**

**Viña Oriente cuenta con 17 establecimientos educacionales, 2 establecimientos de salud de atención primaria, 10 cultos religiosos, no existiendo presencia de Carabineros ni Bomberos.**

**Fotografía 8 Sector Limonares – Villa Dulce –  
Canal Beagle – Villa Hermosa – El Olivar**



**Miraflores – Granadillas**

**Superficie: 438.67**

**Habitantes: 37.571**

**Viviendas: 9.332**

**Unidades Vecinales: 12**

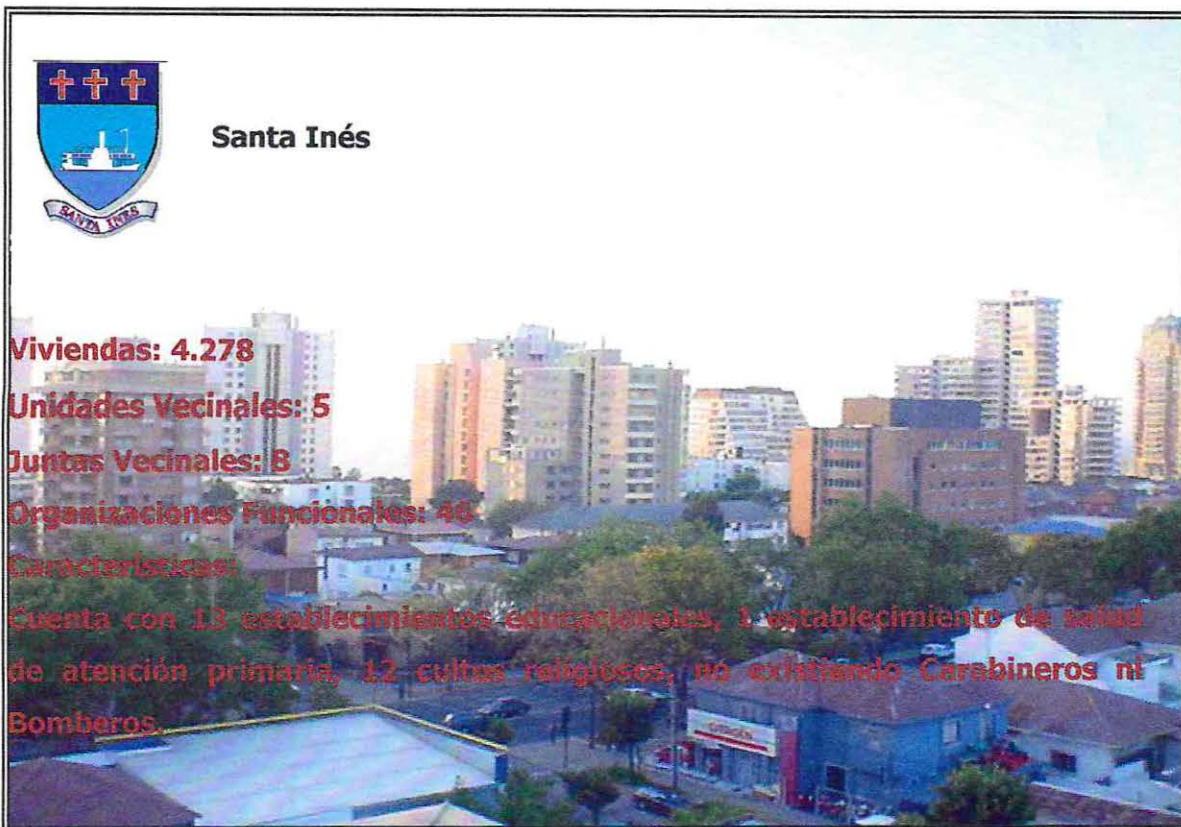
**Juntas Vecinales: 26**

**Organizaciones Funcionales: 79**

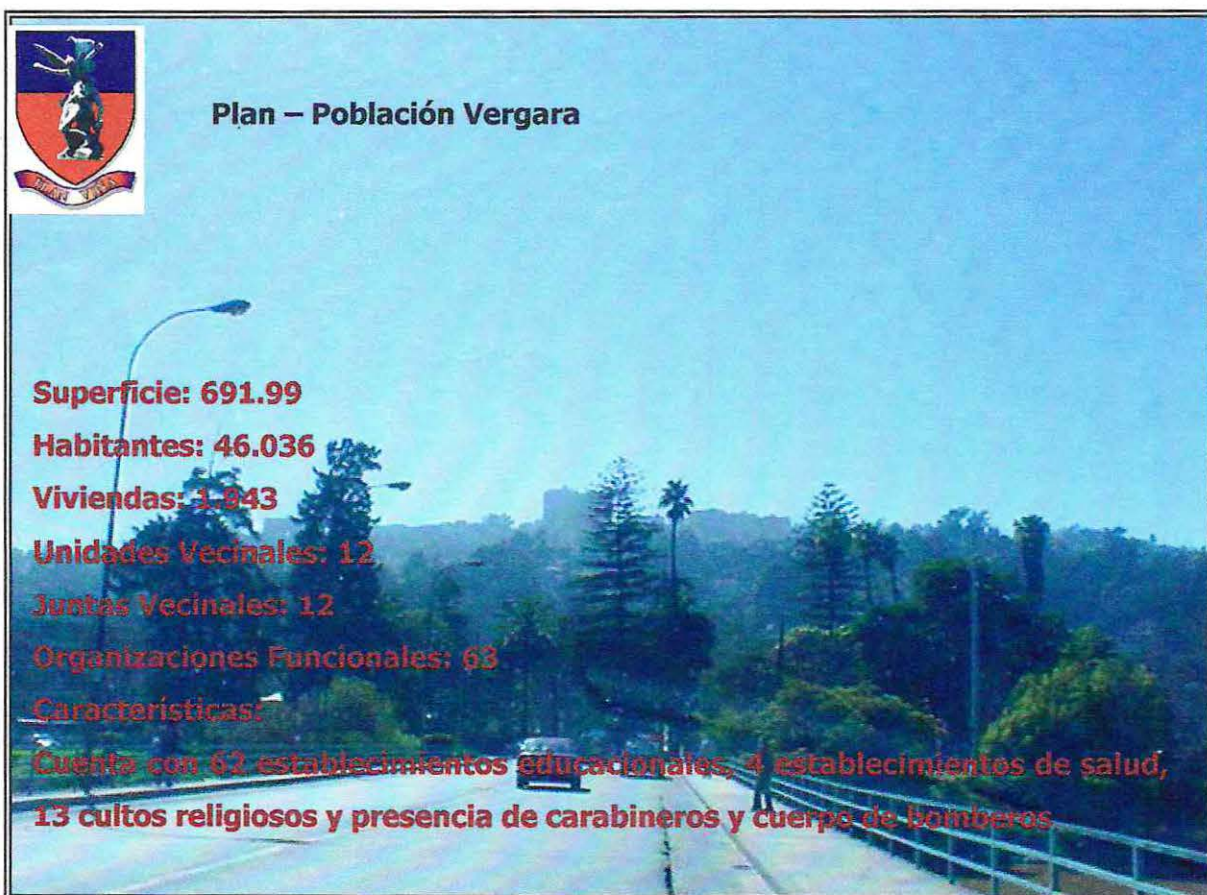
**Características:**

**Cuenta con 20 establecimientos educacionales, 2 establecimientos de salud de atención primaria, 5 cultos religiosos, unidades de emergencia de bomberos y Carabineros.**

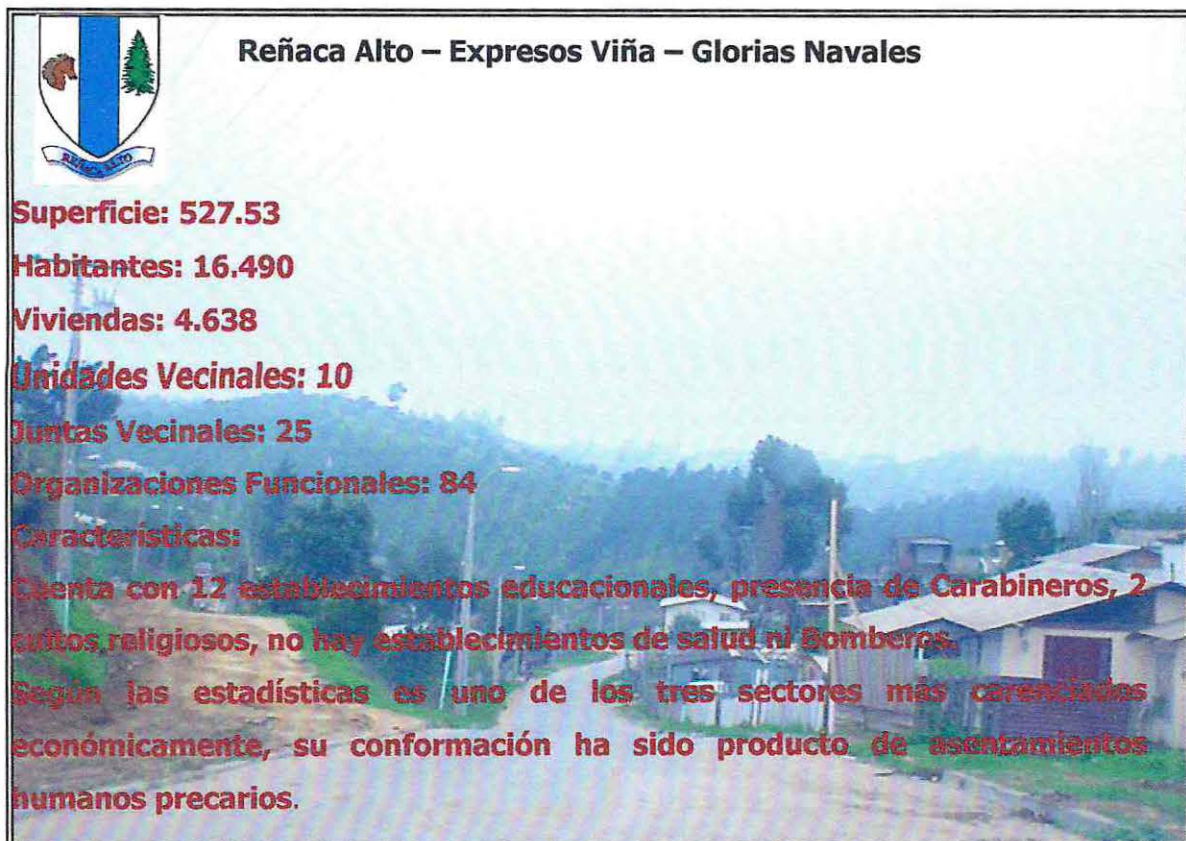
**Fotografía 9 Sector Miraflores - Granadilla**



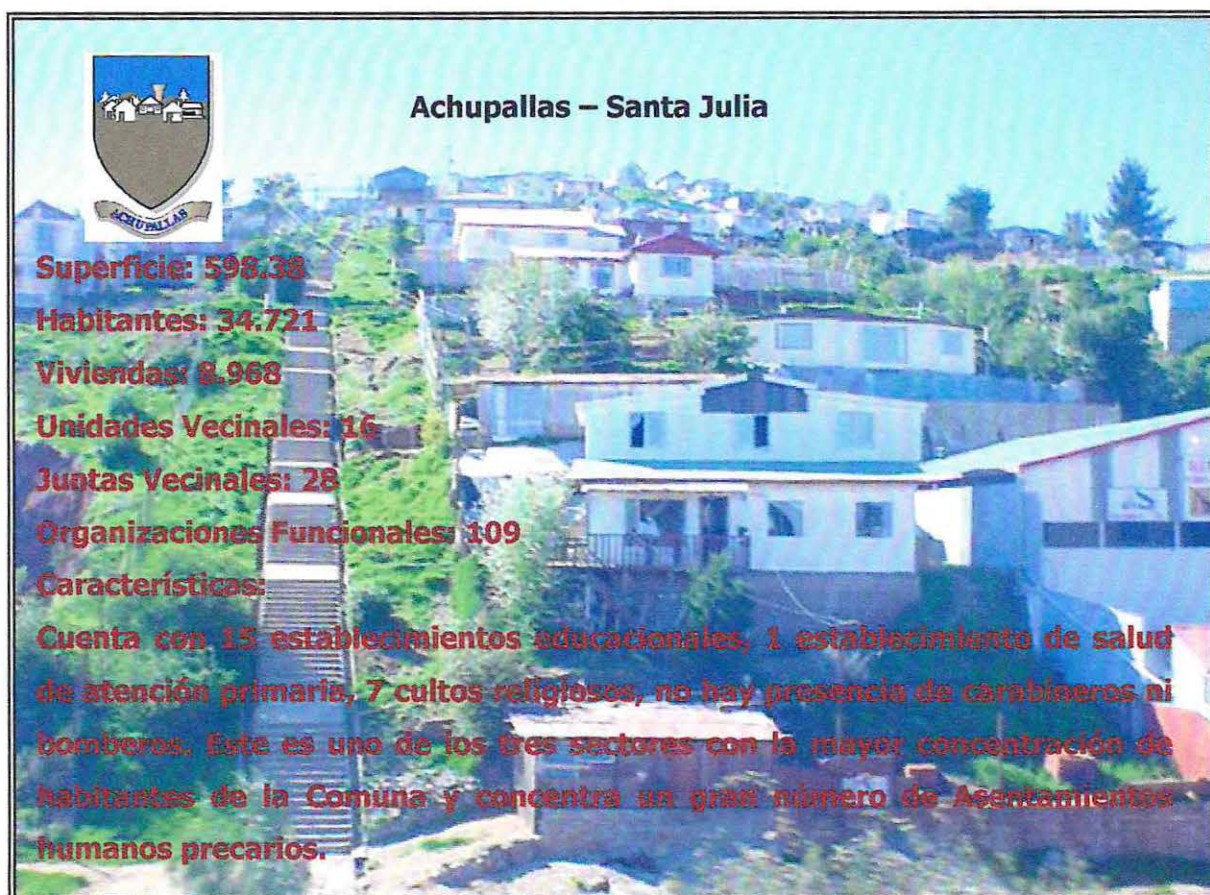
Fotografía 10 Sector Santa Inés



Fotografía 11 Sector Plan – Población Vergara



**Fotografía 12 Sector Reñaca Alto –  
 Expresos Viña – Glorias Navales**



**Fotografía 13 Sector Achupallas – Santa Julia**

## CAPITULO II

***Fundamentación  
Teórico Referencial***

## INTRODUCCIÓN

El presente Capítulo, permite establecer los antecedentes Teóricos Conceptuales que enmarcan la experiencia del presente Seminario de Título. Se encuentra dividido en tres ejes;

En primer lugar se encuentran los referentes acerca del Concepto de Desarrollo (Análisis Histórico, diversos conceptos de Desarrollo; Modelo de Desarrollo Comunitario). Siendo este último una preocupación siempre presente en las labores municipales.

Posteriormente se encuentran desarrolladas las Competencias Profesionales (Conceptos, Enfoques, Modelos Teóricos, Trabajo Social y Competencias Profesionales) que sirven como marco de reflexión en torno a la práctica profesional del Trabajo Social en el Municipio.

Finalmente el último eje referido a los Estándares de Desempeño (Estándares de Desempeño y Competencias Profesionales, Caracterización y Establecimiento de Estándares) que permitirá posteriormente la elaboración de una Propuesta de Estándares de Desempeño para el Trabajo Social Municipal.

# DESARROLLO SOCIAL

## 1 CONCEPTO DESARROLLO

### *1.1 Análisis Histórico del Concepto de Desarrollo*

Los Pueblos de América Latina, realizan grandes esfuerzos, para hacerle frente a los problemas del subdesarrollo, que esta íntimamente relacionado a las necesidades básicas de cada uno de sus habitantes. A estos esfuerzos, que históricamente son determinados por las condiciones imperantes dentro del sistema Capitalista Mundial, del que forman parte todos los países latinoamericanos, se les llama *Modelos de Desarrollo*.<sup>35</sup>

Dichos Modelos de Desarrollo, deben ser tomados en consideración para el tratamiento de este tema, partiendo de la tesis de que los mismos constituyen reacciones del sistema frente a las situaciones de crisis, mediante los cuales se intenta lograr reacomodos para enfrentar sus dificultades en el plano económico, político, social e ideológico.

- Podemos encerrar en cuatro aspectos a través de los cuales se manifiesta la crisis dentro del mundo capitalista.
- Disminución significativa en los niveles de empleo, tanto de materia prima, como de fuerza de trabajo.
- Contracciones de las tasas de ganancia que pretenden lograr los empresarios.
- Bajos niveles de productividad.
- Niveles profundos de deterioro de las condiciones de vida de la mayoría de la población de los países, tales como salud, educación, vivienda, alimentación.

<sup>35</sup> Fuente [http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos\\_35a.htm](http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos_35a.htm). (Análisis Histórico Desarrollo), 2003

La búsqueda del desarrollo y el progreso económico, es el objetivo de todos los países, sobre todo en el presente siglo.

### a. Naturaleza, Concepto y Medición de Desarrollo

*"Es un proceso que consiste en cambios que se operan en la cuantía, naturaleza y uso de los recursos productivos y, en la cuantía y naturaleza de la producción que se obtiene de esos recursos"* (Ahumada, 1968)<sup>36</sup>

La explicación del desarrollo o de su ausencia ha sido el objeto central de disputas entre las teorías del Desarrollo. El concepto no está definido de manera unánime ni tampoco es neutral, sino que depende fuertemente de posiciones valóricas individuales y colectivas en diferentes contextos temporales y espaciales. Por lo tanto cualquier definición tiene sus limitaciones. Se puede afirmar entonces, en términos abstractos, que el concepto de desarrollo señala un *proceso social amplio* que se caracteriza por cinco elementos centrales (Nohlen, 1989)<sup>37</sup> :

- Es inducido por el ser humano (lo que lo diferencia del concepto de evolución).
- Se basa en el cambio (lo que refleja cierto descontento con la situación de partida).
- Está orientado a mejorar situaciones existentes (lo que refleja cierta fe en la capacidad de las sociedades para conducir sus destinos).
- Es transversal ya que existen ciertos niveles de consenso, en que el desarrollo debe abarcar tanto aspectos económicos como políticos, de justicia social, de orden ambiental y cultural, y
- El reconocimiento de las limitaciones ecológicas del planeta, requiere incorporar como nueva dimensión el tiempo, buscando establecer ciertos niveles de equilibrio entre la satisfacción de las necesidades actuales con las necesidades de las futuras generaciones (desarrollo sostenible).

En el ámbito general se pueden diferenciar tres tipos de enfoques teóricos con respecto al Desarrollo<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ahumada J. "La Planificación del Desarrollo" Editorial Icirra, 1968

<sup>37</sup> Fuente <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm> (Desarrollo), 2003

<sup>38</sup> Fuente <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm> (Teorías del Desarrollo), 2003

- Teoría del Crecimiento: los enfoques basados en la teoría económica clásica, los cuales centran su atención en el crecimiento económico (desarrollo = crecimiento)
- Teoría de la Modernización: enfoques que buscan coordinar el crecimiento económico con transformación social (desarrollo = crecimiento + modernización)
- Teorías de la Dependencia: enfoques orientados a explicar el subdesarrollo como un desarrollo estructural de la división internacional del trabajo y las relaciones de desigualdad entre los países industrializados y los países en vías de desarrollo.

Las teorías del desarrollo han tenido gran influencia sobre el ordenamiento territorial y la planificación del desarrollo en los países en vías de desarrollo; mientras la aplicación de estrategias de desarrollo basadas en teorías del crecimiento han promovido una liberalización casi total del uso urbano de la tierra, la aplicación de estrategias de desarrollo basadas en teorías de la dependencia ha asignado al Estado un papel protagónico en el desarrollo territorial a través de poner énfasis en la inversión pública.

Se desprende que la superación y tratamiento de la pobreza, su disminución no es algo que se pueda lograr aisladamente. De allí la necesidad de articular en forma orgánica lo económico y lo social.<sup>39</sup> Esta articulación significa que la política social y la política económica de los países deberían armonizarse y tener un punto de convergencia donde confluyan las prioridades y los esfuerzos que maximicen la capacidad de la política social, para que las personas y las familias alcancen la plenitud de su potencial motivacional, intelectual y productivo, y la política económica maximice las posibilidades del aparato productivo para crecer y emplear aquella en forma eficiente y eficaz. Así el punto de convergencia natural de una y otra es la fuerza de trabajo. Y el resultado global en el largo plazo de dicha articulación y convergencia, es el desarrollo social.

El desarrollo no puede ser un elemento opuesto al bienestar, sino que debe estimular el bienestar para el conjunto de la sociedad. El desarrollo, para tener derecho a llamarse así, debe incluir no solo el crecimiento económico sino que debe permitir el desarrollo simultáneo de todas las dimensiones de la vida humana y de ésta, en su interrelación con la naturaleza, en una interrelación positiva no

<sup>39</sup> Pizarro C. "Desarrollo Social en los 90'. Los casos de Chile, Costa Rica y México". UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Editorial Ariel, S.A. 1996

depredadora. Al decir de Max Neef (1986)<sup>40</sup> *el desarrollo debe permitir la satisfacción plena de las necesidades de reproducción, participación, conocimiento, afecto, trascendencia, espiritualidad*. Este tipo de desarrollo sólo puede realizarse en democracia y con la más plena y activa participación de los sectores sociales.<sup>41</sup>

## 1.2. Desarrollo Comunitario

El desarrollo comunitario comprende el *"conjunto de aspectos e iniciativas que redundan en el mejoramiento de la calidad de vida de una localidad"* (Max Neff, 1986)<sup>42</sup>. En este concepto no solo se incluye el mejoramiento de las condiciones económicas, físicas y ambientales, sino también el desarrollo social y personal logrado primordialmente por la promoción activa de los miembros de la comunidad.<sup>43</sup>

En los últimos tiempos el tema comunidad continúa asumiendo un papel protagónico en los principales espacios de reflexión teóricos y prácticas interventivas que se suceden en los ámbitos nacional e internacional, entre otras razones porque la realidad, siempre mucho más cambiante que la teoría, sigue demostrando que los procesos de globalización dejan ver la necesidad de una interrelación más dinámica entre lo global, lo nacional, lo regional y lo comunitario, a tal extremo que el propio concepto de lo local ha entrado en la actualidad en un proceso de redefinición conceptual.

En el plano de lo local y dentro del nuevo paradigma al que se aspira, el hombre se reconoce como un recurso estratégico de desarrollo y la comunidad es asumida como un territorio/ organización/ inteligente. Esta tesis, que constituye el reto mayor para los promotores, animadores o gestores del desarrollo comunitario no se enfrenta por generación espontánea, es preciso replantearse las estrategias y políticas que se diseñan este campo y sustentar el nuevo enfoque táctico - estratégico en la creatividad, la innovación e iniciativas que faciliten la consolidación de un nuevo modelo de desarrollo a nivel micro.

Cualquier aproximación al concepto de comunidad debe implicar en primera instancia una reflexión sobre la noción de desarrollo en tanto la existencia de uno presupone la presencia del otro y viceversa. Una mirada a la evolución histórica de ambos conceptos evidencia que en oportunidades los enfoques en torno al desarrollo

<sup>40</sup> Max Neff A. (1986) "Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro". Editorial Cepaur, Santiago de Chile.

<sup>41</sup> Burin D. (2001) "Desarrollo Local: una respuesta a escala Humana"

<sup>42</sup> Terry Gregorio, José Ramón & Terry Gregorio, José Antonio (2001) "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica". Universidad de Ciego de Ávila (<http://www.redel.cl>)

<sup>43</sup> Maldonado Jorge y otro (2000) "Desarrollo Comunitario"(<http://www.redel.cl>)

constituyen obstáculos que limitan el avance de la comunidad que pulsa por alcanzar niveles superiores de organización y en ocasiones la comunidad, queriendo preservar la tradición obstaculiza la modernización y el cambio, aspecto que se convierte en un freno al propio desarrollo.

En un principio este debate se planteó en los términos de la oposición entre una comunidad que quería preservar su identidad, su patrimonio y un desarrollo que pretendía representar el cambio y la modernización, sin embargo los análisis realizados demostraron que el problema era más complejo y que los fracasos en este campo se debían, entre otras razones, a que no siempre se consideraban en su justa medida otros componentes esenciales del desarrollo como el social y cultural. A partir de estas consideraciones diferentes analistas afirman que el concepto de desarrollo, en los últimos cincuenta años, se ha movido desde una concepción eminentemente economicista (lineal) hacia una humana, pasando por la dimensión cultural.

El Desarrollo Comunitario o Desarrollo de la Comunidad representa la superación de una realidad, llevándola a niveles que posibiliten una mayor calidad de vida.

Lo sobresaliente del Desarrollo Comunitario es su condición de ser fin y medio a la vez. Es fin porque representa el término ideal al que deseamos que llegue una comunidad. Es medio porque la expresión "Desarrollo Comunitario" denota una propuesta metodológica para el logro de aquella finalidad.

El Desarrollo Comunitario se concibió como técnica de Acción Social para mejorar las condiciones de vida de las comunidades campesinas atrasadas, que suponen amplísimos sectores de la población mundial sumidos en un atraso no sólo tecnológico, sino económico, higiénico, alimentario, cultural y social. Es con esta concepción como la ONU comenzó a hablar de Desarrollo Comunitario hace ya más de cuarenta años, proponiendo e implementando programas a favor de los países del Tercer Mundo más retrasados.

Por Desarrollo Comunitario se entendía entonces una intervención externa en zonas deprimidas en las que se ponían en marcha procesos globales de desarrollo que incluían, de manera muy especial, el crecimiento económico, ya que estas zonas o estos países estaban caracterizados por condiciones de atraso y miseria de la gran mayoría de la población. Había, por tanto, que contribuir directamente a cambios estructurales en su economía y en su sistema productivo que permitieran la superación del subdesarrollo.

Un documento de las Naciones Unidas de 1960 con el título de "Community Development", constituyó la referencia básica en la línea del trabajo comunitario. El documento ponía el acento en la participación de las poblaciones implicadas en este proceso.

Hoy en día, en varios países europeos, autores como Marco Marchioni, Ezequiel Ander Egg, Paloma López de Ceballos y otros nos introducen en la metodología del desarrollo comunitario y de la intervención comunitaria integrando los siguientes planteamientos:

Por una parte, se necesita trabajar para conseguir una mejor utilización de los numerosos pero dispersos y descoordinados recursos sociales existentes, para atender mejor a las demandas de la población, trabajando más en el terreno preventivo y eliminando factores de riesgo.

Por otra parte, se deben plantear intervenciones dirigidas a la mejora de la situación económica y de trabajo de los colectivos de personas que pueden quedar excluidas del actual sistema de crecimiento económico por el que está pasando nuestro país; para evitar la fragmentación social y favorecer procesos de integración social de estos colectivos o grupos, con riesgo potencial de exclusión social.

#### **a. Justificación de los Procesos de Intervención Comunitaria**

El actual modelo de desarrollo, cuyo motor principal es la acumulación de capital, se muestra desacertado e incluso es contraproducente en la resolución de las necesidades de bienestar. La dinámica del mercado ha dejado de lado numerosas fórmulas para resolver el bienestar de las personas y sus colectividades.

Los cambios que se han producido en el mercado de trabajo, la enorme flexibilidad y la precariedad del mismo, unido todo al paro existente, está determinando una situación social cada vez más insolidaria y en la que predomina la búsqueda de soluciones individuales.

El aislamiento social, la incomunicación en los territorios urbanos, el incremento de los cuadros depresivos en la población, el estrés, el autodesprecio, la desconfianza en la "gente de la calle", las dificultades para ejercer soluciones comunitarias, son fruto de la inadecuación del modelo de desarrollo para resolver las necesidades de bienestar.

Por otra parte, desde las diferentes administraciones se ha gobernado para los ciudadanos y muy pocas veces con ellos. Se ha gobernado de forma paternalista, seguramente dada la juventud de nuestro sistema de protección social no se haya podido hacer de otra manera, hemos educado a los ciudadanos y ciudadanas a ser meros receptores de prestaciones y casi nunca se les ha visto como protagonistas de la acción social.

Pese a ello, el avance indudable en la dotación de servicios sociales, sanitarios, culturales, educativos, se ha centrado en atender las demandas de los ciudadanos; pero poco resultado han tenido en el proceso de crear sociedades competentes a la hora de afrontar los problemas que les afectan directamente o en la educación de individuos participes democráticamente en su vida diaria.

Históricamente el modelo dominante en las políticas sociales ha sido el modelo médico clínico, que provoca que los análisis incidan mayoritariamente en las consecuencias de las problemáticas sociales, quizás por saturación de los profesionales ante las múltiples demandas de la población (modelo asistencial). En pocas ocasiones se ha puesto el énfasis en el estudio y análisis de las causas que producen déficit educativos, sanitarios o sociales, que posibiliten poner en marcha actuaciones preventivas que lleven a la eliminación de los factores de riesgo que provocan esas situaciones de posible exclusión social.

Esta situación está dando lugar a un proceso de fragmentación social. Por un lado tenemos una sociedad más rica en información, tecnología, en conocimientos, pero por otro lado, nos estamos encontrando con un sector de la población pobre en proyectos colectivos, pobre en objetivos de transformación y de progreso. Más pobre, también, porque si esto no se modifica, sólo una parte de la sociedad podrá realmente gozar de las grandes posibilidades que las ciencias y la tecnología, la economía y la informática nos ofrecen.

Todas estas cuestiones indican claramente que estamos frente a la necesidad de un cambio profundo que ha de ser protagonizado por los sectores sociales que aspiran a contribuir realmente a una perspectiva de avance, progreso y desarrollo social. Entre otros argumentos, este cambio viene propiciado por el agotamiento del modelo asistencial que predominó en las ciencias sociales hasta hace muy poco tiempo.

## b. Conceptos Básicos de la Intervención Comunitaria

Para que se pueda producir un cambio profundo, debemos iniciar procesos propios de la Intervención Comunitaria, teniendo en cuenta algunos conceptos básicos como la participación, la corresponsabilidad ciudadana, la formación, la coordinación, la integración institucional y la implicación de los profesionales:

- *Participación:* Es un eje central de la Intervención Comunitaria. Se trata de promover, favorecer y dinamizar la participación de la propia comunidad en la planificación y el desarrollo de programas de intervención. Sin esta participación es muy difícil, conseguir actuar en función de las necesidades de la comunidad para mejorar su calidad de vida.
- *Responsabilidad:* Hay que promover en la ciudadanía la importancia de jugar un papel activo, sobretodo en la dimensión colectiva respecto al mundo que les rodea, asumiendo su parte de responsabilidad en la solución de los problemas comunes y públicos.
- *Formación:* La implicación de la población de manera sistemática en los procesos de cambio y mejora de las comunidades locales requiere un trabajo técnico y científico como cualquier otro. Hoy en día, este tipo de intervención no se encuentra fácilmente y para poder iniciar estos de procesos de desarrollo comunitario, se requiere de la formación adecuada, dirigida a los diferentes agentes comunitarios.
- *Coordinación:* Desde cualquier servicio público (social, sanitario o educativo), se tendría que establecer una mayor interacción con la comunidad: saliendo de su propio ámbito y acercándose a los demás, relacionándose con otros servicios en aquellos aspectos que puedan compartir, trabajando a través de la coordinación e integrando programas que se dirigen a la misma población; contribuyendo, de esta manera, a procesos de modificación progresiva, a largo plazo y permanente. Contribuyendo, en definitiva, al Desarrollo Comunitario.
- *Integración:* Se debe ir avanzando, en la medida de lo posible, hacia la integración institucional, es decir, la integración de los planes, programas y proyectos que cada institución.
- *Implicancia Profesional:* En el Desarrollo Comunitario debemos implicar a los profesionales de los tres pilares básicos del sistema de bienestar social: Los

Servicios Sociales Municipales, Los Servicios de Atención Primaria de Salud y los Servicios Educativos, por el papel que pueden y deben jugar en los procesos de adecuación del Sistema de Bienestar Social frente a las nuevas situaciones y las nuevas demandas.

### **1.3. Desarrollo Sustentable o Sostenido**

El desarrollo sustentable no exige que alguna actividad económica en particular se siga realizando en forma indefinida. De hecho, normalmente requerirá que se produzcan cambios estructurales en una economía y que nuevas actividades reemplacen a las antiguas.

Lo que se insinúa es que para que el desarrollo sea sustentable, una parte apropiada de los excedentes de las utilidades (rentas económicas) provenientes de actividades económicas actuales deberá reinvertirse en actividades productivas (en vez de ser consumidas)<sup>44</sup>.

Se ha desarrollado una ampliación mayor del concepto de desarrollo sustentable, donde la meta no es el nivel sostenido de un stock físico o de la producción física de un ecosistema en el tiempo, sino el aumento sostenido del nivel de bienestar individual y social.

La imagen objetivo para el desarrollo, introducida en el año 1987 por la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo (más conocida como Comisión Brundtlan CMMAD), se sustenta en la incorporación de los siguientes elementos a la conceptualización del desarrollo sustentable<sup>45</sup> :

- Dimensión temporal a través de la toma de conciencia sobre los efectos de las acciones del presente para las acciones de vida en el futuro, como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad que tendrán las generaciones futuras (que serán mayores) de satisfacer sus propias necesidades.
- Sustentabilidad ambiental considerando que la fecha en la conceptualización del desarrollo predominaban enfoques netamente económicos (orientados al crecimiento o socioeconómicos orientados a la modernización y/o a la equidad social), en la conceptualización del desarrollo sostenible se asume que la

<sup>44</sup> Vial J. (1991) "Desarrollo y Medio Ambiente: hacia un enfoque integrado". CIEPLAN.

<sup>45</sup> Desarrollo (2003) Fuente <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm>

Sustentabilidad ambiental es una condición imprescindible para asegurar la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.

- Orientación participativa, la cual indica que la efectividad de las políticas de desarrollo sostenible requiere altos niveles de aceptación por parte de los ciudadanos. Para lograr esta aceptación es necesario involucrar a los mismos, de manera afectiva, en la toma de decisiones.
- *Dimensión procesal*, entendiendo el desarrollo sostenible no como un estado de armonía fijo, sino más bien como un constante proceso de cambio en el cual es necesario dar seguimiento al uso de los recursos, la dirección de las inversiones, la orientación de los procesos tecnológicos y la pertinencia de las instituciones con relación a las necesidades presentes y futuras.
- Reticularidad, en la consideración simultánea e integrada de diferentes objetivos de desarrollo, tanto económicos como sociales y ambientales.

El desarrollo sostenible requiere entonces, tomar en cuenta de manera simultánea y equilibrada, intereses sociales, económicos y ecológicos bajo la consideración de aspectos de justicia intra e intergeneracional en enfoques participativos de planificación, gestión y política. En este sentido, la planificación y el ordenamiento territorial pueden aportar de manera significativa a la operacionalización del desarrollo sostenible<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> Cabe indicar que en Chile se utiliza el término de desarrollo sustentable para señalar al desarrollo sostenible.

## **1.4. Desarrollo Local**

### **1.4.1 ASPECTOS INVOLUCRADOS EN EL DESARROLLO LOCAL**

El desarrollo local o comunal abarca todos los aspectos considerados como necesarios para el desarrollo de la población afectada, sean éstos de orden *económico, ambiental o cultural*<sup>47</sup>.

#### **a. Desarrollo Económico**

La definición más común de desarrollo económico es aquella que dice relación con el incremento secular del ingreso, rentas o productos por habitantes, de un país o región<sup>48</sup>. Un país es poco desarrollado en el sentido de que cuenta con condiciones para gozar de un bienestar económico mayor del que efectivamente goza. En otras palabras, el desarrollo o falta de desarrollo, es una condición que se define comparando la capacidad de producción actual que efectivamente existe con una capacidad potencial que se estima que el país o región tiene. Todo depende del margen de capacidad potencial que está siendo efectivamente aprovechado en cada una de estas naciones. Por lo tanto se diría que existe desarrollo si la capacidad de producción por habitante crece, lo que no es igual que el ingreso por persona crezca.

Dentro de las características del desarrollo económico, a parte del crecimiento del producto por habitante, que se ha identificado como la esencia del desarrollo, existen algunas generalizaciones sobre este fenómeno, que son cuantificables y verificables estadísticamente:<sup>49</sup>

El proceso económico, es un fenómeno de incremento general de la productividad expresado en una relación entre producción e insumo de mano de obra.

El desarrollo económico implica no sólo cambios en la estructura de la producción y ocupación, en la cuantía y composición de los recursos y las técnicas utilizadas, sino, además, en las características demográficas.

<sup>47</sup> Ahumada, J. (1968) "Planificación del Desarrollo" Editorial Icirra.

<sup>48</sup> Ahumada, J. (1968) Op. Cit. N° 13

<sup>49</sup> Ahumada, J (1968) Op Cit N° 13

## b. Desarrollo Social

El objetivo del desarrollo social es la consolidación, y si se quiere, transformación cultural y política del hombre y de la mujer<sup>50</sup>. Es el resultado de la combinación consciente y explícita, con dicho propósito de la política económica y la política social de un país, y no es una política en sí misma.

El concepto de desarrollo social que surge de las articulaciones de la política social y política económica contribuye a resolver la dicotomía tradicional y las tensiones que se registran durante la ejecución de ésta, en la mayoría de los países.

El componente económico principal del concepto de desarrollo social, es el reconocimiento explícito de la importancia para la realización de las personas y las familias, de su necesidad de percibir en forma regular unos ingresos monetarios que les den libre acceso a los bienes y servicios requeridos para atender sus necesidades materiales y espirituales, tener una existencia digna y a la vez ahorrar un excedente para utilizarlo como forma de seguridad personal y familiar.

Resulta la necesidad de garantizar a las personas y a las familias su integración social plena, mediante el desempeño de actividades productivas y la percepción de ingresos monetarios regulares, como medio idóneo de consolidarlas cultural y políticamente. Es por ello, que en términos dinámicos el empleo productivo es el encuentro entre el desarrollo económico y el desarrollo social.

## c. Desarrollo Territorial

Concepto que hace referencia a la evolución de la estructura de usos sobre la superficie de la tierra. Existen diferentes acepciones<sup>51</sup>

- La estructura de usos posible de ser influenciada o conducida a través de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.
- La evolución de la estructura de usos sobre la superficie de la tierra.

<sup>50</sup> Pizarro, C. (1996) "Desarrollo Social en los 90'. Los casos de Chile, Costa Rica y México". UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Editorial Ariel, S.A. (Desde la perspectiva de la articulación orgánica entre lo económico y lo social).

<sup>51</sup> Desarrollo (2003) Fuente <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm>

- El desarrollo del territorio que abarca todos los aspectos considerados como necesarios para el desarrollo de la población afectada, sean estos de orden económico, social, ambiental o cultural.

Un concepto que hace referencia al desarrollo territorial es el Desarrollo urbano, el cual se puede entender:

El desarrollo territorial posible de ser influenciado a través de los instrumentos de planificación urbana. La expansión urbana, el crecimiento, la modernización y / o la regeneración o revitalización de las ciudades y aldeas.

#### **1.4.2. DESARROLLO LOCAL: ROL DE LOS GOBIERNOS LOCALES.**

Los paradigmas habituales para pensar el desarrollo se encuentran en crisis. Por su parte, "lo local" interpela a las búsquedas actuales: no puede ser pensado sólo por sí mismo. El autor<sup>52</sup> busca un camino que, superando reduccionismos, devuelva al desarrollo su complejidad y permita insertar la dimensión local tanto en el análisis como en la acción transformadora.

El desarrollo local es una apuesta hacia un nuevo estilo de creación y de gestión de los (bienes sociales.) Es un proceso que se realiza en un espacio determinado, el espacio local, en el que participa una diversidad de actores locales.

Cuando se habla de lo local, se está haciendo referencia *"a un espacio, a una superficie territorial de dimensiones razonables para desarrollo de la vida, con una cierta identidad que lo distingue de otros espacios y de otros territorios y, en el cual las personas realizan su vida cotidiana (habitan, se relacionan, trabajan, comparten normas, valores, costumbres, representaciones simbólicas)"*<sup>53</sup>

El espacio local, "lo local" como se le denomina hoy, posibilita el encuentro, la discusión, la participación, la confrontación y también la búsqueda de consenso entre los actores sociales. En él, actúan los más variados actores sociales: el Estado y sus instituciones; el Gobierno Local; los Organismos no gubernamentales (ONG); la Iglesia y comunidades cristianas; el conjunto de organizaciones sociales y también el pueblo no organizado.

<sup>52</sup> Burin D. (2001). "Desarrollo Local: una respuesta a escala Humana".

<sup>53</sup> Burin D. (2001) Op Cit Nº 18 (concepto compartido por la DIDECO).

Al hacer referencia al desarrollo local, se debe señalar que existen algunas discrepancias entre los estudiosos del tema, respecto a su conceptualización. En efecto, la noción de desarrollo local no es consensual: hay quienes lo consideran un nuevo paradigma, mientras otros autores señalan que se trata de una forma de desarrollo que se realiza en un espacio en el que es posible que la gente se encuentre y utilice en forma adecuada los recursos.

Según la noción que aporta Bernard Emé<sup>54</sup> el desarrollo local es aquel en que "los actores locales unidos por una voluntad solidaria, toman a cargo el desarrollo de su territorio, en función de las necesidades y de los recursos locales".

En los últimos años y después de los cambios ocurridos en los setenta y principios de los ochenta, el mundo local está experimentando importantes cambios y profundas transformaciones- tecnológicas, económicas, sociales y políticas, culturales, etc., asumiendo nuevas funciones y retos que por otra parte los ciudadanos (as) demandan por lo tanto las corporaciones locales están jugando un papel decisivo en la transformación social y económica de los Municipios.

Estos cambios han supuesto un nuevo impulso al desarrollo económico, social y territorial caracterizado por el creciente papel que juegan los entes locales en el mismo. Esto supone la incursión de políticas microeconómicas, en el espacio físico más cercano al ciudadano, su territorio- municipio<sup>55</sup>.

Es la administración local el pilar fundamental y el actor principal de las políticas de desarrollo local. Es un nuevo enfoque basado y fundamentado principalmente en el aprovechamiento de los recursos endógenos (humanos, naturales e infraestructura), entendidos siempre como punto de partida y nunca de llegada para un nuevo tipo de desarrollo centrado en lo Local y que ya hoy se conoce con el nombre de *Modelo de Desarrollo Local*.

Todo gobierno local tiene la obligación de avanzar y profundizar en la búsqueda de satisfacción de necesidades humanas, con justicia y equidad, realizando para ello una diversidad de acciones que generen un desarrollo creciente, sustentable y sostenido, con igualdad de oportunidades y bienestar para toda su población. La propuesta es la atención en temas prioritarios para el desarrollo, lo que impone logros de niveles crecientes de eficiencia en la administración pública<sup>56</sup>.

<sup>54</sup> Burin D. (2001) Op Cit N° 18

<sup>55</sup> Arocena J. (1984) "El Desarrollo local, un desafío contemporáneo".

<sup>56</sup> I. Municipalidad de Viña del Mar, DIDECO "Plan Estratégico Desarrollo Comunitario 2004".

### a. Promoviendo el Desarrollo Local

Se entenderá la Promoción para el Desarrollo como "una acción educativa intencionada, que se lleva a cabo en un espacio territorial determinado, que se caracteriza por su condición de pobreza, y que busca una participación activa de la comunidad y de diferentes organizaciones con el fin de impulsar acciones que contribuyan a la superación de la pobreza enfrentando problemas existentes"<sup>57</sup>.

La pobreza tiene una presencia territorial y tiende a concentrarse en todas sus dimensiones en determinadas áreas geográficas, donde todas las personas están afectadas por las mismas carencias económicas y sociales, compartiendo problemas y necesidades comunes. En esas zonas, denominadas localidades pobres, se aprecia un visible deterioro de la calidad de vida de sus habitantes. Los habitantes de estas localidades se relacionan entre sí y se sienten identificados con el lugar donde viven. Este hecho, de gran importancia, facilita implementar una estrategia colectiva de acción, es por ello que "la promoción para el desarrollo en localidades pobres, es un camino posible"<sup>58</sup>.

Para superar la pobreza es indispensable el compromiso y el esfuerzo de la propia comunidad afectada. Sin embargo, muchas veces esto resulta difícil porque la pobreza exige, a quienes la viven, mucho esfuerzo para sobrevivir día a día, quitándoles tiempo y energía para organizarse, para estudiar mejor su realidad y descubrir las causas de sus problemas, así como para buscar soluciones.

Las personas que viven en una situación de pobreza extrema, tienen grandes dificultades para desarrollar por sí solas las acciones que podrían contribuir a mejorar sus condiciones de vida. De ahí que la Promoción sea una herramienta necesaria para poner en marcha a estas comunidades en busca de soluciones, rompiendo las múltiples barreras que se lo impiden.

Dentro de los objetivos de la promoción, se encuentra el "Desarrollo de capacidades e instalación de éstas para que en el futuro la comunidad pueda emprender por sí sola nuevas iniciativas y proyectos".

Para lograr el compromiso de la comunidad en el proceso de promoción, es necesario que el equipo coordinador / investigador en conjunto con la "gente" logren

<sup>57</sup> FOSIS (1991) "Promoviendo el Desarrollo Local".

<sup>58</sup> I. Municipalidad de Viña del Mar, (2002) Cit Op N° 22

identificar los problemas sentidos por la comunidad e incorporen al mayor número de personas para buscar las soluciones.

Los cambios estructurales que afectan actualmente a países y regiones modifican las formas de producción y de gestión, tanto en un nivel público como privado. Las adaptaciones a dichos cambios en cada territorio vienen dadas por las iniciativas de Desarrollo Local, las que se orientan a mejorar el entorno a través de la construcción de un ambiente territorial favorable para la actividad empresarial *innovadora*, buscando soluciones desde el ámbito territorial mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes, la vinculación de los diferentes actores locales y los recursos exógenos para incorporarlos en una estrategia de desarrollo capaz de generar nuevas empresas y empleos.

Uno de los actores principales en estas iniciativas de desarrollo local son las *Municipalidades*, quienes pueden impulsar los factores que potencien el desarrollo endógeno del territorio a partir de las necesidades y potencialidades de su comuna, propiciando además la identidad y cultura local.

La gestión de las iniciativas de desarrollo local exige una nueva mentalidad, alejada de subsidios y de la pasiva espera a que los poderes públicos, la inversión extranjera, las grandes empresas, el sistema de protección social, o la cooperación internacional aporten para las soluciones. Por el contrario, es importante que la gente actúe por ella misma desde sus propios territorios, a través de la movilización de los distintos actores y organismos, tanto públicos como privados. Por ello el fortalecimiento de las Municipalidades es tan importante desde esta perspectiva. Por eso es que en la era de la globalización sea tan importante trabajar desde lo local.

El territorio es un actor decisivo de desarrollo sin el cual no se puede dar respuesta completa ni eficiente al cambio estructural, en la fase histórica de transición tecnológica, social e institucional.

## **b. Desarrollo Económico Local**

*"Aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que, mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes en una determinada zona o espacio físico, es capaz de estimular y fomentar su crecimiento"*

*económico, crear empleos, renta y riqueza y sobre todo, mejorar la calidad de vida y el bienestar social de la Comunidad Local'* (Arocena J.1984)<sup>59</sup>.

También podría definirse como "un proceso por el cual el Gobierno Local establece iniciativas, promueve actividades económicas y sociales, conectando con el sector privado y con todos los agentes socioeconómicos en proyectos conjuntos o incentivándolos con el objeto principal de crear empleos y sobre todo, regenerar la estructura socioeconómica de la zona".

En términos claros y precisos es posible definirlo como "Un proceso de crecimiento económico y cambio cultural que conduce a una mejora del nivel de vida de la población local, creando empleo, renta y riqueza por y para la comunidad local".

- *Desarrollo Social Local:* Además de lo anterior, un desarrollo comunitario democrático debe preocuparse de fortalecer los mecanismos de participación social de las personas; igualdad de oportunidades para todos los individuos y grupos sociales en las posibilidades de acceso a todos y cada uno de los bienes y servicios, símbolos y comunicaciones disponibles y por producir al interior de la sociedad; contribuir a reforzar las identidades culturales y la cohesión social a través del desarrollo de los espacios públicos y de una mejor calidad de vida en los barrios y ciudades.<sup>60</sup>
- *Desarrollo Social Hacia La Comunidad:* Una forma de entender la realidad de lo local es hacerlo usando como referencia la comunidad, en donde esencialmente existen elementos compartidos entre los miembros de un grupo de personas, es decir, todos sus miembros tienen la misma idea generalizada en las vivencias de cada uno. En sí, la comunidad ha representado un eje transversal de las políticas Sociales en Chile, no obstante los diversos sentidos que se ha dado a su incorporación: comunidad- instrumento, comunidad- objeto, y comunidad- sujeto.

Existe coincidencia en potenciar acciones en la Comunidad en forma paralela a las atenciones sociales individuales, ya que las primeras son claves en un escenario de colaboración y asociatividad en función del desarrollo.

<sup>59</sup> Arocena J. (1984) "El Desarrollo local, un desafío contemporáneo".

<sup>60</sup> I. Municipalidad de Viña del Mar, (2002) Cit Op N° 22

El término comunidad, según lo define Ezequiel Ander Egg, será entendido como *"una unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento o función común, con conciencia de pertenencia, situada en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto"*.

Rozas<sup>61</sup>, señala que actualmente el Municipio es la instancia fundamental en el nivel local (comunal) para el desarrollo pero, que es necesario que asuma las capacidades necesarias para ejercer adecuadamente este nuevo rol a través de:

- La Comunidad constituye el telón de fondo de la acción del Municipio.
- El Municipio prioriza la promoción comunitaria.

Se entenderá por participación a la decisión individual o colectiva de acción determinada, política, social, económica, etc. Implica una manifestación del individuo o grupo de implicarse en un acto cuya naturaleza lo atrae y, además lo supone beneficioso para él o el grupo.<sup>62</sup>

En el enfoque comunitario pueden distinguirse tres líneas constantes de acción<sup>63</sup>, las que desde una mirada vertical para fines de estudio en la realidad se confrontan y se entrelazan en el tiempo y en el espacio. Una línea de acción es siempre general, pues se trata de enfrentar toda la dinámica de transformación en la realidad, por lo tanto esta línea u otra se validará en función de su eficacia para promover cambios o la transformación de la realidad.

#### ➤ **Estrategia Consensual:**

Busca por medio de un conflicto de técnicas la realización de un consenso en el seno de un grupo o comunidad y entre éstos la sociedad global. La búsqueda de éstos acuerdos tiene dos objetivos finales.

- La integración de la comunidad y,
- La facilitación de la aceptación del cambio programado.

<sup>61</sup> Rozas, G (1996) "Desarrollo Local e identidad Regional". RCM N°7 Universidad de Chile.

<sup>62</sup> Ledesma P. (1994) "Seminario de Desarrollo Social Y Local y Envejecimiento". Universidad Metropolitana de Cs. De la Educación.

<sup>63</sup> Beauchard J. (1981) "Le Tires Social". Editorial Reseaux. París, Francia.

Los riesgos de esta estrategia son coartar el proceso participativo en el marco de los objetivos de la institución que financia el programa; cuando se interpreta el consenso sólo como búsqueda de equilibrio entre recursos y necesidades lo que frena las exigencias populares.

➤ **Estrategia Conflictual:**

Se caracteriza por la denuncia que hace a los trabajadores sociales que escogen la sociedad global como único modelo de referencia. Además, critica severamente el método que trata los problemas de manera compartimentalizada, ya que esto no permite llegar al análisis de las causas estructurales. El centro de esta estrategia es el conflicto, que se constituye y se enfrenta y, cuyo campo de acción son las pequeñas unidades barriales y las poblaciones. En este contexto, los barrios serán grupos de presión a través de los cuales se enfrentará la sociedad global de los cánones de legalidad, ya que producido el conflicto, se negocia la solución con todos los actores involucrados.

Los riesgos de esta estrategia son:

- Que el conflicto escape de las manos de los conductores y la población no esté suficientemente preparada a la negociación.
- Que los líderes escapen al control de la población y negocien de manera individual la salida del conflicto.

➤ **Estrategia Concientizadora:**

Tiene como principal exponente a Paulo Freire, quien postula que esta estrategia logra por medio de la acción y en la acción misma la transformación de la mentalidad de una población determinada, en estrecha relación con la transformación de las estructuras socioeconómicas.

El aspecto central de esta estrategia está en el proceso permanente de "acción-reflexión- acción". Por lo tanto, la acción será el motor que permitirá aprehender una realidad, el análisis crítico de ella, y que la llevará a emprender otra acción.

Con relación al grado de participación que se produce en una situación de cambio, se distinguen cinco grupos humanos al proceso de participación para el cambio:<sup>64</sup>

- Los innovadores, cuyas características son liderar el cambio, piensan en el proceso, inician el cambio. La estrategia es crear un ambiente donde los innovadores puedan usar su creatividad.
- Los primeros en aceptar el cambio, deseosos de tratar o intentar el cambio. La estrategia es informar y hacer participar en los procesos de mejoramiento y cambios organizativos.
- Mayoría que apoya primero, desean ser convencidos con hechos concretos y experiencia. La estrategia consiste en educar en los procesos que se van experimentando y prepararlos para que progresivamente se integren al esfuerzo de cambio iniciado por la organización.
- Mayoría que apoya después, adoptarán el cambio cuando vean que es real. La estrategia es comunicar claramente lo que se está haciendo en la organización, mostrar los resultados logrados y continuar el proceso invitándolos a sumarse en forma activa.
- Los que continúan resistiendo el cambio, puede ser que nunca acepten el cambio. La estrategia es comunicar lo que la organización espera de cada uno claramente, y las consecuencias que esa actitud puede tener en su futuro laboral.

## 2. MODELOS DE DESARROLLO COMUNITARIO

Algunos expertos, como Ibáñez, refieren que estos modelos teóricos son fórmulas para representar o constructos representativos de supuestos fenómenos o sistemas de la realidad. Sin embargo, simplificándolo bastante, y para entendernos, un modelo o marco teórico no es otra cosa que *modos o formas de ver y hacer algo*.

No se trata aquí de extenderse en el desarrollo de los modelos teóricos que la Intervención Comunitaria o Desarrollo Comunitario comparte con otras disciplinas de

---

<sup>64</sup> Seminario de Gestión Estratégica y Turismo, dictado en julio 2002. Ponencia de Axwl Cattaneo, sobre experiencia de Planeamiento Estratégico Participativo en la ciudad Mendoza, Argentina.

las ciencias sociales. Se citan algunos modelos, para tener una referencia teórica, imprescindible y enmarcar la práctica de un proceso de desarrollo comunitario.

## **2.1. Modelo Desarrollo Humano (PNUD)**

En la década de los ochenta y hasta hoy un organismo internacional como el *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*, evaluando los resultados alcanzados en este campo formula lo que se ha dado en llamar el *Desarrollo Humano* y busca un conjunto de criterios que favorecieran el mejoramiento de la calidad de vida del ser humano.

Esta noción de desarrollo se define como "*un proceso encaminado a aumentar las opciones de las personas, que mide el desarrollo según una amplia gama de capacidades, desde la libertad política, económica y social hasta la posibilidad de que cada quien pueda llegar a ser una persona sana, educada, productiva, creativa y ver respetados tanto su dignidad personal como sus derechos humanos*" (Pérez de Cuellar 1996)<sup>55</sup>

### **2.1.1. CONCEPTO DESARROLLO HUMANO**

Se entiende por desarrollo humano el proceso de ampliación de las capacidades de las personas. Este proceso implica asumir, entre otras cosas, que el centro de todos los esfuerzos de desarrollo deben ser siempre las personas y que éstas deben ser consideradas no sólo como beneficiarios sino como verdaderos sujetos sociales.

El desarrollo humano considera integralmente seis factores principales:

- *Equidad*: Igualdad de oportunidades para todos. Especial énfasis se pone en la equidad de género.
- *Potenciación*: Libertad de las personas para incidir, en su calidad de sujetos del desarrollo, en las decisiones que afectan sus vidas.
- *Cooperación*: Participación y pertenencia a comunidades y grupos como modo de enriquecimiento recíproco y fuente de sentido social.

<sup>55</sup> Pérez de Cuellar (1996) "Modelo Desarrollo Humano"

- *Sustentabilidad*: Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de satisfacción de la misma pro parte de las generaciones futuras.
- *Seguridad*: Ejercicio de las oportunidades del desarrollo en forma libre y segura con la relativa confianza de que éstas no desaparecerán súbitamente en el futuro.
- *Productividad*: Participación plena de las personas en el proceso de generación de ingresos y en el empleo remunerado.

Para potenciar estos factores los países, regiones o comunas deben orientar sus estrategias de desarrollo hacia la progresiva creación de un ambiente económico, social, político y cultural que potencie las capacidades individuales y sociales.

Cada región tiene sus propias características y desafíos, lo que se expresa en los diversos logros que cada una de ellas obtiene en las dimensiones que componen el IDH (Índice de Desarrollo Humano). Esto crea la necesidad de atender estas particularidades al momento de definir e implementar políticas de desarrollo adecuadas a nivel regional. Del reconocimiento de esta diversidad, debieran surgir respuestas más pertinentes a los desafíos propios de cada región.

El Desarrollo Comunitario Integrado, visto desde estas perspectivas provoca que se replanteen las estrategias y políticas de intervención, entre otras razones, porque cambia la concepción del micro desarrollo o del desarrollo comunitario. Se estaría hablando, en este caso, de un "desarrollo comunitario a escala humana" y ello supone repensar, entre otros aspectos los siguientes:

### **2.1.2. PRINCIPIOS DEL MODELO**

Este modelo se sustenta en los siguientes principios fundamentales.

- El hombre como principio y fin de cualquier esfuerzo por el desarrollo o sea como sujeto y objeto de su propio desarrollo.
- Existencia de una relación dinámica entre el macro y el micromodelo de desarrollo o sea entre lo que se planifica a nivel de país y lo que se diseña en la comunidad.

- La comunidad entendida como un territorio/ organización / inteligente.
- El hombre entendido como un recurso estratégico del desarrollo.
- Considerar la participación, la integración, la cooperación y la evaluación como palabras clave.

### **2.1.3. FINALIDADES DEL MODELO**

- Conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad en consideración a los componentes esenciales del desarrollo humano.
- Capacitación de los recursos humanos y su utilización como recurso estratégico del desarrollo, potenciando su capacidad para la planificación, la coordinación y la concertación de esfuerzos y recursos en función de un propósito común.
- Favorecer los procesos de participación popular en la identificación de problemas y en la toma de decisiones para su solución, reduciendo la brecha entre decidores y ejecutores.
- Reforzar los sentimientos de arraigo y pertenencia hacia la comunidad, a partir de la consolidación de la identidad cultural local.

### **2.1.4 ENFOQUE METODOLÓGICO**

En el ámbito latinoamericano existe una multiplicidad de enfoques metodológicos de intervención comunitaria que persiguen, unos el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de las comunidades, otros el de la calidad de vida y todos el mejoramiento del hombre, sin embargo ninguno de estos enfoque ha resuelto la problemática de la integración en función de la construcción y reconstrucción de un hombre integral. Sobre este particular se ha señalado. "Los viejos enfoque y los "clásicos" métodos de intervención no permiten asumir una metodología de la totalidad, ni de su transformación, con un sentido integral y procesual. Muchos intentos sólo llegan todavía a renovar el discurso y a "modernizar" (sin modificar a fondo) algunas formas de intervención sobre todo de método y técnica.

No es la Educación Popular la que tiene la respuesta, ni la propuesta cabal. Ni tampoco la Investigación Participativa, Comunicación Popular, el Feminismo o el Ecodesarrollo porque todas estas propuestas teóricas - prácticas enfatizan algunas de las dimensiones de la vida que hemos señalado" (Núñez 1995) <sup>66</sup>

Lo anterior, que constituye una verdad científicamente demostrada y avalada por los resultados alcanzados en Latinoamérica en materia de desarrollo económico, social, cultural, educacional, etc. viene a demostrar la necesidad de encontrar, desde la misma realidad comunitaria un enfoque metodológico que se corresponda con las exigencias actuales del nuevo paradigma en materia de desarrollo comunal.

En este análisis es importante considerar que "un modelo tiene que nacer de una necesidad y una situación específica, y no puede ser imitado. Al menos en las ciencias sociales no puede ser sinónimo de imitación. Para que un modelo sirva como tal deben estudiarse las específicas realidades en que surgió; y para que sirva de orientación debe ser valorado sobre el fundamento de las realidades y situaciones en que se quiere aplicar una política determinada. Es decir "modelo" no puede ser reproducción mimética, sino exclusivamente punto importante de referencia para el análisis de nuevas realidades" (Hart 1996) <sup>67</sup>

Esta movilidad macro del concepto de desarrollo ha tenido una incidencia marcada en el micro desarrollo, es decir en el desarrollo a nivel comunal y en ese sentido es oportuno referirse a los momentos esenciales por lo que ha atravesado el desarrollo comunitario desde 1924 hasta la fecha, considerando la evolución teórica de la problemática.

En la segunda mitad de los ochenta y hasta hoy se está imponiendo a escala internacional una noción de micro desarrollo que centra la atención en el hombre como objeto y sujeto de su propio desarrollo y esta idea anuncia la aparición de un nuevo paradigma, a saber, el *Desarrollo Comunitario Integrado*.

Este enfoque se define como "un modelo a través del cual se busca nivelar de forma dinámica, interrelacionada y armónica los componentes esenciales del desarrollo humano de los habitantes de las comunidades con la finalidad de mejorar la calidad de vida, a partir de potenciar la autosuficiencia local y aprovechando las ventajas que les proporciona el entorno en cuanto a bienes, servicios y recursos" (Terry 1998)

<sup>66</sup> Núñez en "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica" José Ramón Terry Gregorio José Antonio Terry Gregorio. Universidad de Ciego de Ávila, diciembre 2001

<sup>67</sup> Hart, (1996) en "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica" Cit. Op. N°32

## 2.2. Modelo Capital Social:

El Concepto de capital social no es nuevo y su desarrollo teórico es de larga data. Sin embargo, su utilización en el ámbito de las políticas y las intervenciones sociales es bastante reciente. Este concepto, ante todo, no es unívoco y por ello es posible encontrar distintas definiciones. Sin embargo representa, desde todo punto de vista, un "enfoque comprensivo que permite analizar más integralmente los recursos y posibilidades que tienen las personas para enfrentar procesos de promoción y desarrollo"<sup>68</sup>

Uno de los autores más importantes en el ámbito de la teorización e investigación sobre capital social, señala que éste "esta conformado por el *grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad*, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad" (Putnam, 1994)<sup>69</sup>

Este concepto es importante porque pone de relieve la dimensión comunitaria del capital social. Un enfoque complementario al anterior, señala que el capital social se presenta tanto en el ámbito individual (grado de integración social de una persona y con su red de contactos sociales) como comunitario (relaciones, expectativas de reciprocidad y comportamientos fiables), de forma tal que es posible comprender y caracterizar este fenómeno desde ambos puntos de vista.

Desagregando un poco estas dimensiones, es posible identificar tipos particulares de capital. El *capital social individual*, se refiere a las relaciones que mantiene una persona con otros individuos, para obtener algún beneficio personal. El *capital social grupal*, se refiere a los grupos que tienen algún grado de estabilidad y que mantienen relaciones de mucha confianza y cooperación, entre cuyos miembros se combinan lazos horizontales de reciprocidad, con lazos verticales establecidos con otras instancias.

Por su parte, el *capital social comunitario* hace referencia a las instituciones locales, tanto formales como informales, que incluyen un trabajo cooperativo entre actores de la comunidad, en pos de ciertos objetivos y orientaciones valorativas que les son comunes.

<sup>68</sup> Ministerio de Planificación y Cooperación División Social (2002) "Estrategia de Intervención Integral a Favor de Familias de Extrema Pobreza"

<sup>69</sup> Putnam, (1994) "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" (2003) <http://www.cambiocultural.com.ar>

Hay que distinguir, además el *capital social externo*, que a un nivel distinto que el anterior, también pone de relieve las prácticas asociativas verticales. En este caso, se trata de la inserción de las familias, grupos y comunidades en un sistema social más amplio, creando vínculos hacia fuera. En este contexto, un eslabonamiento central de tales vínculos, es la relación con el Estado y, dentro de esto, la sinergia que se produce entre los programas, los que los ejecutan, y las comunidades o grupos a los cuales apoyan.

Como conclusión, puede decirse que el *capital social* es, ante todo, "un fenómeno subjetivo, compuesto de valores y actitudes que influyen en la forma en que se relacionan las personas, entre ellas, con sus pares al nivel de la familia, con la comunidad y con las instituciones"<sup>70</sup>. Por lo tanto, representa un recurso potencial a tener en cuenta, al diseñar estrategias de orden promocional que se basen en la utilización de los activos de las personas, sus redes sociales primarias y comunitarias, y los vínculos asociativos que es posible promover, a fin de afianzar prácticas sociales favorables al desarrollo integral de las personas.

El capital social se refiere también a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad. Numerosos estudios demuestran que la cohesión social es un factor crítico para que las sociedades prosperen y para que el desarrollo sea sostenible. El capital social no es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino que es asimismo la materia que las mantiene juntas.<sup>71</sup>

Entre las aplicaciones del concepto de capital social para mejorar la calidad de vida y aliviar la pobreza, uno de los enfoques más novedosos es la llamada "*construcción comunitaria*".<sup>72</sup>

En este tipo de iniciativas el objetivo principal no es simplemente proporcionar recursos financieros o materiales a los barrios empobrecidos, sino que sus habitantes superen los sentimientos de dependencia y ganen confianza en sí mismos. El punto de partida es la creación de un sentido de comunidad entre los vecinos, que desarrollan confianza mutua trabajando juntos en proyectos que hacen uso de los activos individuales y colectivos del mismo barrio. El nuevo capital humano y social se convierte en una base para mejoras futuras.

<sup>70</sup> Ministerio de Planificación y Cooperación, División social "Estrategias de Intervención Integral a Favor de Familias en Extrema Pobreza".

<sup>71</sup> Capital Social, (2003) PovertyNet, Grupo del Banco Mundial <http://www.worldbank.org/poverty/spanish/scapital>.

<sup>72</sup> Thomas Kingsley, Joseph B. McNeely and James O. Gibson (1997): en "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" <http://www.cambiocultural.com.ar> (2003)

En este sentido, *Kingsley, McNeely y Gibson*<sup>73</sup> plantean que la *Construcción Comunitaria*, la que debería:

- Estar focalizada en iniciativas específicas de mejoramiento del barrio, de una manera que permita reforzar valores y construir capital social y humano.
- Ser conducida por la comunidad, con amplia participación de los vecinos.
- Abarcar el conjunto de los problemas del barrio con un enfoque estratégico y emprendedor.
- Apoyarse en los activos de la comunidad.
- Adaptarse a la escala y condiciones del barrio.
- Establecer vínculos de colaboración con la sociedad más amplia, a fin de fortalecer las instituciones comunitarias y mejorar las oportunidades de los vecinos fuera del barrio.
- Cambiar conscientemente las barreras institucionales que puedan crear obstáculos para vincular al barrio con la sociedad general.

### **2.2.1 Focalización en Proyectos de Mejoramiento del Barrio, Reforzando Valores y Construyendo Capital Social y Humano**

En el marco del proyecto los vecinos trabajan en conjunto en actividades referidas a los problemas y oportunidades que ellos mismos han considerado prioritarias (por ejemplo, limpiar un terreno baldío, mejorar la calidad de los servicios educativos, etc.) y, en su transcurso, construyen capital social: desarrollan amistades y confianza mutua, comparten y afianzan valores comunes, aprenden a trabajar en equipo, fortalecen sus instituciones y ganan confianza en que pueden lograr sus propósitos.

El capital social así construido es un activo para el futuro, pues los vecinos se encontrarán mejor motivados y equipados para afrontar luego tareas de mayor

<sup>73</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. N° 38

importancia. También se habrá desarrollado capital humano, fortaleciendo la capacidad de individuos y familias para superar la adversidad y crear y aprovechar oportunidades<sup>74</sup>.

El objetivo último no es, entonces, equipar mejor a la sociedad para enfrentar problemas, por ejemplo la droga o el maltrato familiar, sino prevenir este tipo de situaciones a través de un mayor capital social y humano. La prevención produce además grandes ahorros en términos de los costos en servicios públicos: *evitar la aparición de una enfermedad, por ejemplo, es menos costoso que curarla.*

El objetivo de desarrollar capital social y humano, aunque no se explicita como propósito del proyecto o no esté presente todo el tiempo en los diálogos, influye en la forma de llevar adelante la iniciativa. Se buscará comprometer a un gran número de vecinos en todo tipo de actividades, en lugar de limitarse a profesionales o a vecinos con mayor experiencia, aun cuando de este modo pareciera sacrificarse algo de eficiencia en el corto plazo.

### **2.2.2 Conducción del Proyecto por parte de la Comunidad, con Amplia Participación de los Vecinos**

En los programas comunitarios del pasado, aunque se contemplara la participación de los vecinos, los profesionales y agentes externos eran quienes convocaban, fijaban realmente las prioridades y corrían con los riesgos. En la construcción comunitaria los vecinos juegan un rol central tanto en el planeamiento como en la implementación.

El objetivo primario de construir capital social no puede lograrse a menos que los vecinos estén a cargo de las actividades, tengan un rol central en las decisiones, sientan que son los "dueños" del proyecto y sean responsables por los resultados. Numerosas experiencias sugieren además que las iniciativas conducidas por los vecinos tienen un éxito mayor desde un punto de vista técnico: al ser más conscientes de la realidad de su entorno que los profesionales externos, comprenden qué funcionará y qué no y ven soluciones prácticas que los agentes externos no comprenden.

Lo anterior no significa que las instituciones externas no puedan o no deban cumplir un papel influyente, pero la comunidad ha de ser la emprendedora. Tampoco es aconsejable que los proyectos dependan de una única fuente de recursos y, por lo

---

<sup>74</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. N° 38

tanto, es deseable que la comunidad busque su diversificación y desarrolle la capacidad de vincularse y negociar con distintos grupos externos.

Las instituciones que financian las iniciativas comunitarias deberían ofrecer sus aportes de un modo que incentive el desarrollo de la capacidad de los vecinos, por ejemplo requiriendo a las asociaciones del barrio que formulen sus propios proyectos, de modo que los vecinos se vean alentados a identificar sus activos, imaginar formas creativas de construir a partir de ellos y hacerse responsables por cumplir con los compromisos asumidos.

Si bien en muchos casos los grupos comunitarios necesitan ayuda sustancial de profesionales externos, pueden elegir a estos últimos por sí mismos, así como ocuparse de contratarlos y monitorear su desempeño. Buscando reducir la dependencia respecto a estos profesionales, las asociaciones comunitarias pueden capacitar a los vecinos para ciertas tareas, como el cuidado de niños y ancianos, construcción, etc.

En materia de planeamiento y gerenciamiento, la intervención de profesionales externos conlleva el riesgo de que terminen dominando todo el proceso, lo que es aún más preocupante si no han sido contratados por la propia comunidad. *Los dirigentes de la comunidad necesitan fortaleza y habilidad para no ceder el control y los profesionales deben aprender a verse a sí mismos más como facilitadores que como gerentes<sup>75</sup>*, es decir, a dar apoyo y buenos consejos profesionales reforzando el liderazgo comunitario en lugar de debilitarlo. Los dirigentes de las iniciativas de construcción comunitaria deben, por su parte, seguir representando adecuadamente a los vecinos que, a su vez, han de mantener un alto nivel de participación directa en las actividades. Con este fin, las asociaciones pueden elaborar un resumen de sus principios y una estrategia que contemple la participación de los vecinos en los proyectos particulares, distribuir boletines informativos, realizar reuniones invitando a todos los vecinos para que puedan conocerse y expresar sus puntos de vista, diseñar iniciativas que puedan involucrar a un amplio conjunto de vecinos y contar con mecanismos para que todos los vecinos puedan tener voz en el diseño de los planes estratégicos y en la elección de los dirigentes de la asociación.

Es posible que un grupo de dirigentes comunitarios, aunque haya sido elegido democráticamente, se distancie con el tiempo del resto de los vecinos y comience a actuar con el estilo vertical propio de los agentes externos del pasado. En ese caso se resentiría el objetivo de construcción de capital social y humano. *Los principios de la*

---

<sup>75</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. Nº 38

*representatividad y la participación amplia son, pues, centrales en este tipo de iniciativas*<sup>76</sup>. Deberían formar parte de la capacitación de los profesionales intervinientes y dirigentes vecinales y ser incluidos entre los requisitos de las instituciones que proveen los fondos para los proyectos.

### **2.2.3 Iniciativas Abarcativas con un Enfoque Estratégico y Emprendedor**

Los barrios pobres enfrentan problemas múltiples e interconectados y, para que las iniciativas de construcción comunitaria sean exitosas, han de abordarlos de un modo abarcativo. Por ejemplo, un programa de capacitación laboral arrojará un bajo retorno si las personas capacitadas no pueden obtener trabajo por problemas de salud debido a malos servicios sanitarios. Los proyectos con objetivos rígidamente limitados no pueden clasificarse como "construcción comunitaria".

Una iniciativa es abarcativa si incluye, además del desarrollo de la infraestructura física y de servicios (vivienda, transporte, etc.), los temas de capacitación laboral, servicios financieros locales, desarrollo comercial, seguridad pública y prevención del delito, zonificación de uso del suelo, funcionamiento institucional (escuelas, servicios sociales y de recreación, bibliotecas) y construcción de capital social.

Estas cuestiones no se abordarán, como es lógico, en forma simultánea. La idea de que los proyectos deben ser abarcadores es un concepto estratégico, en el sentido de que, mientras se trabaja en unas pocas cuestiones, se está alerta a las oportunidades que se presenten para impulsar la acción en otras áreas. Los dirigentes comunitarios deben ser pues, a la vez, estrategas y emprendedores

El viejo enfoque de libro de texto de los programas barriales contempla una etapa de planeamiento seguida de otra de implementación. Esta perspectiva parece ahora demasiado rígida.

Los vecinos deben desarrollar la visión del barrio que desean y de cómo materializarla. Es conveniente comenzar con un inventario de los activos comunitarios y, en función de los resultados, seguir con el desarrollo de una estrategia global. Sin embargo, el planeamiento inicial no necesita ser "perfecto" ni insumir demasiado

---

<sup>76</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. N° 38

tiempo. Es esencial entrar en acción rápidamente con algunos proyectos, aunque sean pequeños, para que la gente siga motivada y demostrar que es posible lograr resultados. El planeamiento y la implementación pueden y deben realizarse en forma simultánea e interactiva, en un proceso que se parece más a una espiral que a una línea recta. Las distintas iniciativas pueden entonces comenzar de muchas formas, pero deberían ser siempre abarcativas, estratégicas y emprendedoras, de modo que todas se terminarían pareciendo después de un tiempo.

#### **2.2.4 Iniciativas Basadas en los Activos de la Comunidad**

La construcción comunitaria debe estar basada en los activos de la comunidad. Los proyectos encarados sólo desde la perspectiva de solucionar problemas o satisfacer las necesidades de los grupos tienen una connotación negativa y perpetúan los sentimientos de dependencia. Su lugar debería ser ocupado por un proyecto positivo y excitante de construir capacidades propias.

Todas las comunidades, aunque sean barrios pobres, tienen un número considerable de activos que pueden ser el punto de partida de los proyectos si se los reconoce como tales por medio de un cambio de orientación mental. Kretzmann y Mc CCNG<sup>77</sup> sostienen que la construcción comunitaria debería comenzar por hacer un inventario de estos activos y encontrar luego el modo de aprovecharlos para el diseño de programas de acción. El acto de inventariar los activos cambia la orientación del proceso de planeamiento e incrementa su potencial. Además, crea optimismo en los vecinos, que ven oportunidades para cambiar las cosas, y motiva la participación, la colaboración y el compromiso para la acción.

Kretzman y Mc Knight clasifican los activos en tres grandes categorías. Los "bloques de construcción" primarios consisten en los activos y capacidades que están localizadas en el barrio y se hallan bajo su control total. Incluyen los activos de los individuos: habilidades, talentos y experiencias de los vecinos, los negocios del barrio, las empresas familiares, el ingreso personal de los vecinos, etc. Los activos organizacionales comprenden las asociaciones barriales de vecinos, comerciales, culturales, religiosas, etc.

Los bloques de construcción secundarios son activos ubicados en la comunidad pero que están controlados por personas y entes externos. Por ejemplo, escuelas

<sup>77</sup> John P. Kretzmann and John L. McKnight (2003) en "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" <http://www.cambiocultural.com.ar>

públicas, bibliotecas, organizaciones privadas sin fines de lucro y hospitales; recursos físicos como terrenos baldíos, estructuras comerciales e industriales, viviendas, etc.

La tercera categoría o bloques de construcción potencial está integrada por los recursos originados fuera del barrio y controlados externamente. Entre los ejemplos se encuentra el gasto social.

Sobre los activos de la primera categoría se puede actuar directamente. En el caso de los bloques secundarios es necesario que la comunidad imagine estrategias para ejercer influencia sobre las personas e instituciones externas.

Esta orientación no implica que sea conveniente ignorar los problemas que existen en los barrios pobres, sino que el enfoque fundamental para el planeamiento y la acción basado en la comunidad debería ser positivo y constructivo. En este contexto es posible reconocer y abordar los problemas sin permitir que sus aspectos negativos sean vistos como un signo de debilidad del barrio y tengan un efecto desmovilizador.

### **2.2.5 Adaptación a la Escala y Condiciones del Barrio**

La construcción comunitaria parece funcionar mejor en una escala de 5 mil a 6 mil personas. En áreas más amplias se torna más difícil construir capital social, debido a que los encuentros personales no tienen suficiente frecuencia para que las personas se conozcan y desarrollen sentimientos de confianza y obligación mutuas.

Las iniciativas deben realizarse a nivel del barrio porque entre las unidades de ese tamaño existen diferencias relevantes que determinan distintas estrategias y programas de acción: disponibilidad de tierra y viviendas, proporción de mujeres jefes de hogar y de la población infantil, calificaciones laborales, tasa de desocupación, etc.

También habrá diferencias en las preferencias, culturas, relaciones y condiciones institucionales de los barrios. Aunque dos barrios parezcan similares en el papel, uno tendrá, por ejemplo, una iglesia o un club con el interés y la capacidad de crear nuevas oportunidades que no existen en el otro.

Para aprovechar tales oportunidades se requiere un profundo conocimiento de la gente y de su circunstancia. Sólo los vecinos del barrio están en condiciones de

hacerlo. Por esta razón, la construcción comunitaria nunca podría ser diseñada con efectividad sólo por planificadores municipales<sup>78</sup>.

En la preparación de la construcción comunitaria en una ciudad puede ser aconsejable que se establezcan instituciones vecinales que cubran grupos de barrios, debido a que los barrios individuales son a veces demasiado pequeños para algunas funciones, por ejemplo, desarrollo económico o cuidado de la salud. Cuando hay objetivos compartidos, la colaboración entre los barrios puede ser aún más efectiva que la acción individual. Sin embargo, es necesario tener en cuenta las diferencias y la necesidad de que cada barrio desarrolle una identidad propia para que haya construcción de capital social y humano.

### 2.2.6 Relación de Colaboración con la Sociedad más Amplia

En el pasado, el discurso del trabajo comunitario parecía implicar que los barrios pobres debían separarse de la sociedad en la cual estaban ubicados, a fin de desarrollar sus propias actividades y su propia cultura para hacerse autosuficientes. Hoy se piensa que esta idea no tiene mucho sentido práctico. Los barrios deben hacer todo lo posible para desarrollar su propia economía, pero muy pocos pueden generar suficientes puestos de trabajo para todos sus residentes.

Las comunidades saludables preparan a los jóvenes para aprovechar las oportunidades, independientemente del lugar donde se presenten. Si un barrio desarrolla sus activos internos, muchos jóvenes permanecerán, pero otros no. Cierta número de vecinos que trabajen fuera del barrio gastarán sus salarios en él. Además, si el barrio es saludable, atraerá nuevos vecinos.

Tres fuerzas contribuyen simultáneamente a crear las condiciones de los barrios empobrecidos: las pérdidas económicas sostenidas, la falla del mecanismo de integración social y las patologías individuales y sociales que resultan de lo anterior. La construcción comunitaria debería tomar nota de las tres fuerzas y no focalizarse sólo en una. Arthur Naparstek define una estrategia de construcción comunitaria como aquella que combina el foco en un lugar con el énfasis en la autoayuda, sin rechazar políticas macro que estén basadas en la gente<sup>79</sup>.

¿Cuál debe ser el enfoque para tratar con la sociedad más amplia? En primer lugar, la pro actividad. La comunidad no puede simplemente quedarse esperando que

<sup>78</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. N° 38

<sup>79</sup> Thomas y Otros (1997) Cit. Op. N° 38

algo venga desde fuera. Debe tratar de alcanzarlo. Los dirigentes comunitarios reconocen ahora que uno de sus mayores problemas es el aislamiento de los barrios. La aproximación basada en los activos dice que es preciso concentrarse primero en los activos internos, pero después examinar los elementos del mundo exterior que pueden convertirse en activos para el barrio.

Para hacer esto, la comunidad ¿debería valerse del conflicto, la colaboración o la confrontación? La respuesta es hacer uso de las tres, seleccionando aquella que pueda funcionar mejor en la situación concreta. En los años noventa el énfasis está puesto en la colaboración, porque se ha encontrado que así se obtienen resultados con más frecuencia, pero el conflicto es tanto inevitable como manejable. La confrontación también suele ser una herramienta importante en algunas instancias.

La relación entre el barrio y la sociedad más amplia tiene prioridad creciente en el área del desarrollo económico y las oportunidades laborales para los residentes. El mejor enfoque es probablemente una combinación de alianzas y acción directa. Por ejemplo, es esencial ayudar a los vecinos a capacitarse mejor para el trabajo y a encontrar empleo en la economía más amplia. En este caso, la comunidad puede tener ventajas competitivas para hacerse cargo directamente de la capacitación, pero a la hora de vincular a los trabajadores con las oportunidades laborales externas puede ser mejor una alianza con una organización metropolitana. Tratar de abarcar demasiado podría minar la capacidad de la comunidad para abordar las cuestiones centrales que sólo ella puede hacer bien.

La actitud proactiva de crear redes y alianzas con instituciones externas al barrio no implica que los dirigentes comunitarios deberían aceptar la posible actitud de las instituciones externas de hacer las cosas como siempre. La situación ofrece una oportunidad a la comunidad para educar a los socios externos sobre qué cosas funcionan y cuáles no e influir en ellos para cambiar las prácticas.

### **2.2.7 El Cambio de las Barreras Institucionales**

La construcción comunitaria no sólo ha de fortalecer la relación entre las instituciones económicas, políticas y sociales del tronco central de la sociedad y los barrios que han quedado aislados. Requiere además que todas las instituciones se vean involucradas en la tarea de cambiar la manera de hacer las cosas.

Los intentos deliberados por efectuar cambios institucionales y lograr mayor sensibilidad hacia la comunidad demuestran cuán difícil es estructurar y mantener una

genuina orientación comunitaria en las grandes burocracias públicas y privadas, sea un sistema escolar o de un banco. Los enfoques colaborativos demandan más tiempo pero son más sustentables y completos que los confrontativos. Un esfuerzo de construcción comunitaria reúne a todas las partes en torno de un conjunto central de valores y hace que los participantes establezcan relaciones de respeto mutuo. Como ocurre con todas las relaciones, reunirse no implica que no se presenten conflictos. La construcción comunitaria brinda las mejores herramientas para resolverlos. El foco está puesto en las soluciones, no en culpar a los demás. Las partes ven entonces sus diferencias como *activos con los que pueden contribuir al esfuerzo común*.

Un punto fuerte de la construcción comunitaria es que se focaliza en los resultados concretos. El compromiso con los resultados lleva a los participantes más allá de las barreras convencionales. La construcción comunitaria no busca establecer relaciones sólo por su valor intrínseco, sino para crear acuerdos productivos de trabajo, se sientan o no cómodas las partes.

### **2.3. Modelo Desarrollo a Escala Humana**

Un Desarrollo a Escala Humana se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de auto dependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la sociedad civil con el Estado<sup>80</sup>.

Necesidades humanas, auto dependencia y articulaciones orgánicas, son los pilares fundamentales que sustentan el Desarrollo a Escala Humana. Pero para servir su propósito sustentador deben, a su vez, apoyarse sobre una base sólida. Esa base se construye a partir del protagonismo real de las personas, como consecuencia de privilegiar tanto la diversidad como la autonomía de espacios en que el protagonismo sea realmente posible. Lograr la transformación de la persona-objeto en persona-sujeto del desarrollo es, entre otras cosas, un problema de escala; porque no hay protagonismo posible en sistemas gigantísticos organizados jerárquicamente desde arriba hacia abajo.

El Desarrollo a Escala Humana apunta hacia una necesaria profundización democrática. Al facilitar una práctica democrática más directa y participativa puede contribuir a revertir el rol tradicionalmente semi-paternalista del Estado

<sup>80</sup> Modelo de Desarrollo a Escala Humana (2003)  
<http://www.max-need.cl/publicaciones/libros/desarrollo/segunda/segund1/index.html>

latinoamericano, en rol estimulador de soluciones creativas que emanen desde abajo hacia arriba y resulten, por lo tanto, más congruentes con las aspiraciones reales de las personas<sup>81</sup>.

### 2.3.1 Estado y participación social en América Latina

A los procesos de independencia y constitución de estados nacionales en *América Latina* siguieron procesos de desarrollo impulsados y controlados por las oligarquías nacionales. Estos se desarrollaron en el marco de democracias liberales y tuvieron por objetivo el desarrollo capitalista y la integración con los mercados externos. Pero estas democracias excluyeron de la vida política a las masas populares, privándolas de canales de participación social o de presión política.

Este carácter ostensiblemente restringido de los espacios de participación y de los beneficios sociales del desarrollo capitalista-oligopólico, precipitó la crisis del Estado oligárquico. Una nueva fase en la modalidad estatal fue la de los regímenes populistas-nacionalistas, los que intentaron combinar mayor participación popular con la formulación de proyectos nacionales homogéneos que permitieron una modernización más ágil y sólida de la nación. Estos sistemas abrieron canales de representación política -el sufragio universal- y crearon mecanismos de representación sectorial. Como forma de gobierno, el principal aporte del populismo fue el reconocimiento de grupos sociales hasta entonces excluidos del concierto político. Puesto que el Estado mismo se hizo cargo de este proceso de incorporación de nuevos actores al desarrollo, esto redundó en un considerable aumento de su función reguladora. A la mayor participación política de sectores incorporados a la vida socio-política acompañaron políticas redistributivas piloteadas por el Estado.

Si bien este modelo estatal tuvo la fuerza para legitimarse frente al tradicional Estado oligárquico, el Estado populista necesitó, por su propia precariedad frente a grupos internos de poder económico y a las presiones imperialistas de países ricos, consolidar de manera compulsiva proyectos nacionales homogéneos. Estos proyectos no fueron capaces de reflejar la heterogeneidad de sectores y comunidades que componen la sociedad civil, de modo que la participación social y el protagonismo popular se vieron socavados por el autoritarismo implícito en el "proyecto único", y por mecanismos burocráticos y paternalistas que reforzaron la verticalidad y la concentración de poder.

---

<sup>81</sup>: Max Neff (2003) Cit. Op. N° 40

La tensión entre proyectos nacionales homogéneos y diversidad de actores sociales que claman por mayor protagonismo, se repite en la ola de regímenes progresistas que ocuparon buena parte del escenario político en muchos países de la región. Tales Estados no buscaron legitimación mediante la democracia política -y esto los diferencia de los populismos constituidos por sufragio universal-, sino a través del respaldo popular obtenido mediante la expansión de conquistas sociales y nacionales, y a través del control sindical de tipo corporativo en muchas de las funciones del Estado.<sup>82</sup>

Los regímenes políticamente autoritarios, y liberales a ultranza en lo económico, han sido los más representativos del último decenio, muy especialmente en el Cono Sur de América Latina. En ellos se combina la concentración del poder político (acompañado de represión física y psicológica sobre la población civil) con la privación para amplios sectores de los beneficios sociales y económicos que habían conquistado bajo el alero de gobiernos populistas o progresistas. Es en estos regímenes represivos, de corte neoliberal, donde la participación social y el protagonismo popular se han visto más devastados.

Pero es precisamente en estos regímenes, y frente a esta crisis aguda, donde las oposiciones democráticas revalorizan la necesidad de fundar un orden basado en la articulación de la democracia política con la participación social. La alternativa, en las actuales condiciones, gira menos en torno a opciones ideológicas estereotipadas que en la posibilidad de combinar procesos de desconcentración económica, descentralización política, fortalecimiento de instituciones auténticamente democráticas y autonomía creciente de los movimientos sociales emergentes.

El desafío va más allá del tipo de Estado y se extiende hacia la capacidad de la propia sociedad civil para movilizarse y adecuar un orden político representativo a los proyectos de los diversos y heterogéneos sujetos sociales. La pregunta candente, no sólo para un Estado democrático sino también para una sociedad y una cultura democrática en la región, no es ya cómo contener la diversidad, sino cómo respetarla y estimularla. Al respecto, un tipo de desarrollo orientado a fortalecer espacios locales, micro-organizaciones y la multiplicidad de matrices culturales dispersas en la sociedad civil, no puede eludir la tarea de consolidar prácticas y mecanismos que comuniquen, socialicen y rescaten las diversas identidades colectivas que conforman el cuerpo social.

---

<sup>82</sup> Max Neff (2003) Cit. Op. N° 40

Estos procesos de protagonismo creciente resultan, pues, decisivos para articular proyectos que expandan la autonomía nacional y que socialicen de manera más equitativa los frutos del desarrollo económico. De allí que sea indispensable zanjar la creciente atomización de movimientos sociales, identidades culturales y estrategias comunitarias. Articular estos movimientos, identidades, estrategias y demandas sociales en propuestas globales no es posible mediante la homogeneización que caracterizó a los populismos o nacionalismos. Requiere, por parte del Estado, nuevos mecanismos institucionales capaces de conciliar participación con heterogeneidad, formas más activas de representatividad y mayor receptividad en cada una de las instancias públicas.

Esto no implica en absoluto la minimización de la problemática del Estado, sino la voluntad de complementar propuestas políticas para el Estado con la perspectiva de los actores sociales, de la participación social y de las comunidades y del potencial que en sí mismos puedan contener. Nuestro énfasis en una "democracia social" o bien en una "democracia de la cotidianidad" no obedece a la despreocupación por la "democracia política", sino a la convicción de que sólo rescatando la dimensión "molecular" de lo social (micro organizaciones, espacios locales, relaciones a Escala Humana) tiene sentido pensar las vías posibles de un orden político sustentado en una cultura democrática.

Un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. Del mismo modo, una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, debe entenderse justamente en esos términos: como una teoría para el desarrollo.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Max Neff (2003) Cit. Op. N° 40

## 2.4 Modelo Subdesarrollo

Hay un gran número de definiciones de *subdesarrollo* pero que más que enmarcar el fenómeno lo que hacen es caracterizarle con criterios económicos productivistas ajenos, sin tener en cuenta la dimensión social que los acompaña<sup>84</sup>.

- Por ejemplo *H.MYINT* utiliza criterios para encuadrar el subdesarrollo comenzando por aquellos que se apoyan en el nivel de renta por habitante o en su tasa de crecimiento, lo que permite distinguir a los países con rentas y ritmos de crecimientos estancados o declinantes de aquellos otros con mayor industrialización.
- *MARRAMA* define con imprecisión el subdesarrollo allí donde la población es escasa con relación a los recursos naturales disponibles.
- *VINER* califica como tales a los países que tienen buenas perspectivas potenciales para utilizar más capital, más mano de obra, más recursos naturales disponibles, o estos 3 factores, con objeto de elevar el nivel de vida de su población actual o, si su renta per cápita ya es alta, sostener una población más numerosa sin que disminuya su nivel de vida.
- *LANGE*: Una economía subdesarrollada es una economía en la que el equipo de capital existente no es suficiente para el pleno empleo de la fuerza de trabajo disponible, de acuerdo con las técnicas modernas de producción.

Pero todas estas definiciones ponen especial atención en aspectos cuantitativos, limitando el fenómeno a una visión estática y economista, caracteres que no reflejan la globalidad del fenómeno. Así tanto o más importante que los cambios cuantitativos de aumento de la capacidad productiva, lo son, a efectos del desarrollo económico las transformaciones sociales e institucionales de las naciones' subdesarrolladas, entendiendo como tal no sólo el crecimiento, sino también las necesarias reformas institucionales para que la riqueza creada favorezca a todos y no exclusivamente a unos pocos.

<sup>84</sup> Modelo Subdesarrollo (2003) [http:// www.lafacu.com/apuntes/sociología/subdesarrollo/default.htm-101k](http://www.lafacu.com/apuntes/sociología/subdesarrollo/default.htm-101k)

Así por ejemplo P.STREETEN<sup>85</sup> dice que hay que redefinir el desarrollo como un asalto a los principales males del mundo actual: la desnutrición, la enfermedad, el analfabetismo, el chabolismo, el desempleo y la desigualdad.

Esa redefinición del *subdesarrollo* debería integrar en un mismo concepto e facetas, al menos de un mismo fenómeno:

- Un aspecto tecnoeconómico del subdesarrollo, desde una perspectiva estática, que haga referencia al nivel y grado de diversificación de la estructura productiva en un momento dado del tiempo, relacionándola con el perfil paralelo que presenten aquellos países considerados avanzados, usando para ello la comparación de magnitudes cualificables.
- Un condicionamiento en el que el énfasis ha de ponerse en las connotaciones sociales, políticas e institucionales que caracterizan la dependencia, insertando las variables técnicas en el tejido social e interno, y éste en el marco social.

Un criterio funcional, dentro del sistema bipolar centro - periferia referido al papel de cada una de las partes en el contexto espacial de la economía mundial.

Sin embargo, hay autores que dicen que el Subdesarrollo se puede ver de otra manera, es decir, la condición desarrollo - subdesarrollo cambia con el tiempo y se puede afirmar de esta forma que el subdesarrollo no es una condición inevitable, sino un estadio que se puede superar (algo que se tratará más adelante en este trabajo).

Por ejemplo España en los años 60 era un país en desarrollo. En los años 90 es un país desarrollado. Sin embargo, países como Hong Kong, Singapur o Corea del Sur son países desarrollados aunque todavía no están clasificados como tales.

---

<sup>85</sup> Streeten, P (2003) citado en Modelo Subdesarrollo, Cit. Op. Nº 42

### 2.4.1 Indicadores<sup>86</sup>

#### a. Primer Indicador: Pib Per Capita

- Dificultades de su determinación exacta dado que las bases estadísticas son insuficientes.
- Debido a que no toda la producción pasa por el mercado y el PIB recoge sólo aquella que pasa por él, no son exactas. También hay que tener en cuenta que actualmente se compran en el mercado bienes y servicios que antes no se consumían.
- Las comparaciones internacionales resultan difíciles ya que todos los datos nacionales se deben reducir a una moneda común y no todas las monedas tienen la misma capacidad adquisitiva.
- Las comparaciones internacionales no se hacen con los mismos productos.
- Niveles de vida dependen de los precios internos, diferencias de unos a otros países. El PIB mide el valor de los bienes y servicios finales de los que dispone el ciudadano medio, pero no explica si esos bienes y servicios contribuyen o no al bienestar de la sociedad. (Alimentos, armas).
- El PIB no nos dice nada acerca de la distribución de la renta.

#### ➤ **Conclusión:**

PIB sólo es una medida aproximada del nivel de desarrollo de los países, completada con otros indicadores: salud, nutrición, educación.

A pesar de todo esto el PIB ha demostrado operatividad: países desarrollados (PIB alto) muestran condiciones de vida muy superiores a las de los países subdesarrollados (PIB bajo).

---

<sup>86</sup> Modelo Subdesarrollo (2003), Cit. Op. Nº 42

## b. Otros Indicadores

Existen otros dos indicadores que utilizó el Banco Mundial para definir la pobreza. Son:

- **El Índice Numérico de la Pobreza.**
- **El Índice Volumétrico de la Pobreza.**

Ambos se apoyan en el umbral de la pobreza, basado en el consumo y que puede concebirse por la conjunción de dos elementos:

- El mínimo gasto necesario para nutrición y algún otro gasto necesario para la subsistencia.
- La cantidad necesaria para participar en la vida de la colectividad.

Pero tanto uno como otro se basan solamente en la pobreza, y más concretamente en el umbral de la pobreza.

El primer problema de ellos es el de determinar cual es el umbral de la pobreza, es decir, la divisoria entre los pobres y los que no lo son. Los indicadores variarán en función de donde se fije ese umbral.

Además hay que centrarse también en el análisis del bienestar, no sólo en el de la pobreza.

Así el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) elaboró el IDH (Índice de Desarrollo Humano). Para su elaboración se analizan las siguientes variables:

- Renta real por habitante el principal problema es ajustar el poder adquisitivo de cada país.
- Esperanza de vida.
- Alfabetización.



### 3. MODELOS DE DESARROLLO EN AMÉRICA LATINA

Los Estados que se encuentran dentro de una periferia capitalista o de un mundo capitalista afrontan diversos períodos de crisis y otros de desarrollo, marcados principalmente por cambios en la estructura económica o en los modelos económicos o también porque no decirlo, en los sistemas de políticas económicas.

*Tilman Evers*, profesor asistente de sociología en el Instituto de América Latina de la Universidad Libre de Berlín, a través de su obra *"El Estado en la Periferia Capitalista"*, busca establecer una teoría de las diversas características de los Estados subdesarrollados. Además es considerado este libro como uno de los intentos más sistemáticos por lograr establecer la relación entre política y economía en países subdesarrollados. Por lo cual podemos precisar que uno de los objetivos más importantes que busca Tilman Evers, es el de reconstruir teóricamente el condicionamiento económico de la acción del Estado.

Esta obra constituye un enfoque a grandes rasgos de lo que sucede con los países subdesarrollados dentro de una esfera capitalista o un mundo capitalista. Esto quiere decir que tiene relación directa con el tema tratado, pues son los países de América Latina, los que buscan una inserción a esa *"Periferia Capitalista"*, mediante modelos y políticas económicas, que lo que buscan es la introducción del Estado subdesarrollado a la esfera capitalista sin causar mayores trastornos o crisis en su afán de búsqueda del Desarrollo.<sup>87</sup>

Se ha identificado históricamente durante el período de 1890-1979, cuatro fases de crecimiento de la economía mundial y en medio de estas cuatro fases se identifican otras cuatro fases de crisis y estancamiento económico<sup>88</sup>.

#### **3.1. Liberalismo Económico:**

Comprende la primera etapa de crecimiento económico que va desde 1820 hasta 1913, culminando con el inicio de la Primera Guerra Mundial. Hasta el inicio de la Primera Guerra Mundial (1913), el modelo de desarrollo que prevalecía en el sistema capitalista se basaba principalmente en la acción relativamente irrestricta del capital privado y del mercado; el bastón de la responsabilidad por el dinamismo económico

<sup>87</sup> Campos, Adolfo (2003) "Crisis, Desarrollo y Evolución en los Modelos de Políticas Económicas en América Latina. [http://legalinfo-panama.com/articulos/articulos\\_35a.atm](http://legalinfo-panama.com/articulos/articulos_35a.atm)

<sup>88</sup> Campos, A. (2003) Cit. Opp. N° 45

estaba en manos de la empresa privada. A este modelo de desarrollo se le denominó Liberalismo Económico, cuya premisa fundamental era la libertad de empresa, libertad individual, considerada como un don natural que podría regir todos los ámbitos de la Sociedad.

### **3.1.1 Intercambio Desigual:**

Luego sobreviene una etapa de estancamiento y crisis muy profunda que incluye:

- Los dos períodos bélicos mundiales (1913-1945)
- La turbulenta década de los veinte.
- La Gran Depresión de los años treinta y termina hacia el año de 1950.

Durante todo este período, y hasta 1929 América Latina participó en el mercado capitalista mundial basándose en el modelo de Agro exportador. Su producción y exportación de productos provenientes del sector primario (alimentos y minerales) contribuyó en gran parte al proceso de industrialización que vivían los países desarrollados del sistema. En el momento en que aquellos desarrollaban su sector secundario, algunos países ya recibían de los países desarrollados productos manufacturados con estas materias primas a elevados precios, en lo que se constituyó el llamado proceso de Intercambio Desigual.

### **3.1.2 El Estado Desarrollista:**

Después de la Segunda Guerra Mundial, (fines de la década del cuarenta hasta los años sesenta), se vive una nueva etapa de crecimiento sin precedentes en dos siglos de historia económica.

En este período, el Estado Desarrollista (1950-1960), en los países de América Latina se constituyó en la única alternativa viable para llevar a cabo la transformación de modernización de sus estructuras subdesarrolladas y enfrentar la crisis que afectaba

al sistema capitalista mundial. Se impulsó a partir de este momento el modelo basado en la sustitución de importaciones e igualmente se trato de promover<sup>89</sup>:

- La industrialización, el sector más rezagado.
- La modernización en general.

Para esto, el Estado se convirtió en pilar fundamental de la industrialización, apoyando al sector privado de diversas maneras.

- A través de la integración del mercado interno creando infraestructuras de transporte y comunicaciones (carreteras, puertos, etc.)
- Facilitando la formación de recursos humanos calificados a nivel básico, especializado y superior.
- Protegiendo la industria local a través de leyes especiales, etc.

Este modelo, que no fue aplicado con la misma intensidad ni en los mismos períodos en todos los países de América Latina, entra a su fase de agotamiento a finales de la década del cincuenta en unos y a mediados de la década del setenta en otros.

### **3.1.3 Estado Empresario:**

Con la llegada de la década del setenta se revierten las tendencias y se pasa a una etapa de crecimiento mucho más lento y de gran inestabilidad, que se agudizó con la crisis de la deuda en 1982. Durante los años setenta, el Estado sigue manteniendo en algunos países sus funciones de fomentador del desarrollo, pasando de ser un Estado Desarrollista a un Estado Empresario, que implicó una mayor intervención del Estado en la economía. Este intervencionismo se basó en el impulso de una actividad de naturaleza empresarial, en actividades que hasta ese momento fueron considerados del dominio de la empresa privada. El instrumento utilizado por los países que aplicaron esta modificación del modelo desarrollista, fue: *"La Planificación Económica"*.

En el contexto regional y mundial se vivió un período de crisis del desarrollismo y de crisis del sistema capitalista mundial propiciada por el incremento en los precios

<sup>89</sup> Campos, A. (2003) Cit. Opp. Nº 45

del petróleo. No obstante, de este orden de cosas surgió la expansión del sistema financiero internacional, que se vio fortalecido por la gran liquidez generada por países exportadores de petróleo. Fue sobre la base de préstamos que administró la banca privada internacional que se financiaron varios países del sistema entre ellos los de América Latina, que permitió la incursión más agresiva del Estado en otras actividades convirtiéndose en productor de bienes y servicios (energía, telecomunicaciones, mineras, productos agrícolas, etc.)

*El acceso fácil al crédito internacional hizo crisis a finales de la década del setenta y con mayor claridad en 1982, imitando las posibilidades de expansión de este tipo de intervencionismo estatal y provocó la agudización del fenómeno de la "Deuda Pública Externa"<sup>60</sup>.*

A partir de los últimos años de la década del setenta se presenta un nuevo modelo de desarrollo para los países del sistema capitalista. Ahora se critica el intervencionismo estatal y se le atribuyen los problemas que enfrentan las economías del sistema. La liberalización de las economías latinoamericanas se constituye entonces como el nuevo y moderno modelo de desarrollo del Neoliberalismo. Se trata de eliminar todo vestigio del mercado, la iniciativa privada se convierte en el pilar del desarrollo de las naciones. Para esto se requiere realizar transformaciones profundas en los planos económicos, políticos y sociales, a través de programas de estabilización y de ajuste estructural. La aplicación de este modelo ha orientado las economías de los países latinoamericanos desde la década del ochenta y todavía se intensifica a pesar de los costos sociales y políticos que ha generado.

En la actualidad se considera, que estamos frente a un período semejante al que se vivió entre 1913-1945; en el cual se experimenta un nuevo cambio de época y cuyo perfil aún no conseguimos distinguir.

---

<sup>60</sup> Campos, A. (2003) Cit. Opp. N° 45

## COMPETENCIAS PROFESIONALES

El concepto de competencia profesional viene marcando la orientación de las iniciativas y procesos de cambio estratégicos que durante la última década están poniendo en marcha en los distintos países en torno a cuatro ejes de actuación: el acercamiento entre el mundo laboral y la educación/ formación; la adecuación de los trabajadores (as) a los cambios en la tecnología y en la organización social de la producción y el trabajo; la renovación de las entidades de educación/ formación, de los equipos docentes/ instructores, y de la propia oferta educativa/ formativa; y de las modalidades de adquisición y reconocimiento de las cualificaciones.<sup>91</sup>

Claramente, una mejor preparación de los trabajadores y su pleno desarrollo son factores decisivos en la competitividad de un país. En general los certificados, diplomas y títulos han sido mejores referencias tanto para los trabajadores como para los empleadores en sus decisiones de contratación, capacitación, remuneración y promoción dentro del mercado y en la empresa misma. La manera en que se accede a tales conocimientos se está analizando cada vez con más profundidad.<sup>92</sup>

Enormes transformaciones están teniendo lugar: los procesos de integración regional y tratados de libre comercio diluyen las fronteras nacionales. El conocimiento, en esta forma de producir, adquiere un valor inédito como factor clave en la profundidad y por ende en la competitividad.

Ante los innumerables cambios de todo orden, el reconocimiento de las competencias se ha visto como una respuesta a la necesidad de valorar explícitamente lo que las personas saben y pueden hacer, aún independientemente de la forma como desarrolló sus capacidades o adquirieron sus conocimientos.

Muchos países han debido enfrentar la realidad de reformar y actualizar sus arreglos institucionales para adecuar la formación de las nuevas demandas. En este contexto se han identificado claramente la experiencia laboral como fuente de competencia y la necesidad de llegar a mecanismos claros de reconocimiento que

<sup>91</sup> Competencias Profesionales (2003)

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/codec/index.htm>

<sup>92</sup> Competencias Profesionales (2003)

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletín/152/index.htm>

faciliten la movilidad de los trabajadores y su acceso a las ofertas formativas en una trayectoria que compromete toda la vida.

Crecientemente se identifica a la educación y la formación como forjadoras de ciudadanos capaces, no solamente de trabajar, sino también de relacionarse efectivamente y participar en la vida social y familiar. Los caminos que acercan estos dos mundos, el de la educación y el del trabajo, tienden a fusionarse bajo la filosofía de la formación a lo largo de la vida. En ello la valoración de las competencias tiene y tendrá mucho que ver.

Adicionalmente, la elevación de los niveles de calificación en muchas de las ocupaciones así como la intensificación en la demanda por empleos muchas veces escasos, están colocando en un plano central la necesidad de reconocer y valorar las competencias, independientemente de cómo se adquieran y también bajo las diferentes modalidades de formación.

Las formas en que la sociedad reconoce y valora las competencias, deben representar no solo las necesidades de los sectores de punta, y acreditar la calidad de las personas. Va más allá: debe ser también una herramienta democratizadora, que dé cuenta de lo que las personas han aprendido a lo largo de sus vidas, reconocer su conocimiento y ayudar a su transición de sectores atrasados e informales de la economía, hacia aquellas áreas más modernas y competitivas, no-solo con un fin económico, sino como una de las tantas maneras de volver decente el trabajo de las personas.

La incorporación a la nueva economía y la adaptación o inserción a un mercado de trabajo que se transforma a gran velocidad no se podrá desarrollar por parte de un o una profesional si sólo se plantea el objetivo de adquirir un conjunto de conocimientos y destrezas a través de un sistema de formación reglada de tipo medio o superior y de su formación continua.<sup>93</sup>

Por mucho que se valore la importancia de la formación dirigida a la adquisición de conocimientos técnico- científico y cultural, hay una serie de *competencias claves* que se asocian a más a unas conductas y unas actitudes de las personas. Estas competencias son transversales porque afectan a muchos sectores de actividad, a muchos lugares de trabajo y, lo que es más relevante, están muy en sincronía con las nuevas necesidades y las nuevas situaciones laborales.

---

<sup>93</sup>Competencias Profesionales (2003)  
<http://www.educaweb.com/esp/secciones/seccion.asp?sec=25&op=5>

Estas *actitudes* que conforman las competencias clave de los profesionales del presente y el futuro no son un mero complemento útil a las competencias técnicas por las cuales se ha sido contratado o valorado en el puesto de trabajo. Estas competencias deben incorporarse al *vitae* de la formación profesional como elementos identificadores de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos<sup>94</sup>.

La primera de las capacidades clave es la *capacidad de resolución de problemas*, es decir, la disposición y habilidad para enfrentar y dar respuesta a una *situación determinada mediante la organización y/ o aplicación de una estrategia o secuencia operativa* –identificación del problema, diagnóstico, formulación de soluciones y evaluación- definida o no para encontrar la solución.

La segunda es la *capacidad de organización del trabajo* o, dicho de otro modo, la disposición y habilidad para crear las condiciones adecuadas de utilización de los recursos humanos o materiales existentes para desarrollar las tareas con el máximo de eficacia y eficiencia.

La *capacidad de responsabilidad en el trabajo* es la disposición y habilidad para colaborar de manera coordinada en la tarea realizada conjuntamente por un equipo de personas para conquistar un objetivo propuesto.

La quinta capacidad es la *de autonomía*, es decir, la capacidad de realizar una tarea de forma independiente, ejecutándola de principio hasta el final, sin necesidad de recibir ayuda o apoyo. Esta capacidad de trabajar de forma autónoma no quiere decir, no obstante, que en ciertas etapas o tareas concretas el profesional no pueda ser asesorado.

La sexta es la *capacidad de relación interpersonal*. Por este término entendemos la disposición y habilidad para comunicarse con los otros con el trato adecuado, con atención y simpatía.

La última de las capacidades clave es la *capacidad de iniciativa* o habilidad y disposición para tomar decisiones sobre propuestas o acciones. Si estas propuestas van en la línea de mejorar el proceso productivo, el servicio a los clientes o el producto, se estaría ya hablando de la *capacidad de innovación*.

---

<sup>94</sup> Competencias Profesionales (2003) Cit. Op. 51

Por lo tanto, es imprescindible que el sistema educativo, desde la educación infantil hasta la educación universitaria incorpore en sus métodos y en su tiempo formativo el interés por fomentar estas habilidades y disposiciones.

La escuela y la universidad del siglo XXI debería obsesionarse por transmitir todos los conocimientos que la cultura y la ciencia moderna ha generado a través del trabajo lento y a menudo poco gratificado de investigadores y científicos. Por mucho que se intente, es imposible que los años de formación de los profesionales puedan absorber la ingente producción de contenidos dignos de ser estudiados.

Es necesario desmitificar la idea de que las nuevas profesiones sólo están al alcance de la mano de los titulados superiores. Estos, a pesar de que es el grupo más numerosos de profesionales si se agrupan por su nivel de formación no constituyen la mayoría absoluta en las nuevas profesiones. Pero la clasificación de los profesionales por un nivel de formación reglada puede quedar obsoleta en pocos años, dado que los cambios tecnológicos y en los sistemas de producción y de comunicación se producen a un ritmo tan vertiginoso que será más relevante la evolución en la formación continua que sepa mantener una persona y no el título conseguido antes de entrar en el mercado laboral<sup>95</sup>.

Se debe, por lo tanto, revisar el papel de la educación, en especial la obligatoria y reglada; los programas que conforman el vitae de un estudiante no pueden seguir enseñando las mismas cosas de la misma manera, a base de acumular conocimiento y no ofrecer metodologías para disponer de los mejores recursos en los contenidos necesarios para cada momento de su vida y de su carrera profesional.

Es evidente que una buena base de conocimientos de cultura general es indispensable. Esta claro que para ejercer una profesión se deben tener unos conocimientos técnicos especializados. También aparece comprobado que un nivel aceptable de idiomas- especialmente el inglés- o de conocimientos informáticos o de Internet debe tener cualquier profesional.

Pero, como afirma el ingeniero Catalán Joan Majó,<sup>96</sup> experto de la Unión Europeo en Sociedad de la Información y ex ministro de Industria, el exceso de información es la causa principal de la falta de conocimiento actual en muchos ciudadanos y profesionales.

<sup>95</sup> Competencias Profesionales (2003) Cit. Op. 51

<sup>96</sup> Joan Majó, (2003) "Nuevas Tecnologías y educación"  
[http://www.uoc.edu/web/esp/articles/joan\\_majo.html](http://www.uoc.edu/web/esp/articles/joan_majo.html)

La habilidad para encontrar y procesar sólo la información necesaria para desarrollar una profesión es ya, actualmente, tan relevante como los estudios realizados en un centro educativo. Por esta razón, Majó considera que en la escuela o en la universidad "se debe enseñar a la gente a desaprender, porque desaprender significa aceptar que lo que no sabes no vale,... una actitud nueva que tiene que crearse, una actitud de renovación, de flexibilidad, de relativismo respecto de determinados conocimientos".<sup>97</sup>

Ya no es tan necesario saber muchas cosas como entender que lo importante es saber aprenderlas en el momento en que se necesitan. El proceso de formación de una persona, de desarrollo de su profesión, deberá permanecer a lo largo de toda su vida activa y la adquisición de una parte fundamental de esta información será el lenguaje audiovisual y no escrito.

Desde la década del 80, los países industrializados le han dado un gran impulso a la educación y a la capacitación basada en competencias, con resultados exitosos principalmente en Australia, Canadá, Francia, los Estados Unidos de América y el Reino Unido de la Gran Bretaña. El concepto de norma laboral está íntimamente ligado a la educación y capacitación basada en competencias; el primero se ubica en el mundo del trabajo y las segundas en las instituciones formadoras. La Formación Profesional Basada en Competencias, como una línea de evolución del enfoque por objetivos, consiste en establecer los resultados de aprendizaje deseados (usualmente referidos como competencias que representan las intenciones instruccionales de un programa y los desempeños esperados: situación deseada) y especificados previamente a la instrucción. Además, cada competencia se asigna a un sistema de enseñanza que incorpora al módulo, entendido como una unidad de competencia (componente esencial).

Como ocurre con todo intento por innovar en educación, lo mismo puede suceder en otras áreas de las organizaciones; con las mismas implicaciones del enfoque por competencias, se suscitan conceptos erróneos, mitos e ideas preconcebidas sobre la naturaleza y el significado de este enfoque, así como sobre su impacto en aquellos que se verán afectados -principalmente por desconocimiento de los principios, los modelos, las metodologías, los resultados esperados y los éxitos alcanzados.

---

<sup>97</sup> Competencias Profesionales (2003) Cit. Op. 51

## 1 CONCEPTO COMPETENCIA PROFESIONAL

El desarrollo conceptual en el ámbito de las competencias profesionales, refleja la evolución de los significados y requerimientos de los contextos socio productivo, las características del mercado laboral y las demandas profesionales vigentes en una época histórica y social determinada. Así, entonces, el concepto ha sido precedido por términos que, desde su revisión crítica, han aportado a la búsqueda de nuevas interpretaciones que precisen las implicancias del tema.

En los decenios del 1960 y 1970, el concepto central corresponde a *capacidades*, asociado a la noción de una tarea específica segmentada y aditiva, que se incorpora en una función integrada del sistema empresa. En la década de 1980, el concepto central es *cualificaciones profesionales*, el que involucra conocimientos y destrezas para ejercer una amplia gama de actividades laborales. Su principal aporte, es la valoración del ámbito individual y sus relaciones con el entorno estructural donde se desarrolla y con las instituciones de formación.

Desde la década de 1990, la tríada: ámbito individual- entorno laboral- centros de formación, impulsa el replanteamiento de los perfiles profesionales, emergiendo el concepto de competencia.

Se establece que posee competencia profesional *"quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad laboral, resuelve los problemas de forma autónoma y creativa y está capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo"* (Bunk G. P., 1994).<sup>98</sup>

El Libro Blanco de la Comisión Europea<sup>99</sup>, define las competencias como *"una capacidad individual para realizar un conjunto de tareas o de operaciones"* y el principio de la regulación de normas o estándares de calidad. Al mismo tiempo, observa que la referencia a la noción de profesión u oficio tiende a desaparecer y en su lugar se habla, más bien, del dominio de un conjunto de competencias, sin referencia a un contexto profesional particular.

<sup>98</sup> P. Castañeda y otras, "Competencias Profesionales de los / las Asistentes Sociales Titulados (as) en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Tradición y Transformación" Informe de Investigación.

<sup>99</sup> Libro Blanco de la Comisión Europea (2002) "Enseñar y Aprender hacia la sociedad cognitiva" citado en "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria" CINDA Ministerio de Educación, Santiago de Chile.

La noción de competencia tiene muchas acepciones, pero todas ellas tienen cuatro características en común. La competencia:<sup>100</sup>

- *Toma en cuenta el contexto:* El contexto está constituido por un conjunto de situaciones reales en donde deberán ejercerse las competencias.
- *Es el resultado de un proceso de integración:* Un objetivo de aprendizaje no es lo mismo que una competencia. El objetivo de aprendizaje es lo que el profesor espera que el estudiante sea capaz de hacer al final del curso, es un dispositivo para la enseñanza. La competencia identifica los resultados esperados por el mercado de trabajo, en términos del nivel de dominio de las tareas y funciones profesionales, donde se integran los conocimientos, las habilidades y las actitudes.
- *Esta asociada con criterios de ejecución o desempeño:* Los criterios de desempeño siempre se establecerán previamente a la instrucción e identifican los indicadores de evaluación que determinan el éxito en el dominio de la competencia, en armonía con los requerimientos del mercado de trabajo.
- *Implica responsabilidad:* En la Formación Profesional Basada en Competencias, el estudiante es el responsable de su aprendizaje. El tiempo que tarde en alcanzar el dominio de una competencia depende de la gestión que haga del mismo.

Se puede concebir a la Formación Profesional Basada en Competencias como un programa en el que los resultados esperados (competencias) y los objetivos de aprendizaje (indicadores y evaluación) son especificados anticipadamente por escrito. Además, cada uno de estos componentes está visiblemente vinculado con un proceso de enseñanza. El reto consiste en promover en la persona la construcción del conocimiento (saber), hacerlo eficiente en el desempeño de una profesión (saber hacer) y asegurar su integración a la vida profesional y al ámbito social (saber ser).

Recogiendo las palabras de Fernández Calvo (1994)<sup>101</sup> entre las características esenciales que definen los nuevos modelos de empresa y organización empresarial destacan, atendiendo al factor personal y humano, los nuevos roles a desempeñar por profesionales y directivos, su continua capacidad de aprendizaje, la facilidad de adaptación al cambio y el énfasis en el trabajo en equipo.

<sup>100</sup> MA. Enrique Rico López, (2003) Terra Noticias <http://www.terra.com>

<sup>101</sup> Xavier Carrera Farran, (2003) Desarrollo de Competencias Profesionales en el Área de Tecnología. <http://www.terra.com>

Pero no solo se aborda la búsqueda de las competencias desde las propias empresas. También desde la formación y orientación profesional existe una preocupación manifiesta por las competencias que han de adquirir los jóvenes, aunque no sólo ellos (Echeverría, 1995) para posibilitar una transición efectiva a la vida activa.

El interés que despiertan las competencias en el ámbito profesional, especialmente en países de la Unión Europea, no está exenta de polémica, contradicciones y enfoques distintos según el país que las considera.

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 individuales necesarias para comportarse de manera satisfactoria, por otra.*<sup>102</sup>

## **2 ENFOQUES DE COMPETENCIA PROFESIONAL**

### **2.1 Modelos Teóricos**

#### **2.1.1 Competencia Profesional según Chomsky**

La concepción de Competencia de Chomsky<sup>103</sup>, formulada desde la lingüística, como un sistema fijo de principios generativos, que permite a cada individuo producir una infinidad de frases provistas de sentido en el idioma de su dominio. Por extensión, la competencia es concebida como una potencialidad invisible, interior y personal con incontables posibilidades de expresión pública, que permite al ser humano producir enunciados y actos adecuados a una situación, sin que sean efectos mecánicos de estímulos inherentes a ellas. En ese sentido, puede concebirse como poder de

<sup>102</sup> Carrera Farran, Xavier (2003) Cit. Op 67

<sup>103</sup> Chomsky, N., citado en Rey., B. (1999) "De las competencias transversales a una pedagogía de la intención". Dolmen Ediciones, Santiago de Chile, Pág. 27

creación y adaptación de acciones. Es la competencia como poder de discernimiento de oportunidad.

Esta perspectiva teórica, es coherente con los planteamientos de Perrenoud (1999)<sup>104</sup> para quien *“una competencia organiza un conjunto de esquemas. El esquema es una totalidad constituida, que sirve de base a una acción o a una operación singular, mientras que una competencia de cierta complejidad pone en práctica varios esquemas de percepción, de pensamiento, de evaluación y de acción, que sirven de base a inferencias, anticipaciones, transposiciones analógicas, generalizaciones, al cálculo de posibilidades, al establecimiento del diagnóstico a partir de un conjunto de indicios, a la investigación de información pertinentes, a la formación de una decisión, etc.”* Para este autor, la competencia se crea en la multiplicación de situaciones de interacción que unen con éxito y aleatoriamente, repetición y variación, con una fuerte ansia de comprender y de hacerse comprender, a favor de un compromiso personal en los intercambios seguidos, lo que permite desarrollar modelos que serán eficientes en diversos contextos.

Esta primera orientación teórica, resulta coincidente con las demandas del actual mercado laboral, caracterizado por permanentes transformaciones tecnológicas, económicas y sociales, en donde la competencia es entendida como esquemas interpretativos en situaciones profesionales<sup>105</sup>.

En Chile, se identifica la influencia de dicha orientación teórica en los actuales lineamientos de su sistema educativo, para el cual se plantea como desafíos centrales<sup>106</sup> Junto con traspasar un cúmulo de saberes (cuya selección es cada vez más difícil por la sobreabundancia de información y conocimiento, así como por la velocidad de su cambio) cobra central importancia formar en:

- Criterios y esquemas de comprensión.
- Manejo de métodos y capacidades para seleccionar y discernir.
- Competencias que permitan crecer y adaptarse a estas realidades de conocimientos y sociedad cambiantes.

<sup>104</sup> Perrenoud, P. (1999); “Construir competencias desde la Escuela”. Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.

<sup>105</sup> Borja, (1990), citado en Figueras, P. (1996); “La Inserción del Universitario en el Mercado de Trabajo”, Barcelona, España.

<sup>106</sup> Cox, Cristián (1999) “Nuevo currículo: Respuesta a requerimientos del Futuro. Pivote de la Reforma”, Unidad de Currículo y Evaluación, Ministerio de Educación Pública, Chile

### 2.1.2 Competencia Profesional según ISFOL

En esta segunda concepción, puede adscribirse al Instituto Italiano ISFOL (1999)<sup>107</sup>, para quien *la adquisición de competencias es un proceso largo, que no se evidencia en la acumulación de credenciales ni títulos, sino en la demostración de una capacidad de desarrollarlas en situaciones específicas. Son transferibles a nuevas situaciones laborales y tienen que ser definidas para cada lugar de trabajo y valoradas en los individuos capaces de ocuparlos.*

La concepción de competencia es definida como una serie de actos observables. Comprende dos variantes:

- Comportamientos específicos, observables, exteriores e impersonales.
- Comportamientos especializados vinculados a su finalidad técnico social, lo que permite definirla desde la función.

Congruente con este enfoque, en Chile, el Equipo del Centro Ínter universitario de Desarrollo CINDA<sup>108</sup>, considera las competencias profesionales en el contexto de los objetivos educativos de la adquisición de conocimientos; el cultivo de habilidades; el cultivo de actitudes y valores; y, el desarrollo de destrezas que persigue la educación universitaria como objetivos pedagógicos, en tanto que describe el logro deseable de formación de un programa, en términos de resultados de aprendizaje.

De esta forma, se distinguen objetivos generales y específicos, porque se asume que la competencia se manifiesta no en términos de la aptitud para demostrar conocimientos o talentos, sino más bien como la capacidad de una persona de actuar eficazmente en un conjunto de situaciones dadas.

Así entonces, una competencia se formula en términos de la capacidad de actuar y se caracteriza por los siguientes elementos:

- Un conjunto durable de conocimientos declarativos, procedimentales, contextuales.
- Es la estructura de los conocimientos;

<sup>107</sup> Mazariegos y otros (1999) "Competencias Transversales" Barcelona, España.

<sup>108</sup> Centro Ínter universitario de Desarrollo CINDA, Ministerio de Educación Pública (2000) "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria"; Santiago de Chile.

- Los conocimientos involucrados se adaptan a la ejecución de las tareas y se expresan de manera bastante automatizada;
- Los conocimientos involucrados son necesarios para la resolución de problemas, que a su vez están relacionados a situaciones de vida de los estudiantes.

La realidad demuestra que ambas posturas teóricas están presentes de manera complementaria en la práctica educativa. Se distingue como aporte de la orientación teórica propuesta por Chomsky la noción de esquema, que proporciona una mirada comprensiva de los procesos de formación de competencias; y se destaca de la segunda orientación, la construcción operativa del concepto competencia en una situación profesional particular, como un comportamiento específico y observable, por tanto, factible de definir y evaluar.

## **2.2 Modelos de Análisis de Competencias**

### **2.2.1 Competencias Profesionales según De los Ríos**

La clasificación de competencias, propuesta por de Los Ríos y otros<sup>109</sup>, que comprende dos categorías principales:

#### **a. Competencias Especializadas:**

Competencias propias de cada profesión, en que los aspectos técnicos suelen ser predominantes. 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 sólo 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.

<sup>109</sup> De los Ríos, D., y otros "Paradigmas y Competencias Profesionales" en: CINDA (2000) "Las Nuevas Demandas del Departamento Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria".

## b. 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 decisiones en el ámbito institucional y la de mantener un continuo proceso de actualización de conocimientos relevantes a su actuación 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 actualizado 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 de un área o profesión en particular y que son requeridas en el desempeño profesional, independientemente, de la especialidad que se estudie.

### 2.2.2 Competencias Profesionales según Bunk y Echeverría

A pesar de tales dificultades Bunk (1994) desarrolla un concepto de competencia profesional de particular interés, según el cual estas serían el desempeño laboral que una persona es capaz de lograr bajo determinadas condiciones. Es la capacidad productiva, se define y mide en términos de desempeño; No-solo por los conocimientos, habilidades y destrezas, estos son necesarios pero no suficientes. Bunk enmarca dicho concepto en un modelo amplio del cambio estructural que se produce en la sociedad actual. Considera que tiene competencia profesional.

*“Quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y esta capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”*(Bunk, 1994)<sup>110</sup>

Bunk diferencia entre cuatro tipos de competencias distintas: técnica, metodológica, social y de cooperación. Cada una de estas competencias integra una serie de contenidos que le son propios y que la determinan. Estos contenidos los presenta el propio Bunk sintetizados en la tabla siguiente:

<sup>110</sup> Carrera Farran. Xavier (2003) “Desarrollo de Competencias Profesionales en el Área de Tecnología”. <http://www.terra.com>

| PRINCIPALES CONTENIDOS DE LAS COMPETENCIAS (BUNK)   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| TÉCNICA   | METODOLÓGICA  | SOCIAL   | PARTICIPATIVA  |
| <i>Conocimientos, destrezas, aptitudes</i>  | <i>Procedimientos</i>   | <i>Formas de comportamiento</i>  | <i>Formas de organización</i>  |
| Trasciende los límites de la profesión.<br>Relacionada con la profesión.<br>Profundiza la profesión.<br>Amplia la profesión.<br>Relacionada con la empresa. | Procedimientos de trabajo variable.<br>Solución adaptada a la situación.<br>Pensamiento, trabajo, planificación, realización y control autónomos.<br>Capacidad de adaptación. | <i>Individuales:</i><br>Disposición al trabajo.<br>Capacidad de adaptación.<br>Capacidad de intervención.<br><br><i>Interpersonales:</i><br>Disposición a la cooperación.<br>Honradez<br>Rectitud<br>Altruismo<br>Espíritu de equipo | Capacidad de:<br>Coordinación<br>Organización<br>Relación<br>Convicción<br>Decisión<br>Responsabilidad<br>Dirección. |

**a. Competencia Técnica:**

Es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y las destrezas necesarios para ello.

**b. Competencia Metodológica:**

Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

**c. Competencia Social:**

Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

**d. Competencia Participativa:**

Participar en la organización del ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno, capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

Al igual que Bunk, para Echeverría, B<sup>111</sup>. La competencia de acción profesional es el resultado de la suma de cuatro competencias básicas, que las describe como:

**a. Técnica:**

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

**b. Metodológica:**

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.

**c. Participativa:**

Estar atenta a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.

**d. Personal:**

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

---

<sup>111</sup> Echeverría, B. (2000) "Proyecto Piloto de Competencias de Acción Profesional" Hoja Formativa / Informativa. ALECOP España.

### 2.2.3 Competencias Profesionales según Mertens

Según Leonard Mertens<sup>112</sup>, los tipos de competencias se pueden dividir en:

#### a. Competencias Genéricas:

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

#### b. Competencias Básicas:

Son las que se relacionan con la formación y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.

#### c. Competencias Específicas:

Se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación, y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales, como la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.).

Es importante, pues, ir avanzando hacia una suerte de catálogo de competencias. Lo que se inició con las tipologías que hemos expuesto y que posteriormente ayudarán a exponer los sistemas de identificación de competencias.

Además, es importante tomar en cuenta que debemos también prepararnos de manera sólida para enfrentar el reto, no sólo en el ámbito de la empresa, sino como sectorial, de modo concertado. Frente a esto Eduardo Martínez, menciona cuáles podrían ser "las ventajas y limitaciones de un modelo de gestión por competencias":

---

<sup>112</sup> Mertens, Leonard. (1996) "Competencia Laboral: Sistemas, surgimientos y modelos" Editorial Cintenfor

**> Ventajas:**

- El enfoque por competencias responde mejor a los requisitos del puesto.
- Hace más transparente el mercado de trabajo (al utilizar la certificación de competencias)
- En las empresas, la gestión de personal puede ser más eficiente (se compensa más equitativamente)

**> Limitaciones:**

- La certificación por competencias no es aplicable en los países donde las relaciones laborales se basan en títulos profesionales. Son pocos los países que tienen sistemas de certificación por competencias. En Europa, en el Seminario CEDEFOP, se discutió el enfoque y su aplicación en la certificación, y concluyeron que es una idea muy buena pero difícil de implementar porque los sistemas de certificación y educación requieren actualización costosa de programas y estándares, e instrumentos de certificación y educación (imaginarse el tener que montar sistemas de pruebas para certificarse). Por ahora se prueban en el trabajo mismo, es decir, el costo de la certificación lo asume el empleador; sin embargo a futuro el costo debe ser de la colectividad.
- La gestión por competencias puede generar conflictos (se conocen algunos casos de reclamos entre empleadores y sindicatos). Los empleadores sostienen que deben efectuarse mejoras salariales sobre certificados y no sobre productividad. Los trabajadores manifiestan que los empleadores subirán artificialmente los estándares para no subir los sueldos.

### 2.2.4 Competencias Profesionales según Guy Le Boterf

Guy Le Boterf<sup>113</sup> clasifica 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*.

#### a. **Saber Hacer:**

Comprende la preparación, en términos de conocimientos, destrezas y habilidades que posee él / la Asistente Social al momento de ingresar al ámbito laboral Municipal. Su adquisición puede provenir de la educación formal recibida en el pre grado o bien de la autoformación y experiencias significativas que hayan contribuido en este sentido.

#### b. **Querer Hacer:**

Comprende todas las capacidades habilitantes para la puesta en práctica de los conocimientos, destrezas y habilidades acumuladas por él / la Asistente Social. Incluye condiciones personales tales como; el compromiso, dedicación, interés personal, opciones valóricas, ideológicas y culturales, haciéndose cargo de las distintas visiones de mundo y las múltiples formas de abordarlas, asumiendo el sello personal y distintivo de cada Asistente Social.

#### c. **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 Asistente Social y está dispuesto a hacer uso de él para orientarlo en algún sentido. Se fundamenta en el ejercicio del poder y concepciones personales / profesionales de quien, transitoriamente lo ejerce.

---

<sup>113</sup> Le Boterf, M. (1998) "Construire des Compétances et Réussir la Professionnalisation. Conférence au CIEP d' Aix- en - Provence. Centre d' Evaluation de documentation et d' innovation Pédagogiques.



### 3 TRABAJO SOCIAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES

La construcción y ampliación de las competencias profesionales al tenor del contexto mundial, constituye el escenario que origina una *polémica disciplinar* que sustancialmente lleva a una reflexión en torno a planos de análisis epistémicos, teóricos, metodológicos y prácticos, en los cuales la investigación como proceso de conocimiento, explicación y construcción se define como la vía sustancial para formular perspectivas de exploraciones futuras y abrir nuevos horizontes para el Trabajo Social en la compleja sociedad del mundo global.

En el hecho de reflexionar la investigación como parte del desarrollo del Trabajo Social es fundamental poner en juego la construcción del conocimiento, el análisis de los alcances y limitaciones de las metodologías, la capacidad de sus referentes teóricos para explicar una realidad cambiante y diversa, con el fin de enriquecer tanto el campo disciplinar como las intervenciones que demanda la dinámica multifacética de la realidad social.

Ello exige la necesidad de visiones, explicaciones e intervenciones con alto sentido de integralidad como un principio paradigmático, que de pauta a la búsqueda de reflexión, retroalimentación y construcción de marcos transdisciplinarios a partir de las interacciones de diversas disciplinas que comparten el estudio de lo social.

Idea sustancial que lleva a definir como tema eje del 7º Encuentro de Investigación en Trabajo Social lo transdisciplinario<sup>114</sup>, en la búsqueda de nuevas condiciones y construcciones para enfrentar la complejidad creciente, los acelerados cambios, lo imprevisible y el caos, que caracterizan, entre otros, a nuestra realidad social en un mundo globalizado.

Reflexionar sobre las explicaciones, abordajes y construcciones en los procesos de investigación en Trabajo Social implica por una parte, la posibilidad de un espacio que permita el análisis crítico de la lógica de nuestros referentes metodológicos, los alcances y limitaciones de las perspectivas teóricas, la capacidad de las mismas para la comprensión de la complejidad social, la posibilidad de enriquecer y producir conocimiento, así como de dotar de valores que orienten el quehacer profesional.

---

<sup>114</sup> 7º Encuentro de Investigación en Trabajo Social (2003)  
[http://www.trabajosocial.unam.mx/7encuentro/fm\\_encuentro.htm](http://www.trabajosocial.unam.mx/7encuentro/fm_encuentro.htm)

Al interior de las profesiones que tienen como ámbito de estudio e intervención "lo social" se han propiciado profundos debates y controversias, así como una constante reflexión en torno a sus referentes conceptuales y metodológicos, esto en mucho se debe a la dinámica cambiante, a la multiplicidad de manifestaciones y a las condiciones contextuales e históricas de la complejidad de aquello que denominamos "lo social".

*La investigación debe remarcar permanentemente, la necesidad de aprehender la realidad social desde las relaciones mutuas y la influencia recíproca multidimensionalidad, dando pauta a conocer los objetos en sus contextos, sus complejidades y en la intrincada interrelación que los caracteriza, pero por otro lado, exige la construcción de un plano de análisis complejo, que incorpora dimensiones sustanciales en torno a la constitución, desarrollo y expresiones de la profesión, tales como: la capacidad de la intervención para responder a las exigencias de la dinámica y complejidad social.*

### ***3.1 Aportes de la Evolución Histórica Profesional en la Configuración de las Tradiciones de Competencias de Trabajo Social***

Según Castañeda y Salamé,<sup>115</sup> como consecuencia del actual contexto de transformaciones estructurales, la formación de profesionales del ámbito social se enfrenta a tres desafíos centrales:

- La tecnología y la economía lideran los procesos de transformaciones estructurales que afectan hoy al mundo y sus dinámicas sobrepasan sus propios ámbitos de influencia. Las transformaciones sociales se manifiestan dependientes de dichas transformaciones, asumiendo pro tanto, consecuencias y efectos asociados, caracterizados por una creciente complejidad e incierto desarrollo y para los cuales no siempre se cuenta con referentes válidos que aporten en su Comprensión e intervención.
- El sistema social se ha complejizado y las respuestas institucionalizadas –que hasta hora habían demostrado ser válidas y eficientes – comienzan a enfrentar

<sup>115</sup> Castañeda P. y Salamé A.M. (2002) "Competencias Profesionales en Trabajo Social" Cuadernos de Trabajo Social Nº 1 "Formación Universitaria en Trabajo Social.

una rápida obsolescencia al emerger nuevas demandas desde las prácticas sociales.

- La presencia de una crisis de sentido, propia de las épocas de transición, donde los antiguos límites del orden social, están cuestionados, dejan de ser creíbles o simplemente, ya no existen. Y los nuevos, aún no surgen, están en transición, otorgan explicaciones parciales o son demasiados difusos.

Es así como la sociedad contemporánea demanda nuevas exigencias a los profesionales del ámbito social, cuestionando y resignificando los contenidos de su formación y los desempeños laborales que le han sido tradicionales. Trabajo Social no es la excepción. La revisión histórica de su desarrollo profesional en el país,<sup>116</sup> que puede ser caracterizada en cinco etapas, evidencia que su naturaleza social le otorga una particular sensibilidad al contexto en que se inserta y denota una fuerte influencia del proceso económico, político e histórico social en la conformación de su profesionalidad.

### 3.1.1 Primera Etapa: Del Voluntariado a la Profesionalización

Comprende el período entre 1925 a 1960. Su principal referente lo constituyen principios filosóficos y cristianos de ayuda al necesitado. La formación profesional en este período recoge, en un inicio, la tradición europea y, posteriormente, los aportes de las escuelas norteamericanas. Dado su carácter paramédico y parajurídico, su currículum tiene a preparar profesionales que actúen en el campo médico social y en organismos públicos de asistencia y seguridad social. Las modalidades de intervención de Trabajo Social de esa época se centran en la persona y su familia, con un carácter eminentemente asistencialista. Posteriormente, en 1945 se incorpora el nivel de intervención en Grupo con la misma impronta asistencialista que caracteriza el período. Las tradiciones de competencia que emergen de estos años son;

- Competencias Técnicas** en salud pública y legislación social vigente en esa época;
- Competencias Metodológicas** en intervención profesional dimensiones Caso Social y Familia y Grupos;

<sup>116</sup> Castañeda P. y Salamé A.M (1996) citado en Castañeda P. y Salamé A.M. "Competencias Profesionales en Trabajo Social", Cuadernos de Trabajo Social Nº 1 2002.

- c. **Competencias Participativas** desarrolladas en complementariedad y subordinación a las prácticas médicas y jurídicas en las que se inserta; y
- d. **Competencias Personales** de caridad y ayuda al necesitado, fundadas en los principios cristianos de ayuda al prójimo.

### 3.1.2 Segunda Etapa: Del Asistencialismo a la Promoción:

Abarca el período comprendido entre 1960 a 1973. Los referentes profesionales se trasladan al contexto de los movimientos sociales que, inspirados en principios filosóficos del materialismo dialéctico y materialismo histórico, buscaban provocar profundos cambios en las estructuras vigentes en la época. En este período, a nivel latinoamericano, la profesión se vuelca en una profunda autocrítica, en un proceso denominado Reconceptualización, en el que se cuestiona el rol profesional y, como consecuencia de ello, las metodologías y los niveles de intervención; el carácter asistencialista de las prácticas sociales, y asimismo, las teorías, conceptos y marcos calóricos que sustentan el quehacer profesional. Debido a lo anterior, la formación profesional se ve transformada por la incorporación de asignaturas profesionales, fundamentalmente, de la línea de las Ciencias Sociales e Investigación Social. Los niveles de intervención de Caso Social y Familia y Grupos son cuestionados en su dimensión asistencial y se incorpora como nivel de intervención la Organización y Desarrollo Comunitario, reforzando, complementariamente, con asignaturas profesionales destinadas a fortalecer los campos de acción profesional: vivienda, previsión social, menores en situación irregular, entre otras. Durante este período hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas municipales, sindicales, poblacionales y rurales. Las tradiciones de competencias que se heredan de este período son:

- a. **Competencias técnicas en Ciencias Sociales**, Investigación Social y Planificación Social; Políticas y Programas Sociales de Promoción Social.
- b. **Competencias Metodológicas** en intervención profesional dimensiones Caso Social y Familia y Grupos; resignificadas en su operativa metodológica para la realidad latinoamericana agregándose el nivel de Organización y Desarrollo de la Comunidad;

- c. **Competencias Participativas** destacando las tareas de Promoción y Educación Social que relacionan de un modo distinto al profesional con los usuarios y adscripción política explícita; y
- d. **Competencias personales** de crítica social y compromiso con el pueblo fundadas en los principios filosóficos del materialismo histórico y materialismo dialéctico.

### 3.1.3 Tercera Etapa; Trabajo Social y Gobierno Militar.

Este período se inicia con el Golpe de Estado y se extiende desde Septiembre de 1973 a Marzo de 1990. Se detienen abruptamente los procesos iniciados en la etapa anterior, con el cierre de escuelas, expulsión de profesionales y alumnado y limitaciones en el número de vacantes. Se rediseñan los currículum, incluyendo redefiniciones de los objetivos, objeto y metodologías profesionales, planteando una formación tecnológica, cuya característica central es la desideologización de la práctica social, rescatando como valor la neutralidad en los procesos de intervención. En el ejercicio profesional, se asigna un énfasis paternalista y asistencialista, priorizando la atención individual en desmedro de la atención grupal y comunitaria. Dado el contexto socio político represivo, el campo profesional sufre una fuerte contracción, disminuyendo el número de cargos y desestimándose nuevas contrataciones. Paralelamente, en el contexto no oficial, se consolida un grupo de profesionales que comienzan a construir un trabajo social ligado al respeto a los derechos humanos, a la promoción de la participación de las personas y al desarrollo de formas democráticas de convivencia, principalmente, a través del fortalecimiento de las organizaciones y de la educación social. Las tradiciones de competencias que se heredan de este período pueden desagregarse en ámbitos oficial y alternativo, según el siguiente detalle:

| <b>Tradiciones / Ámbitos</b>       | <b>Trabajo Social Oficial</b>  | <b>Trabajo Social Alternativo</b>   |
|------------------------------------|--|---|
| <i>Competencias Técnicas</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias Sociales en la tradición positivista.</li> <li>• Investigación Social en la tradición positivista.</li> <li>• Estadística</li> <li>• Políticas y Programas Sociales sectoriales y subsidiarios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias Sociales en la tradición naturalista.</li> <li>• Investigación Social Cualitativa.</li> <li>• Sistematización.</li> <li>• Programas Sociales financiados por la Cooperación Internacional.</li> </ul>                                       |
| <i>Competencias Metodológicas</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis en Nivel de Intervención Caso Social y Familia en la tradición asistencialista.</li> <li>• Desarrollo y Aplicación de instrumentos y estándares de medición y focalización de pobreza.</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de Intervención Caso Social y Familia; Grupos y Comunidad en la tradición de Promoción y Educación, a la que se integra Promoción de los Derechos Humanos y Educación Cívica, en el contexto de la recuperación de la democracia.</li> </ul> |
| <i>Competencias Participativas</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de Políticas Sociales.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconstitución del tejido social y fortalecimiento de la organización.</li> </ul>  |
| <i>Competencias Personales</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutralidad valórica en la intervención.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de la subjetividad y los valores de la intervención.</li> </ul>   |

### 3.1.4 Cuarta Etapa: Continuidad y Cambio en busca de una Síntesis

Período que se inicia con el retorno de la Democracia y que se extiende hasta fines de la década de 1990. La profesión focaliza sus esfuerzos en construir saberes que integren las experiencias de las etapas anteriores, que permitan generar nuevo conocimiento profesional y la resignificación de las metodologías de intervención. Los temas centrales en este período están enfocados a la Superación de la Pobreza y el aporte profesional en el Desarrollo Económico con Justicia Social que se impulsa desde círculos oficiales. Todo ello plantea la necesidad de revisión de las mallas curriculares. El número de estudiantes y profesionales aumenta significativamente, en atención a la apertura de nuevas escuelas en Universidades e Institutos Privados. La inscripción laboral se mantiene en las áreas tradicionales y se integran los escenarios generados por los proyectos sociales de Fondos Públicos y Privados, orientados a la Promoción Social.

Las tradiciones de competencias que se construyen en este período son:

- a. **Competencias técnicas:** Ciencias Sociales positivista y naturalista e Investigación Social cualitativa y cuantitativa, Políticas y Programas Sociales intersectoriales, focalizados, por medio de fondos públicos concursables y con participación de la sociedad civil.
- b. **Competencias metodológicas:** Diseño, Implementación y Evaluación de Proyectos Sociales; Niveles de Intervención de Caso Social y Familia; Grupo y Comunidad consolidados y con opciones de modelos de intervención que buscan adecuarse a los nuevos requerimientos sociales.
- c. **Competencias participativas:** Trabajo en Equipos disciplinarios y multidisciplinarios, administración de recursos humanos, capacidad de comunicación y de liderazgo; y
- d. **Competencias personales:** Manejo de incertidumbre y toma de decisiones, manejo de la frustración y auto cuidado, auto actualización.

### 3.1.5 Quinta Etapa: De la Tradición Profesional a la Transformación de la Profesionalidad.

Finalmente, es posible proponer que las actuales condiciones de formación y ejercicio profesional sugieren la configuración de una quinta etapa en la historia del Trabajo Social chileno en los primeros años de un nuevo siglo. Sus características se vinculan a las exigencias derivadas de un mundo globalizado –con transformaciones estructurales en curso- que en el ámbito de la formación de profesionales se ha caracterizado, inicialmente, por la formación de pre grado a partir de modelos de competencias profesionales insertos en procesos de innovación curricular; la demanda de procesos de auto evaluación institucional y proposición de estándares de calidad para la acreditación en la formación de pre y post grado; junto a un creciente reconocimiento de las condiciones de incertidumbre en la estabilidad laboral y transdisciplinariedad en la inserción profesional. Así, entonces, emerge una nueva etapa, en cuyos aportes, avances y contradicciones, se orientará el desarrollo de la historia profesional contemporánea y se configurarán nuevas tradiciones de competencia.

En síntesis, la revisión del desarrollo histórico de la profesión, a través de los cinco períodos precedentes, demuestra su alta permeabilidad a los procesos sociales y políticos en curso; a las corrientes de pensamiento en las Ciencias Sociales y a las demandas sociales. Se aprecia que su núcleo de identidad se centra en dos tradiciones de competencia:

- a. **Las competencias técnicas**, fundamentalmente, en el conocimiento de Políticas y Programas Sociales.
- b. **Las competencias metodológicas**, traducidas en un saber hacer en la intervención con personas, familias, grupos y comunidades.
- c. **Las competencias participativas y personales** constituyen una paradoja: La evolución histórica deja de manifiesto que representan un patrimonio del colectivo profesional presente en el quehacer de Trabajo Social, aún en situaciones adversas. Sin embargo, no han sido intencionadas formalmente en la formación profesional.

## **4 ESTANDARES DE DESEMPEÑO**

### ***4.1 Estándares de Desempeño y Competencias Profesionales***

Los cambios del ámbito laboral están llevando progresivamente, con mayor o menor celeridad según los sectores y las empresas, a transformaciones profundas en el contenido de los empleos, en el requerimiento de calificaciones y en la demanda de conocimientos.

Tradicionalmente el éxito de las empresas dependía de la pertinencia de las decisiones asumidas desde la dirección: la responsabilidad de su viabilidad recaía exclusivamente en los niveles jerárquicos más elevados, y a las y a los trabajadores les correspondía llevar a cabo las tareas que desde allí se les asignaban. El cambio rápido, la intensificación de la competencia y el surgimiento de nuevas formas de organización del trabajo hacen que, en el contexto actual, muchas / os trabajadoras / es asuman una cuota de responsabilidad significativamente mayor, pues deben enfrentar situaciones de trabajo multidimensionales, menos rutinarias, donde existe menor posibilidad de controles externos y que, por ende, requieren mayor autonomía toma de decisiones y creatividad. Ser competente en los nuevos contextos, implica ser capaz de aprender y resolver situaciones no previstas así como, complementariamente, desarrollar una actitud reflexiva ante el trabajo.

Este contexto, plantea nuevos desafíos a la educación en general y especialmente a la formación para el trabajo la que debe mejorar la calidad y la pertinencia de su oferta. Es en esa línea que los actores y las comunidades científicas y técnicas vinculadas a la formación profesional, y más ampliamente a las relaciones entre educación y trabajo, así como a los recursos humanos y a las relaciones laborales, vienen recurriendo al enfoque de la competencia laboral para describir, explicar y diseñar estrategias y sistemas de intervención idóneos frente a las intensas transformaciones del mundo laboral. Si tradicionalmente, la formación profesional se definía a partir de la oferta, es decir, a partir de los conocimientos disponibles en las instituciones, hoy es indispensable realizar una lectura del contexto productivo para identificar las necesidades de formación, y sólo a partir de allí se puede definir en qué se forma. En este sentido, la incorporación del enfoque de competencias a la formación, da respuesta a esta exigencia o sea aporta a la pertinencia.

### 4.1.1 Procedencias y Enfoques

Entre las distintas corrientes que encaran el tema de las competencias laborales, se pueden identificar dos tendencias. Una que el énfasis en los desempeños visibles, la otra en las capacidades (conocimientos, habilidades) del sujeto. La primera, proveniente del conductismo prioriza la claridad y objetividad en las definiciones de los resultados a lograrse en términos de *comportamientos observables*. La segunda, en cambio, se preocupa más por los *procesos cognitivos* (aunque en general en términos de conocimientos conceptuales) del sujeto que estarían en la base de sus comportamientos, pero no son observables en forma directa.

Una visión holística permite integrar los desempeños observables con las capacidades cognitivas más complejas superando esa dicotomía; ya que toma en cuenta no solo los resultados a lograr (desempeños) sino también los procesos necesarios para alcanzarlos (estrategias de pensamiento).

Desde esta visión se define a la competencia profesional como un "*conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que un sujeto combina y utiliza para resolver problemas relativos a su desempeño profesional, de acuerdo con criterios o estándares provenientes del campo profesional*".<sup>117</sup>

Esta noción de *competencia profesional o laboral* define tres dimensiones que resultan relevantes para la calidad, la pertinencia y, como se ampliará en el próximo punto, la equidad de género en la formación;

#### a. La Potencialidad del Sujeto

Remite a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que constituyen un *conjunto de saberes*, pertenecientes al sujeto.

No se trata de conocimiento específicos provenientes de un único campo disciplinar (conocimiento académico), sino de una *combinación de "saberes" de distinta naturaleza y procedencia*, que el sujeto pone en juego en situaciones concretas, para

<sup>117</sup> Gonozi, Andrew, "Enfoques de la educación basada en competencias: la experiencia de Australia". Citado en "Genero y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones, editorial Cinterfor 2003

resolver los problemas que se le plantean en la práctica profesional. Es decir, la combinación es una *acción realizada y decidida por el sujeto*, y no algo que viene dado.

*"... las nociones de **combinación** y de **contexto** son esenciales. La competencia no es la simple suma de saberes y / o habilidades particulares. La competencia articula, compone, dosifica y pondera constantemente estos recursos diversos y es el resultado de su integración".<sup>118</sup>*

También quiere decir que las habilidades, conocimiento, destrezas, y actitudes deberán estar de algún modo "disponible" cuando el sujeto lo requiere, es decir, cuando su desempeño profesional lo pone frente a la necesidad de resolver situaciones y problemas, previstos o no.

Por último, reconoce otros campos, además del académico o el de la educación sistemática, como fuente de producción de saber; las prácticas laborales, sociales, comunitarias y domésticas confieren aprendizajes que se integran a los que se adquieren en los ámbitos académicos.

## **b. El Desempeño**

Que consiste en una situación de *actividad* del sujeto que tiene determinadas características: es una actividad necesaria para el logro de los resultados exigidos en el ámbito profesional, y supone diversos grados de complejidad, y de exigencia en materia de saberes y habilidades a poner en juego.

Pero es necesario aclarar que las competencias no-solo se manifiestan, sino que se construyen a partir del desempeño. En efecto, no se concibe el proceso de adquisición de competencias como una fase de adquisición conceptual, seguida de una fase de aplicación "práctica", sino que también *en la propia práctica*, se construyen las competencias, y se desarrollan los saberes y conceptos. La existencia de marcas de género, en los desempeños "socialmente aceptables" para mujeres y varones, daría como resultado el desarrollo desigual de las competencias que se construyen en prácticas laborales, comunitarias y familiares.

<sup>118</sup> Le Boterf, Guy "Como gestionar la calidad de la formación", Citado en "Genero y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones, editorial Cinterfor 2003

La determinación de un *desempeño competente* supone la identificación y definición de los componentes de la formación a partir de la interrelación de actores que intervienen para decidir qué es, a través de un *diálogo social en torno a la formación*. Empleadores, trabajadores / as y trabajadores / as expertos, formadores, usuarios; todos definen desde diferentes lugares de adquisición del saber, los "saberes" que se deben poner en juego.

### **c. El Reconocimiento Social**

Plantea que las competencias son *acreditables*, es decir, gozan de "crédito" o de reconocimiento desde el punto de vista social. Dicho en otros términos, las competencias se validan según criterios provenientes del campo productivo y profesional, reconocidos y valorados socialmente, expresados en forma de *estándares*. A su vez, estos estándares operan como guía para la evaluación de competencias y también para el diseño de las ofertas formativas por lo que constituyen en *criterios de calidad de la formación*.

Por ello, es necesario tomar en cuenta cuáles saberes derivados de los roles tradicionalmente asignados a las mujeres no suelen ser reconocidos socialmente, y por lo tanto, tampoco acreditados como competencias laborales o en la construcción de las normas o estándares. En particular, se requiere *visibilizar y poner en valor saberes vinculados a la posición de género*, y que son el resultado de los diferentes roles tradicionalmente asignados y asumidos por varones y mujeres en el ámbito público y el doméstico.

La incorporación del enfoque de competencias en la educación para el trabajo, permite mejorar la calidad de los procesos y los resultados de aprendizaje considerando su valor de empleabilidad, al identificar y desarrollar saberes transferibles a distintas situaciones. Esto obliga a establecer —desde el capo de la formación— relaciones fluidas con la demanda y también con la población destinataria. Las primeras permitirán mantener actualizada la oferta; las segundas, definir la formación en función de los puntos de partida, expectativas, saberes habilidades de los destinatario. La referencia al punto de partida de los sujetos permite incorporar la identificación de especificidades, derivadas de la posición de estos sujetos en las relaciones sociales (género, clase, etc.) La adopción de un enfoque de competencias que no se centre en los sujetos, incide en la calidad de formación, ya que no identifica como competencias con valor para el desempeño en el mercado laboral, saberes, habilidades, actitudes adquiridas en función del género que, en general, están naturalizadas e invisibilizadas.

## 4.2 Caracterización Estándares de Desempeño

Las acciones definidas para el trabajo realizado por un profesional y los resultados que de éste se desprenden, tienen relación directa con la calidad y el logro esperado, expresados a través de estándares. En este sentido, estándares son también una guía para el desarrollo del trabajo profesional y como un punto de referencia con respecto a la pertinencia de sus acciones. Consecuentemente, capacitación, supervisión y evaluación se deben establecer con relación a los estándares. Estos deben:

- Hacer explícito cómo deben demostrar los profesionales el conocimiento que han adquirido durante su formación, y que está especificado en los estándares de contenido.
- Los estándares de desempeño pueden ser utilizados para definir el nivel de logro esperado, bien sea en una actividad de evaluación o para el constante ejercicio de la profesión.

### 4.21. Características del Estándar

Un estándar de desempeño debe ser.

a. **Realista:**

*Es decir, que las acciones propuestas y los insumos requeridos sean viables, y que los resultados se puedan alcanzar en condiciones normales de operación.*

b. **Dinámico:**

El estándar se deberá poder ajustar en el proceso y en el tiempo, como resultado de la evaluación.

c. **Medible:**

*Es decir, que se pueda verificar su posición, mediante un indicador acordado.*

d. **Concertado:**

El estándar es entendido y acordado por todos los interesados y hay un compromiso en torno a la calidad y al logro que representa. La meta en el tiempo para el logro del estándar se acuerda a nivel nacional, pero se esperan variaciones entre las regionales con respecto a estrategias y al tiempo requerido para alcanzarlo.

e. **Alcanzables**(con los recursos disponibles)

f. **Claros y explícitos**

g. **Simples** (fáciles de entender)

h. **Congruentes con los objetivos institucionales y principios del servicio**

i. **Controlados con mediciones específicas**

#### 4.2.2 ¿Para Qué Sirven los Estándares?

- *Son los orientadores de todas las acciones del profesional: Es en referencia a ellos como se desarrolla el quehacer profesional y cómo se establece el nivel de aproximación a la calidad y al logro esperado de ejercicio.*
- *Sirven de guía para formular, reorientar o fortalecer los planes de mejoramiento en los diversos niveles: Institucionales (nacional, regional, zonal) y comunitarios (hogar, asociación)*
- *Sirven como instrumentos para la focalización de recursos: Y el establecimiento de prioridades en los planes.*
- *Permiten revisar la pertinencia: De las diversas acciones profesionales y determinar su contribución relativa a la calidad y al logro deseados.*

- *Sirven para establecer los niveles aceptables de desempeño:* En la evaluación de la gestión. Es decir, el desempeño aceptable se puede definir en términos de un nivel de aproximación al estándar.
- *A partir de los estándares se definen las variables e indicadores*
- *Facilitan la definición de criterios*

### 4.2.3 Distinciones Respecto a Otros Conceptos

Con el fin de ganar claridad conceptual, es necesario establecer las semejanzas o diferencias del concepto presentado de estándar respecto a otros conceptos utilizados, como: objetivos, metas, variables, indicadores y nivel de desempeño.

- *Los objetivos:* Son declaraciones sobre resultados que se espera alcanzar en un tiempo determinado. El estándar es un criterio de referencia para evaluar la calidad de las acciones y el logro después de que se alcancen los objetivos. Pero no establece un plazo. En este sentido los objetivos están supeditados al estándar que es su punto de referencia.
- *Las metas:* Indican determinadas cantidades físicas o financieras de una unidad de medida resultante de actividades específicas. Estas no reflejan necesariamente una calidad esperada. El estándar sí indica un nivel esperado de logro de una cualidad o condición, usualmente expresable con un valor que se puede verificar.
- *Las variables:* Son rasgos o características medibles u observables.
- *Los indicadores:* Son mediciones de hechos reales obtenidos con respecto a los objetivos y metas establecidas.
- *Los estándares:* Señalan una condición esperada de calidad o de éxito, la cual se puede expresar con un valor. Dicho valor, a su vez, debe poder especificarse en términos de variables y estas en indicadores. Pero el estándar no se expresa actividad organizada, con respecto a un estándar. Es decir, el nivel de desempeño indica cuál es la desviación aceptable con respecto al estándar. En este sentido, si la expectativa de desempeño no acepta ninguna

desviación con respecto al estándar, dicha expectativa se expresaría en la misma forma y con el mismo valor que el estándar.

Se debe recalcar que en un estándar de desempeño:

- Se especifica que es importante alcanzar a los niveles que se desean lograr
- Se aplica para cualquier actividad o servicio
- Se puede aplicar a un grupo de actividades o a un grupo de aspectos necesarios en cada actividad

Algunas de las razones que justifican la utilización de estándares son:

- Para evaluar la calidad del trabajo profesional
- Para buscar la excelencia profesional
- Para valorar y comparar nuestro desempeño actual con uno deseado
- Para ayudar a entender las causas de un bajo o un buen desempeño

### ***4.3 El Establecimiento de Estándares***

El establecimiento de estándares es un elemento importante en cualquier iniciativa de Garantía de Calidad. Algunos supuestos necesarios para el éxito en la determinación de estándares son:

- Establecer estándares sólo si se van a utilizar
- Deben ser acordados localmente (es decir, deben ser compartidos por la comunidad profesional).

### 4.3.1 Métodos de Evaluación

El concepto de estándares que se ha desarrollado en este documento considera los procesos a través de los cuales se evaluará la calidad del desempeño profesional. Como bien lo grafica Koretz y otros, *"No se puede esperar que se someta a todos los estudiantes o profesionales a las mismas expectativas de desempeño de manera justa si se les ha ofrecido oportunidades desiguales para aprender."*<sup>119</sup>

Es por ello que, para realizar esta evaluación será fundamental, *verificar* a través de diversos procedimientos, los cambios que experimenta el Asistente Social a lo largo de su proceso de formación. No serán suficientes la simple observación, también habrá que recurrir a otras estrategias: a entrevistas, a información proporcionada por cada candidato a través de su portafolio, a simulaciones, etc.

Los resultados de este conjunto de evaluaciones proporcionarán un retrato de la actuación del Asistente Social, el que podrá cotejarse con ejemplos de desempeño diseñados para ilustrar distintos niveles de calidad. Todo ello supone, para cada institución o departamento, determinar qué niveles de desempeño del Asistente Social se considerarán satisfactorios y diseñar, sobre la base de los estándares nacionales, su propio sistema de evaluación.

A continuación se presenta una tabla comparativa de métodos de evaluación basado en estándares de competencia y aquella evaluación basada en normas:

| BASADO EN ESTÁNDARES   | BASADO EN NORMAS   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares son fijos.</li> <li>- Colaborativos.</li> <li>- Criterios públicos.</li> <li>- Promueven el trabajo en grupos de habilidad heterogénea.</li> <li>- Permiten la auto evaluación del alumno o profesional.</li> <li>- Estimula el desarrollo de la autonomía del estudiante.</li> <li>- Se pueden lograr a diversos ritmos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las normas cambian.</li> <li>- Competitivos.</li> <li>- Criterios secretos.</li> <li>- Promueven la división en grupos de habilidad homogénea.</li> <li>- Premian o Castigan.</li> <li>- Tienden a reducir las expectativas.</li> </ul> |

<sup>119</sup> Koretz, Madaus, Haertel y Beaton, 1992.

La evaluación debe juzgar la contribución relativa de las acciones con sus recursos e insumos (las hipótesis de trabajo) al logro del estándar esperado (resultado); y por la comparación entre los resultados que realmente se obtuvieron en la aplicación de las acciones (el desempeño) y el estándar establecido.

*"Un estándar es un criterio global de referencia que señala un nivel deseable, tanto de las acciones como de los resultados en cada una de las áreas de intervención del proyecto".<sup>120</sup>*

### 4.3.2 Niveles de Competencia

Para Flores<sup>121</sup> el aprendizaje de una competencia requiere de tiempo y práctica. Al aprender, el aprendiz se desplaza en diferentes niveles de competencia en un ámbito. Estos niveles de competencia son juicios de competencia, fundados en los estándares de competencia reconocidos por aquellos que ya son competentes en el dominio. Un principiante es aquel aprendiz que entra en la tradición para adquirir, que reconoce no poder realizar acciones efectivas en un dominio y quiere ser entrenado por alguien a quien acepta como autoridad en ese dominio. Reconoce que existe una tradición histórica de juicios sobre como actuar en ese ámbito y en el interior de esa tradición histórica quiere ser un principiante.

De este modo es factible establecer una jerarquía de competencia, toda vez que los ámbitos de acciones son históricos y en la historia de un dominio existe una tradición de juicios de competencias:

#### a. Una Persona Mínimamente Competente

Es aquella que ha comenzado a actuar en un dominio bajo la supervisión de alguien, siguiendo habitualmente, procedimientos que le han dado. No se siente seguro de actuar en forma independiente, a pesar de la vida laboral desarrollada. Se apoya en la dirección y supervisión de alguien competente en ese dominio.

<sup>120</sup> Estándares: El Ejemplo Colombiano [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

<sup>121</sup> Flores, F, Citado en CINDA "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus Implicancias para la Docencia Universitaria" Ministerio de Educación Pública, Santiago de Chile 2000.

### **b. Una Persona Competente**

Es aquella persona que puede realizar acciones en un ámbito en forma independiente y puede anticipar y manejar quiebres. Actúa sin mayor deliberación acerca de lo que hace y no necesita instrucciones ni reglas para desarrollar prácticas estándares del dominio. De acuerdo con los juicios de aquellos que representan la tradición histórica del dominio actúa bien.

### **c. Una Persona Virtuosa**

Es excelente en un ámbito de acciones y maneja completamente el dominio. Desarrolla cualquier acción que se necesite, en el momento en que se necesite, para prevenir quiebres o responder con éxito a los quiebres que se han producido. Otros que tienen experiencia en el dominio admiran su desempeño. Él hace más que producir buenos resultados: eleva los estándares que han sido aceptados históricamente en el dominio.

### **d. Una Persona con Excelencia**

Histórica o maestra, participa verdaderamente en la invención del dominio en el que actúa. Puede producir invenciones radicales en las prácticas estándares del dominio; en las acciones que realizan habitualmente los que actúan en el dominio, en la forma de desarrollarlas y en los resultados que producen. No sólo es capaz de actuar en el dominio, sino que es capaz de llegar a producir una revolución en la historia de ese ámbito de acciones.

## **CAPÍTULO III**



***Diseño  
Metodológico***

## INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo denominado *Diseño Metodológico*, se establecen cada una de las etapas a través de las cuales se construyen los estándares de desempeño. Dichos estándares constituyen referentes *Prescriptivos, Reduccionistas y Lógico Positivistas* que establecen umbrales de calidad respecto a los desempeños profesionales esperados en un ámbito técnico determinado<sup>122</sup>.

La formulación de estándares que se presenta a continuación está específicamente orientada a establecer criterios para evaluar el desempeño de Asistentes Sociales que se desenvuelven en el ámbito Municipal. En este sentido las instituciones que los adopten, podrán establecer el umbral de calidad exigible que satisfaga las demandas de este ámbito Municipal, según los cuales puedan juzgar la preparación del / la Asistente Social y su capacidad para enfrentar sus tareas. Los estándares son, por tanto, patrones o criterios que permitirán emitir en forma apropiada juicios sobre el desempeño del / la Asistente Social. Pero también, en la medida que indica lo esperado de un buen profesional, sugiere cómo ha de organizarse la formación del / la Asistente Social y cuáles conviene que sean sus referentes específicos para el ámbito municipal<sup>123</sup>.

El concepto de estándares considera los procesos a través de los cuales se evaluará la calidad del desempeño profesional. Para realizar esta evaluación será fundamental, verificar a través de diversos procedimientos, la expresión operativa y dinámica del Trabajo Social en el ámbito municipal. Las evidencias de desempeño proporcionarán un retrato de la actuación del / la Asistente Social, el que podrá cotejarse con los referentes y niveles de calidad definidos para cada estándar. Los niveles de exigencia propuestos determinan niveles de desempeño del / la Asistente Social que resultarán satisfactorios de acuerdo a las realidades locales y dinámicas institucionales particulares.

Sin embargo, para evaluar con mayor exactitud cuál es el nivel de desempeño alcanzado, se necesitan procedimientos que permitan determinar el grado en que cada estándar específico ha sido logrado. Estos procedimientos comprenden tanto la evaluación del desempeño del / la Asistente Social en cada estándar, como del método de puntuación o calificación del desempeño específico.

<sup>122</sup> Ministerio de Educación "Estándares de Desempeño para la Formación Inicial de Docentes" Chile 2000

<sup>123</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op N° 113

Para asignar un puntaje respecto de un determinado estándar, se requiere comparar desempeños reales como desempeños considerados modelos, para lo cual se toman como referentes los niveles de competencias señalados por F. Flores<sup>124</sup>, según la siguiente equivalencia:

| NIVELES DE COMPETENCIA ( F. FLORES)   | CONCEPTO   | NIVELES DE DESEMPEÑO   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persona Minimamente Competente</i></li> </ul> | <p>Es el / la Asistente Social que se desempeña en el Municipio, realizando su labor con acompañamiento o asesoría de un profesional de mayor antigüedad o trayectoria, siguiendo los procedimientos que le han dado. Cuando no se siente seguro/a de actuar independientemente, se apoya en la dirección y supervisión de alguien competente en ese dominio. Este nivel es también aplicable para aquellos profesionales que aún teniendo vida laboral no son autónomos en su quehacer cotidiano.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desempeño Inadecuado</i></li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persona Competente</i></li> </ul>             | <p>Es el / la Asistente Social que en el desarrollo de su quehacer profesional en el Municipio, puede realizar acciones en el ámbito de su desempeño en forma independiente y puede participar y manejar quiebres. Actúa sin mayor deliberación acerca de lo que hace y no necesita instrucciones ni reglas para desarrollar prácticas estándares de dominio. De acuerdo con los juicios de aquellos que representan la tradición histórica del dominio <i>actúa bien</i>.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desempeño Adecuado</i></li> </ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persona Virtuosa</i></li> </ul>               | <p>Es el / la Asistente Social que es excelente en un ámbito de acciones y maneja completamente el dominio. Desarrolla cualquier acción que se necesite, en el momento en que se necesite, para prevenir quiebres o responder con éxito a los quiebres que se han producido. Otros que tienen experiencia en el dominio admiran su desempeño. Él hace más que producir buenos resultados: eleva los estándares que han sido aceptados históricamente en el dominio.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desempeño Adecuado</i></li> </ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persona con Excelencia</i></li> </ul>         | <p>Es el / la Asistente Social que en el desarrollo de su labor en el Municipio, posee excelencia histórica o maestra. Participa verdaderamente en la invención del dominio en el que actúa (Dirección, Departamento, Sección, Oficina). Pueden producir invenciones radicales en las prácticas estándares del dominio; en las acciones que realizan habitualmente los que actúan en el dominio, en la forma de desarrollarlas y en los resultados que producen. No sólo es capaz de actuar en el dominio, sino que es capaz de llegar a producir una revolución en la historia de ese ámbito de acciones.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desempeño Distinguido</i></li> </ul> |

<sup>124</sup> Flores, F., Citado en CINDA (2000). Op. Cit. Pág. 34

Para la fijación de los estándares de desempeño es necesaria la observación del colectivo profesional de Asistentes Sociales y del uso de diversos criterios para clasificar los desempeños observados en tres categorías genéricas. Una vez definidos estos tres niveles pasan a constituir modelos de comparación para evaluar a grupos análogos de Asistentes Sociales, clasificándolos en forma individual en la categoría que más se acerque al desempeño observado. En la medida en que se disponga de una serie de estándares desglosados en niveles de logro, se puede realizar procesos de evaluación y determinar que estándares se consideran aceptables para el ejercicio profesional de los / las Asistentes Sociales en el Área Municipal.

## 1 PROCESO DE FIJACIÓN DE ESTÁNDARES:

El proceso de fijación de Estándares de Desempeño según Competencias Profesionales comprende las siguientes etapas<sup>125</sup>:

- a. Determinación de Competencias Profesionales presentes en el desempeño del Asistente Social en el área Municipal.
- b. Agrupación de Competencias Profesionales según ámbitos desempeño.
- c. Determinación y Definición de Estándares según Ámbitos de Desempeño Profesional.
- d. Selección de los procedimientos de evaluación para cada estándar.
- e. Selección de una escala de medición apropiada.
- f. Determinación de las reglas para asignar puntaje o rúbricas.
- g. Definición y selección de prototipos de desempeño o "benchmarks".
- h. Fijación del estándar institucional.
- i. Ponderación de las evaluaciones.

La definición de estándares de desempeño propuesta contempla la definición de categorías de análisis respecto de las cuales se observa la presencia de indicadores que revelarían conductas o acciones que los/las profesionales desarrollarían, con distintos niveles de logro, en los ámbitos valórico, teórico y práctico.

El proceso posterior a la elaboración de estos estándares y de la propuesta de un instrumento (Pauta de Observación), destinado a recoger las evidencias, debe contemplar acciones destinadas a determinar el grado de confiabilidad y validez que dicho instrumento tiene. Para ello, se hace necesaria la aplicación del instrumento que lo haga susceptible de enfrentar pruebas estadísticas que confronten ambos requisitos. Estas acciones exceden el tiempo que se desarrolla el presente Seminario de Título y se levanta como una posibilidad de continuidad cierta y necesaria a desarrollar por

<sup>125</sup> MINEDUC, "Estándares de desempeño para la formación inicial de docentes" Chile 2000 ( a partir letra d)

otras experiencias similares. Por esta razón, esta experiencia no contempla el desarrollo de los pasos de:<sup>126</sup>

- Definición y selección de prototipos de desempeño o "benchmarks".
- Fijación del estándar institucional.
- Ponderación de las evaluaciones.

---

<sup>126</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op N° 113

#### **a. Determinación de Competencias Profesionales presentes en el Desempeño del Asistentes Social en el área Municipal.**

Para la determinación de las competencias profesionales, resulta necesario:

- Conocer donde se encuentran ubicados y cuales son las funciones que realizan los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en el ámbito municipal. Para ello, se utilizan fuentes de información primarias a través de la técnica de entrevista semi estructuradas y fuentes de información secundarias a través de Análisis Documental de información interna municipal (Documentación interna, Informes de Gestión, Informes Sociales, Proyectos, entre otros).
- Identificar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para un buen ejercicio profesional en éste ámbito, utilizando las fuentes primarias a través de las técnicas de entrevista semiestructurada y observación.
- Clasificar de acuerdo a diversos modelos de competencia profesional la información recopilada: Modelos de referencia Bunk, Mertens, Echeverría, Le Bortef.

Una vez determinadas estas características, se puede proceder con el siguiente paso que es la agrupación de estas.

#### **b. Agrupación de Competencias Profesionales según ámbitos desempeño.**

La Agrupación de Competencias Profesionales según ámbitos de desempeño, toma como referencia la clasificación propuesta por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) , permitiendo organizarlas, entonces, en tres ámbitos de exclusiva responsabilidad profesional:

➤ **Ámbito Valórico:**

La Práctica profesional del Trabajo Social requiere indispensablemente tener claridad con respecto a los valores asociados en los actos humanos de los clientes, como de los que realiza el profesional bajo el alero de su quehacer.

➤ **Ámbito Teórico:**

El / la profesional es capaz de conocer teóricamente los fundamentos de su acción y aplicar las teorías y métodos propios de Trabajo Social, en particular, así como de las Ciencias Sociales en general, para producir conocimiento científico que le permite interactuar en la realidad social.

➤ **Ámbito Práctico:**

Trabajo en niveles de Caso, Grupo y Comunidad; la intervención en Trabajo Social abarca desde los procesos psicosociales focalizados a nivel individual, hasta con el compromiso con la Política, con la Planificación y el Desarrollo Social.

**c. Determinación y Definición de Estándares según Ámbitos de Desempeño Profesional.**

La propuesta de estándares que se presenta en este documento, ha sido concebida como un conjunto de referentes que pretenden reflejar un consenso básico en torno al desempeño profesional de Trabajo Social en el contexto municipal.

Los estándares formulados pretenden ser lo suficientemente generales y flexibles, para posibilitar su aplicación en las diversas realidades locales y, aún así, resultar pertinentes. Sin embargo, es posible anticipar posibles variaciones del desempeño profesional de Trabajo Social dados los diversos contextos de los gobiernos comunales.

#### **d. Selección de los Procedimientos de Evaluación para cada Estándar.**

Determinar los estándares genéricos y decidir cómo será evaluado cada uno de ellos constituye un proceso simultáneo. Por esta razón, la presentación de estándares incluye sugerencias de evaluación.

Las evidencias que recogen los evaluadores generalmente incluyen observación del ejercicio profesional, entrevistas pre y post observación y evaluación de productos. En general se basan en dos tipos de evidencia, para las que existen procedimientos específicos:<sup>127</sup>

- Aquella que aporta el propio evaluado (Informes sociales, Catastros, Proyectos, Sistematización de la Práctica Profesional, entre otros) y
- Aquella que recoge el evaluador, mediante la observación de su desempeño, entrevistas.

#### **e. Selección de una Escala de Medición Apropriada.**

La evidencia recogida mediante cualquiera de los procedimientos indicados, proporciona información para juzgar como está él / la Asistente Social con relación a cada estándar, para lo cual es necesario primero establecer una escala de puntuación y luego definir las reglas de puntuación que se conocen como rúbricas.<sup>128</sup>

Que escala de puntuación se usará para medir el desempeño de los / las Asistentes Sociales es una decisión optativa. Sin embargo, no es aconsejable utilizar la escala de 7 puntos usual en Chile, para evitar sé influidos por los criterios que ésta determina. Una posibilidad es adoptar una escala de tres o de cuatro puntos con sub – puntos intermedios.

#### **f. Determinación de las Reglas para Asignar Puntaje o Rúbricas.**

La rúbrica no es arbitraria. Debe tener, subyacentes, una lógica que indique niveles progresivos de calidad de desempeño o de desarrollo del / la Asistente Social,

<sup>127</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op Nº 113

<sup>128</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op Nº 113

deben elaborarse reglas claras antes de evaluar a cada profesional, que indiquen a que tipo de desempeño corresponde cada puntaje. En el mejor de los casos, estas reglas debieran incluir ejemplos que ilustren los distintos niveles de desempeño correspondientes a cada estándar. Estos ejemplos de desempeños se conocen como Benchmarks o prototipos.<sup>129</sup>

Una manera de proceder es plantearse algunas preguntas claves con respecto al contenido de cada estándar

### **g. Definición y Selección de Prototipos de Desempeño o Benchmarks.**

Una vez que se ha definido la escala y los niveles de desempeño, corresponde establecer prototipos que faciliten las evaluaciones que se van a realizar. Para ello, se puede proceder así:

- En primer lugar, se recopila una muestra grande de desempeños reales (usando material basado en la observación del desempeño y muestras de portafolios, si se dispone de ellos). La observación de Asistentes Sociales en la práctica profesional junto con alguna otra evidencia de su desempeño puede constituir el material requerido. Esta muestra se traduce en una serie de descripciones breves de desempeño para cada estándar.
- Un grupo de personas con experiencia (Asistentes Sociales reconocidos por su desempeño) leen o revisan las muestras de desempeño.
- Los lectores comentan los resultados de su clasificación. Esta discusión no sólo sirve para lograr acuerdo, sino también para clarificar el significado de los estándares y, de ser necesario será un momento adecuado para introducir modificaciones.

### **h. Fijación del Estándar Institucional.**

Este paso consiste en determinar el puntaje que la institución considerará aceptable para un / una Asistente Social. Esto es, el nivel de estándar que se quiere promover.

<sup>129</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op N° 113

Para fijar un estándar aceptable que certifique a un / una Asistente Social, podrá tomarse en cuenta, por un lado, su nivel de conocimientos y por otro su nivel de desempeño de acuerdo a los procesos de evaluación de los estándares. La determinación del estándar aceptable en este caso puede corresponder a un promedio cercano o superior a lo que se describa como desempeño "aceptable" en todos los estándares o en determinado número de estándares que se consideren claves.<sup>130</sup>

### ➤ **Ponderación de las Evaluaciones.**

En el supuesto de que existan diferentes tipos de evaluación, la determinación de la calificación final dependerá de la ponderación mayor o menor que se asigne a cada una de las pruebas<sup>131</sup>. Desde la perspectiva de lo que se espera de los / las Asistentes Sociales evaluados, alguna de las mediciones realizadas serán más convincentes que otras. El sistema de evaluación deberá, por tanto, indicar la ponderación o la importancia que se le asigne a cada componente para decidir la calificación final del / la Asistente Social.

### ➤ **Tareas Pendientes.**

Como fue señalado, corresponderá a cada Municipio le corresponderá trabajar estos estándares y traducirlos en procedimientos factibles de ser evaluados de acuerdo a su realidad, asimismo le corresponderá decidir cual será el estándar institucional aceptable para los / las Asistentes Sociales que en el se desempeñen.

Dada la complejidad de esta tarea, sería de interés el que se realizaran experiencias pilotos en algunas instituciones, utilizando los estándares e instrumentos que se describen para la evaluación de sus Asistentes Sociales. Lo que permitiría no sólo evaluar el desempeño de los / las Asistentes Sociales, sino también afinar el proceso - especialmente la calidad de los instrumentos de evaluación - para ser aplicado cabalmente con posterioridad.

Para llevar a cabo esta aplicación, resulta fundamental preparar a quienes evaluarán a los / las Asistentes Sociales. Para ello conviene entregarles las descripciones de los prototipos sin clasificar, con el fin de que ellos las ordenen según las reglas de puntaje especificadas. Esto permite reducir las fuentes de distorsión y

<sup>130</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op N° 113

<sup>131</sup> Ministerio de Educación (2000) Cit Op N° 113

aumentar la validez y confiabilidad de las evaluaciones, es decir, contribuye que los evaluadores realmente usen los estándares como criterios y no otros irrelevantes o propios de una idiosincrasia particular. La discusión debe continuar hasta que se llegue a acuerdo respecto de la categorización que corresponde a cada ejemplo o prototipo. En la práctica, es conveniente que todos aquellos que se serán responsables de la evaluación de los / las Asistentes Sociales participen de este ejercicio.

Además de la preparación para categorizar los resultados de desempeños reales según los prototipos seleccionados, los evaluadores necesitan una cuidadosa preparación para enfrentar las distintas fuentes de información que utilizarán durante la evaluación.

## **CAPÍTULO IV**

***Competencias Profesionales  
en el  
Trabajo Social Municipal***

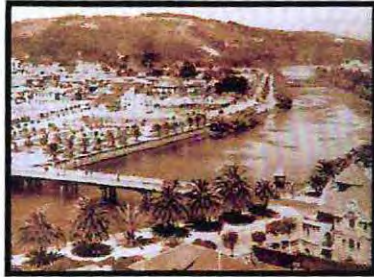
## INTRODUCCIÓN

El presente capítulo denominado *Competencias Profesionales en el Trabajo Social Municipal*, tiene por objeto reflexionar en torno al tema de las Competencia Profesionales de acuerdo a los Modelos presentados por De los Ríos, Bunk, Mertens y Le Bortef.

A partir de la inserción del equipo seminarista en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se recolecta información a través de diversas entrevistas realizadas a Asistentes Sociales que pertenecen a los distintos departamentos que conforman la DIDECO.

El centro del análisis lo constituye la información aportada por los / las profesionales que allí se desempeñan, acerca de los conocimientos, habilidades y destrezas que ellos perciben como necesarios que un / a Asistente Social posea para el desarrollo de su quehacer profesional en el ámbito municipal (específicamente en la DIDECO).

A continuación se presentan los resultados de este proceso de análisis. Para establecer un hilo conductor, en primer lugar se realiza un análisis histórico del Trabajo Social en la I. Municipalidad de Viña del Mar. Posteriormente se realiza un análisis de las competencias señaladas por los / las entrevistados / as por cada uno de los Modelos antes señalados, de acuerdo a los 3 ámbitos del quehacer profesionales del Trabajo Social; Valórico, Teórico y Práctico.



***Análisis  
Histórico***

# **1 ANÁLISIS HISTÓRICO DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS / LAS ASISTENTES SOCIALES EN LA I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR**

A partir de los antecedentes recopilados a través de diversas entrevistas a Asistentes Sociales que se desempeñan hace varias décadas en la institución, se intentará reconstruir parte de la historia del Trabajo Social en la Municipalidad de Viña del Mar.

Paralelamente se expondrán las diferentes etapas de desarrollo profesional del Trabajo Social en Chile, propuesto por Castañeda y Salamé<sup>132</sup> y desde aquí realizar un análisis integrado, entre las etapas propuestas por las autoras y como fueron vivenciada por los profesionales que se desempeñan en Municipio durante estos años.

A continuación se presenta un Cuadro que establece cada una de las etapas y las características del ejercicio profesional en el Departamento de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la I. Municipalidad de Viña del Mar en cada una de ellas.

---

<sup>132</sup> Castañeda P. y Salamé A. M. "Competencias Profesionales en Trabajo Social" Cuadernos de Trabajo Social N° 1 "Formación Universitaria en Trabajo Social" Chile 2002

| Etapa  | Caracterización Ejercicio Profesional en Municipalidad de Viña del Mar   |
|--|--|
| <p><b>1º Etapa: Del Voluntariado a la Profesionalización (1925 – 1960)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Su principal referente lo constituyen principios filosóficos y cristianos de ayuda al necesitado</li> <li>-Las modalidades de intervención de Trabajo Social de esa época se centran en la persona y su familia, con un carácter eminentemente asistencialista.</li> <li>-Posteriormente se incorpora el nivel de intervención en Grupo</li> </ul>  | <p>Ausencia de Fuentes</p>   |
| <p><b>2º Etapa: Del Asistencialismo a la Promoción (1960 – 1973)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los referentes profesionales se trasladan al contexto de los movimientos sociales que, inspirados en principios filosóficos del materialismo dialéctico y materialismo histórico, buscaban provocar profundos cambios en las estructuras vigentes en la época.</li> <li>-Proceso de Reconceptualización profesional.</li> <li>-Hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas municipales, sindicales, poblacionales y rurales</li> </ul> | <p><b>Década 60</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-No existe un perfil profesional delimitado.</li> <li>-Trabajo eminentemente asistencialista.</li> <li>-Intervención profesional caracterizada por el idealismo. "Mística"</li> <li>-Promoción Popular; organización participación urbana.</li> <li>-Municipio existía Acción Social que veía principalmente emergencias</li> <li>-Asistente Social visto como "solucionador de problemas"</li> </ul> |

Cabe señalar a modo de contexto que durante la primera y segunda de análisis histórico profesional, América Latina se encontraba en un proceso de estancamiento y crisis profunda. Durante todo este período y hasta 1929 América Latina participó en el mercado capitalista mundial basado en el modelo Agro exportador.

Luego se pasa desde este modelo de Intercambio Desigual a uno denominado Estado Desarrollista basado en la sustitución de importaciones en el que se trató de promover la industrialización, el desarrollo de los sectores más rezagados y la modernización, en general. Para esto, el Estado se convirtió en pilar fundamental de la industrialización, apoyando al sector privado de diversas maneras.

En lo que respecta al ejercicio profesional de Trabajo Social, la primera etapa señalada por Castañeda y Salamé no es desarrollada debido a que no se cuenta con las fuentes necesarias.

En la segunda etapa profesional, las características del quehacer de los/ las Asistentes Sociales coincide con lo señalado por las autoras, ya que se puede precisar que no existía un perfil profesional delimitado, por lo que estos profesionales en su ejercicio debían cumplir con una amplia gama de funciones dentro de la Institución,

incluso aquellas no vinculadas directamente con el ejercicio directo de la profesión, incluso aquellas no vinculadas directamente con el ejercicio directo de la profesión como es conocida hoy en día (encargada de coordinación y depósito de colectas diversas instituciones entre otras actividades). Esta ausencia de un perfil profesional claro, coincide con el proceso de Reconceptualización que vivió el Trabajo Social en esta época.

Dentro de las funciones realizadas por los profesionales, primaban por sobre todo, aquellas que se relacionan directamente con la Asistencialidad, siendo validado y reconocido no solo por los profesionales, sino también por la comunidad, quien veía en las "Visitadoras" la fuente de solución a todas sus problemáticas, depositando en éstas un poder casi absoluto. Lo que se refleja claramente en la obediencia incuestionable de las sugerencias del profesional por parte del asistido.

Otro elemento importante es el alto idealismo con que era vivido el Servicio Social, lo que se aprecia en el gran compromiso que los profesionales presentaban, prolongaban sus jornadas de trabajo mucho más allá de lo que les correspondía, sin recibir por eso el pago de horas extras, hecho que ni siquiera era objeto de cuestionamiento del colectivo profesional.

A fines de esta etapa es posible apreciar los primeros intentos de cambiar la intervención netamente asistencial por una más participativa de la comunidad, como intento de esto los / las Asistentes Sociales comienzan a trabajar junto con su rol asistencial en la Promoción Popular y la organización para la participación urbana. Esto coincide con lo señalado por las autoras, respecto que en esta etapa hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas municipales, poblacionales y rurales.

| Etapa  | Caracterización Ejercicio Profesional en Municipalidad de Viña del Mar   |
|--|--|
| <p><b>3º Etapa: Trabajo Social y Gobierno Militar (1973 – 1990)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En esta etapa se detienen abruptamente los procesos iniciados en las etapas anteriores, cierre de escuelas, expulsión de profesionales y alumnado y limitaciones en número de vacantes.</li> <li>-Se redefinen currículum, metodologías, objetivos y objetos profesionales.</li> <li>-Desideologización de la práctica social, énfasis paternalista y asistencialista, priorizando al individuo sobre el grupo y la comunidad.</li> <li>-En el campo profesional disminuye el número de cargos, consolidándose a nivel no oficial un grupo de profesionales que ligan su trabajo al respeto de los derechos humanos, fortalecimiento de las organizaciones y la educación social.</li> </ul> | <p><b>Década 70</b></p> <p><i>Contexto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reestructuración del ámbito municipal.</li> <li>-Ciudad de Viña del Mar dividida en 12 sectores atendidos por 2 Asistentes Sociales</li> <li>-Creación Departamento de Desarrollo Social y Oficina de Colocación y Empleo.</li> <li>-No existe un perfil profesional delimitado</li> <li>-Principal eje la intervención profesional lógica asistencial</li> <li>-Fuerte reconocimiento Social y apoyo de la Comunidad.</li> </ul> <p><i>Tareas Desempeñadas por el Asistente Social:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administración Programa Empleo Mínimo (PEM); contratación de personal.</li> <li>-Labores de Sistematización</li> <li>-Coordinación Comité de Ayuda (Damas de Voluntariado)</li> <li>-Coordinación Secretaría de la Mujer (Comedores abiertos, COANIL, etc.)</li> <li>-Coordinación Secretaría de la Juventud</li> <li>-Visitas Domiciliarias</li> <li>-Atención de choque y Seguimiento de Casos</li> <li>-Comité de Capacitación (capacitación realizada por INACAP, Asistentes Sociales encargadas de inscripción y seguimiento)</li> <li>-Atención de Emergencias (Fuerzas emergencias durante esta década)</li> <li>-Aplicación primera ficha CAS</li> <li>-Creación Mapa Pobreza</li> </ul> <p><b>Década 80</b></p> <p><i>Contexto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Municipios poseen Rol Social.</li> <li>-Se amplía plantas y se crea área Social en cada Municipio del país. (Ley 18.695)</li> <li>-Primeros atisbos en trabajo de promoción.</li> <li>-Se reconoce formación académica desigual entre profesionales y recién egresados; metodológicamente débil.</li> <li>-Se reconoce fuertemente la experiencia laboral.</li> <li>-Relación jerárquica vertical.</li> <li>-Fuerte uso de la ética y estadística</li> </ul> <p><i>Tareas Desempeñadas por el Asistente Social</i></p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aparece POJH (Programa Jefes de Hogar)</li> <li>-Creación Servicio de Bienestar; atención funcionarios municipales, administración sistema reembolsos médicos y cementerio</li> <li>-Metodología Débil (Condiciones Políticas influye formación)</li> <li>-Trabajo con ONG</li> <li>-Capacitación Dirigentes Vecinales en reformas Ley 18.695</li> <li>-Visitas Domiciliarias</li> <li>-Atención de Choque y Seguimiento de Casos</li> <li>-Atención de Emergencias (Grandes emergencias en esta década; siendo las de mayor envergadura Terremoto 1985; Temporales fines de la década)</li> <li>-Trabajo con Adolescentes Embarazadas</li> </ul> |
|--|---|

Durante estas etapas América Latina se encontraba bajo un modelo de Estado Empresario, que se distingue por que se revierten las tendencias y se pasa a una etapa de crecimiento mucho más lento y de gran estabilidad, que se agudizó con la crisis de la deuda en 1982.

Posteriormente, se presenta un nuevo modelo de desarrollo para los países del sistema capitalista. Ahora se critica el intervencionismo estatal y se le atribuyen los problemas que enfrentan las economías del sistema. La liberalización de las economías latinoamericanas se constituye entonces como el nuevo y moderno modelo de desarrollo del Neoliberalismo. Esto también repercute en el ejercicio profesional del Trabajo Social, el que se puede describir como:

En la *década del 70* se produce una reestructuración al interior del municipio, lo que provoca grandes cambios en el contexto en que se desarrolla el quehacer profesional de los / las Asistentes Sociales.

El contexto político – social del país vivencio también grandes cambios que repercutieron en el Municipio. La atención profesional nuevamente se centra en la Asistencialidad, marcada pro un fuerte paternalismo lo que lleva al Asistente Social a realizar principalmente atención de choque, seguimiento de algunos casos, y realizar un fuerte trabajo en terreno (principalmente visitas domiciliarias). Cabe señalar que en esta época la Ciudad de Viña del Mar se encontraba dividida en 12 sectores, para lo cual existían solo 2 profesionales que dieran respuesta a la alta demanda de éstos.

No obstante lo señalado, el profesional debe dar respuesta a otro sin número de tareas que responden al Programa de Gobierno de la Época (administración del PEM, de comedores abiertos, coordinación con los grupos de voluntariado, etc.)

Un hito importante que marca el ejercicio profesional del Asistente Social en la Municipalidad, es la confección del Mapa de Pobreza de la comuna y la aplicación de la primera Ficha CAS, lo que significó un gran esfuerzo para los profesionales.

La *Década del 80* se marca en la Municipalidad de Viña del Mar por la ampliación de las plantas de Asistentes Sociales, lo que difiere de lo señalado por las autoras. Este aumento en la planta es producto del rol social que se le atribuye a los Municipios del país, a través de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades. Resurgiendo de esta manera nuevamente el trabajo en el ámbito promocional, concentrado en algunas experiencias aisladas.

Un punto que llama la atención en esta década es la diferencia en la formación profesional que notan los profesionales en terreno, contando los recién egresados con una fuerte formación metodológica, siendo esta una de las mayores falencias reconocidas por los profesionales egresados entre mediados del 70 y principio de los 80. Esto tiene su explicación en lo señalado por las autoras cuando hacen referencia al cierre de algunas Escuelas de Servicio Social y la redefinición de Currículum en el ámbito académico, metodologías, objetivos y objetos profesionales ocurridas durante esta etapa.

| Etapa   | Caracterización Ejercicio Profesional en Municipalidad de Viña del Mar   |
|---|--|
| <p><b>4º Etapa: Continuidad y Cambio en Busca de una Síntesis</b></p> <p>Los temas centrales en este período están enfocados a la Superación de la Pobreza y el aporte profesional en el Desarrollo Económico con Justicia Social que se impulsa desde círculos oficiales.</p> <p>-El número de estudiantes y profesionales aumenta significativamente, en atención a la apertura de nuevas escuelas en Universidades e Institutos Privados.</p> <p>-La inserción laboral se mantiene en las áreas tradicionales y se integran los escenarios generados por los proyectos sociales de Fondos Públicos y Privados, orientados a la Promoción Social.</p> | <p><b>Década 90</b></p> <p><i>Contexto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudad de Viña del Mar dividida en 12 sectores atendido por 4 Asistentes Sociales</li> <li>-Comienzo década persiste visión paternalista</li> <li>-Término Programas PEM – POJH</li> <li>-Separación Comuna de Con – Con del Municipio de Viña del Mar.</li> <li>-Formación Ventanilla Única de Atención</li> <li>-Fines década formación nuevas secciones DIDECO</li> <li>-Fomento de planes y programas de promoción por sobre Asistencialidad.</li> <li>-Inestabilidad Laboral de los Profesionales</li> </ul> <p><i>Tareas Desempeñadas por el Asistente Social</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Visitas Domiciliarias</li> <li>-Atención de Público</li> <li>-Atención de Choque y Seguimiento de Casos</li> <li>-Atención de Emergencias</li> <li>-Capacitación a la comunidad</li> <li>-Talleres Jefa de Hogar</li> <li>-Acompañamiento pagos PEM-POJH</li> <li>-Ingresos Subsidio Único Familiar</li> <li>-Aplicación CAS (independientemente encuestadores)</li> <li>-Seguimiento y apoyo a Adolescentes Embarazadas</li> <li>-Reuniones de Equipo</li> </ul> |

La aplicación del modelo de desarrollo del Neoliberalismo ha orientado las economías de los países latinoamericanos desde la década del ochenta y todavía se intensifica a pesar de los costos sociales y políticos que ha generado. Lo que sin duda se refleja en el cambio de las líneas de acción del trabajo realizado por los Municipios en Chile, modificando también las tareas desarrolladas por el / la Asistente Social.

*Década del 90*, en lo que respecta a las características del ejercicio profesional en este período se puede apreciar un aumento en el número de profesionales que se desempeñan en el municipio, con una citación contractual inestable. Si bien continúan con el legado de las etapas anteriores, en que la intervención es principalmente asistencialista, se comienza lentamente a poner fin a aquellos programas en este sentido, intentando promover el que las personas por si mismas encontrasen soluciones a sus problemas.

El trabajo de tipo asistencial (principalmente el referido a Tramitar pensiones asistenciales) demandaba mucho tiempo a los / las Asistentes Sociales de los diferentes sectores, por lo que dio origen a la Oficina de Pensiones Asistenciales, progresivamente otras tareas atribuidas en principio a los / las Asistentes Sociales de

Sectores se van separando paulatinamente de éstos, dando origen a la creación de nuevas oficinas (Grupos prioritarios, entre otros).

A fines de esta década se crea en el Municipio la Ventanilla Única de Atención, en la que se concentran todos aquellos programas correspondientes a la red asistencial de Gobierno, liberando de esta atención a los / las Asistentes Sociales que hasta ese momento realizaban este trabajo. Dejándoles de este modo más tiempo para realizar otro tipo de intervenciones, poniendo un mayor énfasis al trabajo en terreno y con la comunidad y en coordinación con otras instituciones.

| Etapa  | Caracterización Ejercicio Profesional en Municipalidad de Viña del Mar   |
|--|--|
| <p><b>5º Etapa: De la Tradición Profesional a la Transformación de la Profesionalidad.</b></p> <p>-Sus características se vinculan a las exigencias derivadas de un mundo globalizado, con transformaciones estructurales en curso, que en el ámbito de la formación de profesionales se ha caracterizado.</p> <p>-Creciente reconocimiento de las condiciones de incertidumbre en la estabilidad laboral y transdisciplinariedad en la inserción profesional.</p> | <p><b>Década 2000</b></p> <p><i>Contexto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Viña del Mar dividida en 12 sectores atendida pro 6 Asistentes Sociales.</li> <li>-Asistentes Sociales se encuentran en todas las secciones de los departamentos que conforman la DIDECO.</li> <li>-Asistentes Sociales realizan ejercicio de roles no tradicionales</li> <li>-Fomento de Planes y Programas de promoción por sobre asistencialidad.</li> <li>-En la Intervención se valora mucho la promoción, sin embargo la evaluación de gestión es a través de una mirada asistencial.</li> <li>-Incorporación de Tecnología e Informática al quehacer profesional.</li> </ul> <p><i>Tareas Desempeñadas por el Asistente Social</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención de Público</li> <li>-Ejes de Intervención Grupos Prioritarios y Pobreza</li> <li>-Trabajo de Caso, Grupo y Comunidad</li> <li>-Visitas Domiciliarias</li> <li>-Atención situaciones de emergencias</li> <li>-Trabajo en Equipos Técnicos</li> </ul> |

En los últimos tiempos el tema comunidad continúa asumiendo un papel protagónico en los principales espacios de reflexión teóricos y prácticas interventivas que se suceden en los ámbitos nacional e internacional.

En el plano de lo local y dentro del nuevo paradigma al que se aspira, el hombre se reconoce como un recurso estratégico de desarrollo y la comunidad es asumida como un territorio/ organización/ inteligente.

Dentro de los objetivos de la promoción, se encuentra el "Desarrollo de capacidades e instalación de éstas para que en el futuro la comunidad pueda

emprender por sí sola nuevas iniciativas y proyectos". Siendo este el nuevo escenario, en el cual se desenvuelve él / la Asistente Social hoy en día.

En lo que respecta a las características del ejercicio profesional de la Quinta y última etapa correspondiente a la década actual, él / la Asistente Social que se desempeña en Municipio es muy diferente al de épocas anteriores. El Trabajo Social ha dejado de ser solo una acción voluntaria para convertirse en una profesión reconocida no solo por los sujetos de atención, sino que también por otros profesionales y la Institución.

Hoy en día no es extraño encontrar a profesionales en Asistentes Sociales en cargos directivos o trabajando codo a codo con profesionales de otras áreas (Abogados, Psicólogos, Arquitectos, etc.) Y están presentes además, en cada uno de los departamentos y secciones de la DIDECO (salvo Departamento de Deporte y Recreación)

Las actividades que realizan van desde las tradicionales (atención de caso, realización visitas domiciliarias, trabajo con grupos y comunidad, etc.) hasta el desempeño en Oficina de Estudios Aplicados, participación en Equipo de elaboración del Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), Organización de Seminarios, levantamiento e implementación de nuevas temáticas, por ejemplo Turismo Vecinal, temática Indígena, Tecnologías de Información.

Como señalan las autoras, sus acciones se "vinculan a las exigencias derivadas de un mundo globalizado", estas exigencias han llevado a que en el Municipio se incorpore nueva tecnología formando ésta ya parte del quehacer cotidiano del profesional.

En síntesis se puede señalar que el Trabajo Social en el ámbito del Municipio de Viña del Mar, ha sufrido grandes transformaciones en concordancia con cada una de las Etapas de la Evolución Histórica de la Profesión. Transformándose y adecuándose de acuerdo a los contextos históricos y locales, manteniendo aún fuertemente su labor inicial, el asistencialismo. Siendo las Municipales las encargadas de la administración de la red social de gobierno y el desarrollo comunitario estará siempre presente en el ejercicio profesional.

No obstante las labores y esfuerzos por realizar acciones fundamentadas en la promoción y el énfasis que cada gobierno comunal ponga en este tema, la evaluación de la gestión profesional sigue estando centrada en el asistencialismo (número de

casos atendidos), lo que frena fuertemente las iniciativas de los / las Asistentes Sociales que deben dar respuesta a ambos requerimientos.

Las actividades que realizan van desde las tradicionales (atención de caso, realización de visitas domiciliarias, trabajo con grupos y comunidad, etc.), hasta el desempeño en otras áreas no tradicionales como Estudios Aplicados y Secretaría Municipal.

**CUADRO RESUMEN ANÁLISIS HISTÓRICO DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL  
DE LOS / LAS ASISTENTES SOCIALES EN LA I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR**

| Contexto y Tareas Desempeñadas por el / la Asistente Social |                                 | Segunda Etapa  | Tercera Etapa  |   | Cuarta Etapa   | Quinta Etapa   |   |
|---|---------------------------------|--|--|---|--|--|---|
|   |                                 | <i>Década 60</i>                                       | <i>Década 70</i>   | <i>Década 80</i>  | <i>Década 90</i>   | <i>Década 2000</i>   |   |
| <b>Contexto</b>   | <b>Recurso Humano</b>           | ➤ 2 Asistentes Sociales para atender 12 sectores       | ➤ 2 Asistentes Sociales para atender 12 sectores                                       | ➤ 2 Asistentes Sociales para atender 12 sectores  | ➤ 4 Asistentes Sociales para atender 12 sectores   | ➤ 6 Asistentes Sociales para atender 12 sectores   |   |
|   | <b>Estabilidad Laboral</b>      | ➤ No se menciona                                       | ➤ No se menciona   | ➤ No se menciona  | ➤ Inestabilidad laboral del / la Asistente Social  | ➤ Inestabilidad laboral del / la Asistente Social  |   |
|   | <b>Perfil Profesional</b>       | ➤ No existe perfil profesional delimitado              | ➤ No existe perfil profesional delimitado  | ➤ No se menciona  | ➤ No se menciona   | ➤ Espacio profesional compartido con otros profesionales<br>➤ Trabajo Equipo Técnico   |   |
|   | <b>Intervención Profesional</b> | ➤ Trabajo eminentemente asistencialista                | ➤ Intervención profesional en lógica asistencial                                       | ➤ Trabajo Asistencial principalmente  | ➤ Trabajo Asistencial  | ➤ Trabajo Asistencial  | ➤ Trabajo Asistencial<br>➤ Ejes de intervención grupos prioritarios |
|   |                                 | ➤ Trabajo de promoción popular                         | No se menciona   | ➤ Primeros atisbos trabajo promocional (adolescentes embarazadas)   | ➤ Fomento planes y programas de promoción por sobre Asistencialidad  | ➤ Enfoque trabajo promocional por sobre asistencial  |   |
|   | ➤ Marcado idealismo profesional | ➤ Fuerte reconocimiento social y apoyo de la comunidad | ➤ No se menciona   | ➤ No se menciona  | ➤ No se menciona   |  |   |
|   | <b>Estructura Municipal</b>     | ➤ Oficina de acción social                             | ➤ Creación Departamento Desarrollo Social<br>➤ Creación Oficina de Colocación y Empleo | ➤ Departamento Desarrollo Social<br>➤ Oficina de Colocación y Empleo<br>➤ Creación Área Social en cada Municipio del país | ➤ Departamento Desarrollo Social<br>➤ Oficina de Colocación y Empleo<br>➤ Formación Ventanilla Única de Atención<br>➤ Creación Departamento de Grupos Prioritarios | ➤ Departamento Desarrollo Social<br>➤ Oficina de Colocación y Empleo<br>➤ Ventanilla Única de Atención<br>➤ Creación Departamento de Grupos Prioritarios |   |

|                                      |  |  |   |   |   |  |
|--------------------------------------|--|--|---|---|---|--|
|                                      | <b>Formación Profesional</b>               | ➤ No se menciona                             | ➤ Aparecen algunas diferencias en la formación de los profesionales (metodológica principalmente) | ➤ Reconocimiento formación desigual                     | ➤ No se menciona                            | ➤ No se menciona                               |
| <b>Tareas Desempeñadas</b>           | <b>Rol Profesional</b>                     | ➤ Asistente Social solucionador de problemas | No se menciona  | No se menciona  | No se menciona                              | ➤ Ejercicio profesional roles no tradicionales |
|                                      | <b>Niveles de Intervención Profesional</b> | ➤ Visitas Domiciliarias                      | ➤ Visitas Domiciliarias   | ➤ Visitas Domiciliarias                                 | ➤ Visitas Domiciliarias                     | ➤ Visitas Domiciliarias                        |
|                                      |  | ➤ Atención de Público                        | ➤ Atención de Público   | ➤ Atención de Público                                   | ➤ Atención de Público                       | ➤ Atención de Público                          |
|                                      |  | ➤ Atención de Caso                           | ➤ Atención de Caso  | ➤ Atención de Caso                                      | ➤ Atención de Caso                          | ➤ Atención de Caso                             |
|                                      |  | ➤ Seguimiento de Caso                        | ➤ Seguimiento de Caso   | ➤ Seguimiento de Caso                                   | ➤ Seguimiento de Caso                       | ➤ Seguimiento de Caso                          |
|                                      |  | ➤ No se menciona                             | ➤ No se menciona  | ➤ Trabajo Grupo   | ➤ Trabajo Grupo                             | ➤ Trabajo Grupo                                |
|                                      |  |  |   | ➤ Capacitación Organizaciones comunitarios (Ley 18.695) | ➤ Trabajo Comunidad                         | ➤ Trabajo Comunidad                            |
|                                      |  | ➤ No se menciona                             | ➤ No se menciona  | ➤ Trabajo con ONG                                       | ➤ No se menciona                            | ➤ No se menciona                               |
|                                      | <b>Atención de Emergencias</b>             | ➤ No se menciona                             | ➤ Atención de emergencias   | ➤ Atención de emergencias (terremoto – temporales)      | ➤ Atención de emergencias                   | ➤ Atención de emergencias                      |
|                                      | <b>Políticas y Programas de Gobierno</b>   |  |   | ➤ Administración PEM                                    | ➤ Administración PEM y POJH                 | ➤ Término PEM y POJH                           |
| ➤ No se menciona                     |  | ➤ Coordinación diversos programas            | ➤ Acompañamiento en el pago de PEM y POJH   | ➤ Coordinación diversos programas                       | ➤ Coordinación diversos programas           |  |
|                                      |  | ➤ Implementación primera ficha CAS           | ➤ Aplicación Ficha CAS  | ➤ Aplicación Ficha CAS2                                 | ➤ Utilización Ficha CAS2                    |  |
| ➤ Ingresos y tramitación SUF y PASIS |  | ➤ Ingresos y tramitación SUF y PASIS         | ➤ Ingresos y tramitación SUF y PASIS  | ➤ No se menciona  | ➤ No se menciona                            |  |
| <b>Uso Tecnología</b>                | ➤ No se menciona                           | ➤ No se menciona                             | ➤ No se menciona  | ➤ No se menciona  | ➤ Incorporación de tecnología e informática |  |



***Análisis  
Competencias  
Profesionales***

## 2 ANALISIS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### 2.1 *Análisis Competencias Profesionales Según De Los Ríos.*

De acuerdo a lo propuesto por De Los Ríos<sup>133</sup>, las Competencias Profesionales comprenden 2 categorías principales, las que son:

- Competencias Especializadas
- Competencias Generales

#### a. **Ámbito Valórico**

##### ➤ **Especializadas**

Estas Competencias, son adquiridas principalmente durante la formación universitaria y están ligadas a los principios éticos y valóricos que le dan sustento a la profesión.

*" ... En la que nosotros podemos contribuir, digamos, es en aquella ciudad en la que las personas se puedan integrar a su sector (...) en generar vínculo más de apropiación, de identidad, de sentirse parte de un sector (...); para lograr esa identidad las personas tiene que sentirse contentas donde viven, satisfechas, desarrolladas, con potencialidades..." (AS.01)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |  |
|--|--|
| -                                      | Potencialización de las Comunidades                          |
| -                                      | Establecer Prioridades y Focalizar Recursos                  |
| -                                      | Trabajo en Caso, Grupo y Comunidad                           |
| -                                      | Priorizar Bien Común por sobre Bien Individual y Profesional |
| -                                      | Potenciar el Capital Social de la Comunidad                  |
| -                                      | Generar Vínculo entre Personas y Sector                      |
| -                                      | Entrega de Herramientas y Potencialidades de las Personas    |
| -                                      | Desarrollar a la Comunidad en Todas sus Áreas                |

En el ámbito valórico en lo que respecta a competencias especializadas, los profesionales tienden a señalar predominantemente aquellas actividades relacionadas con uno de los principales objetivos del Municipio establecidos en la Ley 18.695 que es el promover el Desarrollo Comunitario. La labor desempeñada por los / las Asistentes

<sup>133</sup> Cit. Op 55

Sociales consiste principalmente en desarrollar las potencialidades de las personas y mejorar el vínculo entre éstas y su sector, función que se relaciona directamente con los principios éticos de la profesión en que se establece que "el trabajador social profesional tiene la responsabilidad de encauzar sus conocimientos y capacidades hacia la ayuda de individuos, grupos, comunidades y sociedades, en el desarrollo de sus posibilidades y la resolución de conflictos humano – sociales y sus consecuencias"<sup>134</sup> De este modo el profesional no solo trabaja dentro del marco de la legalidad, sino también del marco ético de la profesión.

Lo señalado anteriormente, se encuentra altamente internalizado en el colectivo profesional, no siendo objeto de cuestionamiento al momento de efectuar las intervenciones, no obstante aparece claramente en cada una de las acciones realizadas por los / las Asistentes Sociales de las distintas oficinas del municipio.

### ➤ Generales

Relacionadas con las Capacidades específicas que se necesitan en el Ámbito Municipal.

*"...Aquí tú tienes que tener habilidades interpersonales, empatía, porque independientemente de que tú no estés de acuerdo con la otra persona, hay que inevitablemente ponerse en su lugar para que puedas entender lo que dice y lo que piensa, o si no, no va a haber entendido..."*  
(AS. 05)

| Síntesis Competencias Señaladas              |
|--|
| - Empatía                                    |
| - Trato Cordial                              |
| - Tolerancia                                 |
| - Respeto                                    |
| - Compromiso                                 |
| - Atención y Escucha                         |
| - Creatividad                                |
| - Iniciativa                                 |
| - Responsabilidad                            |
| - Puntualidad                                |
| - Autocrítica                                |
| - Comprensión                                |
| - Apertura a lo Innovador                    |
| - Autocontrol                                |
| - Manejo Frustración                         |
| - Uso Responsable del Poder                  |
| - Vinculación con Instituciones más Globales |

<sup>134</sup> Bermejo, F. "La Ética Profesional en el Trabajo Social"

Las competencias aquí señaladas por los/ las profesionales, dicen referencia con las normas y valores de la conducta ética del Trabajo Social.

Las primeras que aparecen son aquellas que no han sido adquiridas durante la formación académica, y que se vinculan más directamente con las características personales de los / las profesionales. No obstante, el desarrollo y potenciación de estas competencias debiesen estar intencionadas desde la formación de pre grado, pues resultan de gran relevancia para el ejercicio profesional, no sólo para el establecimiento de las relaciones con el cliente, sino también con los otros profesionales con que se desenvuelve él / la Asistente Social.

La empatía, Tolerancia, Atención y Escucha siempre han formado parte de un conjunto de características que distinguen al Trabajo Social de otras profesiones y que gozan de reconocimiento social. Sin embargo aparece en el discurso profesional una serie de nuevas competencias demandadas, tales como; la Iniciativa, Creatividad, Autocrítica, Autocontrol, y Manejo de la Frustración entre otras, que vienen a dar respuesta a las nuevas exigencias del mercado laboral, caracterizado por una gran competitividad con otros campos profesionales.

## b. **Ámbito Teórico**

### > **Especializadas**

Esta Categoría está vinculada principalmente con la Formación Teórica y Técnica que recibe el / la profesional durante el pre grado, las que son la base para una intervención profesional con base científica y técnica.

*"...Acá aprendí un kilo de planificación, pero no de la planificación que aprendí en la Escuela, no de la Planificación Tradicional, aprendí Planificación Urbana, Planificación de Ciudades, Planificación Estratégica asociada al tema de ciudades..." (AS. 03)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento Teoría Organizacional</li> <li>- Conocimiento Diferentes Tipos de Planificación</li> <li>- Conocimiento Técnicas Reclutamiento y Selección Personal</li> <li>- Políticas Sociales</li> <li>- Administración de Recursos</li> <li>- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades</li> <li>- Metodología de Trabajo Social de Caso, Grupo y Comunidad</li> <li>- Identificación Problemáticas Sociales</li> <li>- Comprensión de Interacciones Complejas</li> </ul> |

La formación Teórica y Técnica resultan fundamental para lograr una intervención profesional exitosa, lo que es reconocido y valorado por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en el Ámbito Municipal, de acuerdo a la información recopilada. Se señala que la formación recibida en el pre grado permite la inserción en el Municipio, sin embargo dada la dinamicidad y complejidad de temas que son abordados en este campo estos conocimientos resultan insuficientes, razón por lo cual es necesario una permanente actualización en diversos temas.

Parte del conocimiento teórico reconocido como importante para desenvolverse en el ámbito municipal son las diversas teorías de las Cs. Sociales, además del manejo de Teorías de Planificación, de Administración de Recursos, entre otras. A nivel de contexto resulta fundamental el conocimiento de las Políticas y Programas Sociales de Gobierno, que son la base de toda intervención realizada por los / las Asistentes Sociales que trabajan en Municipio.

Punto aparte merece la Metodología de Intervención Profesional del Trabajo Social, la que se da en todos los departamentos con énfasis en alguno de los niveles de intervención, y en colaboración con otros profesionales. Nuevas metodologías de intervención profesional han ido ganando espacios en el ámbito Municipal, ya no siendo la Metodología Tradicional la única forma de intervención, a la par con ella se encuentran algunas como, marco lógico, planificación estratégica, entre otras. Quienes dan una nueva mirada a la intervención profesional.

#### ➤ **Generales**

De acuerdo a lo señalado por los profesionales estas competencias se relacionan con un continuo proceso de actualización del conocimiento relevantes para la actuación profesional de él / la Asistente Social.

*" ... Yo siempre he sentido como hambre de seguir conociendo cosas, o sea, yo me puedo quedar con lo que me entregó mi formación universitaria, de alguna manera eso me permite a mí, digamos, estar vigente sobre distintas áreas..." (AS. 01)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoformación</li> <li>- Actualización Permanente</li> <li>- Actitud Reflexiva</li> <li>- Reflexión del Quehacer</li> <li>- Adecuación a los Tiempos</li> </ul> |

Los / las Asistentes Sociales que se desenvuelven en la Municipalidad de Viña del Mar, reflejan claramente en sus discursos que resulta imprescindible tratar de avanzar con la velocidad de los cambios; la experiencia laboral es valorada pero no basta; para la intervención profesional es necesario tener un fundamento teórico sólido que sustente y justifique dicha intervención.

Como ya fue señalado, él / la Asistente Social trabaja permanentemente a la par con otros profesionales de diferentes áreas, con quien debe poseer un lenguaje común para realizar diversas intervenciones. Esto resulta de mucha importancia al momento de reflexionar acerca del tipo de intervención que se está realizando, lo que resulta fundamental para la generación de nuevo conocimiento a partir de la experiencia práctica.

### c. **Ámbito Práctico**

#### ➤ **Especializadas**

Estas Competencias dependen mucho del contexto y el lugar específico en que interviene el / la profesional y lo que en éste contexto sea considerado apropiado, válido y eficaz.

*" ... Es imprescindible para mí, conocer (...) cuáles son los requisitos, los procedimientos para que las personas puedan postular a los beneficios de los diferentes programas con que cuenta este Departamento..." (AS. 01)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |   |
|--|---|
| -                                      | Aplicación de Requisitos Inscripción de Programas   |
| -                                      | Cumplimiento Leyes Relacionadas con el Departamento |
| -                                      | Manejo de Fuentes de Financiamiento                 |
| -                                      | Trabajo con Caso, Grupo y Comunidad                 |
| -                                      | Realización de Entrevistas, Visitas Domiciliarias   |
| -                                      | Realización de Talleres                             |
| -                                      | Elaboración de Proyectos                            |
| -                                      | Ejecución Programas                                 |
| -                                      | Gestión de Recursos                                 |
| -                                      | Gestionar Trabajo Técnico                           |
| -                                      | Resolver Conflictos                                 |

De acuerdo al discurso colectivo, en las Competencias Específicas del ámbito práctico se encuentran todas aquellas que son la base del ejercicio profesional. Cabe destacar que en aquellas señaladas en la síntesis se encuentran las más generales, ya que éstas varían de acuerdo al Departamento o Sección, y / o cargo en que se desempeñe él / la Asistente Social.

Estas competencias se pueden agrupar en tres tipos; las primeras relacionadas con el marco legal que entrega las directrices en las que se mueve el / la profesional. Se encuentra toda aquella información necesaria para la postulación a los beneficios de la red social de gobierno, entre otras.

El segundo grupo de competencias referidas a los niveles de intervención profesional; Caso, Grupo y Comunidad. Que continúan siendo uno de las principales labores desempeñadas por los / las profesionales que se desempeñan en los Municipios, especialmente la intervención en el ámbito de Grupo y Comunidad. Un énfasis especial tiene el Trabajo con la Comunidad, como modo de potenciar el Capital Social que ésta posee y hacerla de este modo participe en su propio desarrollo.

Parte de las tareas realizadas por los / las Asistentes Sociales son las Visitas Domiciliarias, Informes Sociales, Elaboración de Catastros, Ejecución de diversos talleres en colaboración con otras instituciones, Elaboración y Ejecución de Proyectos entre otras.

Y por último aquellos profesionales, que se encuentran en cargos directivos, en el cual aparece otro tipo de competencias que son necesarias para llevar a cabo esta labor. Dichas competencias se encuentran ligadas fuertemente a la Gestión de Recursos tanto financiero como humano, Coordinar el Trabajo en Equipo y Resolver en forma rápida crisis y conflictos que surjan en su unidad.

#### ➤ **Generales**

Esta Categoría se asocia a la capacidad de integrar y / o dirigir eficazmente grupos interdisciplinarios de trabajo. Estas competencias dejan de ser prioridad exclusiva del Trabajo Social y que son requeridas para su desempeño en el ámbito municipal

"...En la medida que tú vas cambiando de puesto, digamos, tú tienes que asumir nuevas funciones y el liderazgo asociado a ese cargo..." (AS. 04)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |  |
|--|--|
| -                                      | Conformación de Equipos de Trabajo                       |
| -                                      | Trabajo en Equipo Interinstitucional, extrainstitucional |
| -                                      | Ejercicio del Liderazgo                                  |
| -                                      | Relaciones Interpersonales Cordiales                     |
| -                                      | Comunicación Exitosa                                     |
| -                                      | Proponer Nuevos Temas                                    |
| -                                      | Persistencia   |
| -                                      | Tozudez  |
| -                                      | Proactivo  |
| -                                      | Adaptarse con Facilidad a los Cambios                    |
| -                                      | Manejo Tensión   |
| -                                      | Asumir Desafíos  |
| -                                      | Generación Espacios de Encuentro                         |
| -                                      | Capacidad de Innovar                                     |
| -                                      | Capacidad Motivar  |
| -                                      | Trabajar sin Supervisión Permanente                      |
| -                                      | Aportar Ideas  |

Finalmente, de acuerdo a lo señalado por los / las Asistentes Sociales entrevistados, se encuentran todas aquellas Competencias Profesionales relacionadas directamente con una de las principales formas de trabajo en el Municipio de Viña del Mar; El Trabajo en Equipo.

En primer lugar se encuentran aquellas que son fundamentales que el Equipo de Trabajo desarrolle para lograr mayor éxito su labor, tales como; Comunicación exitosa, Relaciones Interpersonales Cordiales, Manejo de Tensiones, Generar Espacios de Encuentro entre los miembros del equipo, entre otras.

Se encuentran también aquellas competencias que él / la Asistente Social debe desarrollar para el Trabajo en Equipo, entre se encuentran; Persistencia, Aporte de Ideas, Motivación, Actitud Proactiva, etc.

La combinación de estos dos grupos de competencias profesionales contribuye a un eficiente y eficaz trabajo en equipo.

**d. Síntesis de Competencias Según De los Ríos****> Especializadas**

Las Competencias Profesionales Especializadas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en los siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con el desarrollo de la potencialidad del sujeto de atención, en los tres niveles de intervención.
- Competencias Profesionales que permiten al Asistente Social la inserción en el Municipio.
- Competencias Profesionales que permiten el quehacer profesional (principalmente de conocimiento)
- Competencias Profesionales la intervención del / la Asistente Social (nivel de caso, grupo y comunidad).
- Competencias Profesionales necesarias en cargos directivos.

**> Generales**

Las Competencias Profesionales Generales señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en las siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con las características personales del / la Asistente Social.
- Competencias Profesionales relacionadas con el fundamento teórico que sustenta la intervención profesional.
- Competencias Profesionales que permiten al Asistente Social tener un lenguaje común con otros profesionales.
- Competencias Profesionales necesarias para el trabajo en equipo

## 2.2 Análisis Competencias Profesionales Según Bunk

La presente categoría se estructura desde el modelo aportado por Bunk, el cual clasifica las competencias profesionales en cuatro tipos:

- Competencias Técnicas
- Competencias Metodológicas
- Competencias Participativas
- Competencias Personales

De acuerdo a los participantes, la información es presentada en forma separada por cada uno de los ámbitos del quehacer profesional de él / la Asistente Social que se desempeña en municipios. Siendo estos ámbitos el Valórico, Teórico y Práctico.

### a. Ámbito Valórico

En éste ámbito, los / las Asistentes Sociales participantes reconocen la importancia de poseer ciertos conocimientos, habilidades y destrezas para el adecuado ejercicio profesional. Dichas competencias profesionales se pueden agrupar en dos categorías.

La primera categoría corresponde a la díada *Asistente Social / Trabajo Social*, en el que se encuentran principalmente aquellos aspectos relacionados con los referentes éticos de la profesión y el compromiso social que el profesional debe poseer, en el ejercicio de la profesión.

En la segunda categoría se encuentra él / la *Asistentes Social / Cliente*, aquí se evidencian aquellas competencias profesionales, que resultan necesarias para el establecimiento de relaciones empáticas entre el profesional y el beneficiario y aquellas que resultan necesarias para la generación de expectativas reales en los sujetos de atención profesional.

• **Competencias Técnicas:**

Esta categoría de competencias no es mencionadas en el discurso de los profesionales entrevistados. Lo anterior, no es producto de la baja importancia otorgada en esta categoría, ya que en el quehacer cotidiano de los / las profesionales se encuentran presente, su omisión se debe principalmente entonces, a que éstas se dan por obvias y conocidas.

A las competencias Técnicas del ámbito valórico, corresponden los principios filosóficos y éticos que inspiran la profesión; los principios profesionales del Trabajo Social; las Normas y Deberes de la Conducta Ética (frente al Cliente, a las Instituciones, Colegas y Profesión). Sin las cuales no es posible el correcto ejercicio profesional.

• **Competencias Metodológicas:**

➤ *Asistente Social / Trabajo Social:*

*"...La información nos permite establecer que familia se encuentra en una situación de marginalidad, que a la vez presenta una situación de calidad de la vivienda reconocida como irrecuperable y a esta familia visitamos, reevaluamos y auto confirmamos que la situación que nos plantea efectivamente se producía en la visita a terreno, y a esa familia nosotros le entregamos algún tipo de ayuda, con el objetivo que esa familia en una situación de emergencia no presente denuncias por emergencias" (AS 19)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |  |
|--|--|
| -                                      | Establecer Prioridades   |
| -                                      | Focalizar Recursos   |
| -                                      | Potenciar el Capital Social de la Comunidad                              |
| -                                      | Contribuir al Fortalecimiento de las Organizaciones Comunitarias         |
| -                                      | Fortalecer Vínculos entre las Personas y su Sector                       |
| -                                      | Orientar a la Comunidad hacia el Trabajo con Instituciones más globales. |
| -                                      | Desarrollar a la Comunidad en todas sus Áreas                            |
| -                                      | Manejo de Información  |

De acuerdo a los / las profesionales, la misión del Trabajo Social es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. Los principios y valores que han inspirado la intervención profesional del Trabajo Social, se basan en este sentido en una predisposición a pensar, sentir y actuar responsablemente ante sus sujetos de atención.

En el vertiginoso avance del conocimiento, la ética (valores) fundamenta la aplicación de las técnicas y los métodos, en el entendido que la técnica por sí sola no tiene validez si su uso no se fundamenta en la ética, por lo tanto las aplicaciones de estas técnicas y métodos no pueden ser neutras, sino que involucran opciones valóricas.

Esta responsabilidad, de acuerdo a lo señalado por los profesionales, en Municipio se vincula principalmente con los referentes éticos de la profesión y el compromiso social del profesional que tiene su mayor expresión principalmente a la potenciación de la comunidad. Por lo cual las competencias profesionales mencionadas están en directa relación con esto.

Cabe destacar que estas competencias no se agotan en sí mismas, sino que cada una de éstas, contienen otro grupo de competencias. Ejemplo de esto; El potenciar el capital social de la comunidad, implica para el profesional en primer lugar habilidades para la investigación (conocer a la comunidad); de coordinación (establecimiento de redes sociales); etc. Lo que la vincula con la siguiente categoría de análisis, que es la relación con el cliente.

➤ *Asistentes Social / Cliente*

*"Es muy importante realizar un trabajo de inserción territorial, que nos permita captar a las organizaciones relevantes de cada sector, escuelas, colegios, bomberos, consultorios, etc. Y donde también se realice un trabajo territorial de manera de optimizar los recursos y la coordinación adecuada de cada una de estas instituciones"(AS. 17)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar Herramientas y Desarrollar Potencialidades de las Personas.</li> <li>- Fortalecer Vinculaciones entre las Personas.</li> <li>- Crear Conciencia en la Comunidad.</li> <li>- Establecer Prioridades</li> <li>- Focalizar Recursos.</li> </ul> |

Las competencias metodológicas son conocimiento, habilidades y aptitudes aplicables a situaciones laborales concretas. Él / La Asistente Social, cumple funciones que atañen a la intimidad individual y por ello requiere ser desempeñada con delicadeza y alto sentido moral.

En cada una de las competencias señaladas por los / las profesionales, está la responsabilidad ante el cliente se encuentra presente, destacándose por sobre todo la potencialidad del sujeto y su comunidad.

Al establecer prioridades y focalizar recursos él / la Asistente Social debe hacer elecciones, en las que se pone en juego constantemente la ética profesional. En todas las profesiones la ética desempeña un papel fundamental, a fin de procurar el correcto ejercicio de la profesión. Por esto recobra mayor importancia al ser el sujeto y objeto de atención del Trabajo Social las personas.

- **Competencias Participativas:**

- *Asistente Social / Trabajo Social:*

*"...Porque en definitiva nosotros somos los que tenemos el contacto con la realidad y conocemos la percepción de la gente y a partir de ese conocimiento debemos ir generando los cambios" (AS 05)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| -Escuchar a las Personas<br>-Considerar la Percepción de las Personas<br>-Empatía<br>-Trato Cordial<br>-Responsabilidad |

Las competencias participativas aquí señaladas por los / las Asistentes Sociales, se ponen en juego en la interacción con otros. Desde la formación los / las profesionales internalizan estas competencias que se ponen en juego en cada una de las intervenciones realizadas.

En la que él / la Asistente Social se sumerge en la vida cotidiana de los sujetos y sectores en que trabaja, debiendo considerar su forma de ver las cosas, su cultura, como enfrentan su propia existencia, es decir, en su forma particular de ver el mundo. En este sentido la ética juega un rol muy importante, en tanto compromiso con la situación del otro, que es una persona concreta, en la que se articula un pasado, un presente y un proyecto futuro; una persona real del mundo social.

Lo señalado anteriormente, resulta un gran desafío del Trabajo Social, ya que requiere indispensablemente para el profesional, tener claro respecto a los valores

involucrados en cada una de sus intervenciones tanto con los clientes como los que realiza el profesional en cualquier ámbito de su quehacer.

➤ *Asistentes Social / Cliente*

*"... la escrituración se demora como dos años más o menos que uno después se las entrega, entonces igual es largo y hay que estárselas explicando para que no crean que nosotros estamos como jugando con ellos, o sea, vamos a evaluarlos y nunca aparece la escritura" (AS 21)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |                                       |
|--|---------------------------------------|
| -                                      | Considerar Percepción de las Personas |
| -                                      | Empatía                               |
| -                                      | Escuchar a las Personas               |
| -                                      | Trato Cordial                         |
| -                                      | Aceptación                            |
| -                                      | No juzgar                             |

Las competencias participativas aparecen principalmente en el vínculo con el otro, es decir en las relaciones interpersonales. Para el Trabajo Social esto resulta de suma importancia, siendo las Competencias profesionales más destacada por los propios profesionales el Escuchar a las personas, considerar la percepción de estas, el lograr empatía y por sobre todo un trato cordial con el sujeto de atención.

En el quehacer cotidiano, el profesional que se desempeña en el ámbito municipal, se enfrenta a sujetos provenientes de diferentes condiciones socio – económicas y culturales, a quienes debe asegurar igual acceso a los beneficios que pueda otorgar, como iguales posibilidades de potenciación. Considerando como parte fundamental la visión que presenta el propio individuo de la situación que vivencia.

Nunca debe olvidar los principios que sustentan la profesión, como lo son; el Respeto a la dignidad de la persona, Individualización del Cliente, Aceptación, No juzgar, Secreto Profesional y la Autodeterminación del Sujeto de Atención.

- **Competencias Personales:**

- *Asistente Social / Trabajo Social:*

*"El Asistente Social de Municipio debe tener características profesionales bastantes especiales, es el tema del compromiso, una capacidad de trabajar en el fondo sin honorarios, aquí se necesita Asistentes Sociales 4 X 4..." (AS 20)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |                           |
|--|---------------------------|
| -                                      | Respeto                   |
| -                                      | Comprensión               |
| -                                      | Capacidad de Compromiso   |
| -                                      | Tolerancia                |
| -                                      | Puntualidad               |
| -                                      | Responsabilidad           |
| -                                      | Iniciativa                |
| -                                      | Creatividad               |
| -                                      | Uso Responsable del Poder |

En sus orígenes el Trabajo Social comienza como una práctica voluntaria, poco a poco se va profesionalizando, hasta convertirse en, como algunos lo definen, una tecnología social, que tiene como sujeto y objeto de atención las personas.

Hoy en día, el Trabajo social aún conserva los principios y valores que le dieron origen a la profesión y que se resumen en el Servicio a los Demás. Este concepto se encuentra fuertemente presente en el discurso y es de gran valoración entre los / las Asistentes Sociales entrevistados.

Lo anterior, se evidencia cuando los / las profesionales señalan *"ponerse la camiseta"; "jugársela"* en cada uno de los espacios en que se desempeñan. Este *"jugársela"* se relaciona directamente con las competencias personales del profesional, en como es percibida la profesión, y por ende en como es su ejercicio.

Tradicionalmente él / la Asistente Social es reconocido como un profesional que da respuesta a diversas problemáticas sociales, que requieren de quien lo ejerce de valores como el Compromiso Social, Sentido de la Responsabilidad con el otro, Tolerancia, Uso Responsable del Poder. Estos valores si bien pueden desarrollarse durante la formación profesional, son más características propias de éste.

Estas actitudes y valores mencionadas, son sin duda reconocidos, no solo por los profesionales, sino, que también por la comunidad.

➤ *Asistentes Social / Cliente*

*"Hay que ir explicándoles también a la gente para que te crean a ti mismo como profesional, que tu estás haciendo algo por ellos"(AS 15)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |                    |
|--|--------------------|
| -                                      | Tolerancia         |
| -                                      | Respeto            |
| -                                      | Comprensión        |
| -                                      | Juicio             |
| -                                      | Criterio Formado   |
| -                                      | Atención y Escucha |
| -                                      | Creatividad        |

Sin duda, en el ejercicio profesional, él / la Asistente Social pone en juego una gran gama de actitudes fundamentadas en los valores de la profesión que son la base del éxito de la intervención.

De acuerdo a los / las entrevistados la Tolerancia, Respeto, Atención y Escucha son básicos para el establecimiento de la vinculación entre él / la Asistente Social y su sujeto de atención, en cualquier nivel de intervención, ya sea caso, grupo y / o comunidad.

La credibilidad que tenga el / la profesional, no lo da sólo el conocer sobre diversas materias, sino la forma en como éste se relaciona con sus clientes, el logro del Rapport profesional, el respeto por cada sujeto, el identificar a cada uno como un ser único con problemáticas específicas.

El manejo de la frustración es otro elemento de suma importancia para el ejercicio profesional, ya que muchas veces la solución de problemáticas escapa de las manos del / la profesional. Éste debe ser capaz por tanto de generar expectativas reales en los sujetos de atención.

## b. **Ámbito Teórico:**

Los participantes señalan un segundo grupo de competencias profesionales, correspondientes al ámbito teórico, en el que se encuentran aquellos elementos relacionados directamente con la formación profesional del / la Asistente Social.

En un primer momento aparecen aquellas competencias que facilitan a él / la Asistente Social la comprensión y análisis de la realidad social, de los procesos de desarrollo comunitarios; y las relaciones complejas y cambios personales, organizativos, sociales y culturales del Trabajo Social Municipal.

Otro aspecto que resulta fundamental son aquellas competencias profesionales relacionadas con; la actualización del conocimiento que posee el profesional, las que se caracterizan por surgir a partir de la dinamicidad de la realidad social.

- **Competencias Técnicas:**

- *Formación Profesional:*

*"Yo creo, que el conocimiento en el ámbito que estamos trabajando encaja súper bien la formación nuestra, todo el tema del trabajo de caso, grupo, comunidad, se inserta súper bien el temas de los diagnósticos, de la sistematización que uno puede hacer, en el tema de las coordinaciones"(AS 21)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer Políticas Sociales</li> <li>- Conocer sobre Teorías de Desarrollo</li> <li>- Manejo Teoría Organizacional</li> <li>- Conocer sobre Recurso Humano</li> <li>- Conocer Metodologías de Trabajo con Caso</li> <li>- Conocer Metodología de Trabajo con Grupo</li> <li>- Conocer Metodología de Trabajo con Comunidad</li> </ul> |

Según el discurso colectivo, para el ejercicio del Trabajo Social Profesional, es necesario que el / la profesional domine un conjunto de materias que resultan fundamentales, especialmente en el ámbito municipal; como lo son la comprensión y análisis de la realidad social, de los procesos de desarrollo comunitario; y las relaciones complejas y cambios personales, organizativos, sociales y culturales del Trabajo Social Municipal.

Debido a la complejidad del ámbito municipal, no-solo es necesario que conozca acerca de las materias propias que atiende la profesión, sino que debe conocer además el contexto Regional, Comunal y Local.

Es así como resulta esencial el conocer por ejemplo; las políticas sociales que se implementan a través del Municipio, en que él / la Asistente Social juega un rol muy importante. En muchos casos los / las profesionales tienen también personal a su cargo, por lo que el conocimiento sobre teorías de administración de Recurso Humano, es un elemento clave. El contacto con la comunidad es parte del quehacer cotidiano del / la profesional, por lo que la comprensión y análisis de esta realidad resultan imprescindibles.

Todos estos conocimientos él / la Asistentes Social han sido adquiridos por el profesional en distintos momentos. En primer lugar la formación obtenida en pre grado, resulta muy importante al momento de ingresar éste al ámbito municipal, sin embargo no resulta suficiente.

Como ya fue señalado, la realidad social está en constante cambio, y por ser el Trabajo Social Municipal de tipo coyuntural, es necesario que el conocimiento que maneja el / la profesional esté actualizado para poder dar respuestas a las demandas que se presenten.

➤ *Actualización del Conocimiento*

*"El Trabajo Social desde mi mirada puede generar conocimiento, no solamente debe aplicar..."*  
(AS. 16)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer Conocimiento sobre los Nuevos Estilos de Planificación</li> <li>- Conocer sobre Diversas Áreas</li> <li>- Conocer Técnicas de Reclutamiento y Selección de Personal</li> <li>- Manejo de Teoría Organizacional</li> <li>- Conocer Sobre Administración de Recursos</li> </ul> |

Como ya se ha señalado reiteradamente, el Trabajo Social en municipios, se preocupa de la realidad social de la Comuna. Es por esta razón que los / las

profesionales señalan que se debe estar muy atento a los constantes cambios y temas emergentes que surjan de ésta.

Este constante cambio en la realidad y la generación de nuevo conocimiento es una de los principales retos con que se ve enfrentado él / la profesional. El mantenerse actualizado se convierte así en una necesidad permanente para él / la Asistente Social.

Otro elemento a considerar, son los nuevos espacios que poco a poco se han ido ganando la profesión en el Municipio, encontrándose actualmente inserto en espacios que antes no se imaginaban como Seguridad Ciudadana, Oficina de Intermediación Laboral, etc. Que no resultan los tradicionales ámbitos de trabajo. Lo que requiere esfuerzos de capacitación constante en estas áreas por los profesionales que aquí se desempeñan.

- **Competencias Metodológicas:**

- *Formación Profesional:*

*"Nosotros tenemos que estar al tanto de todas las variables que influyen en la situación de las personas, en la que está inserto todo el grupo social que nosotros estamos viendo..." (AS.21)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar acompañamiento a las Organizaciones.</li> <li>- Evaluación Permanente de las Situaciones.</li> <li>- Investigación</li> <li>- Atención de Casos</li> <li>- Atención de Grupos</li> <li>- Atención a la Comunidad</li> <li>- Efectuar Diagnósticos</li> <li>- Administrar Recursos</li> </ul> |

De acuerdo a la información recopilada, un profesional no puede improvisar su actuar, éste debe ser basado en Técnicas y Teorías que de un sólido sustento a su intervención. Necesita conocer, aplicar y resignificar en cada uno de los Niveles de Intervención estos marcos teóricos desde la misma realidad.

No resulta suficiente el poseer un conocimiento actualizado de la realidad social de la Comuna, por parte del / la Asistente Social, sino que se requiere de un grupo de competencias metodológicas que le permitan aplicar en forma atingente este conocimiento.

El acompañamiento a las organizaciones comunitarias, evaluación permanente de las situaciones y la investigación son parte del quehacer cotidiano del / la profesional, se transforman de este modo en competencias indispensables para el desarrollo del trabajo municipal.

➤ *Actualización del Conocimiento:*

*"Entonces hemos ido improvisando mucho, recién el año pasado hice un diplomado en la universidad en Recurso Humano, Técnicas de selección de personal y desarrollo organizacional y estudiando uno dice, OH!! Mira yo venía haciendo esto y no sabía que se llama así..."(AS.17)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación Estratégica</li> <li>- Marco Lógico</li> <li>- Planificación Situacional Estratégica</li> <li>- Identificación de Problemas</li> <li>- Efectuar Diagnósticos</li> <li>- Evaluación Permanente Situaciones</li> <li>- Clasificación de Personal</li> <li>- Capacitación de Personal a Cargo</li> <li>- Organización y Distribución de Recursos</li> </ul> |

El Trabajo Social es una profesión que se encuentra íntimamente ligada con la práctica y que valora los conocimientos teóricos y técnicos en que basa su intervención, así como también, aquel conocimiento que se genera de la intervención misma.

Por lo tanto la aplicación de estos conocimientos a realidades concretas, la utilización de procedimientos adecuados a estas realidades y la solución de problemas en forma autónoma (competencias metodológicas) resultan fundamentales en su quehacer.

Competencias como Realizar planificaciones, Identificación de Problemas, Realización de Diagnósticos aparecen constantemente mencionadas por los profesionales que se desempeñan en el ámbito municipal, como las principales competencias metodológicas en su quehacer profesional.

Estas competencias le permiten al profesional realizar una permanente actualización del conocimiento que posee de la realidad social en la que se inserta. Ya sea a nivel Regional, Provincial, Comunal o Local.

- **Competencias Participativas:**

- *Formación Profesional:*

"...Lo que hace un Trabajador Social, es entre otros meterse en temas educativos, trabajar con la gente, vincularse con organizaciones comunitarias" (AS 23)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |                                      |
|--|--------------------------------------|
| -                                      | Trabajo en Equipo Unidisciplinario   |
| -                                      | Trabajo en Equipo Multidisciplinario |
| -                                      | Trabajo en Equipo Transdisciplinario |
| -                                      | Trabajo con Casos                    |
| -                                      | Atención de Grupos                   |
| -                                      | Trabajo con la Comunidad             |

En la formación profesional, uno de los elementos que no siempre son intencionados en el pre grado, según los /las entrevistados, pero que resultan de suma importancia en el quehacer profesional, son aquellas competencias que permiten el trabajo con otros, es decir las competencias participativas.

En el Trabajo Social, el contacto con otros es primordial, ya sea entre profesionales o con los sujetos de atención. Él / La Asistente Social, no solo realiza trabajo con equipos conformados por profesionales de la misma profesión (unidisciplinarios), sino por el contrario resulta mucho más frecuente el trabajo con profesionales de diversas disciplinas.

Cada uno de los Departamentos o secciones cuentan con diversos profesionales, quienes aportan diversas miradas de la realidad social. Es por esta razón que resulta de suma importancia para los / las Asistentes Sociales tener nociones básicas de estas disciplinas para poseer un lenguaje común con estos profesionales.

Esta noción básica viene dada por la formación de pre grado, siendo en muchos casos adquirida también durante el ejercicio profesional. Por el contacto con otros profesionales o por formación de post grado.

➤ *Actualización del Conocimiento:*

*"Un buen momento para sentarse a pensar lo que se hace y si tiene alguna estructura o un espacio de reflexión grupal de equipo de la sección de servicio social, es una buena instancia de estar evaluando el proceso que tu estás llevando, como tus compañeros te están viendo, como tu ves a tus compañeros, como es el jefe, el proceso del equipo, entonces sería como interesante la dinámica para generar conocimiento..."(AS.18)*

| Síntesis Competencias Señaladas  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en Equipo Unidisciplinario</li> <li>- Trabajo en Equipo Multidisciplinario</li> </ul> |



Las reuniones de Equipo de Trabajo, son uno de los momentos reconocidos por los / las Asistentes Sociales entrevistados, como uno de los espacios existentes para la actualización del conocimiento.

Sin embargo, este espacio no siempre es utilizado para esto. El intercambio de visiones, la reflexión permanente no siempre ocupa un lugar destacado dentro del quehacer profesional.

El conocimiento adquirido través del contacto con la realidad, enriquece enormemente la práctica profesional. Las competencias participativas que operan en la actualización del conocimiento en este sentido, no solo tiene que ver con la reflexión que se realice entre los profesionales, sino que, el constante diagnóstico de la realidad social, la actualización de la información de la Comuna, las distintas variables que influyen en la cotidaneidad del Trabajo Profesional permite al profesional realizar una práctica basada en una información actualizada y por lo tanto, realizar intervenciones más acordes con la realidad.

• **Competencias Personales:**

➤ *Formación Profesional:*

"...Del tema de la vivienda yo no sabía nada, entonces me fui involucrando en el área y después ese mismo año tuve la oportunidad de hacer un diplomado en el tema de la vivienda, ahí de a poco me fui involucrando"(AS 15)

| Síntesis Competencias Señaladas  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexión acerca del Quehacer Profesional</li> <li>- Adecuación al Contexto</li> <li>- Visión Estratégica</li> <li>- Visión Integral de los Problemas</li> <li>- Comprender Interacciones Complejas</li> <li>- Actitud Reflexiva</li> <li>- Aceptación Diferentes Visiones de las Personas</li> </ul> |

Estas competencias personales, están ya presentes durante la formación de pre grado del profesional; La manera como éste enfrenta la formación, aquellos ámbitos que le resultan de mayor curiosidad, la experiencia adquirida durante la práctica profesional son algunos de los elementos aquí trascendentes.

De acuerdo a los entrevistados, el ámbito Municipal se caracteriza por ser de una alta complejidad, en el que están presentes diversos factores, la posibilidad de comprender estas interacciones complejas y hacerse cargo de las demandas que desde aquí surjan, depende directamente de las habilidades de cada profesional y no solo del conocimiento teórico de la realidad.

La internalización de los conocimientos, una actitud reflexiva, permitirá al profesional tener una visión integral de los problemas, adecuarse a los contextos y circunstancias que se presenten en la realidad social.

➤ *Actualización del Conocimiento:*

"...Bueno ahora capacitarse en temas de computación, de... bueno, siempre estar leyendo para no quedarse atrás..."(AS 22)

| Síntesis Competencias Señaladas   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoformación</li> <li>- Actualización Permanente</li> <li>- Actitud Reflexiva</li> <li>- Ver Oportunidades Permanentes</li> <li>- Desarrollar Habilidades Personales</li> </ul> |

Las competencias personales aquí señaladas dependerán de los intereses propios de cada profesional. La autoformación, una actitud reflexiva permitirá al Asistente Social actualizar su conocimiento permanentemente.

Este conocimiento no solo se refiere a la realidad y contexto social de la comuna, sino que también el aprender y conocer nuevas metodologías de intervención, nuevas orientaciones teóricas, etc. Que le permitan llevar a cabo de mejor manera una intervención profesional, que se adecue a los tiempos.

Otro elemento importante son las posibilidades y oportunidades que se presenten, para llevar a cabo dicha actualización, muchas veces la demanda institucional no deja espacio para realizar cursos, talleres o participar en algún tipo de seminario u otro tipo de formación, a los que podría acceder el profesional.

### **c. Ámbito Práctico:**

Finalmente aparece un nuevo conjunto de competencias profesionales, cuya adquisición y desarrollo se relacionan con el quehacer cotidiano del Trabajo Social profesional, y a través del cual, se han logrado identificar una serie de competencias que han sido desarrolladas a partir de la experiencia profesional y que se encuentran relacionados con la respuesta a la demanda (manejo e implementación de la política social, red asistencial de gobierno, respuesta a crisis o emergencias sociales, elaboración, diseño, ejecución y evaluación de proyectos, utilización y selección de métodos adecuados de intervención); el trabajo reflexivo (reconocimiento características propias del contexto comunal y local, sistematización práctica profesional); y el trabajo en equipo.

- **Competencias Técnicas:**

- *Trabajo Reflexivo:*

*"Y en este contexto siento que este saber hacer proyectos tiene que estar contextualizado en su fundamentación y Contextualización en un sentido mayor del trabajo" (AS 19)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce Políticas Sociales</li> <li>- Conoce Plan de Desarrollo Comunitario</li> <li>- Conoce Estrategia de Desarrollo</li> <li>- Conocer Planes y Programas de la Institución</li> <li>- Conoce acerca de Modelos de Planificación</li> <li>- Conoce Metodologías para Realizar Diagnósticos</li> <li>- Conoce Diversas Técnicas de Intervención</li> </ul> |

Para llevar a cabo la práctica profesional él / la Asistente Social debe conocer el contexto político social en que se enmarca su trabajo. Esto es Políticas Sociales en el ámbito nacional, regional, comunal, local e institucional.

Una característica señalada del Trabajo Social y que lo diferencia de otras profesiones, es que aplica, desarrolla y lleva a efecto las políticas sociales. Es decir, no solo debe aplicar las diversas políticas, sino que debe ser capaz de realizar una crítica propositiva de éstas.

Dado a que el Trabajo Social desarrolla su quehacer en contacto directo con la realidad social, tiene la capacidad de reformular estas políticas para llevar su aplicación de acuerdo a la realidad comunal. Esta es la base para una intervención profesional reflexiva que sea capaz de generar nuevo conocimiento.

➤ *Respuesta a Demanda*

*"Tienes que tener muy claro el tema del conocimiento de la red para hacer derivaciones, conocimiento mínimo de programas habitacionales..."(AS.23)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |   |
|--|---|
| -                                      | Conoce Normas y Requisitos de los Beneficios              |
| -                                      | Conoce Políticas Sociales                                 |
| -                                      | Manejo Discurso Oficial de Gobierno                       |
| -                                      | Posee Conocimiento sobre la Red de Atención a Emergencias |
| -                                      | Conoce Rol a Desempeñar en Caso de Emergencias            |
| -                                      | Conoce Planes y Programas de la Institución               |
| -                                      | Conoce sobre Modelos de Planificación                     |
| -                                      | Conoce Diversas Metodologías de Intervención              |
| -                                      | Conoce Diversas Técnicas de Intervención                  |
| -                                      | Conoce sobre Tipos de Planificación                       |
| -                                      | Conoce Metodologías de Evaluación de Proyectos            |

Trabajo Social es una profesión que orienta su quehacer en la promoción del desarrollo humano. En el ámbito Municipal esto está referido al Desarrollo Comunitario, es por esta razón que las competencias técnicas necesarias para dar respuesta a las demanda del Trabajo Social Municipal, señaladas por los / las profesionales dicen referencia el conocimiento y manejo no-solo de las normas y requisitos para acceder a los beneficios ofrecidos por las políticas sociales, sino sobre diversos aspectos.

Él / La profesional debe tener claridad respecto a las redes sociales e institucionales. Ya que las demandas que se enfrentan en el ámbito municipal son diversas, y no siempre tienen respuestas en el municipio y debe ser capaz de orientar al sujeto de atención claramente hacia donde derivar al sujeto.

*Trabajo en Equipo:*

*"Para desempeñar este cargo me he tenido que compenetrar en temas estadísticos, de computación un poco más, de perfeccionarme también, de actualizarme. Es enriquecedor también porque tu vas viendo otro camino para la profesión..."(AS.22)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |   |
|--|---|
| -                                      | Conoce sobre Diversas Áreas                 |
| -                                      | Tiene Nociones Básicas de otras Profesiones |

Él / la Asistente Social, de acuerdo a lo mencionado en las entrevistas, debe ser capaz de participar de la organización del ambiente de trabajo, debe tener capacidad

organizativa y tomar decisiones. Es por ello que requiere conocer muy bien todos aquellos aspectos que le permitan realizar estas tareas.

Lo anteriormente mencionado es potenciado por las características de la formación del Trabajo Social, que se caracteriza por ser el conocimiento entregado de carácter interdisciplinario, lo que le permite tener una visión integral de los problemas sociales. Por tanto enriquecer la mirada del equipo con que trabaja.

Las competencias Técnicas en este sentido, tienden a principalmente del conocimiento de diversas áreas y disciplinas en general, aunque con mayor profundidad en las que se desempeña cotidianamente, lo que le permitirá una mejor interacción con los distintos profesionales e instituciones con que se vincula en el ámbito municipal.

- **Competencias Metodológicas:**

- *Trabajo Reflexivo:*

*"...La actitud es como de estar pendiente, como vivo al ojo, en los tipos de ventas le llaman oportunidad permanente, como estar pendiente de que el contexto siempre te entrega algo..."*  
(AS. 03)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesora Organizaciones de la Comunidad</li> <li>- Potencia Capital Social de la Comunidad</li> <li>- Identifica Problemáticas de la Comunidad</li> <li>- Efectúa Diagnósticos</li> <li>- Evaluación Permanente de Situaciones</li> <li>- Atiende Problemáticas Sociales</li> <li>- Elaboración de Catastros</li> <li>- Genera Espacios de Encuentro con la Comunidad</li> <li>- Actualiza Base de Datos</li> <li>- Dirige Procesos de Recopilación de Información</li> <li>- Visitas a Terreno</li> <li>- Generación de Proyectos Comunitarios</li> <li>- Desarrolla la Comunidad en todas sus Áreas</li> <li>- Resuelve Conflictos</li> </ul> |

Llevar a cabo un Trabajo Reflexivo por cada intervención realizada, puede resultar una utopía para muchos de los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en el Trabajo Social Municipal, principalmente por la alta demanda que tiene este profesional en su quehacer cotidiano.

Sin embargo, la práctica profesional que aquí se realiza es tan rica y variada, que vale la pena hacer un esfuerzo por rescatar espacios, para reflexionar acerca de las acciones llevadas por el profesional. Hecho que ha sido señalado por ellos.

Las competencias aquí señaladas, están fuertemente marcadas por el trabajo comunitario. El asesoramiento a las organizaciones Comunitarias, la evaluación permanentes de Situaciones, elaboración de catastros, son todos mecanismos que constantemente entregan al profesional elementos para reflexionar acerca de que tipo de *práctica se está llevando a cabo* y desde allí elevar nuevas propuestas operativas de intervención.

➤ *Respuesta a Demanda:*

*"También se les brida asesoría en lo que es la elaboración de proyectos para postular a este fondo IGP"(AS.31)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>        |
|---|
| - Asesorar Organizaciones de la Comunidad     |
| - Trabajo con Caso, Grupo y Comunidad         |
| - Ejecutar Programas                          |
| - Manejo Políticas Sociales de la Institución |
| - Participar de Mesas Técnicas                |
| - Generar Espacios de Encuentro               |
| - Coordinación con Programas Gubernamentales  |
| - Estructurar Procesos de Trabajo             |
| - Organización y Distribución de Recursos     |
| - Entrega de Información                      |
| - Construir Redes Sociales                    |
| - Coordinación Permanente                     |
| - Establecer Prioridades                      |
| - Gestionar Trabajo Técnico                   |
| - Coordinaciones Administrativas              |
| - Entrega de Beneficios                       |
| - Evaluación Permanente de las Situaciones    |
| - Resolver Conflictos                         |
| - Elaborar Proyectos en Base a Diagnósticos   |
| - Proponer Nuevos Temas                       |
| - Capacitar en proyectos a la Comunidad       |
| - Elaboración y Ejecución de Proyectos        |
| - Elaboración de Material Socio educativo     |
| - Analizar Resultados de Proyectos            |

Como ya ha sido señalado, el Trabajo Social en el ámbito Municipal presenta una gran complejidad. Existe una gran variedad de temáticas que se abordan a través de cada uno de los distintos departamentos de la Dirección de Desarrollo Comunitario. Dependiendo del lugar en que se inserte el profesional, es el tipo de labor que desarrolla; sin embargo es posible identificar algunas competencias que él / la

Asistente Social debe desarrollar independientemente de la oficina en la que desempeña su ejercicio profesional.

Para dar una respuesta adecuada a la demanda, el profesional debe en primer lugar manejar las Políticas Sociales emanadas desde Gobierno y que son administradas a Nivel Municipal por los distintos Departamentos que componen la Dirección de Desarrollo Comunitario.

*Asimismo, debe generar espacios de encuentro para el fomento de la participación, no solo dentro de la Institución, sino también en la comunidad, a través de las instancias que se generan en cualquiera de los tres niveles de intervención profesional (caso, grupo y comunidad).*

Es también necesario Estructurar los Procesos de Trabajo que realiza él / la Asistente Social, la intervención profesional responde a un proceso estudiado y planificado, que obedece a objetivos mayores que trascienden su esfera de intervención, él / la Asistente Social no debe generar intervenciones aisladas, que no aporten a este objetivo mayor, que es el Desarrollo Comunitario.

➤ *Trabajo en Equipo:*

*"Y nosotros somos la unidad, por así decirlo que está a cargo de la atención social de la comuna, por tanto dentro de la problemática que nosotros atendemos hay un abanico pero enorme, amplísimo... a las que debemos dar respuesta" (AS.20)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación Permanente</li> <li>- Coordinación con Equipos de Trabajo</li> <li>- Coordinación con Equipo otras instituciones</li> <li>- Elaboración de Intervención en de Estrategias</li> <li>- Intercambio de Informaciones, Herramientas de Trabajo y Experiencia con Otros Profesionales.</li> <li>- Delegar Funciones en Equipo</li> </ul> |

Parte de la práctica cotidiana del / la Asistente Social es el Trabajo en Equipo, cada una de las unidades en sí requiere de una permanente coordinación, ya sea con los profesionales de la misma unidad, otros departamentos y / o Instituciones.

Otro elemento señalado de este Trabajo en Equipo es el intercambio de información y herramientas de trabajo entre equipos. Dado que independientemente de la Unidad en que estén insertos, las intervenciones se realizan en el mismo

territorio, sobre abordando un mismo sector e incluso interviniendo las mismas familias.

Un trabajo coordinado en que se comparta información entre los equipos de trabajo y en los que se planifiquen acciones conjuntas, sin duda permite obtener mejores resultados en la intervención y logra también retroalimentar a los profesionales enriqueciendo el trabajo que se pueda realizar en equipo.

### **Competencias Participativas:**

#### ➤ *Trabajo Reflexivo:*

*"Otra de las funciones relevantes que nosotros cumplimos acá tiene que ver con la permanente reflexión y discusión sobre cómo estamos trabajando los Asistentes Sociales en este equipo..."*  
(AS.30)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformar Equipos de Trabajo</li> <li>- Trabajo en Equipo Unidisciplinario</li> <li>- Trabajo en Equipo Multidisciplinario</li> <li>- Coordinación de Equipos de Atención de Emergencia</li> </ul> |

La capacidad de Trabajar en equipo y de generar consensos, no es algo ajeno para el Trabajo Social. El Trabajo Unidisciplinario, multidisciplinario, transversal permite realizar una reflexión que oriente la intervención profesional para que sea oportuna y lo eficiente y eficaz posible.

Se necesita permanentemente reflexionar y a partir de esas reflexiones ir generando propuestas de intervención cada vez más finas.

➤ *Respuesta a Demandas:*

"...Entonces nosotros tenemos que fortalecer la organización de la infancia, y la labor es esencialmente en terreno con un trabajo en equipo..."(AS.32)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |  |
|--|--|
| -                                      | Conforma Equipos de Trabajo                        |
| -                                      | Trabajo en Equipo Unidisciplinario                 |
| -                                      | Trabajo en Equipo Multidisciplinario               |
| -                                      | Trabajo en Equipo Interinstitucional               |
| -                                      | Trabajo en Equipo Extraintitucional                |
| -                                      | Coordinación con Equipos de Atención de Emergencia |
| -                                      | Trabajo con Grupos                                 |
| -                                      | Trabajo con Comunidad                              |
| -                                      | Trabajo con Dirigentes Vecinales                   |

La intervención de Trabajo Social, se lleva a cabo principalmente en terreno, donde es necesaria la coordinación con otros profesionales, instituciones u otros grupos de organizaciones funcionales; especialmente en el nivel de intervención comunitario.

En este punto es importante la generación de estrategias de coordinación y alianzas tanto a nivel Municipal, intermunicipal, intersectorial, a nivel Comunal, Regional y a veces incluso a nivel Nacional.

Es necesario un trabajo en red, que contribuya a una labor profesional más eficaz, al brindar diversas alternativas de atención social, que se ajusten de mejor manera a cada problemática presentada en la realidad comunal y que escapan a las soluciones ofrecidas por el Municipio.

➤ *Trabajo en Equipo:*

*"Mi trabajo como específico por ejemplo, en realidad no tiene como una delimitación clara porque yo trabajo en mini equipo con le psicólogo, con él hemos tratado de compartir bastante el trabajo en terreno, lo hacemos bien en equipo..."(AS. 24)*

| Síntesis Competencias Señaladas        |
|--|
| - Trabajo en Equipo Unidisciplinario   |
| - Trabajo en Equipo Interinstitucional |
| - Trabajo en Equipo Interinstitucional |
| - Trabajo con Grupos                   |
| - Trabajo con Comunidad                |
| - Trabajo con Dirigentes Vecinales     |
| - Dejarse Asesorar                     |
| - Relaciones Cordiales                 |
| - Apertura Nuevas Ideas                |

En el Municipio de Viña del Mar, existen Equipos de Trabajo Transversales, conformados por diversos profesionales, entre los que se encuentran Asistentes Sociales, que trabajan en planificación e investigación y que transmiten a otros equipos de los distintos departamentos los avances que logran.

Para este trabajo en equipo es necesario que el profesional presente un conjunto de habilidades y destrezas destacándose entre éstas la apertura a nueva ideas; esto demanda una actitud flexible tanto en el ámbito de reflexión, como de intervención al interior del equipo de trabajo, que contribuyan a la generación de perspectivas analíticas y temáticas innovadoras, importantes para el desarrollo de la comunidad.

**Competencias Personales:**

➤ *Trabajo Reflexivo:*

*"Como Asistentes Sociales debemos tener esa mirada crítica de lo que es el Trabajo Municipal"*  
(AS 28)

| Síntesis Competencias Señaladas      |
|--------------------------------------|
| - Visión Integral de Problemas       |
| - Actualización Permanente           |
| - Ver Oportunidades Permanentemente  |
| - Visión Estratégica                 |
| - Actitud Reflexiva                  |
| - Desarrollar Habilidades Personales |
| - Ser Preactivo                      |

Abordar la complejidad social requiere que él / la Asistente Social tenga en cuenta los actores y el lugar que estos ocupan en la sociedad, sus aptitudes y actitudes. A partir de la cual, el profesional debe construir la estrategia de intervención desde el propio marco teórico del profesional, su experiencia, capacidades e instrumentos metodológicos que maneja.

El compartir experiencias resulta importante, por cuanto amplía la visión del trabajo desempeñado por el profesional, especialmente cuando está presente la interdisciplinariedad, lo que genera experiencias distintas de aquellas que ofrecen los equipos conformados sólo por Asistentes Sociales.

➤ *Respuestas a Demandas:*

*"Hay que tener una disposición especial, porque uno se inserta en terreno donde trabaja con personas..."(AS 33)*

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |                                       |
|--|---------------------------------------|
| -                                      | Problematizador Ejercicio Profesional |
| -                                      | Visión Integral de Problemas          |
| -                                      | Actualización Permanente              |
| -                                      | Visión Crítica                        |
| -                                      | Iniciativa                            |
| -                                      | Habilidades Personales                |
| -                                      | Comprender Interacciones Complejas    |
| -                                      | Adaptación Cambios Políticos          |
| -                                      | Gestión Innovadora                    |
| -                                      | Escuchar a las Personas               |
| -                                      | Capacidad de Improvisación            |
| -                                      | Capacidad Toma decisiones             |
| -                                      | Capacidad de Compromiso               |
| -                                      | Visión Estratégica                    |
| -                                      | Actitud Reflexiva                     |
| -                                      | Ver Oportunidades Permanentes         |
| -                                      | Desarrollar Habilidades Personales    |
| -                                      | Visión Integral de Problemas          |
| -                                      | Proactivo                             |

Él / la Asistente Social que se desempeña en Municipio necesita más que en otras áreas de la capacidad de entrega y compromiso con las personas. La capacidad de generar espacios en la comunidad, de solución de problemáticas y que éstas logre mantenerlas.

Debe estar atento a las nuevas temáticas que se desarrollan en la comunidad, especialmente en el ámbito comunal y preparándose para dar respuesta a éstas demandas, a través de una permanente actualización y reflexión de estos temas.

Es importante que él / la Asistente Social mantenga una visión crítica y sea problematizador de su ejercicio profesional, pues sólo contando con estas características tendrá la capacidad de vislumbrar acciones tradicionalmente desarrolladas por la profesión y que ya no resultan eficaces para los nuevos contextos sociales.

➤ *Trabajo en Equipo:*

*"En el trabajo de equipo, es importante el que se respeten por ejemplo las labores de cada unos, se respete, se consulte, siempre tomar la crítica del otro y el aporte, siempre con una visión de que en el fondo va a portar y que no va en desmedro o con un afán destructivo"*  
(AS.24)

| <b>Síntesis Competencias Señaladas</b> |   |
|--|---|
| -                                      | Autonomía                               |
| -                                      | Empatía                                 |
| -                                      | Tolerancia                              |
| -                                      | Solidaridad                             |
| -                                      | Iniciativa                              |
| -                                      | Capacidad y Actitud Reflexiva           |
| -                                      | Preocupación por Generar Cosas Nuevas   |
| -                                      | Reflexión sobre el Quehacer Profesional |
| -                                      | Manejo Frustración                      |

El tema de establecer conductos claros de comunicación y el entregar información oportuna son elementos de gran importancia para el Trabajo en equipo.

La confianza que se puede generar al interior del equipo, en el que él / la profesional sienta la libertad de expresar su opinión. El respetar los espacios de cada uno, disposición permanente frente al trabajo, capacidad de autocrítica, son también elementos que cada uno de los miembros aporta para el funcionamiento de éste.

Las destrezas y habilidades personales deben ser una preocupación constante por parte de los / las Asistentes Sociales, ya que sin duda éstas puede resultar un facilitador u obstaculizador de los procesos desarrollados al interior del equipo de trabajo.

### c. Síntesis de Competencias Según Bunk

#### > Técnicas

Las Competencias Profesionales Técnicas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en los siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con la Comprensión y Análisis de: la realidad social, problemas sociales y relaciones complejas.
- Conocimiento y manejo teorías de administración de recursos humanos; Conocer sobre diversas áreas; Actualización permanente.
- Conocimiento de Políticas Sociales; Contexto Político social y económico regional, comunal y local.

#### > Metodológicas

Las Competencias Profesionales Metodológicas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en las siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con el Desarrollo Potencialidades y Responsabilidad ante el Sujeto de atención.
- Competencias Profesionales relacionadas con Compromiso Social.
- Estructuración Procesos de Trabajo; Coordinación Permanente; Intercambio de Información; Trabajo en Equipo; Respuestas a Demandas.
- Acompañamiento y Asesoría Organizaciones Comunitarias; Generación de Espacios de Encuentros.
- Investigación; Elaboración de Catastros; Evaluación permanente de Situaciones; Identificación de Problemáticas; Diagnósticos; Planificación.

- Actualización del Conocimiento; Manejo Políticas Sociales; Reformulación Políticas Sociales; Trabajo Reflexivo.

➤ **Participativas**

Las Competencias Profesionales Participativas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en los siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con la Interacción con Otros; Trabajo en Equipo; Trabajo con la Comunidad; Trabajo en Terreno; Trabajo en Red; Capacidad Organizativa; Coordinación Permanente; Intercambio de Experiencias; Manejo de diferentes áreas.
- Competencias Profesionales relacionadas con el Sujeto de Atención Consideración Características Particulares Sujeto de Atención; Compromiso Situación del Sujeto; Atención y Escucha; Empatía; Trato Cordial; Igualdad de Oportunidades a las personas
- Claridad valores involucrados en la intervención; Atención en el cumplimiento de los Principios Profesionales.
- Actitud Reflexiva, Flexible; Apertura Nuevas Ideas; Capacidad Toma de Decisiones; Visión Integral de Problemas

➤ **Personales**

Las Competencias Profesionales Personales señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en las siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con el Servicio a los Demás; Compromiso Social; Capacidad de Entrega.
- Competencias Profesionales relacionadas con la Tolerancia; Uso Responsable del Poder; Manejo de la Frustración; Capacidad Autocrítica; Actitud Reflexiva; Autoformación; Actualización Permanente Respetar Espacios;

- Entrega de Información Oportuna; Visión Crítica e Integral de Problemas y Trabajo Desempeñado; Problemático Ejercicio Profesional; Adecuación al Contexto; Generación Espacios y conductos claros Comunicación.

### 2.3 Análisis De Competencias Profesionales Según Mertens

Leonard Mertens, da una nueva lectura de las competencias profesionales, quien las agrupa en competencias profesionales de tres tipos:

- Competencias Básicas
- Competencias Generales
- Competencias Específicas

Para su formulación se debe responder a las siguientes interrogantes que se constituyen en 3 niveles de competencias:

- ¿Qué debe saber el profesional que se desempeña en el ámbito municipal?
- ¿Qué debe saber hacer el profesional que se desempeña en el ámbito municipal?
- ¿Qué debe saber ser (estar) y actuar el profesional que se desempeña en el ámbito municipal?

### a. ÁMBITO VALÓRICO

De acuerdo a lo anterior, es posible señalar que al momento de ingresar él / la Asistente Social al área municipal, es necesario que presente una serie de competencias de orden Valórico que le facilitarán su inserción en el municipio. La adquisición de estas ha sido intencionada desde la formación de pre grado, por lo cual se encuentran clasificadas principalmente como básicas.

#### COMPETENCIAS BÁSICAS:

*"...Hay que aprender a escucharlos, ver que pasa ahí y nutrirse..." (AS. 04)*

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| <b>Saber</b>                    | No se mencionan        |
| <b>Saber Hacer</b>              | No se mencionan        |
| <b>Saber Ser</b>                | Capacidad de Escuchar. |

En el cuadro se puede observar claramente que las competencias básicas en el ámbito valórico, en términos generales, no han sido mencionadas por parte de los / las Asistentes Sociales que laboran al interior del Municipio.

La ausencia de éstas en el discurso de los profesionales no se debe a la baja importancia otorgada a esta categoría de competencias sino más bien a que al ser tan obvias se omiten indeliberadamente.

En el ámbito valórico se asume que no existe Asistente Social que desconozca el Código de Ética Profesional, por lo tanto, todo profesional se guía por éste en el desempeño de su labor aún cuando no lo declare formalmente en el discurso.

La capacidad de Escuchar es una cualidad personal reconocida como imprescindible por la totalidad de los / las Asistentes Sociales entrevistados, no sólo en relación con los sujetos de intervención sino también con otros profesionales y otras personas con quienes se mantiene contacto permanente durante el desempeño del ejercicio profesional.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS:

*"...Nosotros trabajamos con ellos es en su desarrollo personal, de valoración personal, de sentir que ellos son capaces de superar su situación..."(AS.14)*

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posee diversos conocimientos que le permiten ampliar la Visión de lo desarrollado por el departamento.</li> <li>- Posee dominio teórico que le permite establecer prioridades</li> </ul>   |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Focalización de Recursos.</li> <li>- Entregar Herramientas y Desarrollo Potencialidad de las Personas.</li> <li>- Potenciar el Capital Social de la Comunidad.</li> <li>- Contribuir a Fortalecer las Organizaciones Comunitarias.</li> <li>- Crear Conciencia en la Comunidad.</li> </ul> |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer Habilidades Sociales.</li> </ul>  |

Él / la Asistente Social debido a su formación integral posee un manejo de diversas áreas y temáticas, vale decir un pluralismo teórico, característica que incide no sólo en la visión que posee de las personas y de la realidad social multifacética sino también en la capacidad de generar intervenciones integrales.

Dada la proporción de las problemáticas sociales y personas que atiende un municipio, el profesional durante el desempeño de sus funciones debe focalizar los recursos y jerarquizar los problemas, ya sea según criterios de magnitud, urgencia de solución, conciencia del problema, recursos existentes, u otros; pues resulta imposible a través de los recursos municipales (humanos, materiales y financieros) solventar las múltiples necesidades de todas las personas de la comuna, y porque a su vez también se busca acrecentar progresivamente las acciones profesionales e institucionales en la lógica de la promoción; es por ello, que resulta de suma trascendencia el desarrollar las potencialidades de las personas para que éstas puedan jugar un rol protagónico en el desarrollo de sí mismas y de los procesos sociales.

Asimismo, las habilidades personales cobran notable importancia, pues son las personas el sujeto formal de Trabajo Social, por lo tanto, es con ellas con quienes se establece la relación profesional en donde entran en juego un conjunto de características valóricas por ambas partes. Él / la Asistente Social debe ser respetuoso de las actitudes y decisiones de las personas, reconocedor de la individualidad de cada uno de sus sujetos de intervención y un profesional dispuesto a poner al servicio de los demás lo mejor de sí mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

*"...Soy bastante perseverante, tengo la capacidad de llegar al fondo de las situaciones y tratar de resolverlas hasta que las cosas ya no dependan de mí... para mí eso es compromiso..."*  
(AS. 01)

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo teórico sobre resolución de Dilemas Éticos.</li> <li>- Poseer conocimientos que permitan capacitar a la Comunidad Sobre diferentes Temáticas.</li> </ul>  |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Focalización de Recursos en los Sectores de mayor Vulnerabilidad Social.</li> <li>- Generar Vínculos entre las Personas y su Sector.</li> <li>- Orientar a la Comunidad hacia el Trabajo con Instituciones más Globales.</li> <li>- Capacitar a la Comunidad en la Ejecución y Postulación a Proyectos Sociales.</li> <li>- Uso Responsable del Poder.</li> </ul>  |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Considerar Percepción de las Personas.</li> <li>- Respeto</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Capacidad de Compromiso.</li> <li>- Trato Cordial</li> <li>- Creatividad</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Tolerancia</li> <li>- Juicioso</li> <li>- Criterio Formado</li> <li>- Honestidad</li> <li>- Realista.</li> <li>- Motivación.</li> <li>- Aceptar desafíos.</li> <li>- Adaptarse a los cambios.</li> </ul> |

Durante el ejercicio profesional los / las Asistentes Sociales se ven enfrentados a una serie de dilemas éticos a los que debe dar solución acorde a los principios que rigen el actuar profesional, vale decir, Priorizar el Bien Común por Sobre el Bien Individual y Profesional.

Para ofrecer un servicio integral en cuanto a capacitación a la comunidad, el profesional debe poseer un dominio sobre diferentes temáticas, poniendo especial énfasis en lo que respecta a la preparación para la Ejecución y Postulación a proyectos Sociales, habilidad que al ser instaladas en las personas no sólo permite captar fuentes alternativas de financiamiento, sino que a su vez, contribuye a orientar a la Comunidad hacia el trabajo con instituciones más globales y propende a un mejoramiento paulatino del vínculo entre las personas y su sector.

Él / la Asistente Social en el desempeño de sus funciones debe demostrar ser poseedor de un conjunto de cualidades personales consideradas indispensables para establecer una relación exitosa con sus sujetos de intervención y otras personas con

quienes se relaciona permanentemente en el lugar de trabajo, adquiriendo especial relevancia en la Municipalidad de Viña del Mar, la motivación necesaria para progresar en la institución mediante actitudes positivas, autoestima y confianza, aceptar desafíos y adaptarse a los cambios en el lugar de trabajo.

**b. ÁMBITO TEÓRICO:**

Un tipo distinto de competencias es demandado desde el punto de vista teórico, que les permita dar sustento a las intervenciones que los / las profesionales Asistentes Sociales realicen en el ámbito del municipio.

COMPETENCIAS BÁSICAS:

*No se mencionan*

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| <b>Saber</b>                    | No se mencionan |
| <b>Saber Hacer</b>              | No se mencionan |
| <b>Saber Ser</b>                | No se mencionan |

Las competencias básicas en el ámbito teórico no son señaladas en el discurso profesional de los / las Asistentes Sociales, situación coincidente con el ámbito anterior, en donde se justifica la ausencia de éstas por tratarse de habilidades evidentes que se omiten inconscientemente en su declaración formal.

Es indudable que los profesionales poseen las competencias básicas requeridas en este ámbito, vale decir, no existe Asistente Social que presente problemas de lecto-escritura o que posea incapacidad para comunicarse, sino por el contrario, estas son habilidades bastante desarrolladas profesionalmente, pues la formación de pre grado les exige habilidades para la reflexión, análisis crítico, manejo del discurso, destrezas personales, entre otras, consideradas en un nivel superior al básico.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS:

"... Algunas de las habilidades personales son el tener un buen trato, mucha cordialidad, mucha acogida "(AS. 15)

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer Políticas sociales.</li> <li>- Conocer Teorías de Desarrollo.</li> <li>- Metodologías de Investigación.</li> <li>- Manejo Teórico de Cs. Sociales.</li> <li>- Conocer Metodologías de Intervención en Trabajo Social.</li> <li>- Conocer Modelos de Planificación.</li> <li>- Conocer Diversos Temas</li> </ul> |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar Acompañamiento a las Organizaciones.</li> <li>- Trabajar en Equipo.</li> <li>- Identificación de Problemas.</li> <li>- Reconocer Transitoriedad del Conocimiento.</li> </ul>   |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer Habilidades Sociales.</li> <li>- Buen Trato</li> <li>- Cordialidad</li> </ul>  |

Él / la Asistente Social para el desempeño de sus funciones debe conocer las Políticas Sociales para actuar de acuerdo a ellas y generar propuestas que permitan su mejoramiento. A su vez, es indispensable el manejo teórico de las Ciencias Sociales, pues la realidad social tiene muchas aristas, por lo que cada ciencia aborda una de ellas, brindando explicaciones a los fenómenos sociales, clarificando los factores que los producen y sus efectos en quienes los padecen, conocimiento que contribuye a la formulación de marcos de referencia que permiten enmarcar el ejercicio profesional de Trabajo Social.

El profesional debe poseer, además, la habilidad para trabajar como miembro de un equipo hacia el cumplimiento de objetivos, entender la importancia del trabajo en un contexto amplio de la institución, hacer planes y tomar decisiones en forma conjunta.

Tanto para el Trabajo en equipo como para el trabajo con la comunidad, el profesional debe poner en práctica un conjunto de habilidades sociales que le permitan relacionarse positivamente con las personas, estas capacidades se refieren principalmente al trato cordial, al respeto, tolerancia, empatía y a la capacidad de escuchar y aprender de otros.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

"... Tiene que ver con el desarrollar competencias y habilidades propias que ellos tienen, él potenciarlas, orientarlas hacia mejorar sus situaciones actuales (...) Contribuir nosotros como Trabajadores Sociales, en el marco de una institución pública, al desarrollo de nuestras comunidades (...) desde las distintas áreas"(AS. 01)

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo Conceptos y Modelos de Desarrollo en Latino América.</li> <li>- Conocer sobre Desarrollo Comunitario</li> <li>- Conocer Teoría Organizacional.</li> <li>- Manejo Teoría Relaciones Humanas.</li> <li>- Manejo Teoría Capital Social</li> <li>- Manejo Teoría de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>- Conocer Metodología Trabajo de Caso.</li> <li>- Conocer Metodología Trabajo de Grupo</li> <li>- Conocer Metodología Trabajo de Comunidad.</li> <li>- Marco Lógico</li> <li>- Conocer Políticas Sociales de Gobierno acerca de Grupos Prioritarios. (Adulto Mayor, Infancia, Mujer, Juventud, Discapacidad, etc.).</li> <li>- Conocer Sobre Administración de Recursos.</li> <li>- Conocer Planificación Estratégica.</li> <li>- Planificación Situacional Estratégica.</li> <li>- Sistematización</li> <li>- Temas Emergentes (Medio Ambiente, Turismo Vecinal, etc.)</li> </ul> |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar a las Organizaciones en postulaciones a proyectos.</li> <li>- Efectuar Diagnósticos</li> <li>- Evaluación Permanente de las Situaciones.</li> <li>- Trabajo en Equipo Unidisciplinario</li> <li>- Trabajo en Equipo Transdisciplinario</li> <li>- Trabajo con la Comunidad</li> <li>- Comprensión Interacciones Complejas.</li> <li>- Visión Integral de los Problemas.</li> </ul>  |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoformación</li> <li>- Actualización Permanente</li> <li>- Desarrollar Habilidades Personales</li> <li>- Actitud Reflexiva</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Ver Oportunidades Permanentes</li> <li>- Apertura a lo Innovador</li> <li>- Creatividad</li> </ul>  |

En lo que respecta a competencias específicas en el ámbito teórico, él / la Asistente Social debe manejar conceptos y modelos de desarrollo, que permitan sustentar y fundamentar las acciones conjuntas con otros profesionales e instituciones en la promoción del Desarrollo Comunitario.

El profesional, además, debe poseer dominios teóricos en otras áreas como planificación, administración de recursos, temáticas emergentes (Medio Ambiente y Turismo Vecinal), entre otras; conocimientos no estáticos al igual que la realidad social en lo que interviene, por lo que sus dominios deben contemplar actualizaciones permanentes para mantener la vigencia teórico- práctica.

Él / las Asistentes Sociales en cuanto a trabajo en equipo, se relaciona con colegas y profesionales de otras disciplinas; resulta frecuente al interior de la Municipalidad de Viña del Mar, la conformación de equipos de trabajo para abordar las problemáticas sociales de la comuna, situación caracterizada inicialmente por dificultades para generar el consenso, condición que se supera en forma paulatina y da paso a un trabajo coordinado entre diferentes secciones del municipio y que contribuye a la generación de propuestas estratégicas más eficaces y eficientes.

En cuanto a las aptitudes analíticas, el profesional debe pensar creativamente; tomar decisiones; solucionar problemas; procesar y organizar información; saber aprender y razonar.

**c. ÁMBITO PRÁCTICO:**

Finalmente se encuentran aquellas competencias profesionales que aparecen en el ejercicio profesional, en el que él / la Asistente Social desarrolla nuevas habilidades y conocimientos que surgen a partir de la propia experiencia profesional

COMPETENCIAS BÁSICAS:

*No se mencionan*

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| <b>Saber</b>                    | No se mencionan |
| <b>Saber Hacer</b>              | No se mencionan |
| <b>Saber Ser</b>                | No se mencionan |

En el ámbito práctico, los profesionales no mencionan las competencias básicas en forma explícita, pero puede deducirse fácilmente del discurso de éstos, la capacidad de redacción que necesitan poseer para desempeñar funciones al interior del municipio, ya sea en la elaboración de documentos propios de la profesión como Informes Sociales o Evaluaciones Sociales, u otros propios de las labores administrativas de este campo laboral como lo es la confección de cartas, memorando, oficios, entre otros.

COMPETENCIAS GENÉRICAS:

*"...Tienes que estar constantemente informándote de cuáles son las políticas (...) en el ámbito de la Asistencialidad (...) y administradas por el Municipio..." (AS.10)*

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer requisitos de Inscripción y Postulación de Programas.</li> <li>- Conocer Reforma en las Políticas Sociales.</li> <li>- Conocer Leyes e Instrumentos asociados a la Institución</li> <li>- Manejo de Diferentes Estilos de Planificación.</li> <li>- Manejar Temas Relacionados a la Planificación.</li> </ul>   |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo con otros</li> <li>- Realizar Registro Ordenado y reflexivo respecto a la intervención profesional.</li> <li>- Reconocer el Dinamismo y Complejidad de la Realidad Social.</li> <li>- Responde a Crisis y Emergencias, así como los Problemas del día a día.</li> <li>- Identificar las potencialidades y debilidades particulares del contexto.</li> <li>- Identificar y analizar críticamente referentes que Sustentan Formulación e Implementación Políticas Sociales y Red Asistencial de Gobierno</li> </ul> |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> </ul>  |

Él / la Asistente Social debe conocer los requisitos de inscripción y postulación a los diferentes programas que posee el municipio, pues así puede ofrecer una orientación competente a toda la comunidad que acude en busca de alguna solución a las problemáticas sociales que enfrentan. La labor puede consistir también en capacitación para la formulación de proyectos sociales que busquen participar en Fondos Concursables y éstos a su vez, implican un mayor protagonismo de la comunidad.

Resulta importante que el profesional sea capaz de responder en forma oportuna a las crisis y emergencias que se presentan en la comunidad, situación que demanda trabajo en equipo y el reconocimiento de las potencialidades y debilidades del contexto particular en que se da el suceso.

Como competencia personal en este ámbito, el profesional ejercer liderazgo en ciertas áreas y para ello debe presentar confianza en sí mismo, realizar presentaciones orales, manejar conceptualizaciones y mantener un pensamiento lógico.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

"... Tienes que ser más estratégica, en el sentido de identificar la problemática y ver cuál es la metodología que se adecua a esa problemática considerando todos los condicionantes..." (AS. 01)

| SÍNTESIS COMPETENCIAS SEÑALADAS |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Saber</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer Requisitos de Inscripción y Postulación Programas SERVIU, Subsidios, Pensiones, etc.</li> <li>- Conocer Cambios en Salud, Educación, Vivienda, etc.</li> <li>- Conocer Leyes e Instrumentos Asociados a la Institución.</li> <li>- Conocer Características Culturales, históricas y socioeconómicas de la localidad.</li> <li>- Conocer con Anterioridad los Procedimientos en Caso de Emergencia.</li> <li>- Reflexión acerca del Quehacer Profesional.</li> <li>- Estar Atento a Temáticas Emergentes.</li> <li>- Planificación Tradicional</li> <li>- Planificación Estratégica</li> <li>- Marco Lógico.</li> <li>- Planificación Situacional Estratégica</li> <li>- Tener Claridad Respecto donde Obtener Recursos.</li> </ul>  |
| <b>Saber Hacer</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Adecuaciones de acuerdo a las características culturales, históricas y socioeconómicas según espacios locales.</li> <li>- Optimizar la Canalización y Asignación de los Beneficios.</li> <li>- Generar Sugerencias Tendientes al Perfeccionamiento de la Propia Política Social.</li> <li>- Actuar en Forma Eficiente y Eficaz el Asesoramiento y Atención de los Sujetos de Intervención.</li> <li>- Relación Permanente con el Entorno.</li> <li>- Actualización Constante de los Antecedentes que se Poseen en el Entorno Local</li> <li>- Seguir Planes de Contingencia en Caso de Emergencia.</li> <li>- Realizar Diagnósticos Rápidos de la Situación de Emergencia.</li> <li>- Dar Respuesta en forma Expedita a las Problemáticas Derivadas de la Emergencia.</li> <li>- Utilizar en Forma Coordinada las Redes Sociales Pertinentes para la Atención de Emergencias.</li> <li>- Comprender Interacciones Complejas.</li> <li>- Selección de Técnicas e Instrumentos más Idóneos para Enfrentar la Problemática Específica.</li> <li>- Manejo de Nuevas Visiones Metodológicas, Adecuándolas a cada una de las Realidades que Enfrenta.</li> <li>- Mantener Registro Ordenado de las Intervenciones Realizadas.</li> <li>- Elaborar Documentos a partir de la Experiencia Proveniente de la Práctica Profesional.</li> <li>- Mantener Registro Reflexivo de las Intervenciones Efectuadas.</li> <li>- Elevar Propuestas Operativas a partir de las Reflexivas.</li> <li>- Trabajo en Equipo Unidisciplinario.</li> <li>- Trabajo en Equipo Transdisciplinario</li> <li>- Trabajo Interinstitucional.</li> <li>- Trabajo Extrainstitucional.</li> <li>- Trabajo con la Comunidad</li> <li>- Trabajo con Grupos</li> <li>- Trabajo Conjunto con Jefaturas.</li> <li>- Trabajo con Escuelas</li> <li>- Trabajo con Dirigentes</li> <li>- Trabajo con Diferentes Sectores de la Población.</li> <li>- Gestionar Recursos dentro y fuera del Municipio.</li> <li>- Reconocer Contexto en la Elaboración de Proyectos.</li> <li>- Entrega Asesoría a la Comunidad Respecto Obtención de Recursos a través de la Postulación a Proyectos</li> </ul> |
| <b>Saber Ser</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Integral de los Problemas.</li> <li>- Uso Responsable del Poder.</li> <li>- Capacidad para Motivar.</li> <li>- Capacidad de Compromiso.</li> </ul>   |

En cuanto a los conocimientos que debe manejar el profesional en este ámbito práctico, se destaca el manejo de los programas y proyectos específicos con que trabaja en la sección o departamento municipal en que se encuentra inserto, situación que implica conocer las características culturales, históricas y socioeconómicas de la localidad a quienes beneficia el proyecto.

En lo que respecta a Gestión de recursos humanos, el profesional necesita hacer uso responsable del poder, gestionar procesos grupales, efectuar comentarios o referencias positivas hacia las personas, generar auto evaluaciones y mantener una actitud crítica. En lo que relaciona a recursos materiales y financieros debe encargarse de buscar fuentes de financiamiento tanto al interior del municipio como fuera de éste.

El trabajo en equipo es valioso, pero se hace necesario también el trabajo con otras instituciones, con Juntas Vecinales, con escuelas, entre otros, grupos que forman parte de la comunidad y que pueden ser atendidos en diversos espacios en donde comparten características y problemáticas comunes.

En el discurso de la totalidad de los profesionales se destaca que la capacidad de compromiso adquiere un rol preponderante dentro del área municipal; el colectivo profesional hace referencia a un "compromiso social" basado en la entrega de lo mejor de sí para con la institución y por sobre todo, para con la comunidad.

#### **a. Síntesis de Competencias Según Mertens**

##### **➤ Básicas**

Las Competencias Profesionales Básicas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en los siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con la Reflexión; Análisis Crítico; Manejo de Recursos.
- Conocimiento Código de Ética Profesional; Capacidad de escuchar
- Elaboración de Documentos Propios del Trabajo Social (Informes Sociales, Evaluaciones Sociales, etc.) y Documentos Administrativos (Oficios, Cartas, memorando, entre otros).

### ➤ Genéricas

Las Competencias Profesionales Genéricas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en las siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con Manejo Diversas Áreas y Temáticas de las Ciencias Sociales; Conocer Políticas Sociales; Manejo Conceptual y pensamiento Lógico.
- Focalización de Recursos; Jerarquización de Problemas.
- Competencias Profesionales relacionadas con las Personas: Desarrollar sus Potencialidades; Reconocimiento de su Rol Protagonístico; Respeto a sus Actitudes y Decisiones; Reconocer Individualidad de éstas.
- Trato Cordial; Respeto; Tolerancia; Empatía; Capacidad de Escuchar y Aprender de otros
- Competencias Profesionales relacionadas con el Trabajo en Equipo, Trabajo con la Comunidad; Ejercicio Liderazgo.
- Conocer Requisitos Inscripción y Postulación a Programas; Capacitación a la comunidad; Respuesta Oportuna Crisis y Emergencias Sociales.

### ➤ Específicas

Las Competencias Profesionales Específicas señaladas por los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede resumir en las siguientes:

- Competencias Profesionales relacionadas con Resolución Problemas Éticos; Priorizar Bien Común sobre el Bien Individual y Profesional; Uso Responsable del Poder; Capacidad de Compromiso; Actitud Positiva.
- Capacitación en Ejecución y Postulación Proyectos Sociales; Generar Auto evaluaciones.

- Orientar a la Comunidad con Instituciones más Globales; Trabajo Interdisciplinario; Mejoramiento Paulatino Vínculo entre la Persona y su Sector; Abordar Problemáticas Sociales de la Comuna.
- Manejo Conceptos y Modelos de Desarrollo; Planificación; Administración de Recursos; Temáticas Emergentes; Programas y Proyectos Específicos del Departamento en que se Inserta; Gestión Recurso Humano
- Aptitud Analítica; Adaptarse Cambios Lugar de Trabajo; ; Procesar y Organizar Información

## **2.4 Análisis De Competencias Profesionales Según Le Boterf**

En la siguiente categoría se realizará una síntesis de las competencias profesionales, a través del modelo propuesto por Guy Le Boterf, quien clasifica las clasifica de acuerdo a la relación que se establezca entre tres niveles diferentes del quehacer profesional: *Saber Hacer, Querer Hacer y Poder Hacer*.

### **a. Saber Hacer:**

Comprende la preparación, en términos de conocimientos, destrezas y habilidades que posee él / la Asistente Social al momento de ingresar al ámbito laboral Municipal. Su adquisición puede provenir de la educación formal recibida en el pre grado o bien de la autoformación y experiencias significativas que hayan contribuido en este sentido.

*"Cuando uno sale de la universidad sale capacitado para trabajar en cualquier ámbito y las destrezas del conocimiento uno las tiene que ir adquiriendo en la institución que está." (AS.11)*

### **b. Querer Hacer:**

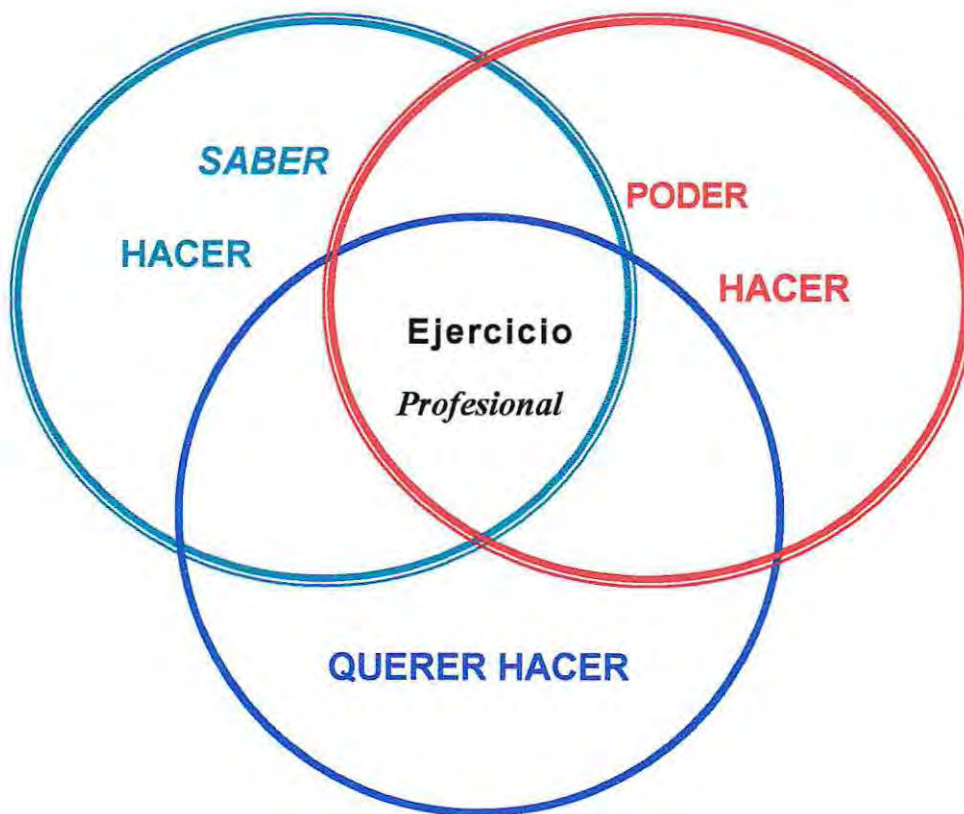
Comprende todas las capacidades habilitantes para la puesta en práctica de los conocimientos, destrezas y habilidades acumuladas por él / la Asistente Social. Incluye condiciones personales tales como; el compromiso, dedicación, interés personal, opciones valóricas, ideológicas y culturales, haciéndose cargo de las distintas visiones de mundo y las múltiples formas de abordarlas, asumiendo el sello personal y distintivo de cada Asistente Social.

*"La forma de entender mi trabajo tiene que ver con hacer el trabajo lo más honestamente posible y ser honesto consigo mismo, también lo que uno quiere y tratando de reconocer también cuales son las instancias profesionales tratando de meter tu también tu carácter tu impronta, sino no tiene sentido trabajar en la institución" (AS.12)*

**c. 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 Asistente Social y está dispuesto a hacer uso de él para orientarlo en algún sentido. Se fundamenta en el ejercicio del poder y concepciones personales / profesionales de quien, transitoriamente lo ejerce.

*"Me ha costado mucho constituir equipos, además del tema de contratación de personal es complejo, entonces cuando hemos tenido a la gente ideal no les renuevan contrataciones, nos mandan alguien de planta que no sirve" (AS.13)*



La combinación adecuada de estos tres niveles de competencias da como resultado el espacio en el cual se desarrolla el ejercicio profesional de él / la Asistente Social en el ámbito Municipal, lo que implica un proceso de negociación permanente entre los actores involucrados, profesionalmente en su desarrollo, esto se manifiesta a través de la triangulación formada por; Asistente Social, Equipo de Trabajo y Políticas Institucionales.

*"Para trabajar acá es importante combinar tres elementos: el ser capaz desarrollar un trabajo en equipo, de seguir las directrices de otra persona, además de tener la capacidad de recaudar información, la capacidad de que a mí se me ocurrieran actividades distintas, etc." (AS.14)*

De igual forma en este proceso de negociación es posible identificar momentos de consensos que se manifiestan en la toma de decisiones importantes u opciones relevantes, que faciliten el desarrollo del quehacer profesional de él / la Asistente Social. No obstante lo anterior, es posible detectar la aparición de algunas tensiones, producto del surgimiento de distintas visiones de los actores antes señalados, lo que conlleva al inicio de negociaciones para lograr consenso.

*"Existen ciertas tomas de decisiones que por la jerarquía no puedo abordar yo directamente, hay momentos en que quisiera tomar decisiones de forma autónoma pero tengo que contextualizarme en una institución, ese tema me ha costado más pero se va aprendiendo se va adquiriendo." (AS. 01)*

*"Hay ciertas directrices que hay que cumplir, hay ciertas jefaturas que tienen forma de ejecutar programas y de conducir cada una de las oficinas y también tenían que cumplir para su jefatura próxima, lo que te están solicitando hacer, entonces dentro de tanta actividad recreativa se pierde lo otro, entonces si preguntas que es lo que nos falta, es una trabajo de tipo más técnico." (AS. 15)*

De acuerdo a lo recogido en las distintas entrevistas realizadas, estos puntos de tensión se pueden agrupar en tres distintos aspectos del quehacer profesional:

### ➤ **ÁMBITO VALÓRICO:**

De acuerdo al discurso colectivo, en este ámbito podemos encontrar principalmente dos tensiones centrales en el desarrollo del quehacer profesional de él / la Asistente Social en el ámbito Municipal. Estas dicen relación con:

| Tensión identificada                             | Potencialidades   | Vulnerabilidades  |
|--|---|---|
| Individualización<br>V /S<br>Cantidad Atención   | "Nosotros como Asistentes Sociales sabemos que hay principios elementales y esos no los tenemos que perder nunca de vista, el tema del respeto, el saber que siempre estamos tratando con individuos diferentes, a la autodeterminación." (AS.16)   | "Entre más cobertura mejor, mientras más atendidos mejor, lo que no significa que sea atención de calidad, son cantidad de personas atendidas. Políticamente es súper correcto y esto es lo que muchas veces se evalúa nivel municipal..." (AS 12)  |
| Compromiso Social<br>V /S<br>Actitud Funcionaria | "Yo siento que mi deber como no es ese, yo no me puedo ir tranquila para la casa sintiendo hagámoslo así no más total nadie va a reclamar. Yo me siento con una responsabilidad súper fuerte hacia la comunidad, en eso. Creo que eso desde el trabajo social uno siempre lo visualiza, y es lo que nos da un plus distinto". (AS 13) | "Atender el público que te mandan, mandar los oficios con no más de 15 días de demora, llevarte bien con toda la gente, que hagas tus visitas a terreno, ocupar los vehículos disponibles, no llamar mucho la atención. Hay Asistentes Sociales que puede pasar años trabajando así en el municipio y no es ni peligroso, ni crítico, eso no es ninguna complicación es de funcionario nada más". (AS 12) |

**a. SABER HACER:**

Los participantes reconocen que a partir de la formación obtenida desde el pre grado se comienzan a desarrollar habilidades que se relacionan directamente con los principios éticos de la profesión, tales como la empatía, la autodeterminación, el reconocer en cada uno de los sujetos de atención un ser único e irrepetible con problemáticas propias. Sin embargo, de la misma manera se destaca en el discurso, que si bien en la práctica esto puede ser comprendido y racionalizado por los / las Asistentes Sociales no siempre es llevado a cabo, siendo una de las principales razones señaladas la vocación y compromiso social.

**b. QUERER HACER:**

Este nivel es el que resulta de mayor peso en el desarrollo del discurso de los profesionales, reconociéndose como uno de los elementos centrales para el quehacer en el ámbito municipal la capacidad de entrega y compromiso de los / las profesionales que se desempeñan en el área.

**c. PODER HACER:**

El conflicto que aquí se reconoce dice relación principalmente con los pocos recursos con que en general se cuenta en el ámbito municipal.

➤ **Ámbito Teórico:**

Un segundo nivel está dado por el conocimiento académico adquirido durante la formación de pre grado y el conocimiento que es generado a partir de la práctica.

| Tensión identificada               | Potencialidades   | Vulnerabilidades   |
|------------------------------------|---|--|
| Conocimiento Académico             | "La apertura del conocimiento es súper importante, y tiene que estar constantemente oscultando la realidad y transformándola, iluminándola, o sea, desde la práctica ver y al revés también iluminar la práctica, me parece súper clara". (AS. 04)                  | "La escuela siempre te prepara para atender al caso, grupo y comunidad, pero yo creo que hay otros ámbitos que nosotros debemos visionar y abordar". (AS.13)   |
| V / S<br><br>Conocimiento Práctico | "Aunque yo creo que lo metodológico el saber hacer se aprende bastante en la práctica y en la formación digamos en término de conocimiento, más bien de teoría te sirve como sustento para poder elaborar estas estrategias metodológicas de intervención". (AS.01) | "Uno está tan metida en el quehacer y se pierde de la parte metodológica, todo lo que es parte docente uno está un poco huérfano y uno también necesita tener esa miradas, porque... o yo me quede en el pasado, pero de repente necesito alimentarme de cosas nuevas. (AS 02) |

**a. SABER HACER:**

Se señala que la formación académica prepara al profesional para desenvolverse en cualquier ámbito a través de la entrega de herramientas que sirven de sustento para la elaboración de estrategias metodológicas de intervención y que además facilitan la rápida incorporación a la institución.

En el discurso colectivo se rescata fuertemente la relación recíproca que debe existir entre la formación académica y la práctica profesional, debiendo existir un flujo de conocimiento constante entre ambos, situación que no siempre acontece, lo que provoca un quiebre entre la teoría enseñada en el pre grado y las metodologías utilizadas en la práctica.

Así mismo las necesidades de formación teórica surgidas desde la práctica no siempre son recogidas por la formación de pre grado y poniendo algunas veces el conocimiento surgido desde la academia por sobre el conocimiento surgido desde la realidad misma y que se encuentra recogida por la experiencia de la práctica profesional del Asistente Social.

#### **b. QUERER HACER:**

Respecto a la formación y actualización del conocimiento del profesional de terreno, aparece como un elemento principal el interés personal que presente cada uno de los / las Asistentes Sociales. Este interés se relaciona directamente con la búsqueda de conocimiento tanto personal como profesional, el mantenerse vigente como profesional, el sentir la autoformación como un compromiso social y por último la forma en que es percibida la profesión, va a ser determinante en la forma que se desarrolle el quehacer cotidiano del profesional.

#### **c. PODER HACER:**

En este punto se perciben como elementos importantes; el acceso al conocimiento y las oportunidades de formación académicas.

Respecto al primero, se señala el hecho que muchas veces los / las Asistentes Sociales a pesar de reconocer que hoy en día hay mucho más acceso al conocimiento no sabe dónde encontrarlo, o sencillamente prefieren optar por aquellas metodologías tradicionales que ya han sido probadas con éxito en su práctica cotidiana, disminuyendo de esta forma las oportunidades de generar nuevo conocimiento, restringiendo así el levantamiento de nuevas miradas para la intervención en Trabajo Social.

En cuanto a las oportunidades de formación, estas son percibidas como escasas. La causa de esto señaladas por los profesionales serían los pocos espacios generados al interior de la institución para la actualización de los profesionales, otro punto muy importante dice relación con la alta demanda de atención en cada uno de los departamentos, dejando muy poco espacio en las agendas de los profesionales para asistir a seminarios, talleres u otros encuentros que se presentan. Esta situación restringe fuertemente los espacios de reflexión y generación de conocimiento a partir

de la práctica que desarrolla cada uno de los / las Asistentes Sociales, imposibilitando así también la sistematización de su práctica profesional.

➤ **Ámbito Práctico:**

Finalmente el ámbito práctico es el último elemento a considerar en el desarrollo del quehacer profesional del Asistente Social en el ámbito municipal. Los elementos de tensión identificados en este nivel, se encuentran desarrollados a continuación.

| Tensión identificada         | Potencialidades  | Vulnerabilidades  |
|------------------------------|--|---|
| Asistencialidad<br><br>V / S | "Trabajamos distintos proyectos que buscan en esta lógica de la asistencialidad, que es una función privativa del municipio y tiene que ver con el tema de tratar de focalizar ciertos grupos en base a proyectos y la apuesta de trabajar en proyectos es tratar de focalizar la práctica" (AS. 04) | "Los recursos son siempre escasos y las necesidades son muchas" (AS. 13)  |
| Promoción                    | "Como Asistentes Sociales podemos realizar una función más allá de la que aparece en la ley orgánica de municipalidades, y en el caso específico de esta unidad de Servicio Social, hemos desarrollado varios proyectos que tienen que ver con el ámbito de la promoción social" (AS 10)             | "Yo creo que podría dar mucho más, pero hay condicionantes que me frenan y también el trabajo a nivel profesional, y que tiene que ver con esta jerarquía, con problemas macro con el tema de la pobreza, el tema de la cesantía, políticas públicas, características culturales; digamos de la organización... entonces hay varias cosas que te limitan, pero hay otras, hay ciertos espacios en los que te limitan... (AS 16) |

**a. SABER HACER:**

El saber hacer es uno de los elementos importantes en este ámbito. El conocimiento dice relación por una parte, con el manejo de procedimientos y redes asistenciales, atención y derivación de la demanda asistencial, desarrollo de planes asistenciales, entre otros.

Y por otro, en lo referido a las acciones de promoción, el conocimiento se refiere principalmente con la planificación, ejecución de proyectos. Búsqueda de recursos tanto al interior de la institución como fuera de ella. Y con la permanente vinculación con la comunidad, en cuanto a la realización de diagnósticos para identificar los recursos de ésta para su promoción.

**b. QUERER HACER:**

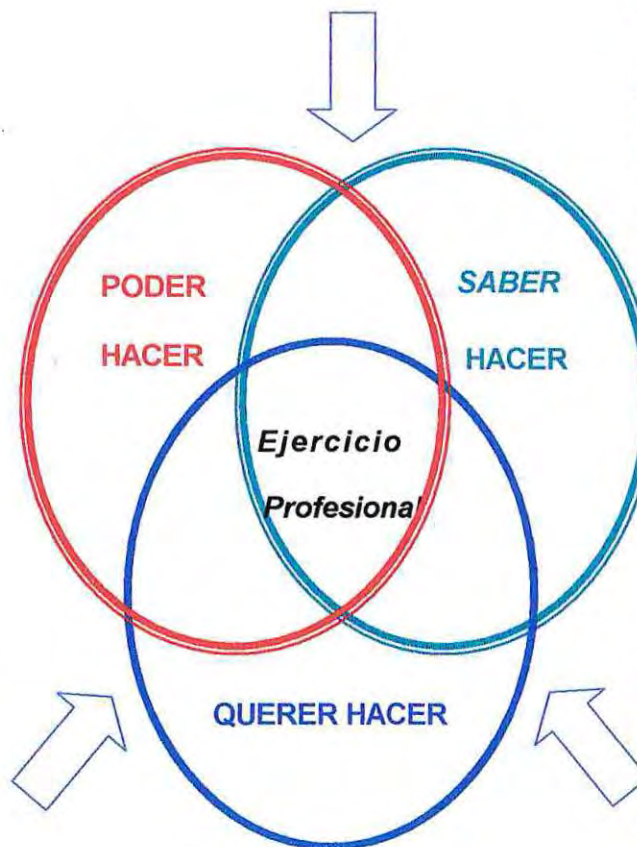
No se mencionan

**c. PODER HACER:**

El trabajo que finalmente se debe desarrollar durante el quehacer profesional de él / la Asistente Social en el ámbito municipal, es visto por los participantes como *una especie de síntesis entre el Trabajo Asistencial, que es una de las funciones propias del municipio y que por lo mismo no se puede dejar de realizar, especialmente en aquellas familias, o sectores más carentes de la comuna. Y el Trabajo Promocional tan necesario en estos días.*

➤ **ESQUEMA SÍNTESIS: VULNERABILIDADES IDENTIFICADAS**

**Conocimiento Académico v/s Conocimiento Práctico**



PODER: Distanciamiento entre Mundo Académico y Práctica Profesional; Dificultad Acceso Conocimiento; No Sistematización Práctica Profesional (Falta de Tiempo).

SABER: Teoría no atingente a la práctica; La Realidad Social supera contenidos Teóricos Manejados por él / la Asistente Social; Falta Actualización del Conocimiento.

QUERER: Apego Metodología Tradicional; Temor a los Cambios; Desinterés del Profesional; Sobre valoración práctica profesional

PODER: Limitación de Recursos Municipales; Políticas Globales no acordes con la Realidad Local; Alta demanda de Atención Asistencial; Administración Red Asistencial de Gobierno; Evaluación Gestión Lógica Asistencial. Solución de Problema responde contextos mayores que el ámbito del / la Asistente Social

QUERER: Cumplir con las exigencias mínimas del cargo que se ocupa; Visión limitada del Ejercicio Profesional del / la Asistente Social.

**Asistencialidad v/s Promoción  
Compromiso Social v/s Actitud Funcionaria**

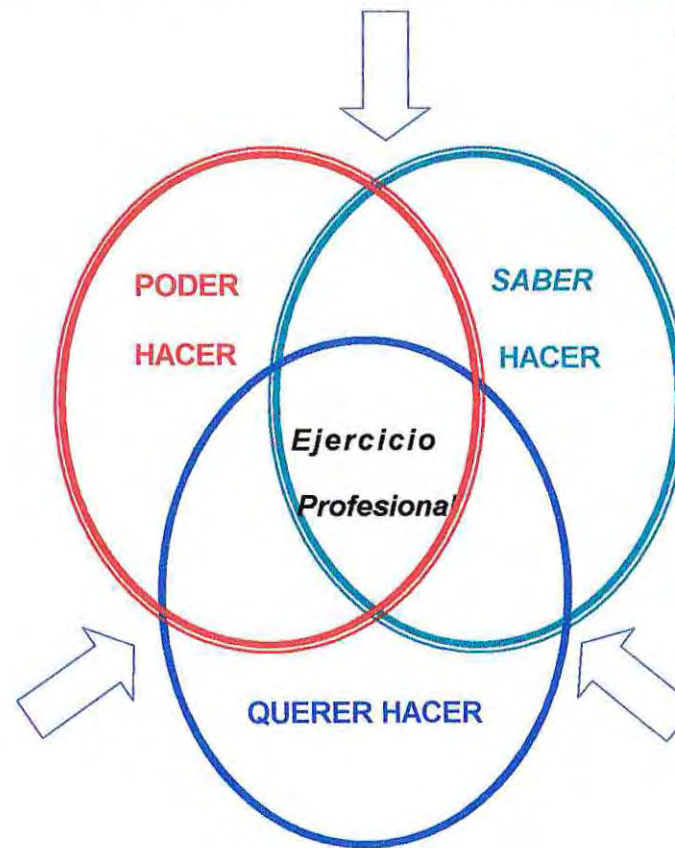
**Individualización v/s Cantidad de Atención**

PODER: Alta Demanda en la Atención de Público; Limitado Número de Profesionales; Evaluación Lógicas Positivista (número casos atendidos).

QUERER: Dar Mayor Importancia a la Cobertura de los Programas.

➤ **ESQUEMA SÍNTESIS: POTENCIALIDADES IDENTIFICADAS**

**Relación entre  
Conocimiento Académico – Conocimiento Práctico**



**PODER:** Sistematización Experiencia Práctica; Generación de Espacios de Reflexión.

**SABER:** Formación de Pre grado, Trabajo en Terreno, Elaboración de Estrategias Metodológicas de Intervención, Actualización del Conocimiento.

**QUERER:** Autoformación, Actitud Reflexiva del Quehacer

**PODER:** Autonomía y Capacidad de Toma de Decisiones

**SABER:** Formación de Pre grado, Trabajo en Terreno, Trabajar con la Comunidad, Trabajo en Equipo

**QUERER:** Capacidad de Entrega y Compromiso con la realidad Social; Creatividad, Iniciativa

**Compromiso Social  
Asistencialidad Conjunto con la Promoción**

**Atención de Calidad**

**SABER:** Principios Éticos de la Profesión, Individualización, Autodeterminación

**QUERER:** Empatía, Trato Cordial, Respeto, Tolerancia, Acogedor, Interés por el Sujeto de Atención.

## **2.5 Conclusiones Análisis De Competencias Profesionales**

Haciendo un análisis Histórico del Trabajo Social en el Ámbito Municipal, se puede reconocer en su trayectoria la existencia de competencias profesionales. Las que han ido variando, de acuerdo a los contextos socio políticos y económicos de la Comuna de Viña del Mar.

Siguiendo el análisis de los diversos autores, se puede señalar que las competencias profesionales, que hoy en día son necesarias para el desarrollo del Trabajo Social en el ámbito Municipal, podrían caracterizarse como sigue:

En el ámbito valórico, en cada uno de los modelos es posible distinguir que las Competencias relacionadas con el Desarrollo y Potencialización del sujeto de atención, son destacadas por los profesionales, al igual que el Compromiso Social que debe presentar él / la Asistente Social, situación que se relaciona directamente con los principios y valores que inspiran la profesión y que guían las diversas intervenciones realizadas por los profesionales. La atención y escucha, empatía, Trato Cordial, Respeto, Autodeterminación, no resultan ajenas al lenguaje y actitudes presentadas por los / las Asistentes Sociales en el momento de interactuar con su sujeto de atención.

Respecto al ámbito teórico, la formación profesional resulta fundamental al momento de la inserción en el municipio, si bien no es menos cierto que entran también en juego una serie de Competencias que Bunk denomina personales, estas destrezas permiten al profesional mantenerse actualizado en las diversas temáticas que le competen al ámbito municipal. Estar atento a los nuevos desafíos metodológicos y temáticos que demanda la realidad social, en la que desempeña sus funciones él / la Asistente Social.

Finalmente en el ámbito práctico, los / las Asistentes Sociales efectúan una amplia gama de actividades, desde la atención de público, hasta la participación en equipos de trabajo y mesas técnicas, en las que se establecen las líneas programáticas para el Desarrollo Comunitario de Viña del Mar. Las competencias que aquí se encuentran pasan por aquellas de Formación Profesional, aquellas que se realizan en conjunto con otros, habilidades y destrezas propias del / la Asistente Social. A su vez debe realizar tareas que no son de competencia exclusiva del Trabajo Social, y que responden al ámbito administrativo de la Institución.

Es posible identificar algunas Competencias Profesionales, que podrían denominarse como "transversales", es decir que se presentan en los 3 ámbitos señalados; tales como Capacidad de Trabajar en Equipo, El manejo teórico de diversas áreas temáticas, el Compromiso Social, el trabajo con la comunidad y la utilización de habilidades comunicacionales.

De acuerdo a los diferentes modelos, es posible señalar que es en el modelo presentado por Bunk, en donde se evidencian un mayor número de Competencias Profesionales de carácter más específico.

Mertens y De Los Ríos, presentan mayor similitud en sus categorías, siendo las Competencias generales y genéricas coincidentes en la información que contienen. Estos autores presentan las Competencias Profesionales, en niveles más amplios, donde es posible distinguir no solo las competencias propias de la profesión, sino aquellas que comparte con otras disciplinas.

El modelo de Le Bortef, se distingue de los modelos de Bunk, Mertens y De los Ríos, al presentar puntos de Tensiones en el desarrollo del quehacer profesional; Sus categorías de análisis hacen referencia al Poder Hacer, Saber Hacer, Querer Hacer. En estas tensiones, el elemento que aparece con mayor fuerza en el Poder Hacer dice relación con los recursos y tiempo limitados; En el Saber Hacer se evidencia la actualización permanente del Conocimiento Teórico del Profesional; Querer Hacer la fuerte valoración de lo tradicional.

## CAPÍTULO V

***Configuración de Estándares  
de Desempeño desde la  
Perspectiva de las  
Competencias Profesionales***

## INTRODUCCIÓN

El presente capítulo denominado *Configuración de Estándares de Desempeño desde la perspectiva de las Competencias Profesionales*, tiene por objeto reflejar en detalle el proceso de construcción de Estándares Profesionales, a la luz de la información que ha sido organizada según los diferentes Modelos de Competencias presentados por De los Ríos, Bunk, Mertens.

La información ha sido organizada en matrices, correspondiendo cada una a un Estándar de Desempeño establecido en la Propuesta del Equipo Seminarista. Cada esquema refleja con claridad el proceso de construcción de Estándares, la que tiene su origen en el discurso de los / las Asistentes Sociales del Municipio, manifestada en este caso, mediante un Fragmento de Ejemplificación, el que continúa su trayecto a través de tres rutas alternativas de Competencias Profesionales que derivan en un solo producto, la formulación de ese determinado Estándar de Desempeño.

Al igual que en capítulos anteriores, el material será dispuesto de acuerdo a los 3 Ámbitos Profesionales determinados, es decir, Ámbito Valórico, Ámbito Teórico y Ámbito Práctico.

**ÀMBITO VALÒRICO**

*"ES IMPORTANTE EVALUAR PORQUE TRABAJAMOS CON PERSONAS Y NO CON NÚMEROS (...) EL TEMA DEL COMPROMISO ES COMO SÚPER IMPORTANTE Y A VECES ENTRE TANTA ATENCIÓN HAY ALGUNOS QUE LO OLVIDAN... POR ESO A VECES ES BUENO PREGUNTARLE A LAS PERSONAS COMO TE VEN...".  
(A.S. 27).*

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "Las cosas que no puedes dejar de saber, primero que trabajamos con personas ..." (A.S. 08).

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |  |
|--|--|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                              |
| Priorizar Bien común por sobre el Bien individual o profesional.         | Empatía.                               |
| Focalización de recursos en los sectores de mayor vulnerabilidad social. | Escuchar a las personas.               |
| Ejercicio Profesional acorde a los Principios Éticos de Trabajo Social.  | Considerar percepción de las personas. |
|  | Respeto.                               |
|  | Comprensión.                           |
|  | Capacidad de compromiso.               |
|  | Trato cordial.                         |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| TÉCNICAS  | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS   | PERSONALES  |
| Conocimiento Código de Ética Profesional y Sustento Valórico de la Profesión. | Establecer prioridades.<br>Focalización de recursos. | Escuchar a las personas.<br>Considerar percepción de las personas.<br>Empatía.<br>Trato cordial. | Respeto.<br>Comprensión<br>Capacidad de compromiso. |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS    |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| GENÉRICAS                     | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| Establecer prioridades.       | Priorizar Bien común por sobre el Bien individual o profesional.   | Enmarcar ejercicio Profesional en Principio y Normas establecidos en el Código de Ética de Trabajo Social. |
| Focalización de los recursos. | Focalización de recursos en los sectores de mayor vulnerabilidad social.   | Capacidad de Escuchar.   |
| Poseer Habilidades Sociales.  | Empatía.<br>Escuchar a las personas.<br>Considerar percepción de las personas.<br>Respeto.<br>Comprensión.<br>Capacidad de compromiso.<br>Trato cordial. |  |

**ESTANDAR DE DESEMPEÑO N°1.1.**  
**El/ la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.**

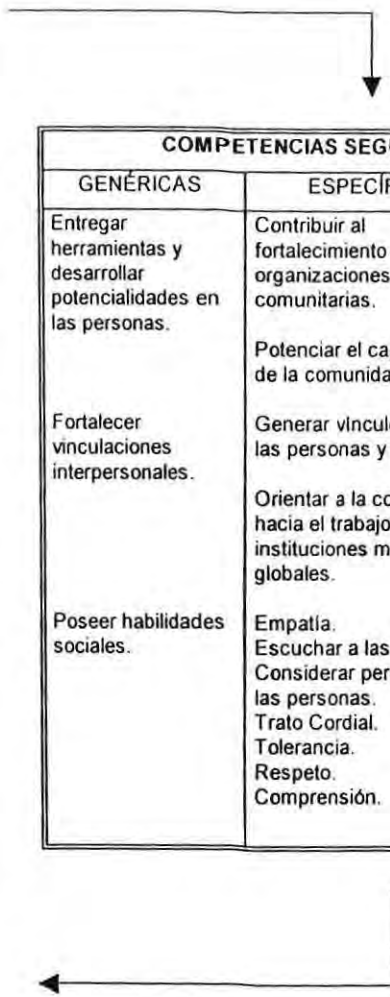
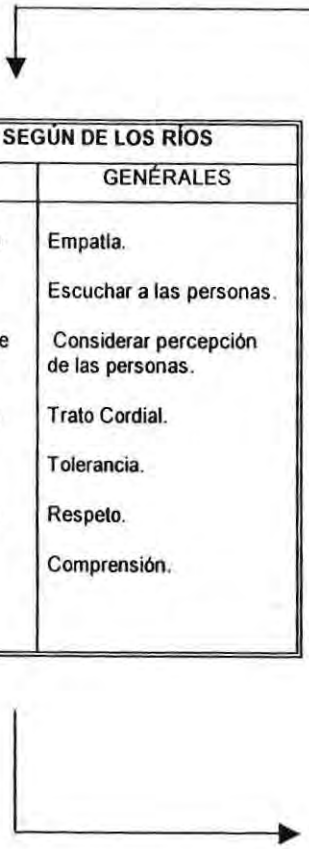
**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... tienes que tener la capacidad instalada de estar abierta a la persona, a ir mirando, a ver lo que pasa en la realidad ..."  
 (A.S. 04)

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS  |  |
|---|--|
| ESPECIALIZADAS  | GENÉRALES                              |
| Contribuir al fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.   | Empatía.                               |
| Potenciar el capital social de la comunidad.  | Escuchar a las personas.               |
| Generar vínculos entre las personas y su sector.<br>-Orientar a la comunidad hacia el trabajo con instituciones más globales. | Considerar percepción de las personas. |
|   | Trato Cordial.                         |
|   | Tolerancia.                            |
|   | Respeto.                               |
|   | Comprensión.                           |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| TÉCNICAS  | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS   | PERSONALES                                      |
| Conocimiento Código de Ética Profesional y Sustento Valórico de la Profesión. | Entregar herramientas y desarrollar potencialidades de las personas.<br><br>Fortalecer vinculaciones interpersonales | Empatía.<br><br>Escuchar a las personas.<br><br>Considerar percepción de las personas.<br><br>Trato cordial. | Tolerancia.<br><br>Respeto.<br><br>Comprensión. |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS   |   |  |
|--|---|--|
| GENÉRICAS  | ESPECÍFICAS   | BÁSICAS  |
| Entregar herramientas y desarrollar potencialidades en las personas. | Contribuir al fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.   | Enmarcar ejercicio Profesional en Principio y Normas establecidos en el Código de Ética de Trabajo Social. |
| Fortalecer vinculaciones interpersonales.                            | Potenciar el capital social de la comunidad.<br><br>Generar vínculos entre las personas y su sector.  | Capacidad de Escuchar.   |
| Poseer habilidades sociales.   | Orientar a la comunidad hacia el trabajo con instituciones más globales.<br><br>Empatía.<br>Escuchar a las personas.<br>Considerar percepción de las personas.<br>Trato Cordial.<br>Tolerancia.<br>Respeto.<br>Comprensión. |  |

**ESTANDAR DE DESEMPEÑO N°1.2.**  
**El/ la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor.**



**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**

"... no sirve un Asistente Social que trabaje sin compromiso, el compromiso es como lo que gatilla su actuar ..." (A.S. 01).

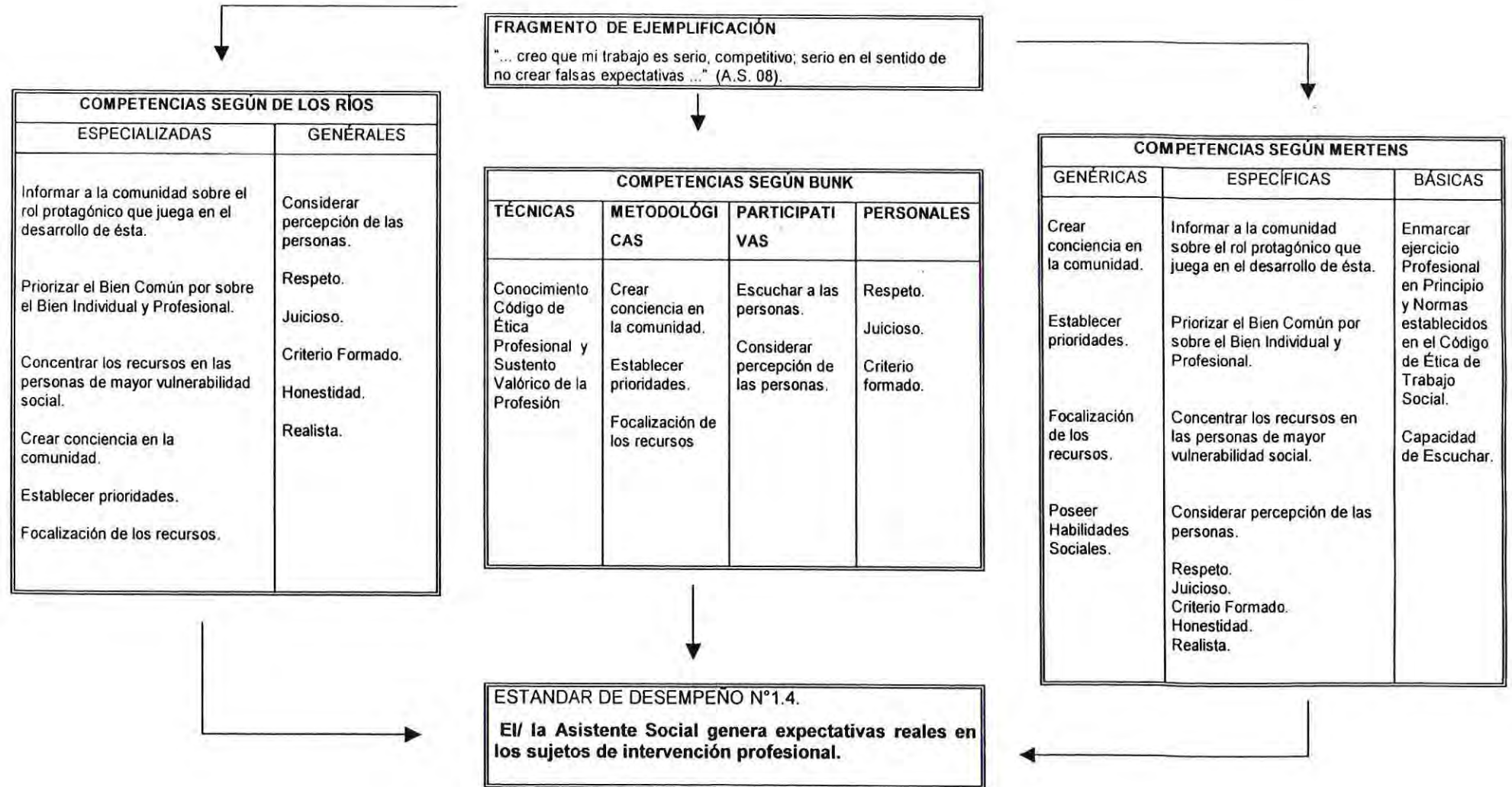
| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS  |  |
|---|--|
| ESPECIALIZADAS  | GENÉRALES                              |
| Potenciar el capital social de la comunidad.  | Capacidad de compromiso.               |
| Contribuir al fortalecimiento de organizaciones comunitarias.   | Creatividad.                           |
| Desarrollar a la comunidad en todas sus áreas.  | Uso responsable del poder.             |
| Ampliar visión de lo desarrollado por el departamento.  | Iniciativa.                            |
| Capacitar a la comunidad sobre diferentes temáticas.  | Comprensión.                           |
| Capacitar a la comunidad en la ejecución y postulación a proyectos sociales.  | Respeto.                               |
| Informar a la comunidad y propender a su participación permanente de ésta en actividades que colaboran al desarrollo comunitario. | Responsabilidad.                       |
|   | Puntualidad.                           |
|   | Tolerancia.                            |
|   | Trato cordial.                         |
|   | Escuchar a las personas.               |
|   | Considerar percepción de las personas. |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| TÉCNICAS  | METODOLÓGICAS   | PARTICIPATIVAS  | PERSONALES   |
| Conocimiento Código de Ética Profesional y Sustento Valórico de la Profesión. | Potenciar el capital social de la comunidad. Contribuir al fortalecimiento de las organizaciones comunitarias. Fortalecer vínculos entre las personas y su sector. Orientar a la comunidad hacia el trabajo con instituciones más globales. Entregar herramientas y desarrollar potencialidades en las personas. Desarrollar a la comunidad en todas sus áreas. | Escuchar a las personas. Considerar percepción de las personas. Trato cordial | Tolerancia. Puntualidad. Responsabilidad. Respeto. Comprensión. Iniciativa. Uso responsable del poder. Creatividad. Capacidad de compromiso. |

**ESTANDAR DE DESEMPEÑO N°1.3.**

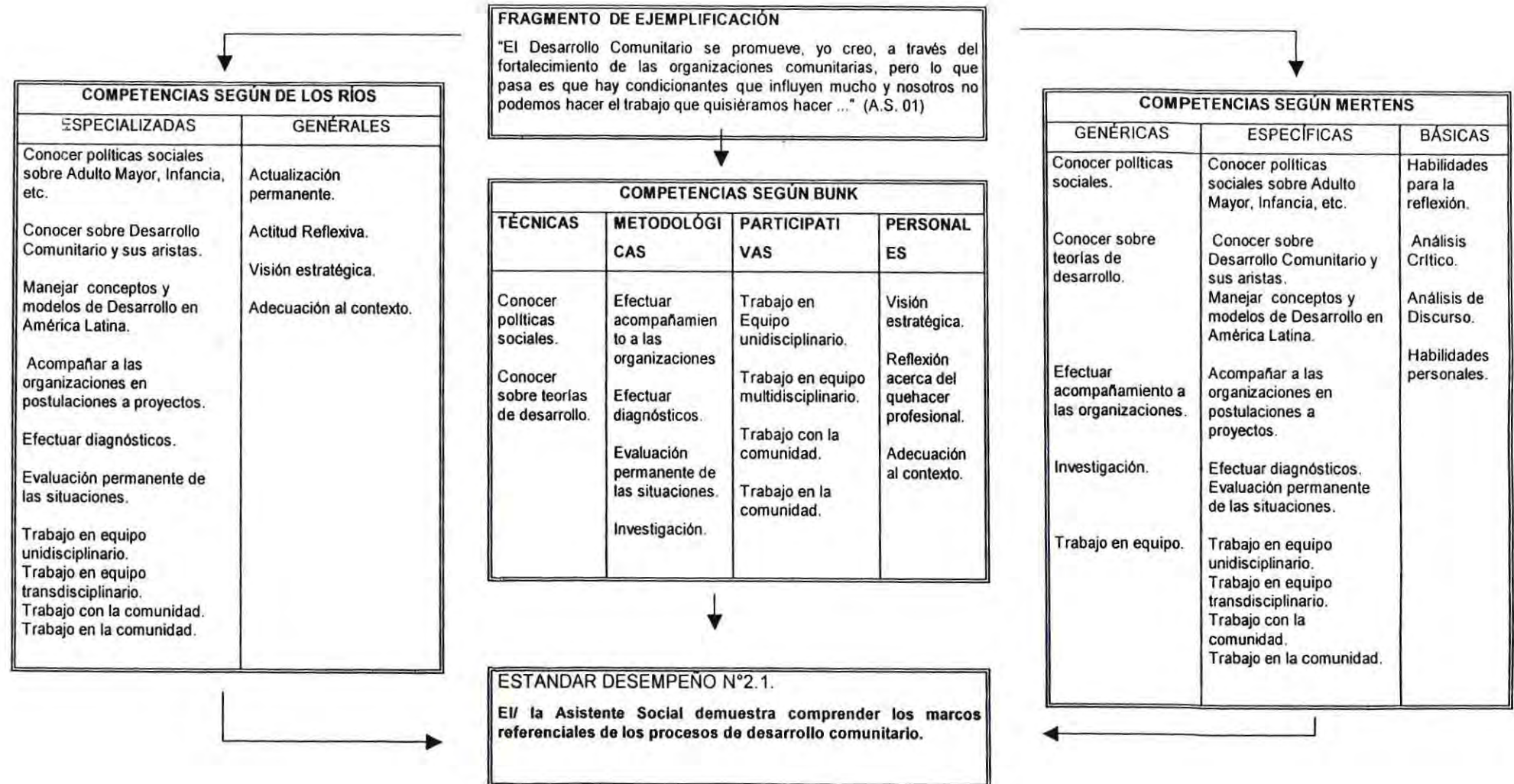
**El/ la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza.**

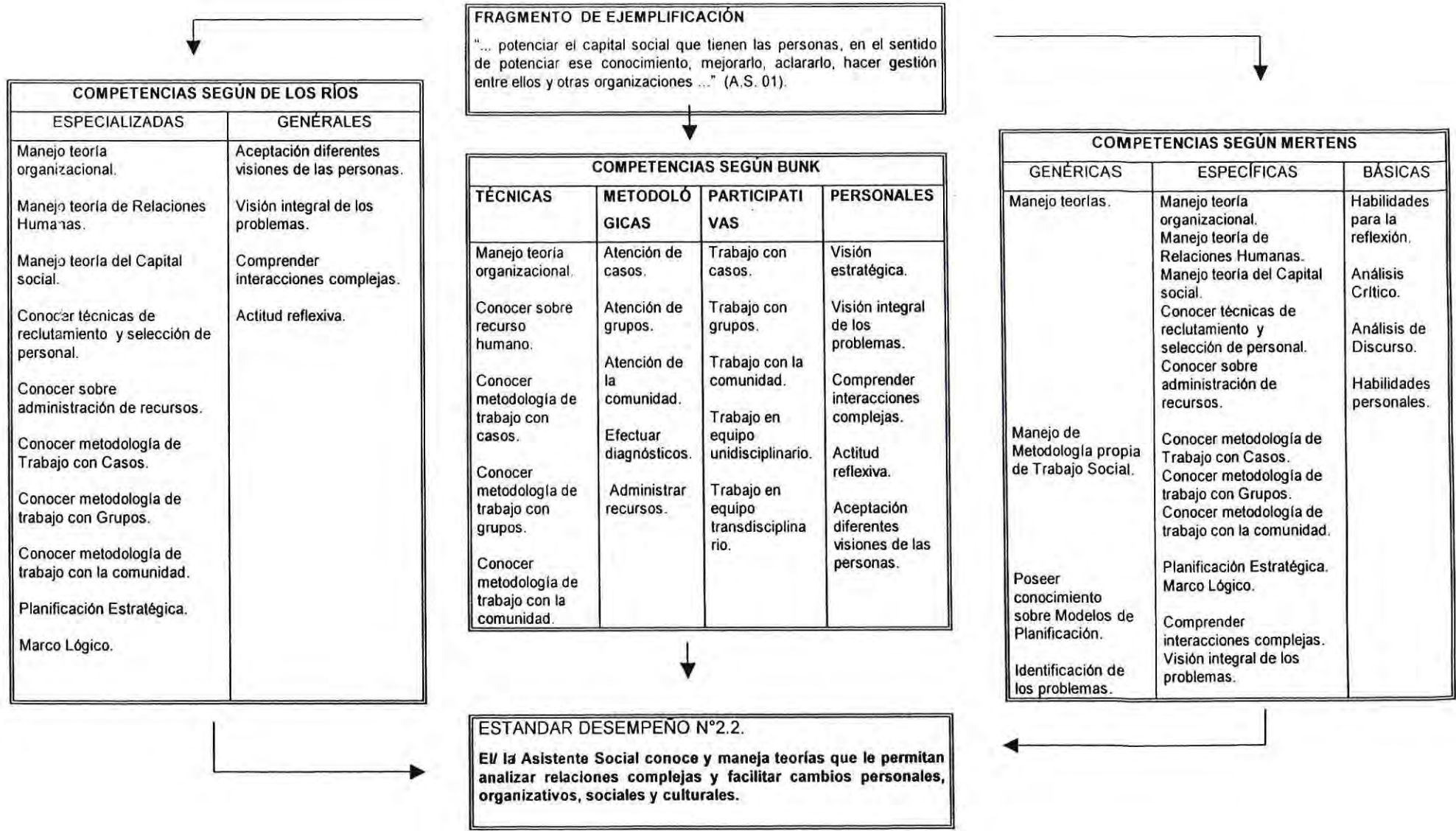
| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS                                    |   |   |
|---|---|---|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS   | BÁSICAS   |
| Potenciar el capital social de la comunidad.                  | Capacitar a la comunidad sobre diferentes temáticas.  | Enmarcar ejercicio Profesional al en Principio y Normas establecidos en el Código de Ética de Trabajo Social. |
| Contribuir al fortalecimiento de organizaciones comunitarias. | Capacitar a la comunidad en la ejecución y postulación a proyectos sociales.  |   |
| Desarrollar a la comunidad en todas sus áreas.                | Informar a la comunidad y propender a su participación permanente de ésta en actividades que colaboran al desarrollo comunitario.   |   |
| Ampliar visión de lo desarrollado por el departamento.        | Capacidad de compromiso. Creatividad. Uso responsable del poder. Iniciativa. Comprensión. Respeto. Responsabilidad. Puntualidad. Tolerancia. Trato cordial. Escuchar a las personas. Considerar percepción de las personas. | Capacidad de Escuchar.  |
| Poseer Habilidades Sociales.                                  |   |   |



**ÁMBITO TEÓRICO**

*"NO ES UN TEMA MENOR EL CONOCIMIENTO QUE POSEAS, UN PROFESIONAL QUE NO SE PERFECCIONA SE QUEDA EN EL PASADO, ES IMPORTANTE ESTAR PENDIENTE DE LAS NUEVAS TEMÁTICAS QUE SURGEN EN LA COMUNIDAD Y ESO NO SIEMPRE ES TOMADO AL MOMENTO DE EVALUAR ..." (A.S. 21)*





**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... potenciar el capital social que tienen las personas, en el sentido de potenciar ese conocimiento, mejorarlo, aclararlo, hacer gestión entre ellos y otras organizaciones ..." (A.S. 01).

| COMPETENCIAS SEGUN DE LOS RIOS                             |   |
|--|---|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                                       |
| Manejo teoría organizacional.                              | Aceptación diferentes visiones de las personas. |
| Manejo teoría de Relaciones Humanas.                       | Visión integral de los problemas.               |
| Manejo teoría del Capital social.                          | Comprender interacciones complejas.             |
| Conocer técnicas de reclutamiento y selección de personal. | Actitud reflexiva.                              |
| Conocer sobre administración de recursos.                  |   |
| Conocer metodología de Trabajo con Casos.                  |   |
| Conocer metodología de trabajo con Grupos.                 |   |
| Conocer metodología de trabajo con la comunidad.           |   |
| Planificación Estratégica.                                 |   |
| Marco Lógico.  |   |

| COMPETENCIAS SEGUN BUNK                          |                           |                                       |   |
|--|---------------------------|---------------------------------------|---|
| TÉCNICAS   | METODOLÓGICAS             | PARTICIPATIVAS                        | PERSONALES                                      |
| Manejo teoría organizacional.                    | Atención de casos.        | Trabajo con casos.                    | Visión estratégica.                             |
| Conocer sobre recurso humano.                    | Atención de grupos.       | Trabajo con grupos.                   | Visión integral de los problemas.               |
| Conocer metodología de trabajo con casos.        | Atención de la comunidad. | Trabajo con la comunidad.             | Comprender interacciones complejas.             |
| Conocer metodología de trabajo con grupos.       | Efectuar diagnósticos.    | Trabajo en equipo unidisciplinario.   | Actitud reflexiva.                              |
| Conocer metodología de trabajo con la comunidad. | Administrar recursos.     | Trabajo en equipo transdisciplinario. | Aceptación diferentes visiones de las personas. |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°2.2.**  
**El/ la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales.**

| COMPETENCIAS SEGUN MERTENS                          |   |   |
|---|---|---|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS   | BÁSICAS   |
| Manejo teorías.                                     | Manejo teoría organizacional.<br>Manejo teoría de Relaciones Humanas.<br>Manejo teoría del Capital social.                                  | Habilidades para la reflexión.<br>Análisis Crítico. |
| Manejo de Metodología propia de Trabajo Social.     | Conocer metodología de Trabajo con Casos.<br>Conocer metodología de trabajo con Grupos.<br>Conocer metodología de trabajo con la comunidad. | Análisis de Discurso.<br>Habilidades personales.    |
| Poseer conocimiento sobre Modelos de Planificación. | Planificación Estratégica.<br>Marco Lógico.   |   |
| Identificación de los problemas.                    | Comprender interacciones complejas.<br>Visión integral de los problemas.  |   |

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... debo estar preocupándome constantemente de la actualización y transmitir lo que aprendo.." (A.S. 02).

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS         |  |
|--|--|
| ESPECIALIZADAS                         | GENÉRALES                                  |
| Autoformación.                         | Reconocer transitoriedad del conocimiento. |
| Actualización permanente.              | Autoformación.                             |
| Desarrollar habilidades personales.    | Actualización permanente.                  |
| Actitud reflexiva.                     | Ver oportunidades permanentes.             |
| Planificación Estratégica.             | Desarrollar habilidades personales.        |
| Marco Lógico.                          | Iniciativa.                                |
| Planificación situacional-Estratégica. | Apertura a lo innovador                    |
| Medio Ambiente.                        |  |
| Sistematización.                       |  |
| Turismo Vecinal.                       |  |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| TÉCNICAS  | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS  | PERSONALES   |
| Poseer conocimientos sobre los nuevos estilos de planificación. | Planificación estratégica. Marco lógico. Planificación situacional estratégica. Identificación de problemas. Efectuar diagnósticos. Evaluación permanente de las situaciones. Calificar al personal. Capacitar al personal a cargo. Organización y distribución de recursos. | Trabajo en equipo unidisciplinario. Trabajo en equipo multidisciplinario. | Autoformación. Actualización permanente. Actitud reflexiva. Ver oportunidades permanentes. Desarrollar habilidades personales. |
| Conocer sobre diversas áreas.                                   |  |   |  |
| Conocer técnicas de reclutamiento y selección de personal.      |  |   |  |
| Manejo teoría organizacional.                                   |  |   |  |
| Conocer sobre administración de recursos.                       |  |   |  |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS                                    |   |  |
|---|---|--|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS   | BÁSICAS  |
| Reconocer transitoriedad del conocimiento.                    | Autoformación. Actualización permanente. Desarrollar habilidades personales. Actitud reflexiva. | Habilidades para la reflexión. Análisis Crítico. |
| Poseer conocimientos sobre diversos estilos de planificación. | Planificación Estratégica. Marco Lógico. Planificación situacional-Estratégica.                 | Análisis de Discurso. Habilidades personales.    |
| Conocer sobre diversas temas.                                 | Medio Ambiente. Sistematización. Turismo Vecinal.   |  |
| Poseer habilidades personales.                                | Iniciativa. Ver oportunidades permanentes. Apertura a lo innovador. Creatividad.                |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°2.3.**  
**El/ la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado.**

**ÁMBITO PRÁCTICO**

*"... TIENE QUE HABER ALGUNA FORMA DE EVALUARTE QUE TIENE QUE VER CON LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAN, CON LA CALIDAD DE ESE TRABAJO, QUÉ CONDICIONES TÉCNICAS TIENES, SI CONOCES EFECTIVAMENTE LA MATERIA QUE ESTÁS DESARROLLADO, SI TIENES APTITUDES PARA EL TRABAJO GRUPAL Y POR SUPUESTO LAS FORMALIDADES COMO LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD, SI ACATAS INSTRUCCIONES, Y ESO ES PARA TODOS... EN FIN, CÓMO HACES TU TRABAJO". (A.S. 14).*

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                           |
| Conocer y aplicar requisitos de inscripción y postulación programas SERVIU, Subsidios, Pensiones, etc. | Problematizar ejercicio profesional |
| Conocer y aplica cambios en Salud, Educación, Vivienda, etc.   | Visión integral de problemas        |
| Conocer y aplica Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.                                       | Actualización permanente            |
| Plan de Desarrollo Comunal.  | Visión crítica.                     |
| Plan de Desarrollo Comunitario.  | Iniciativa                          |
| Realizar adecuaciones en los espacios locales.   | Habilidades personales.             |
| Optimizar la canalización y asignación de los beneficios.  | Comprender Interacciones complejas. |
| Generar sugerencias tendientes al perfeccionamiento de la propia Política Social.                      | Actitud reflexiva                   |
|  | Adaptación cambios políticos        |
|  | Gestión innovativa                  |

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... Tenemos que implementar también algunos programas que son de Gobierno, que si tu los miras friamente es un subsidio que otorga el Estado (...) nosotros le hemos agregado un programa complementario que le entrega además del beneficio un componente adicional..." (A.S.10).

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK                        |  |                                       |                                     |
|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| TÉCNICAS                                       | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS                        | PERSONALES                          |
| Conocer normas y requisitos de los beneficios. | Asesorar organizaciones de la comunidad. Trabajo con caso, grupo y comunidad.  | Trabajo en equipo unidisciplinario.   | Problematizar ejercicio profesional |
| Conocer políticas sociales.                    | Organizar Grupos. Ejecutar programas.  | Trabajo en equipo multidisciplinario. | Visión integral de problemas        |
| Manejo discurso oficial de Gobierno.           | Manejo Políticas sociales de la institución. Participar en mesas técnicas. Elaboración de proyectos. Generación de espacios de encuentro. Coordinación con programas gubernamentales. Estructurar procesos de trabajo. | Trabajo extrainstitucional            | Actualización permanente            |
|  |  |                                       | Visión crítica.                     |
|  |  |                                       | Iniciativa                          |
|  |  |                                       | Habilidades personales.             |
|  |  |                                       | Comprender interacciones complejas. |
|  |  |                                       | Actitud reflexiva                   |
|  |  |                                       | Adaptación cambios políticos        |
|  |  |                                       | Gestión innovativa                  |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS  |  |  |
|---|--|--|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| Conocer requisitos de inscripción y postulación programas.  | Conocer y aplicar requisitos de inscripción y postulación programas SERVIU, Subsidios, Pensiones, etc.   | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
| Conocer reformas en las políticas Sociales.   | Conocer y aplicar cambios en Salud, Educación, Vivienda, etc.  |  |
| Conocer leyes e instrumentos asociados a la institución.  | Conocer y aplicar Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Plan de Desarrollo Comunal. Plan de Desarrollo Comunitario.  |  |
| Identificar y analizar críticamente referentes que sustentan formulación e implementación políticas sociales y Red Asistencial de Gobierno. | Realizar adecuaciones en los espacios locales. Optimizar la canalización y asignación de los beneficios. Generar sugerencias tendientes al perfeccionamiento de la propia Política Social. |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.1.**  
**El/ la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno.**

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... Tenemos un programa de inserción territorial, que nos permite captar las organizaciones relevantes de cada sector y así poder realizar diagnósticos de acuerdo a cada realidad..." (A.S.10)

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS  |                               |
|---|-------------------------------|
| ESPECIALIZADAS  | GENÉRALES                     |
| Adecuar en forma eficiente y eficaz el asesoramiento y atención de los sujetos de intervención.           | Visión integral de problemas  |
| Relación permanente con el entorno.   | Actualización permanente      |
| Actualización constante de los antecedentes que se poseen del entorno local.                              | Actitud reflexiva             |
| Conocimiento y adecuación a las características culturales, históricas y socioeconómicas de la localidad. | Ver oportunidades permanentes |
|   | Reflexión sobre el quehacer   |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK                        |  |   |                               |
|--|--|---|-------------------------------|
| TÉCNICAS                                       | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS                                  | PERSO NALES                   |
| Conoce metodologías para realizar diagnósticos | Asesora organizaciones de la comunidad. Potencia capital social de la comunidad. Identifica problemáticas de la comunidad. Efectúa diagnósticos                              | Conformar equipos de trabajo                    | Visión integral de problemas  |
| Conoce Plan de Desarrollo Comunitario.         | Evaluación permanente de situaciones. Atiende problemáticas sociales. Elaboración de catastros. Genera espacios de encuentro con la comunidad.                               | Trabajo en equipo unidisciplinario.             | Actualización permanente      |
| Conoce Estrategia de Desarrollo.               | Actualiza base de datos. Dirige procesos de recopilación de información. Visitas a terreno. Generación de proyectos comunitarios. Desarrolla la comunidad en todas sus áreas | Trabajo en equipo multidisciplinario.           | Actitud reflexiva             |
|  |  | Coordinación de equipos de atención emergencia. | Ver oportunidades permanentes |
|  |  |   | Reflexión sobre el quehacer   |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS   |   |  |
|--|---|--|
| GENÉRICAS  | ESPECÍFICAS   | BÁSICAS  |
| Identificar las potencialidades y debilidades particulares del contexto. | Adecuar en forma eficiente y eficaz el asesoramiento y atención de los sujetos de intervención.           | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
|  | Relación permanente con el entorno.   |  |
|  | Actualización constante de los antecedentes que se poseen del entorno local.                              |  |
|  | Conocimiento y adecuación a las características culturales, históricas y socioeconómicas de la localidad. |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.2.**  
**El/ la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto.**

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... Trabajamos en también en la prevención de la emergencia, o sea, antes se actuaba cuando quedaba la escoba y ahora se está tratando de actuar antes, (...) estamos haciendo un trabajo preventivo..." (A.S. 08)

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                           |
| Conocer con anterioridad los procedimientos en caso de emergencia.                           | Visión Estratégica                  |
| Sugerir planes de contingencia en caso de emergencia.  | Actitud reflexiva.                  |
| Realizar diagnósticos rápidos de la situación de emergencia.                                 | Ver oportunidades permanentes.      |
| Dar respuesta en forma expedita a las problemáticas derivadas de la emergencia.              | Desarrollar habilidades personales. |
| Utilizar en forma coordinada las redes sociales pertinentes para la atención de emergencias. | Visión integral de problemas.       |
|  | Proactivo                           |
|  | Ver oportunidades permanentes       |
|  | Escuchar a las personas             |
|  | Capacidad improvisación             |
|  | Capacidad toma de decisiones        |
|  | Capacidad de compromiso.            |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK                                     |  |   |                                     |
|---|--|---|-------------------------------------|
| TÉCNICAS  | METODOLÓGICAS  | PARTICIPATIVAS                                  | PERSO NALES                         |
| Poseer conocimientos sobre la red de atención a emergencias | Identificación de problemas.                                     | Conformar equipos de trabajo.                   | Visión Estratégica                  |
| Conocer procedimientos técnicos en caso de emergencias      | Efectuar diagnósticos. Evaluación permanente de las situaciones. | Trabajo en equipo unidisciplinario              | Actitud reflexiva.                  |
| Conocer normas y requisitos de los beneficios.              | Organización y distribución de recursos.                         | Trabajo en equipo multidisciplinario.           | Ver oportunidades permanentes.      |
| Conocer rol a desempeñar en caso de emergencias             | Entrega de Información. Construir redes sociales.                | Coordinación de equipos de atención emergencia. | Desarrollar habilidades personales. |
|   | Coordinación permanente. Establecer prioridades.                 |   | Visión integral de problemas.       |
|   | Gestionar Trabajo Técnico  |   | Proactivo                           |
|   | Resolver Conflictos  |   | Ver oportunidades permanentes       |
|   | Realizar entrevistas   |   | Escuchar a las personas             |
|   | Visitas a terreno  |   | Capacidad improvisación             |
|   | Coordinaciones administrativas.                                  |   | Capacidad toma de decisiones        |
|   | Entrega de beneficios  |   | Capacidad de compromiso             |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS  |  |  |
|---|--|--|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| El profesional responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales del día a día. | Conocer con anterioridad los procedimientos en caso de emergencia.                           | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
|   | Sugerir planes de contingencia en caso de emergencia.  |  |
|   | Realizar diagnósticos rápidos de la situación de emergencia.                                 |  |
|   | Dar respuesta en forma expedita a las problemáticas derivadas de la emergencia.              |  |
|   | Utilizar en forma coordinada las redes sociales pertinentes para la atención de emergencias. |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.3.**  
 El/ la Asistente Social es capaz de responder a las crisis o emergencias sociales que se presentan en el desempeño de sus funciones profesionales.

**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... Nuestra visión tiene que ser mas bien estratégica, en el sentido de identificar la problemática y ver cuál es la metodología que se adecua a esa problemática considerando todos los condicionantes para la intervención..." (A.S. 01).

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |   |
|--|---|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES   |
| Identificación de problemas.   | Reconocer el dinamismo y complejidad de la realidad social. |
| Efectuar diagnósticos.   |   |
| Evaluación permanente de las situaciones.  | Visión Estratégica  |
| Resolver Conflictos  | Actitud reflexiva.  |
| Realizar entrevistas   | Ver oportunidades permanentes                               |
| Visitas a terreno  | Desarrollar habilidades personales.                         |
| Selección de técnicas e instrumentos más idóneos para enfrentar la problemática específica.      | Visión integral de problemas.                               |
| Manejo de nuevas visiones metodológicas, adecuándolas a cada una de las realidades que enfrenta. | Proactivo   |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK                        |   |                                      |                                     |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| TÉCNICAS                                       | METODOLÓGICAS                             | PARTICIPATIVAS                       | PERSONALES                          |
| Conoce planes y programas de la institución    | Identificación de problemas.              | Conformar equipos de trabajo         | Visión Estratégica                  |
| Conoce acerca de modelos de planificación      | Efectuar diagnósticos.                    | Trabajo en equipo unidisciplinario.  | Actitud reflexiva.                  |
| Conoce políticas sociales                      | Evaluación permanente de las situaciones. | Trabajo en equipo multidisciplinario | Ver oportunidades permanentes       |
| Conocer diversas metodologías de intervención. | Resolver Conflictos                       |                                      | Desarrollar habilidades personales. |
| Conocer diversas técnicas de intervención.     | Realizar entrevistas                      |                                      | Visión integral de problemas.       |
|  | Visitas a terreno                         |                                      | Proactivo                           |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.4.**  
**El/ la Asistente Social conoce, crea y / o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.**

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS                                  |  |  |
|---|--|--|
| GENÉRICAS   | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| Reconocer el dinamismo y complejidad de la realidad social. | Visión integral de los problemas.  | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
|   | Comprender interacciones complejas.  |  |
|   | Reflexión acerca del quehacer profesional.   |  |
|   | Estar atento a temáticas emergentes.   |  |
|   | Selección de técnicas e instrumentos más idóneos para enfrentar la problemática específica.      |  |
|   | Manejo de nuevas visiones metodológicas, adecuándolas a cada una de las realidades que enfrenta. |  |

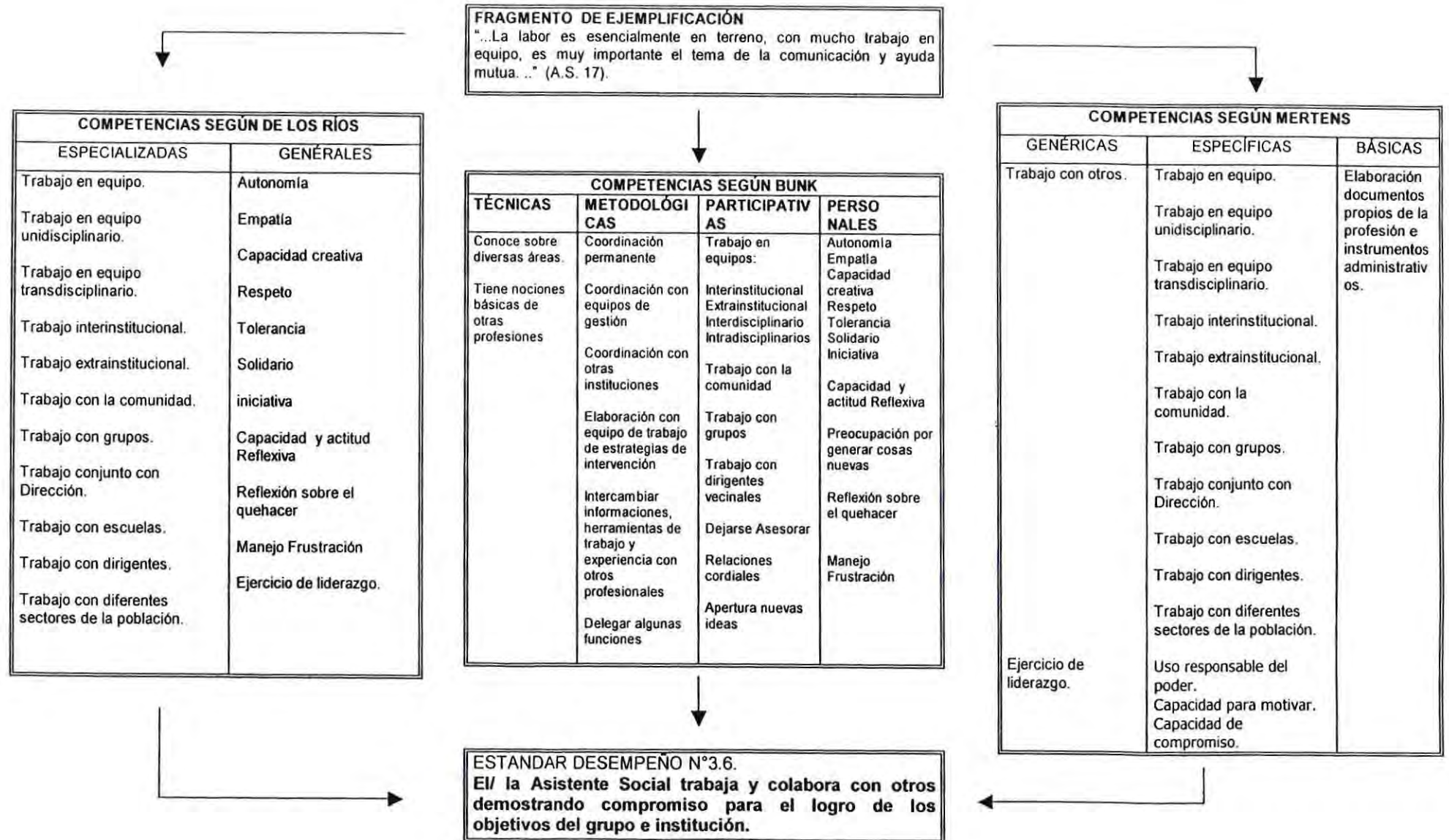
**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "... Un elemento súper importante es el sistematizar toda la experiencia que uno recoge en la experiencia diaria, que es lo más importante, porque es el diario vivir y la realidad concreta de las personas...." (A.S. 17).

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                             |
| Mantener registro ordenado de las intervenciones realizadas.                           | Autonomía                             |
| Elaborar documentos a partir de la experiencia proveniente de la práctica profesional. | Visión Crítica                        |
| Mantener registro reflexivo de las intervenciones efectuadas.                          | Capacidad y actitud Reflexiva         |
| Elevar propuestas operativas a partir de las reflexiones.                              | Preocupación por generar cosas nuevas |
| Realizar registro ordenado y reflexivo respecto a la intervención profesional.         | Iniciativa                            |
|  | Reflexión sobre el quehacer           |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK      |   |                      |                                       |
|------------------------------|---|----------------------|---------------------------------------|
| TÉCNICAS                     | METODOLÓGICAS                                 | PARTICIPATIVAS       | PERSO NALES                           |
| Conoce sobre sistematización | Realiza registro actividades diarias          | Reflexiones Grupales | Autonomía                             |
|                              | Realiza reflexión sobre el trabajo realizado. |                      | Visión Crítica                        |
|                              | Realiza registro de evaluaciones de proyectos |                      | Capacidad y actitud Reflexiva         |
|                              | Actualiza datos                               |                      | Preocupación por generar cosas nuevas |
|                              |   |                      | Iniciativa                            |
|                              |   |                      | Reflexión sobre el quehacer           |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS   |  |  |
|--|--|--|
| GENÉRICAS  | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| Realizar registro ordenado y reflexivo respecto a la intervención profesional. | Mantener registro ordenado de las intervenciones realizadas.                           | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
|  | Elaborar documentos a partir de la experiencia proveniente de la práctica profesional. |  |
|  | Mantener registro reflexivo de las intervenciones efectuadas.                          |  |
|  | Elevar propuestas operativas a partir de las reflexiones.                              |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.5.**  
**El/ la Asistente Social sistematiza su intervención profesional.**



**FRAGMENTO DE EJEMPLIFICACIÓN**  
 "...Nosotros trabajamos en distintos proyectos (...) la apuesta a trabajar en proyectos es focalizar la práctica y nosotros tenemos las herramientas para hacerlo..." (A.S. 12).

| COMPETENCIAS SEGÚN DE LOS RÍOS   |  |
|--|--|
| ESPECIALIZADAS   | GENÉRALES                                  |
| Planificación tradicional.   | Autonomía                                  |
| Planificación Estratégica.   | Capacidad creativa                         |
| Marco Lógico.  | Respeto                                    |
| Planificación situacional estratégica.   | Iniciativa                                 |
| Tener claridad respecto donde obtener recursos.  | Capacidad y actitud Reflexiva              |
| Gestionar recursos dentro y fuera del Municipio.   | Preocupación por generar propuestas nuevas |
| Reconocer contexto en la elaboración de proyectos.   | Reflexión sobre el quehacer                |
| Entrega asesoría a la comunidad respecto obtención de recursos a través de la postulación a proyectos. |  |

| COMPETENCIAS SEGÚN BUNK                       |  |  |  |
|---|--|--|--|
| TÉCNICAS                                      | METODOLÓGICAS                            | PARTICIPATIVAS   | PERSONALES                                 |
| Conocer sobre diversos tipos de planificación | Elaborar proyectos en base a diagnóstico | Trabajo en equipos:  | Autonomía                                  |
| Conocer metodologías elaboración de proyectos | Proponer nuevos temas                    | Interinstitucional<br>Extraintitucional<br>Interdisciplinario<br>Intradisciplinarios | Capacidad creativa                         |
|   | Capacitar en proyectos a la comunidad    | Trabajo con la comunidad   | Respeto                                    |
|   | Elaboración y de proyectos               | Trabajo con grupos   | Iniciativa                                 |
|   | Ejecución de Proyectos                   | Trabajo con dirigentes vecinales   | Capacidad y actitud Reflexiva              |
|   | Elaboración de material socioeducativo   |  | Preocupación por generar propuestas nuevas |
|   | Analizar resultados de proyectos         |  | Reflexión sobre el quehacer                |

| COMPETENCIAS SEGÚN MERTENS                     |  |  |
|--|--|--|
| GENÉRICAS                                      | ESPECÍFICAS  | BÁSICAS  |
| Manejo de diferentes estilos de planificación. | Planificación tradicional.   | Elaboración documentos propios de la profesión e instrumentos administrativos. |
|  | Planificación Estratégica.   |  |
|  | Marco Lógico.  |  |
|  | Planificación situacional estratégica.   |  |
| Manejar temas relacionados a la planificación  | Tener claridad respecto donde obtener recursos.  |  |
|  | Gestionar recursos dentro y fuera del Municipio.   |  |
|  | Reconocer contexto en la elaboración de proyectos.   |  |
|  | Entrega asesoría a la comunidad respecto obtención de recursos a través de la postulación a proyectos. |  |

**ESTANDAR DESEMPEÑO N°3.7.**  
**El/ la Asistente Social participa en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.**

## **CAPÍTULO VI**

***Proposición de Estándares  
de Desempeño para el  
Trabajo Social Municipal***

## INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo, denominado *Proposición de Estándares de Desempeño para el Trabajo Social Municipal*, se encuentra en primer lugar un análisis respecto de la evaluación del desempeño profesional, de acuerdo a la información recopilada a partir de diversas entrevistas.

En segundo lugar se presenta la propuesta desarrollada en conjunto por el equipo seminarista y profesora guía del presente seminario, en torno Estándares de Desempeño desde la perspectiva de las Competencias Profesionales.

Cabe destacar que esta propuesta de Estándares de Desempeño puede presentar limitaciones en los espacios de transferencia a otros Municipios, dada la complejidad de la I. Municipalidad de Viña del Mar, pueden no estar presentes todos los criterios establecidos o las tareas ser desarrolladas por sólo un profesional, razón por lo que en su aplicación debe ser considerada la pertinencia local y sus respectivas variaciones.

Este punto se encuentra organizado en tres Ámbitos del quehacer profesional, cada uno presenta diversos criterios que responden a cada uno de éstos. Estos criterios hacen posible juzgar el desempeño de los / las Asistentes Sociales, en relación a los distintos ámbitos que contempla el quehacer profesional en el Municipio.

Por cada criterio señalado, se realiza una breve descripción del desempeño profesional esperado para ese criterio específico, el cual ha sido desarrollado a partir del discurso colectivo de los / las Asistentes Sociales entrevistados. Este desempeño se encuentra clasificado en tres niveles, Inadecuado; Adecuado y Distinguido, contando con su respectiva descripción.

Finalmente se establecen los indicadores y las respectivas sugerencias de evaluación, encontrándose estos instrumentos en el capítulo anexos del presente documento.

# 1 EVALUACION DESEMPEÑO PROFESIONAL

De acuerdo a la información recopilada en las entrevistas realizadas a los / las Asistentes Sociales, se pueden distinguir las tres dimensiones relevantes en la determinación de Competencias Profesionales, señaladas por Andrew Gonozi (2003)<sup>135</sup>:

## a. Potencialidad del Sujeto

En cuanto a la potencialidad del sujeto, la evaluación debe estar enfocada, según los profesionales, hacia la responsabilidad, el compromiso, la productividad en términos de calidad y cantidad. La dedicación puesta a las tareas desempeñadas, los esfuerzo por realizar una gestión innovadora.

Como asimismo se otorga gran importancia al respeto por los conductos regulares, los niveles de jerarquía y los canales de comunicación y aquellos aspectos formales de la gestión institucional.

Otro aspecto señalado es la iniciativa, proactividad, el / la Asistente Social debe estar alerta a la realidad social que se presente en la Comuna, debe tener la capacidad de evidenciar como se suceden los acontecimientos sociales, que fenómenos éstos pueden desencadenar, para generar propuestas que apunten a dar solución a los requerimientos de la población, en lo posible, antes que se conviertan en emergencias.

## b. Desempeño

Una de las formas que tiene el / la profesional de constatar el trabajo realizado, consiste en la sistematización del ejercicio profesional, en donde se evidencia que el trabajo ha sido planificado, metódico, responsable; no solo la capacidad de recoger información de la práctica realizada, sino también como desde ésta se generan propuestas que conduzcan a mejoras sustanciales o proyectos que apunten a mejorar la calidad de vida de la población.

La evaluación del desempeño profesional implica entonces evidencias de desempeño, tales como informes, proyectos, evaluaciones de proyectos, documentos realizados por el / la Asistente Social, entre otros.

---

<sup>135</sup>Cit. Op. N° 110

La proyección que haga el profesional de su trabajo, la postura frente a temas sociales, sin olvidar el marco institucional en el que se encuentran; aportes a la gestión de la unidad a la que pertenecen son también reconocidos como aspectos importantes de evaluación.

Todo lo anterior, sin olvidar los indicadores de gestión determinados por la institución.

### **c. Reconocimiento Social**

Un elemento importante a considerar al momento de evaluar, está dado por el reconocimiento social. Todas las actividades realizadas por el / la profesional implican la participación de otros, no solo al interior de la institución, sino que principalmente en la comunidad.

El impacto de las acciones profesionales, es medibles también a través de cómo los sujetos de atención ven al profesional, el que éste se sintiese acogido, valorado, orientado, informado y con la libertad de preguntar sin sentirse intimidado, no es un aspecto menor del ejercicio profesional.

## **2 ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**

A continuación se presenta la propuesta de Estándares de Desempeño Profesional para el Trabajo Social Municipal, que consta de 14 criterios de desempeño, separado en tres ámbitos del quehacer profesional de los / las Asistentes Sociales de Municipios.

Cabe recordar, que la elaboración de estos Estándares de Desempeños se encuentra basado en el discurso profesional, obtenido a través de diversas entrevistas aplicadas a Asistentes Sociales de la DIDECO de la I. Municipalidad de Viña del Mar, durante el año 2003.



**Ámbito  
Valórico**

| <b>1.1.- CRITERIO</b>  |   |   |
|--|---|---|
| El / la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.   |   |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social enmarca su acción profesional en los valores, principios y conducta ética aceptados y compartidos por el colectivo de Trabajo Social y que se vinculan a la dignidad humana, la justicia social y respeto de los derechos humanos. Así entonces, el /la Asistente Social procura tratar a todas las personas en forma equitativa, reconociendo sus diferencias de género, culturales, étnicas y de nivel socioeconómico. Demuestra este conocimiento por medio de la valoración de sus distintos modos de expresión. Hay evidencias de un trato equitativo cuando el/ la Asistente Social ofrece signos de que para él o ella todas las personas son importantes y cuando les ofrece a todos los mismos derechos y oportunidades. |   |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social se desempeña profesionalmente en forma coherente con los valores, principios y conducta ética del Trabajo Social, reactualizándolos permanentemente. Desde estos referentes guía su conducta profesional y resuelve los conflictos éticos. Su trato profesional es equitativo con todas las personas y media para que éstas resuelvan sus problemas en forma íntegra.   |   |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |   |
| El / la Asistente Social se desempeña profesionalmente en forma coherente con los referentes éticos del Trabajo Social. Su trato con todas las personas es equitativo, dentro de los marcos y recursos institucionales con que cuenta.   |   |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |   |
| En su desempeño profesional el / la Asistente Social se advierten la coexistencia de los referentes éticos profesionales con referentes éticos personales, generándose conflictos en forma ocasional o permanente. Su trato con las personas no siempre es equitativo y su función orientadora en la búsqueda de la solución de sus problemas se realiza de manera parcial, según sea su cercanía o distancia con los referentes valóricos de los sujetos con que trabaja.   |   |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Calidad de Atención.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se preocupa del volumen de voz al transmitir información</li> <li>- Muestra empatía</li> <li>- Escucha atentamente al sujeto de atención.</li> <li>- Se preocupa por aclarar o especificar requerimientos, problemas y /o necesidades</li> <li>- Asume responsabilidad en la solución de problemas sujeto de atención</li> <li>- Las acciones que emprende tienen estrecha relación con la problemática que se propone resolver.</li> <li>- Mantiene control de sí mismo ante quejas y reclamos</li> </ul> | <p>Pauta de Observación de las interacciones entre el profesional y sus sujetos de atención (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los /las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Discurso (Ver Anexo 1 ítem 4)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p> |
| Calidad de Información.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aclara las demandas de cada uno de los sujetos de atención, cuantas veces sea necesaria</li> <li>- Se asegura que cada uno de los sujetos de atención resuelva sus dudas</li> <li>- Explica claramente a los</li> </ul>  | <p>Pauta de Observación de las interacciones entre el profesional y sus sujetos de atención (Ver Anexo1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los /las</p>   |

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
|                                | <p>sujetos de atención, pasos a seguir en la intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienta y educa a cada uno de las personas que atiende</li> </ul>  | <p>usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Discurso (Ver Anexo 1 ítem 4)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p>   |
| Atmósfera de la Atención       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crea condiciones en que todas las personas puedan sentirse valoradas</li> <li>- Crea atmósfera de confianza con el sujeto de atención</li> <li>- Se muestra comprensivo de la situación del sujeto de atención</li> <li>- Asegura un ambiente físico de reserva</li> <li>- Se muestra acogedor</li> </ul>  | <p>Pauta de Observación de las interacciones entre el profesional y sus sujetos de atención (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los /las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Discurso (Ver Anexo 1 ítem 4)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p> |
| Interacción con el Cliente     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la interacción con el cliente, toma en cuenta género, cultura, etnia y nivel socioeconómica</li> <li>- Intervención realizada se adecua al género, cultura, etnia y nivel socioeconómica</li> <li>- Utiliza lenguaje acorde a la cultura, etnia y nivel socioeconómica</li> <li>- Respeta identidad, creencias, valores de acuerdo a cultura étnica y socioeconómica</li> </ul> | <p>Pauta de Observación de las interacciones entre el profesional y sus sujetos de atención (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los /las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Discurso (Ver Anexo 1 ítem 4)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p> |
| Asesoría al Sujeto de Atención | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega visión integral problemática presentada</li> <li>- Muestra a las personas diversas opciones posibles en al solución de sus problemáticas</li> <li>- Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática</li> </ul>   | <p>Pauta de Observación de las interacciones entre el profesional y sus sujetos de atención (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los /las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Discurso (Ver Anexo 1 ítem 4)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p> |

- Desempeño Distinguido**      **Presencia de 20- 23 indicadores**
- Desempeño Adecuado**      **Presencia de 12-18 indicadores**
- Desempeño Inadecuado**      **Presencia de menos 12 indicadores**

| <b>1.2.- CRITERIO</b>   |  |   |
|---|--|---|
| El / la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor.   |  |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>  |  |   |
| Establecer un buen ambiente de relaciones con quienes se mantiene contacto permanente es una condición importante para lograr un clima beneficioso para el desempeño de las funciones profesionales. El / la Asistente Social demuestra su interés por este aspecto cuando ofrece evidencia genuina de preocupación, empatía, sinceridad y sentido del humor. También crea un buen ambiente cuando se interesa por sus sujetos de intervención en particular, reconoce aspectos singulares y las características de su mundo cultural. Para ello pone en práctica habilidades de comunicación interpersonal que se manifiesta en comentarios que demuestran interés por quienes mantiene contacto frecuente y sus diferencias, contacto visual, entre otros mecanismos de vinculación. Para establecer un clima amistoso, es necesario reconocer las características y el nivel de desarrollo de sus sujetos de intervención. No se usan las mismas destrezas con personas que están en distintas etapas de desarrollo. |  |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>  |  |   |
| El / la Asistente Social es una persona significativa afectivamente para los sujetos de intervención ayudando en la resolución de sus conflictos.   |  |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>   |  |   |
| El / la Asistente Social demuestra cercanía afectiva con los sujetos de intervención escuchando sus inquietudes y discusiones pero sin establecer referentes afectivos significativos.  |  |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>   |  |   |
| El Asistente Social demuestra distancia afectiva en la interacción con los sujetos de intervención. No resulta un referente significativo para la recepción de inquietudes ni en la resolución de problemas.  |  |   |
| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>INDICADOR</b>   | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Contacto Empático   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presta atención</li> <li>- Genera confianza</li> <li>- Se muestra comprensivo</li> <li>- Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención</li> <li>- Se muestra colaborativo</li> <li>- Escucha con atención a otros</li> <li>- Se comunica con sus compañeros</li> <li>- Centra su interés en los problemas de todos</li> </ul> | <p>Pauta de Observación de las interacciones efectuadas en el desempeño de sus funciones. (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los Usuarios. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p> <p>Análisis de Registros de Atención Social. (Ver Anexo 1 ítem 3)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo1 ítem 6)</p> |
| Destrezas de Comunicación Interpersonales.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliza sonrisa</li> <li>- Utiliza contacto visual</li> <li>- Utiliza contacto afectivo</li> <li>- Expresa de manera clara sus ideas por distintos medios (teléfono, e-mail, vía oral, etc.)</li> <li>- Escucha atentamente mientras otros se expresan</li> <li>- Realiza preguntas claras</li> </ul>                             | <p>Pauta de Observación de las interacciones efectuadas en el desempeño de sus funciones. (Ver Anexo 1 ítem 1)</p> <p>Análisis de Registros de Opinión de los Usuarios. (Ver Anexo 1 ítem 2)</p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>- Comunicación no verbal (gestos y ademanes) es consistente con lo comunicado en forma oral</p> | <p>Análisis de Registros de Atención Social. (Ver Anexo 1 ítem 3)</p> <p>Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</p> |
|--|--|---|

**Desempeño Distinguido      Presencia de 13-15 indicadores**  
**Desempeño Adecuado      Presencia de 8-12 indicadores**  
**Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 8 indicadores**

| <b>1.3.- CRITERIO</b>  |   |  |
|--|---|--|
| El / la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza.  |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |  |
| El compromiso social es una característica muy importante para el / la profesional Asistente Social. Si hay personas que están en desmedro a nivel social, cultural, económico el / la Asistente Social se transforma en el / la Facilitador /a para que esa persona logre mejorar su situación. El compromiso social hará posible alcanzar mejores resultados. El compromiso social conlleva el comenzar la intervención con la certeza de que el trabajo no termina cuando se entrega el beneficio. Su término está en la evaluación posterior a la entrega respecto a su oportunidad y pertinencia. El contacto con las personas es fundamental, para ser Asistente Social, es condición indispensable el saber relacionarse con las personas en los distintos niveles de intervención profesional. Muchas veces hay que atender a personas que llegan con altos niveles de ansiedad, de tensión de desesperanza aprendida; a quienes hay que tratar con empatía, dedicarle el tiempo necesario para que sienta acogida y así respetar el derecho que cada persona tiene de acceder a una calidad de asesoría de orientación y entrega de información. El compromiso social apunta directamente al tipo de sociedad que se quiere construir, hacia donde apunta el trabajo profesional y como desde ahí contribuir a la construcción de una sociedad más justa, con cierto grado de equilibrio y justicia social. |   |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |  |
| La productividad de el/ la Asistente Social es mayor a la planificada inicialmente. La intervención se caracteriza por su capacidad resolutive, manejando eficientemente los recursos institucionales y de la comunidad. En las situaciones que lo ameriten, traspasa las fronteras y normativas vigentes, generando estrategias de trabajo innovadoras.   |   |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |  |
| La productividad de el/ la Asistente Social es la esperada inicialmente. Su intervención profesional se caracteriza por un manejo eficiente de los recursos institucionales y de la comunidad.   |   |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |  |
| La productividad de el / la Asistente Social es menor a la esperada. Su intervención profesional se caracteriza por realizar una administración rutinaria de recursos institucionales y comunitarios.  |   |  |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>   |
| Actitud Proactiva  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asume responsabilidades por mejorar y responder de mejor manera ante las demandas de los sujetos de atención.</li> <li>- Crea nuevas oportunidades en su ámbito de trabajo.</li> <li>- Propone ideas y busca oportunidades para mejorar.</li> <li>- Se prepara para enfrentar futuros problemas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de trabajo intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis registros de intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Análisis Informes de Gestión (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Temáticas Emergentes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce problemáticas de la comuna y / o su sector</li> <li>- Se preocupa de diagnosticar nuevas necesidades locales</li> <li>- Propone acciones frente a nuevas temáticas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de trabajo intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis registros de intervención. (Ver Anexo 1</li> </ul>  |

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
|                        |   | <p>ítem 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Análisis Informes de Gestión (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul>  |
| Proyección del Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecta su trabajo al futuro mediato. A través de la elaboración de proyectos o intervenciones a mediano y/o corto plazo.</li> <li>- Acciones profesionales de acuerdo a lineamientos y plazos institucionales</li> <li>- Enfoca su acción profesional a oportunidades y / o problemas actuales</li> <li>- Responde con rapidez al ser advertido sobre una situación determinada</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de trabajo intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis registros de intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Análisis Informes de Gestión (Ver Anexo1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Asesoría al Cliente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega asesoría al sujeto de atención</li> <li>- Intenta dar solución a problemáticas, en el momento en que se presentan</li> <li>- Entrega información cuando es requerida y en forma oportuna</li> <li>- Entrega visión integral a la problemática presentada</li> <li>- Muestra a las personas diversas opciones posibles de acuerdo a problemática presentada</li> <li>- Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis Registros de Opinión de los / las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul>   |
| Respuesta a demanda    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aclara requerimientos del cliente</li> <li>- Satisface o excede requerimientos del cliente</li> <li>- Hace uso de redes cuando es necesario</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Registros de Opinión de los / las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo1 ítem 5)</li> </ul>   |
| Intervención           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera estrategias de resiliencia en el cliente.</li> <li>- Estimula para la superación de situaciones adversas</li> <li>- Ayuda a que el cliente</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Registros de Opinión de los /</li> </ul>  |

|         |   |  |
|---------|---|--|
|         | descubra posibilidades para superar su situación<br>- Orienta al cliente en la construcción de alternativas que le posibiliten vivir de forma diferente<br>- Refuerza mecanismos protectores (personales, familiares, comunitarios) | las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)  |
| Empatía | - Es acogedor<br>- Presta atención<br>- Genera confianza<br>- Se muestra comprensivo<br>- Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención   | - Análisis de Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 1)<br>- Registros de Opinión de los / las usuarios / as. (Ver Anexo 1 ítem 2)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6) |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 27 - 31 indicadores**  
**Desempeño Adecuado        Presencia de 17-26 indicadores**  
**Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 17 indicadores**

| <b>1.4.- CRITERIO</b>   |  |  |
|---|--|--|
| <p>El / la Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional, respecto los recursos que puede gestionar, redes sociales que posee y margen de toma de decisiones.</p>  |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>  |  |  |
| <p>La atención de público de el / la Asistente Social en el contexto municipal, demanda la entrega de orientación y asesoría a las personas que concurren de manera particular u organizaciones comunitarias en relación a diferentes temas de acuerdo al Departamento o Sección en que desempeñe su labor. Muchas veces debe atender a personas que llegan con altos niveles de ansiedad, de tensión, de desesperanza aprendida y que ven en el profesional la solución a sus problemas. El / la Asistente Social debe poseer dominio del diálogo, saber manejar un discurso en público, tener capacidad de transmitir en diversas formas, con diversos mecanismos los mismos contenidos de la información. De modo de no generar falsas expectativas a los clientes, debe ser realista y honesto con las personas, dejar muy en claro los límites de su intervención, derivando el caso cuando sea necesario.</p> |  |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>  |  |  |
| <p>El / la Asistente Social genera en los / las sujetos de atención la capacidad de movilizar sus recursos en coordinación con los recursos institucionales para la solución de sus problemática. Frente a las situaciones que no pueden ser resueltas de manera inmediata o permanente, y una vez agotadas las estrategias posibles de solución, entrega las explicaciones adecuadas, manejando la frustración, o el rechazo de los / las usuarios. Desarrolla seguimiento de las situaciones sociales atendidas, independientemente que su curso de solución dependa del contexto municipal.</p>  |  |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>   |  |  |
| <p>El / la Asistente Social, maneja las expectativas de los / as sujetos de atención, con certezas derivadas del marco institucional y el repertorio de recursos existentes y los posibles de gestionar, las redes sociales que posee y su margen en la toma de decisiones. Informa permanentemente a sus usuarios / as sobre los beneficios existentes y los mantiene actualizados respecto de los mecanismos de postulación.</p>  |  |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>   |  |  |
| <p>El / la Asistente Social no maneja ni contiene las expectativas de los / las sujetos de intervención. No informa de manera precisa respecto a los beneficios y recursos institucionales, generando confusiones que se traducen en mayores expectativas que las realmente posibles de resolver o desinformación y pérdida de posibles beneficios. La atención profesional finaliza cuando los / las usuarios abandonan la oficina.</p>  |  |  |
| CATEGORÍA   | INDICADOR  | SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN  |
| Gestión de Recursos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio</li> <li>- Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio</li> <li>- Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno</li> <li>- Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión</li> <li>- Utiliza redes sociales en la obtención de recursos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Opinión de los / las usuarios / as (Ver Anexo 1 ítem 2)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

|                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| Toma de Decisiones | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma en cuenta los límites en sus decisiones</li> <li>- Conoce políticas y reglamentos de la Institución</li> <li>- Reconoce límites de su intervención</li> <li>- Deriva cuando es necesario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis Registros de Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Opinión de los / las usuarios / as (Ver Anexo 1 ítem 2)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
|--------------------|---|--|

**Desempeño Distinguido**

**Presencia de 8-9 indicadores**

**Desempeño Adecuado**

**Presencia de 5-7 indicadores**

**Desempeño Inadecuado**

**Presencia de menos 5 indicadores**



***Ámbito  
Teórico***

| <b>2.1.- CRITERIO</b>  |   |  |
|--|---|--|
| El / la Asistente Social demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario.  |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |  |
| La tarea profesional de el / la Asistente Social se inscribe dentro de los procesos de desarrollo, los que han sido estudiados y sistematizados a través de diversas propuestas teórico-conceptuales. Por lo tanto, conoce, aplica y resignifica los marcos referenciales que aportan explicaciones y marcos comprensivos a dichos procesos de desarrollo, entregados principalmente por las Cs. Sociales. |   |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |  |
| El / la Asistente Social demuestra dominio avanzado y de vanguardia respecto a los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales fundamentadas y pertinentes.  |   |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |  |
| El / la Asistente Social demuestra dominio suficiente y actualizado respecto a los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales fundamentadas y pertinentes.  |   |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |  |
| El / la Asistente Social demuestra un dominio insuficiente y desactualizado respecto de los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales carentes de fundamentación y pertinencia.  |   |  |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>   |
| Marcos Referenciales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica los conceptos claves de las diversas propuestas teóricas conceptuales referidas a los procesos de desarrollo.</li> <li>- Diseña acciones y propuestas de trabajo</li> <li>- Implementa las acciones y propuestas de trabajo</li> <li>- Evalúa el resultado de la propuesta</li> <li>- Maneja en su discurso conceptos y sus teorías específicas</li> <li>- Intervenciones fundamentadas en marcos teóricos referidos a los procesos de desarrollo.</li> <li>- Fundamentación de proyectos incluye referentes teóricos desarrollo</li> <li>- Acciones profesionales basadas en referentes teóricos desarrollo</li> <li>- Implementación de proyectos basados referentes mencionados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Registro de la Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Fundamentación de los Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Cuaderno de Campo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Resultado de Evaluación. (Ver Anexo ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 8-9 indicadores**  
**Desempeño Adecuado        Presencia de 5-7 indicadores**  
**Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 5 indicadores**

| <b>2.2.- CRITERIO</b>  |   |  |
|--|---|--|
| El / la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales  |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |  |
| La acción profesional de Trabajo Social se sustenta en un acervo teórico que se resignifica en la práctica. Es, por tanto, una condición necesaria para el buen ejercicio profesional el manejo de referentes teóricos que fundamenten la intervención social. Las teorías provienen principalmente de las disciplinas de las Ciencias Sociales y permiten reconocer la complejidad de las interrelaciones y a su vez facilitan los procesos de cambios. |   |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |  |
| El / la Asistente Social maneja referentes teóricos en niveles de excelencia que le permiten analizar relaciones complejas y liderar procesos de cambios.  |   |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |  |
| El / la Asistente Social maneja referentes teóricos actualizados y pertinentes que le permiten analizar relaciones complejas y facilitar procesos de cambios sociales.   |   |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |  |
| El / la Asistente Social maneja referentes teóricos cuyos niveles de calidad y actualización resultan insuficientes y / o parciales para sustentar el análisis de relaciones complejas y los procesos de cambios sociales.   |   |  |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>   |
| Manejo Teórico   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maneja referentes teóricos conceptuales que le permitan analizar relaciones complejas</li> <li>- Evidencia manejo de pluralismo teórico</li> <li>- Utilización de referentes teóricos acordes a situación evidenciada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Informes Técnicos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Evaluaciones Sociales (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Proyectos Sociales (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Cambios Sociales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca facilitar cambios sociales fundamentando su accionar teóricamente.</li> <li>- Intervenciones basadas en fundamentos teóricos</li> <li>- Intervenciones atingentes a los cambios sociales</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Informes Técnicos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Evaluaciones Sociales (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Proyectos Sociales (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido**      **Presencia de 6 indicadores**
- Desempeño Adecuado**      **Presencia de 4-5 indicadores**
- Desempeño Inadecuado**      **Presencia de menos 4 indicadores**

| <b>2.3.- CRITERIO</b>  |  |   |
|--|--|---|
| El / la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado.  |  |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |  |   |
| Hoy en día el conocimiento se está multiplicando de una forma tal que ningún sistema de educación es capaz de contener, actualizar y a la vez movilizarse frente a esta gran cantidad de conocimiento que se está generando. Aquí surge la necesidad y responsabilidad del o la Asistente Social de mantenerse actualizado permanentemente, el conocimiento está disponible a través de distintos mecanismos. Entonces el problema de hoy en día no es el que este conocimiento no esté disponible, sino el saber como ubicarlo y aplicarlo a la realidad en que se encuentra inserto un profesional, convirtiéndose de este modo en un gran recurso para la intervención profesional. |  |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |  |   |
| El / la Asistente Social mantiene una actitud favorable y decidida respecto a la necesidad de incorporar permanentemente nuevos conocimientos, dentro de una amplia gama de temas de interés profesional. Se valorizan y desarrollan las acciones tendientes a la actualización profesional a través de los mecanismos de formación y de autoformación. Los nuevos aprendizajes resignifican permanentemente su práctica profesional.  |  |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |  |   |
| El / la Asistente Social mantiene una actitud favorable respecto a la necesidad de incorporar permanentemente nuevos conocimientos, según los requerimientos de sus áreas de especialización. Los nuevos aprendizajes no siempre logran resignificar su práctica profesional.  |  |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |  |   |
| El / la Asistente Social mantiene una actitud indiferente respecto a la necesidad de incorporar nuevos conocimientos. Su práctica profesional es rutinaria.  |  |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>   | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Oportunidades de Aprendizaje   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce sus necesidades de aprendizaje</li> <li>- Participa activamente en actividades de aprendizajes de la Institución</li> <li>- Asiste a actividades formales de actualización profesional</li> <li>- Busca y usa retroalimentación y otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Evolución de los fundamentos y estrategias de intervención en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Evolución de las líneas argumentales de los Informes Técnicos en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Autoformación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca actividades de aprendizaje</li> <li>- Se interesa por actividades de aprendizaje</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Evolución de los fundamentos y estrategias de intervención en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Evolución de las líneas</li> </ul>   |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
|                             |  | <p>argumentales de los Informes Técnicos en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul>   |
| Utilización de lo Aprendido | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquiere rápidamente conocimientos, comprensión o habilidades</li> <li>- Aplica el conocimiento o habilidad adquirida</li> <li>- Aprende a través de la aplicación del conocimiento</li> <li>- Pone en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Evolución de los fundamentos y estrategias de intervención en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Evolución de las líneas argumentales de los Informes Técnicos en períodos anuales / bianuales. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 9-10 indicadores**
- Desempeño Adecuado        Presencia de 6-8 indicadores**
- Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 6 indicadores**



***Ámbito  
Práctico***

| <b>3.1.- CRITERIO</b>  |   |   |
|--|---|---|
| El / la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno.   |   |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social en su desempeño profesional debe ser capaz de analizar crítica y propositivamente el desarrollo de las políticas sociales y la participación ciudadana. Reflexionar sobre las concepciones y estrategias que puede ejercer en la formulación, análisis y gestión de las políticas sociales en los diferentes aspectos de competencias del trabajo social, redes sociales, gestión local, participación y exclusión social.                        |   |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social identifica y analiza críticamente los referentes políticos, económicos y sociales que sustentan la formulación e implementación de las Políticas Sociales y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno asociados, lo que le permite realizar adecuaciones eficientes en los espacios locales, optimizar la canalización y asignación de los beneficios, y generar sugerencias tendientes al perfeccionamiento de la propia Política Social. |   |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |   |
| El / la Asistente Social reconoce los referentes políticos, económicos y sociales presentes en la formulación e implementación de Políticas Sociales y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno, por lo que la implementación local de los beneficios se enmarca en acciones pertinentes y técnicamente respaldadas.   |   |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |   |
| El / la Asistente Social desconoce los referentes políticos, económicos y sociales presentes en la formulación e implementación de la Política Social y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno. La asignación de beneficios se implementa a nivel de trámite.  |   |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Política Social  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiza la implementación de la Política Social Local</li> <li>- Maneja orientaciones Política Social de Gobierno</li> <li>- Maneja Red Asistencial de Gobierno</li> <li>- Mantiene Redes con diversas Instituciones y Organizaciones vinculadas a Políticas de Gobierno</li> <li>- Trabaja en coordinación con Instituciones Gubernamentales</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Registro de la Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Base de Datos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene base de datos organizadas</li> <li>- Mantiene catastros actualizados</li> <li>- Actualiza los diagnósticos locales existentes.</li> <li>- Posee claridad respecto fondos concursables</li> <li>- Recopila información pertinente</li> <li>- Tiene fácil accesibilidad a base de datos</li> <li>- Formularios y catastros correctamente elaborados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta de Observación de Intervención Profesional. (Ver Anexo 1 ítem 1)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Registro de la Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 10-12 indicadores**  
**Desempeño Adecuado        Presencia de 7-9 indicadores**  
**Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 7 indicadores**

| <b>3.2.- CRITERIO</b>  |   |   |
|--|---|---|
| El/ la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto.  |   |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |   |
| El/la profesional en su desempeño necesita identificar las potencialidades y debilidades particulares de cada contexto, pues el centro de atención del Trabajo Social varía de un lugar a otro y entre períodos de tiempo dependiendo de circunstancias culturales, históricas y socioeconómicas. Este reconocimiento de la realidad permite adecuar en una forma más eficiente y eficaz el asesoramiento y atención de los sujetos de intervención, es una condición necesaria, pues lo que puede ser conducente a un buen desempeño en una situación puede no serlo en otra. |   |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |   |
| El/ la Asistente Social reconoce la importancia del contexto local y lo evidencia en su ejercicio profesional a través de una relación permanente con el entorno, preocupado/a de mantenerse actualizado/a respecto de las condiciones histórico culturales, económicas, tecnológicas, demográficas del espacio local y sus posibles transformaciones en el corto, mediano y largo plazo.  |   |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |   |
| El/ la Asistente Social reconoce la importancia del contexto local y lo evidencia en su ejercicio profesional a través de una relación permanente con el entorno que le permite mantenerse actualizado/a de las condiciones actuales del espacio local.  |   |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |   |
| El/ la Asistente Social realiza su ejercicio profesional dentro de los límites institucionales. El entorno local y sus procesos de transformación no son considerados como referentes relevantes para su desempeño.  |   |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADORES</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Actualización Antecedentes Locales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene catastros actualizados.</li> <li>- Contacto periódico con la comunidad en la esfera territorial e institucional.</li> <li>- Recopila información pertinente analizándola.</li> <li>- Periodicidad de Actualización de Bases de Datos.</li> <li>- Periodicidad y procedimientos de Actualización de Diagnósticos Locales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de la Intervención. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Discurso. (Ver Anexo 1 ítem 4)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 5 indicadores**
- Desempeño Adecuado        Presencia de 3-5 indicadores**
- Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 3 indicadores**

| <b>3 .3.- CRITERIO</b>   |   |   |
|--|---|---|
| El/ la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales.   |   |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su doble centro de atención en las personas, por un lado y en sus entornos por otro. Por tanto es capaz de responder a las demandas de un contexto económico, sociopolítico e institucional de gran dinamismo y que busca la eficacia en la atención de la problemática social. Debe desarrollar la capacidad para aplicar y evaluar modelos de intervención para la atención de problemáticas individuales, familiares y grupales, y la administración, proyectos preventivos con familias y grupos en riesgo y atención de emergencias relacionadas con desastres naturales, conflictos armados y migraciones masivas, entre otros fenómenos de urgencia y carencia. |   |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |   |   |
| El / la Asistente Social asume que la urgencia y la contingencia son parte constituyente de su acción profesional, por lo que las incorpora a sus procesos de diseño, análisis y reflexión de estrategias de trabajo y toma de decisiones. Es capaz de prever, generar y/o ejecutar en forma rápida y oportuna planes de contingencia frente a situaciones de catástrofes o emergencias sociales.  |   |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |   |   |
| El / la Asistente Social, diseña y/o ejecuta en forma eficiente planes de contingencia, frente a situaciones de catástrofes o emergencias sociales. Su toma de decisiones es pertinente, aún cuando se generen en un contexto de urgencia.   |   |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |   |   |
| Las situaciones de catástrofe o emergencias sociales son consideradas excepcionales. El /la Asistente Social reacciona en forma rutinaria o normativa frente a ellas.  |   |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADORES</b>  | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Aptitud Frente Emergencias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actúa de manera proactiva.</li> <li>- Se preocupa por conocer procedimientos ante una emergencia.</li> <li>- Conoce redes sociales de emergencias.</li> <li>- Se preocupa exista material necesario para hacer frente a la emergencia.</li> <li>- Sabe a quien dirigirse frente a cada situación de emergencia.</li> <li>- Actúa de manera tranquila frente a una emergencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Catastro de Instituciones vinculadas a la atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes y programas de atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes de contingencias para atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Registro de actividades en emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Actitud Frente a Emergencia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugiere planes de contingencia sin que se lo requieran.</li> <li>- Cooperación en la implementación de planes de contingencias.</li> <li>- Explica las posibles consecuencias del plan sugerido.</li> <li>- Entrega otras alternativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Catastro de Instituciones vinculadas a la atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes y programas de atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes de</li> </ul>  |

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
|                        | de abordar la emergencia.  | contingencias para atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br><br>- Análisis de Registro de actividades en emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br><br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)  |
| Acciones Realizadas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es decisivo en una crisis.</li> <li>- Sabe distinguir entre lo importante y lo urgente.</li> <li>- Obtiene la información necesaria para responder a la emergencia.</li> <li>- Evalúa envergadura de la emergencia.</li> <li>- Mantiene comunicación con su superior de línea en situación de emergencia.</li> <li>- Comunica a sus superiores acerca de la situación presente de emergencia, describiéndola de manera concreta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Catastro de Instituciones vinculadas a la atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes y programas de atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes de contingencias para atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Registro de actividades en emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actúa con rapidez al ser advertido sobre una determinación de emergencia determinada</li> <li>- Da respuesta en forma expedita las problemáticas derivadas de la emergencia.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Catastro de Instituciones vinculadas a la atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes y programas de atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes de contingencias para atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Registro de actividades en emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Coordinación           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovecha las oportunidades que se presentan sin que se lo soliciten</li> <li>- Realiza las coordinaciones necesarias (de manera rápida) para superación de</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Catastro de Instituciones vinculadas a la atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planes y programas</li> </ul>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>emergencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actúa coordinadamente con redes institucionales como extrainstitucionales</li> </ul> | <p>de atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Planes de contingencias para atención de emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis de Registro de actividades en emergencias. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
|--|---|---|

- Desempeño Distinguido      Presencia de 18-21 indicadores**
- Desempeño Adecuado      Presencia de 11-17 indicadores**
- Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 11 indicadores**

| <b>3.4.- CRITERIO</b>  |  |  |
|--|--|--|
| El o la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales   |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |  |  |
| La realidad social es dinámica, múltiple y compleja, por lo tanto las miradas con que se puede enfrentar esta realidad también lo son. Estas miradas determinan también cuales son las opciones que el/la Asistente Social tiene respecto del tipo de técnicas o de instrumentos posibles de elegir para realizar la intervención profesional fundamentada en un marco referencial mayor de Desarrollo Comunitario y que tenga sentido en el contexto general de Desarrollo Local, de la Comuna y el país. Debe estar abierto a los nuevos desafíos, estar atento a las temáticas emergentes que se están desarrollando en la sociedad y especialmente en la comuna y a las nuevas visiones metodológicas existentes adecuándolas a cada una de las realidades que enfrenta. El/la Asistente Social debe ser dinámico/a para insertarse en la realidad social. |  |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |  |  |
| El /la Asistente Social es innovador/a y creativo/a. Propone y resignifica en forma permanente su repertorio metodológico de intervención, revisando críticamente su pertinencia para cada realidad y su coherencia con las metas institucionales.   |  |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |  |  |
| El o la Asistente Social selecciona y aplica metodologías de intervención apropiadas para cada realidad y coherentes con las metas institucionales   |  |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |  |  |
| Desempeño profesional rutinizado en ámbitos metodológicos y en estrategias de intervención.  |  |  |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADORES</b>   | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>   |
| Repertorio Metodológico  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posee amplio repertorio metodológico profesional</li> <li>- Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Caso.</li> <li>- Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Grupo.</li> <li>- Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Comunidad.</li> <li>- Maneja diversas metodologías de planificación acordes a las exigencias de la realidad social.</li> <li>- Maneja enfoques de administración de recurso humano</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Informes de Planificación. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes de Gestión. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Planificación Anual / Semestral Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 6 indicadores**
- Desempeño Adecuado      Presencia de 4–5 indicadores**
- Desempeño Inadecuado    Presencia de menos 4 indicadores**

| <b>3.5.- CRITERIO</b>   |  |  |
|---|--|--|
| El / la Asistente Social sistematiza su intervención profesional  |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>  |  |  |
| <p>Un trabajo riguroso de sistematización que rescate la experiencia de cada intervención profesional, es difícil llevar a cabo en una dinámica municipal, principalmente debido a la alta demanda que tiene el/la Asistente Social en su quehacer profesional. Sin embargo, es necesario llevar un registro ordenado y reflexivo de las intervenciones que realiza el/la profesional. La sistematización busca centrar la práctica en su dimensión reflexiva, de mayor intencionalidad con las personas, de mayor presencia, en los distintos niveles de intervención. La capacidad de desarrollar reflexión supone, también, la aplicación de la reflexión. No basta solo con tener capacidad de llegar a grandes profundidades reflexivas respecto a grandes temas como Desarrollo Comunitario o Pobreza, si no se es capaz a partir de esa reflexión, de elevar propuestas que sean operativas. En el espacio Municipal es muy relevante poder fundamentar lo se hace, pero es mucho más relevante aún el poder llevarlo a cabo y registrarlo para poder comunicarlo. En este sentido son muy importantes las publicaciones, ya que se abre un espacio para que los profesionales compartan sus experiencias de trabajo, lo que permite relevar adecuadamente la práctica profesional, y así permitir el diálogo con el mundo académico en donde ambos aportan conocimientos y prácticas.</p> |  |  |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>  |  |  |
| El /la Asistente Social realiza análisis rigurosos de su práctica profesional en vistas a la generación de conocimiento a partir de la práctica. Maneja los referentes metodológicos que le permiten incorporar la sistematización de manera permanente en su desempeño cotidiano.  |  |  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>   |  |  |
| El o la Asistente Social elabora registros de su intervención profesional, que hacen posible la reflexión acerca de su ejercicio profesional. El ejercicio de sistematización es valorado, pero realizado de manera ocasional.  |  |  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>   |  |  |
| El o la Asistente Social no elabora registros de su intervención que aporten a la reflexión profesional.  |  |  |
| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>INDICADORES</b>   | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>   |
| Mantenimiento de Registros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene un registro ordenado de sus intervenciones.</li> <li>- Mantiene registro de cada una de sus intervenciones.</li> <li>- Mantiene cuaderno de registro de intervenciones.</li> <li>- Mantiene registro de planificación de intervenciones.</li> <li>- Mantiene registro evaluación de intervenciones.</li> <li>- Mantiene registro proyectos realizados.</li> <li>- Mantiene registro de materiales elaborados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Informes de Sistematización. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Sistemas de Registro (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Registro Reflexivo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene un registro reflexivo de sus intervenciones.</li> <li>- Registra su trabajo sistemáticamente reflexionando acerca de los objetivos y los resultados</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Informes de Sistematización. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Sistemas de Registro (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Generación de Propuestas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eleva propuestas operativas a partir de sus reflexiones</li> <li>- Genera intervenciones a partir de sus reflexiones.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Informes de Sistematización. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> </ul>   |

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera proyectos a partir de su reflexión.</li> <li>- Propone mejoras en las líneas institucionales a partir de su reflexión.</li> <li>- Sugiere mejoras en las Políticas Sociales a partir de su reflexión.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Sistemas de Registro (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul>   |
| Elaboración de Documentos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora documentos a partir de su experiencia proveniente de la práctica profesional.</li> <li>- Realiza informes de intervenciones fundamentados.</li> <li>- Elabora artículos de circulación interno y / o externa.</li> <li>- Elabora material informativo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Informes de Sistematización. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Sistemas de Registro (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

**Desempeño Distinguido**

**Presencia de 15-18 indicadores**

**Desempeño Adecuado**

**Presencia de 10-14 indicadores**

**Desempeño Inadecuado**

**Presencia de menos 10 indicadores**

| <b>3.6.- CRITERIO</b>   |
|---|
| El / la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución.  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>  |
| <p>Una de las cosas que distingue al Trabajo Social de otras profesiones es el conocimiento interdisciplinario que posee. Su visión de la persona y la búsqueda de las soluciones a los problemas sociales son integrales. El conocimiento generalizable, global e integral es una de las grandes fortalezas para el desempeño de su labor profesional. Dentro de este marco, destaca la capacidad de trabajar en equipo, de generar consensos, especialmente en el contexto de una organización compleja como lo es el municipio. La generación de equipos transversales pretende potenciar los diferentes intereses de los departamentos, dialogar en conjunto y establecer políticas que permitan orientar la gestión de forma integral, oportuna y lo más eficaz posible. Hacer el trabajo concertadamente, hacer evaluación en equipo, hacerlo en grupo, sólo en términos de forma el esfuerzo es mucho mayor.</p> <p>En términos de generación de conocimiento, el trabajo en equipo permite la discusión y reflexión de los diferentes temas en que cada profesional está inmerso, canalizando distintas miradas y opiniones, que se encuentran en distintas perspectivas y que confluyen en un punto determinado, que es el eje de reflexión. Lo anteriormente señalado se transforma en un elemento muy importante a la hora de trabajar en equipos unidisciplinarios o multidisciplinares, siendo la coordinación una de las principales herramientas para un buen trabajo en equipo. Este trabajo en Equipo puede darse de diferentes formas y contextos, entre los que podemos señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Trabajo en Equipo con otros Asistentes Sociales</li> <li>&gt; Trabajo en Equipo con otros Profesionales, Técnicos y Administrativos</li> <li>&gt; A su vez, estas instancias pueden ser intramunicipales e intersectoriales</li> </ul> <p><b>Trabajo Interdisciplinario:</b><br/>Es necesario superar la tradicional división y fragmentación de saberes disciplinarios que han confluído para determinar el proceso de intervención. A este respecto, lo interdisciplinario alude a la intersección de varias ramas disciplinarias en función de un objeto de estudio. Pero dichas necesidades no pueden entenderse sólo en función del propio sujeto, son la resultante del sujeto y su relación con el entorno, haciendo relativas tales necesidades. En consecuencia, la acción de un equipo de trabajo interdisciplinario no debe limitarse a emitir una valoración unipersonal sobre el problema del sujeto y a prescribir una serie de recomendaciones para su atención, según el campo disciplinar de cada profesional, sino que debe centrarse en la comprensión del vínculo sujeto-medio para determinar sus necesidades.</p> <p>Ese hecho le confiere un sentido más particular a lo interdisciplinario en el ámbito de la integración, puesto que la visión del profesional involucrado no sólo se nutre de su propio saber, también incorpora la visión disciplinaria de los otros, pero articuladas estas visiones por la racionalidad de la escolarización. La valoración que se hace del sujeto, así como la intervención que se diseña para él, estará irremediabilmente impregnada por esta racionalidad.</p> |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>  |
| El / la Asistente Social se vincula con otros profesionales, en una relación propositiva en que demuestra iniciativa, liderazgo, capacidad de reflexión y motivación frente al trabajo en equipo y que resignifican los resultados de su intervención.  |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>   |
| El / la Asistente Social se vincula con otros profesionales en temas específicos de su quehacer profesional, en que demuestra una actitud reflexiva y flexible, permitiéndole optimizar los resultados de su intervención.  |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>   |
| El / la Asistente Social tiende a realizar su trabajo en forma individualista, y muestra una actitud pasiva frente al trabajo con otros profesionales.  |

| CATEGORÍA                            | INDICADORES  | SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN  |
|--------------------------------------|--|--|
| Habilidades                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es capaz de insertarse en un grupo interdisciplinario</li> <li>- Expresa sus ideas.</li> <li>- Se comunica con los miembros del equipo.</li> <li>- Centra interés en temas que involucran al equipo.</li> <li>- Prioriza las metas del equipo antes que las metas personales.</li> <li>- Escucha con atención.</li> <li>- Espera que otros terminen de intervenir para aportar sus ideas.</li> <li>- Se interesa por mantener la armonía al interior del equipo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Desarrollo del Trabajo en Equipo     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabaja en forma conjunta con los otros miembros del equipo de trabajo para el logro de los objetivos de los programas institucionales.</li> <li>- Comparte información relevante para el equipo de trabajo.</li> <li>- Facilita la información a quienes no tienen acceso a ella.</li> <li>- Declara no tener problemas para trabajar con otros.</li> <li>- Los otros no manifiestan problemas para trabajar con él /ella.</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Actitud Frente a Miembros del Equipo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeta la labor profesional de miembros del equipo.</li> <li>- Respeta las decisiones de la mayoría aun cuando disiente.</li> <li>- Utiliza términos profesionales para referirse a su trabajo.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Responsabilidad Profesional          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca la opinión de expertos para la toma de decisiones frente a temas que desconoce.</li> <li>- Es capaz de distribuir equitativamente las tareas del equipo de trabajo.</li> <li>- Apoya a otros miembros del equipo cuando es necesario.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> </ul>   |

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
|                          |  | 5)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)   |
| Reflexión                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera espacios de reflexión al interior del equipo de trabajo.</li> <li>- Propone temas de reflexión respecto del trabajo del equipo.</li> <li>- Participa activamente en la reflexión al interior del equipo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Resolución de Conflictos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra capacidad de aunar visiones, lineamientos y criterios de trabajo que sean compartidos por los miembros del equipo y que respondan a las políticas institucionales</li> <li>- Ofrece vías concretas para enfrentar diversos temas.</li> <li>- Propone soluciones factibles para el avance del trabajo del equipo.</li> <li>- Ayuda a eliminar los obstáculos a fin de ayudar al equipo a cumplir con sus objetivos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Actas de Reuniones de Trabajo. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes Técnicos Interdisciplinarios. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Observación directa reuniones de trabajo en equipo. (Ver Anexo 1 ítem 5)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |

- Desempeño Distinguido      Presencia de 22-26 indicadores**
- Desempeño Adecuado        Presencia de 14–21 indicadores**
- Desempeño Inadecuado      Presencia de menos 14 indicadores**

| <b>3.7.- CRITERIO</b>  |  |   |
|--|--|---|
| El / la Asistente Social participa en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales.  |  |   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO</b>   |  |   |
| El / la Asistente Social debe ser capaz de optimizar los recursos humanos y materiales con que cuenta el Municipio para respaldar su gestión a través de la estrategia de proyectos. Para ello debe manejar metodologías para la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de éstos. Al momento de elaborar proyectos se debe tener en cuenta que su contextualización y fundamentación obedece a un sentido mayor del trabajo. Este contexto no termina en los límites geográficos o funcionales de la institución, se inserta en una ciudad, en una región, un país. Con este gran conglomerado los problemas adyacentes en estos contextos mayores afectan la comuna y por lo tanto la intervención profesional. El profesional debe además tener muy claro las redes, las bases de datos a nivel regional y a nivel de país de las posibles opciones que tiene para acceder a fondos de proyectos para obtener recursos dentro y fuera del Municipio. En el ámbito Municipal se trabajan distintos proyectos que se basa principalmente en la lógica de la asistencialidad, como una de las funciones del Municipio, coexistiendo con otros de lógica promocional. Focalizar ciertos grupos en base a proyectos y la apuesta de trabajar de proyectos, es focalizar la práctica. Otro punto importante es el apoyar a los grupos y organizaciones pertenecientes a la comunidad para que postulen a los diversos fondos para proyectos presentados no solo por el Municipio, sino que también por otras instituciones. De ahí la relevancia que tiene el entregarle la orientación necesaria, donde poder postular y educarlos en cuanto a la elaboración e implementación de proyectos, lo que permitiría un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. |  |   |
| <b>DESEMPEÑO DISTINGUIDO</b>   |  |   |
| El / la Asistente Social propone iniciativas innovadoras en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.   |  |   |
| <b>DESEMPEÑO ADECUADO</b>  |  |   |
| El/ la Asistente Social participa en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.  |  |   |
| <b>DESEMPEÑO INADECUADO</b>  |  |   |
| El / la Asistente Social no genera iniciativas, no gestiona recursos ni considera pertinente su participación en la elaboración, el diseño, la ejecución ni la evaluación de proyectos sociales.   |  |   |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADORES</b>   | <b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN</b>  |
| Manejo Metodológico  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maneja metodologías para la elaboración de proyectos.</li> <li>- Conoce diversas metodologías de planificación.</li> <li>- Discrimina uso de metodologías de acuerdo al contexto.</li> <li>- Aplica correctamente metodologías de planificación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Base de datos fondos concursables. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Bancos de Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes de Proyectos en Ejecución. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Informes Proyectos Ejecutados. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)</li> </ul> |
| Obtención de Recursos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.</li> <li>- Conoce fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.</li> <li>- Manejo Fuentes de</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Base de datos fondos concursables. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Bancos de Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)</li> <li>- Análisis Informes de Proyectos en Ejecución.</li> </ul>   |

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
|                           | financiamiento de Gobierno.<br>- Conoce Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.<br>- Mantiene redes sociales.  | (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Informes Proyectos Ejecutados. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6)   |
| Gestión de Recursos       | - Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.<br>- Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.<br>- Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno.<br>- Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.<br>- Utiliza redes sociales en la obtención de recursos. | - Análisis Base de datos fondos concursables. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Bancos de Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Análisis Informes de Proyectos en Ejecución. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Informes Proyectos Ejecutados. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6) |
| Elaboración de Proyectos  | - Reconoce contexto global en la elaboración de proyectos<br>- Toma en cuenta diagnóstico necesidades y potencialidades comunal, local y / o comunitario  | - Análisis Base de datos fondos concursables. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Bancos de Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Análisis Informes de Proyectos en Ejecución. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Informes Proyectos Ejecutados. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6) |
| Asesoramiento Comunitario | - Entrega asesoría a la comunidad respecto a la obtención de recursos a través de postulaciones a proyectos.<br>- Realiza actividades de capacitación en cuanto a como formular proyectos.<br>- Entrega orientación respecto de fondos disponibles y que sean de accesibilidad para el postulante.<br>- Promueve fondos de autogestión.     | - Análisis Base de datos fondos concursables. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Bancos de Proyectos. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Análisis Informes de Proyectos en Ejecución. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Informes Proyectos Ejecutados. (Ver Anexo 1 ítem 3)<br>- Ficha Reflexión Profesional (Ver Anexo 1 ítem 6) |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Desempeño Distinguido</b> | <b>Presencia de 17-20 indicadores</b>    |
| <b>Desempeño Adecuado</b>    | <b>Presencia de 11-16 indicadores</b>    |
| <b>Desempeño Inadecuado</b>  | <b>Presencia de menos 11 indicadores</b> |

## CUADRO RESUMEN DE ESTÁNDARES

### 1. ÁMBITO VALÓRICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 1.1. | El/la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.                    |
| CRITERIO 1.2. | El/la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor.               |
| CRITERIO 1.3. | El/la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza. |
| CRITERIO 1.4. | El/la Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional.                           |

### 2. AMBITO TEORICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 2.1. | El/la Asistente Social demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario.   |
| CRITERIO 2.2. | El/la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales |
| CRITERIO 2.3. | El/la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado.   |

### 3. ÁMBITO PRÁCTICO

|               |   |
|---------------|---|
| CRITERIO 3.1. | El/la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno.                              |
| CRITERIO 3.2. | El/ la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto. |
| CRITERIO 3.3. | El/la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales.       |
| CRITERIO 3.4. | El/la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.   |
| CRITERIO 3.5. | El /la Asistente Social sistematiza su intervención profesional.  |
| CRITERIO 3.6. | El/la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución.                                |
| CRITERIO 3.7. | El/la Asistente Social participa en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.  |

**CUADRO RESUMEN NIVELES DE DESEMPEÑO**

| Criterio | Desempeño Inadecuado  | Desempeño Adecuado  | Desempeño Distinguido   |
|----------|---|---|---|
| 1.1      | En su desempeño profesional el/ la Asistente Social se advierten la coexistencia de los referentes éticos profesionales con referentes éticos personales, generándose conflictos en forma ocasional o permanente. Su trato con las personas no siempre es equitativo y su función orientadora en la búsqueda de la solución de sus problemas se realiza de manera parcial, según sea su cercanía o distancia con los referentes valóricos de los sujetos con que trabaja. | El/ la Asistente Social se desempeña profesionalmente en forma coherente con los referentes éticos del Trabajo Social. Su trato con todas las personas es equitativo, dentro de los marcos y recursos institucionales con que cuenta. | El/ la Asistente Social se desempeña profesionalmente en forma coherente con los valores, principios y conducta ética del Trabajo Social, reactualizándolos permanentemente. Desde estos referentes guía su conducta profesional y resuelve los conflictos éticos. Su trato profesional es equitativo con todas las personas y media para que éstas resuelvan sus problemas en forma íntegra. |
| 1.2      | El Asistente Social demuestra distancia afectiva en la interacción con los sujetos de intervención. No resulta un referente significativo para la recepción de inquietudes ni en la resolución de problemas.  | El/la Asistente Social demuestra cercanía afectiva con los sujetos de intervención escuchando sus inquietudes y discusiones pero sin establecer referentes afectivos significativos.  | El/la Asistente Social es una persona significativa afectivamente para los sujetos de intervención ayudando en la resolución de sus conflictos.   |
| 1.3      | La productividad del o la Asistente Social es menor a la esperada. Su intervención profesional se caracteriza por realizar una administración rutinaria de recursos institucionales y comunitarios.   | La productividad del/ la Asistente Social es la esperada inicialmente. Su intervención profesional se caracteriza por un manejo eficiente de los recursos institucionales y de la comunidad.  | La productividad del/ la Asistente Social es mayor a la planificada inicialmente. La intervención se caracteriza por su capacidad resolutoria, manejando eficientemente los recursos institucionales y de la comunidad. En las situaciones que lo ameriten, traspasa las fronteras y normativas vigentes, generando estrategias de trabajo innovadoras.                                       |
| 1.4      | El/ la Asistente Social no maneja ni contiene las expectativas de los/las sujetos de intervención. No informa de manera precisa respecto a los beneficios y recursos institucionales, generando confusiones que se traducen en  | El / la Asistente Social, maneja las expectativas de los/as sujetos de atención, con certezas derivadas del marco institucional y el repertorio de recursos existentes y los posibles de gestionar, las redes sociales que posee y su | El / la Asistente Social genera en los/las sujetos de atención la capacidad de movilizar sus recursos en coordinación con los recursos institucionales para la solución de su problemática. Frente a las situaciones que no pueden ser  |

|     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
|     | mayores expectativas que las realmente posibles de resolver o desinformación y pérdida de posibles beneficios. La atención profesional finaliza cuando los/las usuarios abandonan la oficina.  | margen en la toma de decisiones. Informa permanentemente a sus usuarios/as sobre los beneficios existentes y los mantiene actualizados respecto de los mecanismos de postulación.   | resueltas de manera inmediata o permanente, y una vez agotadas las estrategias posibles de solución, entrega las explicaciones adecuadas, manejando la frustración, o el rechazo de los/las usuarios. Desarrolla seguimiento de las situaciones sociales atendidas, independientemente que su curso de solución dependa del contexto municipal.   |
| 2.1 | El/ la Asistente Social demuestra un dominio insuficiente y desactualizado respecto de los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales carentes de fundamentación y pertinencia.   | El/ la Asistente Social demuestra dominio suficiente y actualizado respecto a los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales fundamentadas y pertinentes.  | El/ la Asistente Social demuestra dominio avanzado y de vanguardia respecto a los marcos referenciales del proceso de desarrollo y realiza acciones profesionales fundamentadas y pertinentes.  |
| 2.2 | El/ la Asistente Social maneja referentes teóricos cuyos niveles de calidad y actualización resultan insuficientes y/o parciales para sustentar el análisis de relaciones complejas y los procesos de cambios sociales.  | El/ la Asistente Social maneja referentes teóricos actualizados y pertinentes que le permiten analizar relaciones complejas y facilitar procesos de cambios sociales.   | El/ la Asistente Social maneja referentes teóricos en niveles de excelencia que le permiten analizar relaciones complejas y liderar procesos de cambios.  |
| 2.3 | El/la Asistente Social mantiene una actitud indiferente respecto a la necesidad de incorporar nuevos conocimientos. Su práctica profesional es rutinaria.  | El/ la Asistente Social mantiene una actitud favorable respecto a la necesidad de incorporar permanentemente nuevos conocimientos, según los requerimientos de sus áreas de especialización. Los nuevos aprendizajes no siempre logran resignificar su práctica profesional.  | El/ la Asistente Social mantiene una actitud favorable y decidida respecto a la necesidad de incorporar permanentemente nuevos conocimientos, dentro de una amplia gama de temas de interés profesional. Se valorizan y desarrollan las acciones tendientes a la actualización profesional a través de los mecanismos de formación y de autoformación. Los nuevos aprendizajes resignifican permanentemente su práctica profesional.                                      |
| 3.1 | El/ la Asistente Social desconoce los referentes políticos, económicos y sociales presentes en la formulación e implementación de la Política Social y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno. La asignación de beneficios se implementa a nivel de trámite. | El/ la Asistente Social reconoce los referentes políticos, económicos y sociales presentes en la formulación e implementación de Políticas Sociales y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno, por lo que la implementación local de los beneficios se enmarca en acciones pertinentes y técnicamente respaldadas. | El/ la Asistente Social identifica y analiza críticamente los referentes políticos, económicos y sociales que sustentan la formulación e implementación de las Políticas Sociales y los beneficios de la Red Asistencial de Gobierno asociados, lo que le permite realizar adecuaciones eficientes en los espacios locales, optimizar la canalización y asignación de los beneficios, y generar sugerencias tendientes al perfeccionamiento de la propia Política Social. |
| 3.2 | El/ la Asistente Social realiza su ejercicio profesional dentro de los límites institucionales. El entorno local y sus procesos de transformación no son considerados como referentes relevantes para su desempeño.  | El/ la Asistente Social reconoce la importancia del contexto local y lo evidencia en su ejercicio profesional a través de una relación permanente con el entorno que le permite mantenerse actualizado/a de las condiciones actuales del  | El/ la Asistente Social reconoce la importancia del contexto local y lo evidencia en su ejercicio profesional a través de una relación permanente con el entorno, preocupado/a de mantenerse actualizado/a respecto de las condiciones  |

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
|     |  | espacio local.   | histórico culturales, económicas, tecnológicas, demográficas del espacio local y sus posibles transformaciones en el corto, mediano y largo plazo.  |
| 3.3 | Las situaciones de catástrofe o emergencias sociales son consideradas excepcionales. El /la Asistente Social reacciona en forma rutinaria o normativa frente a ellas.                          | El / la Asistente Social, diseña y/o ejecuta en forma eficiente planes de contingencia, frente a situaciones de catástrofes o emergencias sociales. Su toma de decisiones es pertinente, aún cuando se generen en un contexto de urgencia. | El / la Asistente Social asume que la urgencia y la contingencia son parte constituyente de su acción profesional, por lo que las incorpora a sus procesos de diseño, análisis y reflexión de estrategias de trabajo y toma de decisiones. Es capaz de prever, generar y/o ejecutar en forma rápida y oportuna planes de contingencia frente a situaciones de catástrofes o emergencias sociales. |
| 3.4 | Desempeño profesional rutinizado en ámbitos metodológicos y en estrategias de intervención.  | El o la Asistente Social selecciona y aplica metodologías de intervención apropiadas para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.  | El /la Asistente Social es innovador/a y creativo/a. Propone y resignifica en forma permanente su repertorio metodológico de intervención, revisando críticamente su pertinencia para cada realidad y su coherencia con las metas institucionales.  |
| 3.5 | El o la Asistente Social no elabora registros de su intervención que aporten a la reflexión profesional.   | El o la Asistente Social elabora registros de su intervención profesional, que hacen posible la reflexión acerca de su ejercicio profesional. El ejercicio de sistematización es valorado, pero realizado de manera ocasional.             | El /la Asistente Social realiza análisis rigurosos de su práctica profesional en vistas a la generación de conocimiento a partir de la práctica. Maneja los referentes metodológicos que le permiten incorporar la sistematización de manera permanente en su desempeño cotidiano.  |
| 3.6 | El / la Asistente Social tiende a realizar su trabajo en forma individualista, y muestra una actitud pasiva frente al trabajo con otros profesionales.   | El / la Asistente Social se vincula con otros profesionales en temas específicos de su quehacer profesional, en que demuestra una actitud reflexiva y flexible, permitiéndole optimizar los resultados de su intervención.                 | El / la Asistente Social se vincula con otros profesionales, en una relación propositiva en que demuestra iniciativa, liderazgo, capacidad de reflexión y motivación frente al trabajo en equipo y que resignifican los resultados de su intervención.  |
| 3.7 | El/la Asistente Social no genera iniciativas, no gestiona recursos ni considera pertinente su participación en la elaboración, el diseño, la ejecución ni la evaluación de proyectos sociales. | El/ la Asistente Social participa en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.  | El/la Asistente Social propone iniciativas innovadoras en la elaboración, diseño ejecución y evaluación de proyectos sociales.  |

## CAPITULO VII

# ***REFLEXIONES PROFESIONALES***

## INTRODUCCIÓN

El presente capítulo denominado *Reflexiones Profesionales*, tiene por objeto exponer las reflexiones del Equipo Seminarista temáticas que aparecen desarrolladas en torno a un hilo conductor común.

El centro del análisis está constituido por "Desarrollo Comunitario y Modernización del Estado: Tradición v/s Transformación", "Roles profesionales v/s Competencias Profesionales" y "Evaluación por estándares v/s Evaluación Funcionaria" núcleos temáticos centrales para esta experiencia de Seminario de Título.

A continuación se presentan los resultados de este proceso de análisis.

## 1. DESARROLLO COMUNITARIO Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO: TRADICIÓN V/S TRANSFORMACIÓN

El desarrollo comunitario comprende el *"conjunto de aspectos e iniciativas que redundan en el mejoramiento de la calidad de vida de una localidad"* (Max Neff, 1986)<sup>136</sup>. En este concepto no solo se incluye el mejoramiento de las condiciones económicas, físicas y ambientales, sino también el desarrollo social y personal logrado primordialmente por la promoción activa de los miembros de la comunidad.<sup>137</sup>

Cualquier aproximación al concepto de comunidad debe implicar en primera instancia una reflexión sobre la noción de desarrollo en tanto la existencia de uno presupone la presencia del otro y viceversa. Una mirada a la evolución histórica de ambos conceptos evidencia que en oportunidades los enfoques en torno al desarrollo constituyen obstáculos que limitan el avance de la comunidad que pulsa por alcanzar niveles superiores de organización y en ocasiones la comunidad, queriendo preservar la tradición obstaculiza la modernización y el cambio, aspecto que se convierte en un freno al propio desarrollo.

En la actualidad, los procesos de cambio se desarrollan con mayor velocidad que en el pasado, la tecnología avanza rápidamente, el desarrollo de las comunicaciones es vertiginoso, los sistemas políticos autoritarios desaparecen paulatinamente y las instituciones se ven en la necesidad de adaptar sus estructuras y formas hacia estos procesos más dinámicos.

El desarrollo comunitario solo es viable, entonces, con una gestión pública acorde con los tiempos contemporáneos que incorpore como eje fundamental la participación ciudadana. El desafío es aprovechar las oportunidades que surjan a nivel central y regional, en los temas de desconcentración y descentralización, de forma de generar mecanismos propios para la toma de decisiones.

En el marco de una gestión pública modernizada, se reconoce a las personas como el activo más valioso que posee una organización, los recursos humanos son cada vez más importantes y su capacidad de aprendizaje es sumamente significativa.

El principio de gestión debe considerar necesariamente la capacitación y mejoramiento del clima organizacional. Es importante considerar el mejoramiento del equipamiento e infraestructura existente, con el propósito de mejorar condiciones

<sup>136</sup> Terry Gregorio, José Ramón & Terry Gregorio, José Antonio (2001) "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica". Universidad de Ciego de Ávila (<http://www.redel.cl>)

<sup>137</sup> Maldonado Jorge y otro (2000) "Desarrollo Comunitario" (<http://www.redel.cl>)

materiales que influyan positivamente en la motivación, creatividad y compromiso del personal, de modo de mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Una gestión moderna comprende que la información dentro de las organizaciones cumple un rol fundamental como agente de cambio. El poder de la información se utiliza para alcanzar cuatro objetivos básicos; informar, influenciar, innovar y evaluar.

El uso de una información adecuada favorece y orienta el proceso de toma de decisiones, en cuanto a oportunidades y precisión, impactando positivamente en sus niveles de eficacia y eficiencia. La información constituye, en este contexto, un capital de enorme relevancia para el desarrollo de políticas a nivel comunitario.

En este sentido se desarrolla en Chile a partir de 1995 y 1999 varias iniciativas gubernamentales cuyo objetivo central es mejorar y modernizar la gestión del Estado. El ámbito de aplicación de esta iniciativa se encuentra básicamente en la administración central del Estado (Ministerios y Organismos dependientes).

Estos procesos apuntan al mejoramiento de la gestión pública, en el sentido de que buscan hacer más eficiente la gestión de la administración, sin introducir reformas estructurales. En Chile la reforma de las estructuras del Estado se llevó a cabo durante la década de los ochenta; privatización de las empresas y la banca, descentralización de los servicios de salud y educación hacia el nivel municipal, reforma previsional, etc.<sup>138</sup>

La visión de Estado que prevalece en ésta iniciativa es de mejoramiento de la gestión, con una visión marcadamente gerencialista. Esto se nota tanto en los objetivos de las iniciativas (aumentar la eficiencia y productividad, mejorar los servicios entregados a los ciudadanos, mejorar la asignación de recursos públicos), como en los instrumentos utilizados (planificación estratégica, evaluación del desempeño, enfoques de calidad).

En Chile el Programa de Mejoramiento de Gestión Pública, es ejecutada y coordinada por un Comité creado especialmente y ubicado en el nivel superior del Gobierno, cuya composición es de carácter intersectorial, con participación de autoridades económicas y políticas. A su vez, este Comité no es sólo es una instancia coordinadora, sino que cuenta con capacidad operativa: tiene pequeños equipos de profesionales y, cuenta con recursos financieros y administrativos, que le permite llevar adelante iniciativas en forma relativamente autónoma.

---

<sup>138</sup> Nelson Guzmán (2000) "Gestión Estratégica En Los Sectores Públicos De Chile Y Uruguay" Chile

Todo lo anterior ha llevado a los Municipios a situarse en este contexto de proceso de modernización del Estado, hoy no se espera que las normas y procedimientos garanticen directamente la dinámica institucional, sino que otorguen el marco para que las personas a cargo de la conducción establezcan dicha dinámica. Se trata entonces, de cambiar el rol y el perfil de los directivos públicos privilegiando en ellos sus capacidades gerenciales y de liderazgo. De ser meros administradores de los organismos públicos pasen a ocupar un rol asimilable a gerentes de los mismos, dándoles conducción como unidades productivas o prestadoras de servicios.<sup>137</sup>

Todo lo anterior se presenta como un desafío para el Trabajo Social Municipal, ya que además de centrarse en estos procesos de desarrollo comunitario, se convierte en un agente importante del proceso de modernización del Estado.

Su posición estratégica hace el vínculo entre comunidad – Estado, donde se promueva la participación y organización comunitaria como un medio de ejercicio de la ciudadanía y así contribuir a aumentar la eficiencia y productividad, mejorar los servicios entregados a los ciudadanos, mejorar la asignación de recursos públicos.

---

<sup>137</sup> I. Modernización del Estado (2003)  
[www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=191](http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=191)

## 2. ROLES PROFESIONALES V/S COMPETENCIAS PROFESIONALES

Tradicionalmente, en el Trabajo Social se han distinguido dos roles fundamentales<sup>140</sup>: Implementador de Políticas Sociales y Educador/a Social Informal. El primer rol, referido a la Implementación de Políticas Sociales, supone la realización de acciones tendientes a detectar necesidades, a colaborar, a poner en marcha y gestionar las políticas sociales, a proponer sugerencias orientadas a perfeccionar estas políticas y facilitar el acceso a los beneficios proporcionados por ella.

El segundo rol referido a la Educación Informal, que conlleva la realización de una acción educativa que se oriente al desarrollo de las potencialidades de los individuos y grupos, la que partiendo de las necesidades sentidas pretende lograr que éstos actúen responsablemente para solucionar sus problemas.

La visión del Trabajo Social a través de los roles tradicionales no logra contener la gran riqueza y variedad de acciones llevadas a cabo por los / las Asistentes Sociales en su ejercicio profesional, quienes actualmente comparte los escenarios sociales con otros profesionales, proveniente de otras disciplinas que también desarrollan estas funciones, siendo cada vez menor el campo de ejercicio profesional que resulta de exclusividad para el Trabajo Social.

Si se considera además que actualmente los / las Asistentes Sociales han ampliado el campo laboral en el que se desempeñan, insertándose en ámbitos antes no contemplados para el ejercicio profesional. Resulta necesario nuevos marcos comprensivos que permitan remirar el quehacer y faciliten la configuración de las características actuales del Trabajo Social.

Como respuesta a lo señalado, se encuentra el Modelo de Competencias Profesionales, que permiten reflejar el enorme cúmulo de funciones que realiza el / la Asistente Social, como también el conjunto de conocimientos, habilidades participativas y personales que debe poseer para el desempeño adecuado de su ejercicio profesional, ampliando claramente la visión que otorga la mirada de los roles tradicionales del Trabajo Social.

Las Competencias Profesionales permiten identificar claramente los saberes y destrezas demandados al profesional en distintos contextos. Es así como aparece una

<sup>140</sup> Aylwin, N. y otras, "El Trabajo Social como Tecnología Social".

profesión no solo vinculada con la implementación de políticas sociales, sino que desde esta mirada se encuentra a profesionales participando activamente en la generación de Políticas Institucionales, Lineamientos Estratégicos de la Comuna, en la Confección de Plan de Desarrollo Comunal, en la generación de conocimiento, al frente de la dirección de diversos departamentos y oficinas, entre otros.

No obstante lo anterior, las funciones tradicionales siguen encontrándose presente en las tareas desarrolladas por los / las Asistentes Sociales en el ámbito municipal, pero bajo una nueva mirada que resignifica el ejercicio profesional.

En el enfoque de competencias profesionales, se atribuye gran importancia a las habilidades y destrezas que posee el profesional en el desempeño de sus funciones, no solo a nivel de conocimiento y aplicación de éste, sino que también a las que le resultan necesarias para el trabajo y contacto con otros. Tales como la capacidad de Trabajo en Equipo, la iniciativa, la creatividad, la resolución de conflictos, el hacerse cargo de crisis y emergencias, la autonomía, la comunicación, etc.

Es así como el profesional que aparece desde esta perspectiva en el que posee competencias relacionadas con el Desarrollo y Potencialización del sujeto de atención, con un alto compromiso social, que pone especial énfasis en atención y escucha, empatía, trato cordial, respeto, autodeterminación. Que se mantiene actualizado en las diversas temáticas que le competen, que se encuentra atento a los nuevos desafíos metodológicos y temáticos que demanda la realidad social, en la que desempeña sus funciones.

Apareciendo entonces un Trabajo Social, más acorde a los tiempos modernos, que responde y se encuentra en distintos ámbitos de la realidad social, en la búsqueda de nuevos escenarios para la transformación de la realidad social y potenciación de los sujetos.

En este nuevo escenario, se demandan nuevas competencias profesionales que representan un desafío futuro a la formación profesional del Trabajo Social. Estas competencias de carácter emergente, surgen producto del proceso de globalización que actualmente se vivencia, reconociendo en la Alfabetización Digital un concepto clave para la optimización del quehacer profesional.

Asimismo, un segundo elemento que resulta emergente en el escenario profesional, es el Manejo de un Segundo Idioma, dado el rápido acceso al conocimiento generado en distintos países, a través de Internet, del acceso a post

grados a nivel internacional. Resulta, entonces, fundamental conocer al menos un segundo idioma, de preferencia Inglés, considerado un idioma universal.

Los vertiginosos cambios de la sociedad actual, desafían a la vigencia de los estándares de desempeño. Los nuevos requerimientos y demandas que debe enfrentar la profesión, obliga a la constante revisión de los estándares de desempeño – metodológicamente sugeridas por períodos bianuales – constituyendo un referente que permitirá el reconocimiento de nuevas competencias, como asimismo, la subordinación u obsolescencia de otras.

### 3. EVALUACIÓN POR ESTÁNDARES V/S EVALUACIÓN FUNCIONARIA

La evaluación del desempeño profesional (Ver Anexo 2), tiene como propósito apreciar la manera en que los trabajadores ejercen las funciones que les son confiadas, evaluando también, de forma implícita, los modos de gestión de personal y el funcionamiento global de la organización.

En el ámbito municipal, esta evaluación se encuentra contenida en la Ley 18.695 que señala:

*La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades establece en su Título Primero, Párrafo sexto, artículo 40:*  
*"El Estatuto Administrativo de los funcionarios municipales regulará la carrera funcionaria y considerará especialmente el ingreso, los deberes y derechos, la responsabilidad administrativa y la cesación de funciones, en conformidad con las bases que se establecen en los artículos siguientes.*  
*Para efectos anteriores, se entenderá que son funcionarios municipales el Alcalde, las demás personas que integren la planta de personal de las municipalidades y los personales a contrata que se consideren en la dotación de las mismas, fijadas anualmente en el presupuesto municipal".*

La evaluación señalada es aplicable a todos los funcionarios en calidad de planta y contrata, considerando el rendimiento, condiciones personales y comportamiento del funcionario. Sin embargo, no todos los Asistentes Sociales que se desempeñan en la Municipalidad de Viña del Mar, se encuentran bajo estas condiciones contractuales.

La mayor parte de los / las profesionales, existentes en el municipio se encuentran sujetos a contratación por honorarios, siendo la única forma de evaluación un informe de gestión presentado mensualmente, en el que se señalan las funciones específicas que cumplen dentro del proyecto en que se encuentran inserto.

La evaluación por Estándares de Desempeño está destinada a todos los / las Asistentes Sociales que se desenvuelven laboralmente en el Municipio, no importando el tipo de relación contractual que mantengan con la Institución. Esta característica marca una enorme diferencia con respecto al Informe de Desempeño Funcionario.

*La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades establece en su Título Primero, Párrafo sexto, Artículo 43:*  
*"El desempeño deficiente y el incumplimiento de obligaciones deberá acreditarse en las calificaciones correspondientes mediante investigación o sumario administrativo.*  
*Las funcionarios municipales sólo podrán ser destinados a funciones propias del empleo para el cual ha sido asignado".*

En lo que respecta al ejercicio deficiente del trabajo, el Informe de Desempeño Funcionario actúa en forma punitiva, pues éste puede ser causal de cese de la labor o cambio de sección y actividades realizadas por el trabajador. En Cambio la Evaluación por estándares de desempeño no sólo describe lo que los / las Asistentes Sociales deben ser, saber y ser capaces de hacer en cada uno de los dominios requeridos, sino que también reflejan distintos Niveles de Desempeño: Inadecuado, Adecuado y Distinguido, en el caso de la Propuesta de Estándares realizada este Equipo Seminarista.

Los estándares actúan reconociendo las diversas habilidades que posee el profesional en torno a un conjunto de criterios establecidos como necesarios para el desempeño, evaluando por cada criterio su nivel de cumplimiento; permitiendo identificar a su vez, aquellas áreas débiles del desempeño del profesional, conocimiento que le permite a éste tomar conciencia de los desafíos que implica y le permite adoptar la medidas necesarias para su respectivo mejoramiento.

Además, Los Estándares de Desempeño de Trabajo Social en el Ámbito Municipal, establecidos por el Equipo Seminarista, son bastante amplios y toman en cuenta las propuestas innovadoras sugeridas por el profesional, lo que evidencia que no sólo desempeñan las funciones que les son obligatorias por el cargo, sino que también permite recoger las evidencias de desempeño que demuestran el sinnúmero de actividades que la realidad demanda y que no están establecidas formal y específicamente dentro de las funciones propias del cargo, reconociendo así que un alto número de profesionales mediante el compromiso con la Institución y sus sujetos de atención, realiza más de las labores que les son requeridas.

*La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades establece en su Título Primero, Párrafo sexto, artículo 45:  
"Para los efectos de la calificación del desempeño de los funcionarios municipales, se establecerá un procedimiento de carácter general, que asegure su objetividad e imparcialidad. Además, se llevará una hoja de vida por cada funcionario, en la cual se anotarán sus méritos y deficiencias".*

El carácter general del Informe de Desempeño funcionario exige evaluar a todos los funcionarios municipales bajo los mismos criterios, sin tomar en cuenta la diversidad profesional existente al interior del Municipio. Los Estándares de Desempeño en cambio son establecidos para un determinado colectivo profesional, para los / las Asistentes Sociales, en este caso.

Éstos representan un esfuerzo por describir en una forma medible o al menos observable lo que un / una Asistente Social debe "ser, saber y ser capaz de hacer", es decir, las competencias requeridas para desempeñarse en el ámbito Municipal, en

este caso. Las competencias son un set de destrezas, valores y comportamientos que un Asistente Social ha adquirido y puede movilizar para enfrentar diferentes situaciones en su lugar de trabajo. Siendo la combinación de ambos un procedimiento más completo de evaluación del desempeño del profesional.

Los Estándares son criterios que permiten emitir en forma apropiada juicios sobre el desempeño de los / las Asistentes Sociales. Indica lo esperado de un buen profesional, sugiere cómo ha de organizarse la formación de el / la Asistente Social y cuáles conviene que sean sus referentes específicos para el ámbito Municipal.

Los Estándares consideran los procesos a través de los cuales se evaluará la calidad del desempeño profesional. Para realizar esta evaluación resulta fundamental, verificar a través de diversos procedimientos, la expresión operativa y dinámica del Trabajo Social en el Ámbito Municipal. Las evidencias de desempeño proporcionan un retrato de la actuación de el / la Asistente Social, que puede cotejarse con los referentes y niveles de calidad definidos para cada estándar. Los niveles de exigencia propuestos determinan niveles de desempeño del profesional que resultarán satisfactorios de acuerdo a las realidades locales y dinámicas institucionales particulares.

A continuación se presenta un paralelo entre ambos tipos de evaluación, que sustenta la reflexión profesional llevada a cabo.

EVALUACIÓN FUNCIONARIA V/S EVALUACIÓN ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

| INFORME DESEMPEÑO FUNCIONARIO  |                               |                        |
|--|-------------------------------|------------------------|
| IDENTIFICACIÓN FUNCIONARIO EVALUADO:   |                               |                        |
| <b>RENDIMIEN-TO</b>  | <b>CONDICIONES PERSONALES</b> | <b>COMPOR-TAMIENTO</b> |
| INDICADORES (2)  | INDICADORES (2)               | INDICADORES (2)        |
| IDENTIFICACIÓN EVALUADOR:  |                               |                        |
| TOMA DE CONOCIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO:  |                               |                        |
| <b>CARACTERÍSTICAS EVALUACIÓN POR NORMAS</b>   |                               |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las normas cambian.</li> <li>- Competitivos.</li> <li>- Criterios secretos.</li> <li>- Promueven la división en grupos de habilidad aparentemente homogénea.</li> <li>- Premian o castigan.</li> <li>- Tienden a reducir las expectativas.</li> </ul> |                               |                        |

| ESTÁNDARES DESEMPEÑO TRABAJO SOCIAL ÁMBITO MUNICIPAL   |                       |                        |
|--|-----------------------|------------------------|
| IDENTIFICACIÓN ASISTENTE SOCIAL EVALUADO:  |                       |                        |
| <b>ÁMBITO VALÓRICO</b>   | <b>ÁMBITO TEÓRICO</b> | <b>ÁMBITO PRÁCTICO</b> |
| CRITERIOS (4)  | CRITERIOS (3)         | CRITERIOS (7)          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO.</li> <li>- NIVELES DESEMPEÑO.</li> <li>- INDICADORES.</li> <li>- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN.</li> </ul>   |                       |                        |
| IDENTIFICACIÓN EVALUADOR:  |                       |                        |
| TOMA DE CONOCIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO:  |                       |                        |
| <b>CARACTERÍSTICAS EVALUACIÓN POR ESTÁNDARES</b>   |                       |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares son fijos.</li> <li>- Colaborativos.</li> <li>- Criterios Públicos.</li> <li>- Promueven el trabajo en grupos de habilidad heterogénea.</li> <li>- Permiten la autoevaluación del profesional.</li> <li>- Estimulan el desarrollo de la autonomía del profesional.</li> <li>- Se pueden lograr a diversos ritmos.</li> </ul> |                       |                        |

#### 4. SÍNTESIS REFLEXIONES PROFESIONALES

Los elementos que contribuyen al desarrollo comunitario se han ido complejizando producto de los vertiginosos cambios de la sociedad actual. Esto conlleva una serie de ajustes en la forma de ver e intervenir en la comunidad. Basados en la experiencia desarrollada a través del presente seminario de título en la I. Municipalidad de Viña del Mar, se puede señalar que:

- El desarrollo comunitario implica una gestión pública acorde con los tiempos contemporáneos que incorpore como eje fundamental la participación ciudadana, por lo tanto en el escenario de una gestión pública modernizada, se reconoce a las personas como el recurso más valioso que se posee y por ello se fomenta el desarrollo de sus potencialidades para mejorar el rol protagónico que les compete en el desarrollo de la comunidad a la que pertenecen.
- El gobierno local cobra cada vez mayor importancia para la fijación de políticas y lineamientos que contribuyan al desarrollo de su localidad. Ello ha provocado que los Departamentos de Desarrollo Comunitario de cada una de las Municipalidades se abran a nuevas demandas que emergen de la Comunidad, causando una transformación en la estructura y funcionamiento de éste, siendo necesario la implementación de nuevas oficinas que den respuestas a estas demandas, lo que ha incidido en el aumento de profesionales que se desempeñan en cada una de estas, especialmente Asistentes Sociales que deben poseer una especialización acorde a cada una de las áreas en que se inserta.
- La gestión social en Municipio es distinta a la históricamente desarrollada, es por ello que al personal administrativo y profesionales que laboran en éste se les exige un desempeño basado en criterios de eficiencia y eficacia, situación que implica la aplicación de una Evaluación funcionaria que permita cotejar el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas a un determinado cargo.
- La Evaluación por Estándares de desempeño surge como una propuesta complementaria a la Evaluación aplicada a los funcionarios municipales.

Además, supone un aporte en términos de proyección asociado al proceso de Modernización del Estado, pues al ser construidos desde los modelos de Competencias Profesionales permite identificar no sólo los conocimientos y habilidades que poseen, en este caso, los / las Asistentes Sociales que se desenvuelven en el área municipal sino que además permite evaluar a un colectivo profesional sin discriminar la relación contractual que mantienen con la Institución, por lo que se establece a su vez una condición de igualdad.

# CAPITULO VIII

***Conclusiones***

## **PRESENTACIÓN**

El presente y último capítulo correspondiente a las Conclusiones del Seminario de Título centrado en la generación de una propuesta de Estándares de Desempeño basado en el enfoque de Competencias Profesionales para el Trabajo Social en el Ámbito Municipal efectuado en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, por el Equipo Seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Este capítulo final presenta las conclusiones en torno al Eje Temático, al Eje Metodológico, Conclusiones Profesionales y Proyecciones.

## 1. CONCLUSIONES TEMÁTICAS

### ***1.1 Conclusiones Respecto a Competencias Profesionales En El Ámbito Municipal.***

Desde el ámbito de la experiencia de trabajo, resulta central desarrollar elementos que permitan concluir sobre el aporte de las Competencias Profesionales para el Trabajo Social en el Ámbito Municipal.

El Ámbito Municipal se caracteriza por contar con un importante número de Asistentes Sociales, distribuidos en los diversos Departamentos y Oficinas. Estos espacios demandan la puesta en ejercicio de las diferentes competencias, ya sea tanto a nivel de conocimientos, práctica y habilidades participativas y personales.

Es importante destacar los cambios vivenciados por la profesión tanto en lo que respecta al desempeño profesional como al reconocimiento social, originado por una lógica de intervención más promocional y por el paulatino incremento del protagonismo de las personas en la solución de sus problemáticas, respectivamente. Estas características demandan modificaciones en el quehacer profesional que implican el desarrollo de habilidades en distintas esferas, las que son reconocidas formalmente bajo el modelo de competencias profesionales.

La enorme gama de Competencias Profesionales identificadas en los / las Asistentes Social que se desempeñan en la esfera Municipal, exige un ordenamiento de éstas más allá del señalado por los Modelos de Competencias Profesionales, es por ello que en este caso se las clasifica además en los tres Ámbitos que comprende el Ejercicio Profesional:

#### **a. Ámbito Valórico**

La práctica profesional del Trabajo Social requiere indispensablemente tener claridad con relación a los valores involucrados en los actos humanos de los clientes, como de los que realiza el profesional bajo el alero de su quehacer. Por eso es necesario reflexionar si estos actos responden e involucran consecuencias para el bien de la persona, de la comunidad y de la profesión.

## **b. Ámbito Teórico**

La profesión de Trabajo Social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humano, así como acerca de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

## **c. Ámbito Práctico**

En el ámbito de la Práctica, el Trabajo Social se enfrenta a las barreras, desigualdades e injusticias existentes en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias, así como a los problemas personales y sociales de la vida diaria.

Existen diversos modelos de competencia profesionales, cada uno de los cuales aporta formas distintas de ver el quehacer de el / la Asistente Social. Los autores Mertens (Competencias Específicas y Genéricas) y De los Ríos (Competencias Básicas, Especializadas y Generales) presentan una clasificación similar, encontrándose el punto de mayor semejanza en lo que respecta a Competencias Genéricas y Generales, y el de mayor distinción en las Competencia Básicas señalada sólo por De los Ríos, categoría que evidencia un conjunto habilidades y destrezas indispensables para el desempeño profesional cualquiera sea su contexto.

Referente a las Competencias Profesionales señaladas por Bunk, la taxonomía propuesta consiste en cuatro tipos de competencias (Técnicas, Metodológicas, Participativas y Personales), característica que lo posiciona como el modelo más idóneo para el análisis por Competencias, dada su condición de integralidad, que permite ordenar de mejor forma e ilustrar en su totalidad las competencias identificadas en los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en el Área Municipal.

El análisis por Competencias Profesionales desarrollado durante el proceso de Seminario de Título, permitió establecer los Estándares de Desempeño de Trabajo Social en el Ámbito Municipal, procedimiento que es considerado el aporte fundamental de la labor efectuada por el Equipo Seminarista, pues tanto metodológica como temáticamente responden a una experiencia innovadora tanto a nivel Institucional como a nivel Académico.

Desde esta perspectiva, además de los conocimientos adquiridos en el Municipio de Viña del Mar respecto a las Competencias Profesionales que poseen los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en él, se constituye en un referente para el colectivo profesional de otros Municipios a quienes se les ha facilitado información

referente a esta experiencia de Seminario de Título e instado a emitir sus juicios profesionales al respecto, proceso mediante el cual reconocen la importancia de la labor efectuada por el Equipo Seminarista.

## **2. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS**

La metodología utilizada basada en el establecimiento de Estándares propuesta por el Mineduc, a la que se agrega el concepto de Competencias Profesionales permite al proceso desarrollado:

### ***2.1 El reconocimiento de las competencias profesionales a partir del propio colectivo profesional***

En este ámbito es importante destacar que esto permite, no solo establecer cuales son las competencias profesionales presentes en un ámbito específico, en este caso el ámbito municipal; sino que determinar con mayor precisión aquellas que se encuentran presentes en su quehacer profesional y aquellas habilidades y destrezas sentidos como importantes por los propios profesionales que se desempeñan en éste ámbito, siendo un elemento muy importante la reflexión del profesional en torno al tema, lo que aporta directamente a la generación de nuevo conocimiento.

Esta posibilidad se convierte en el eje principal de la primera parte de la intervención y posterior levantamiento de los estándares de desempeño para el Trabajo Social Municipal.

Cabe destacar como elemento esencial de la metodología utilizada la constante posibilidad de reflexión frente al tema, no solo por el equipo seminarista, sino que de los propios profesionales involucrados en el proceso. Lo que permite comprender de mejor manera el ejercicio profesional, siendo esto fundamental en la generación de nuevo conocimiento respecto al tema, que hasta ahora no había sido abordado en Municipios.

## **2.2 Desde los aportes del propio colectivo surgen los estándares de desempeño**

Este punto denota la posibilidad que los propios profesionales involucrados sean parte de la generación de un instrumento de evaluación de su desempeño profesional, ya no solo siendo un receptor de ésta, sino que permite integrar su propia percepción respecto los elementos sentidos como susceptibles de evaluar de su desempeño.

Esto resulta fundamental, ya que en el reconocimiento de su visión en la evaluación, es posible considerar nuevos elementos de su realidad profesional, por lo que el proceso de evaluación resultaría menos amenazante y de un mayor aporte al desarrollo, no solo de la Institución, sino que también, del profesional y por ende de la profesión.

Cabe señalar, que en general, los elementos determinados por los / las Asistentes Sociales del Ámbito Municipal para la evaluación de su desempeño profesional, salvo algunos elementos puntuales, no se alejan de los presentados por otros ámbitos del quehacer de la profesión. Siendo posible su generalización a otros ámbitos fuera del Municipal.

## **2.3 Permite desarrollar constantemente la reflexión sobre lo vivenciado**

El establecimiento de los estándares aporta constantemente elementos para reflexionar sobre el proceso, produciéndose una retroalimentación constante con la realidad profesional, generando posibilidades de nuevo conocimiento.

La constante reflexión permite contrastar cotidianamente si los estándares establecidos se acercan o alejan de la realidad del ámbito estudiado.

Es por esta razón que se valora fuertemente la flexibilidad de la metodología utilizadas, ya que permite realizar los ajustes necesarios para plasmar realmente el quehacer profesional.

***2.4 No solo se establecen estándares de desempeño, sino que además, se sugieren indicadores e instrumentos de evaluación que recojan las evidencias de desempeño profesional***

En este sentido, no solo considera criterios que sean utilizados por el evaluador, sino que también da cabida a aquellos elementos aportados por el propio profesional, y que surgen de su quehacer cotidiano o de la reflexión que éste haga respecto de su práctica profesional.

Al entregar indicadores, facilita también la labor desarrollada por el evaluador, ya que le da una base mínima en la cual sustentar su evaluación y posterior calificación. Además proporciona los instrumentos necesarios para desarrollar la evaluación del desempeño del profesional.

### 3 CONCLUSIONES PROFESIONALES

#### 3.1 *Respecto del Trabajo Social y Competencias Profesionales*

Trabajo Social es reconocido como una profesión que se caracteriza por el desarrollo de su trabajo en el ámbito de la problemática social y familiar de los grupos sociales, especialmente de las personas pertenecientes principalmente a sectores marginados de la sociedad.

En el desempeño de esta labor, la reflexión respecto a la propia profesión muchas veces queda relegada a un segundo plano. Como los mismos profesionales han señalado "*lo urgente supera a lo importante*", quedando así el Trabajo Social en desmedro respecto a temas emergentes que resultan importantes para el crecimiento de la profesión.

En el último tiempo ha cobrado mucha importancia en distintos ámbitos profesionales al igual que la calificación por competencias. Este modelo presenta ventajas referente a otras formas de evaluación principalmente porque:

- Identifica los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas que son necesarias que desarrolle el profesional para llevar a cabo su trabajo.
- La evaluación por competencia se realiza en el contexto real del trabajo diario.
- Posee un carácter de diagnóstico de la actual competencia puesta en ejercicio y las necesidades de capacitación.

Se requiere, por tanto, una constante reflexión respecto del quehacer profesional, para así lograr un mejor desempeño de la labor realizada. Trabajo Social será, entonces, una profesión que podrá enfrentar los diversos cambios que se presentan en la realidad social de manera exitosa.

## 4. PROYECCIONES

El actual modelo económico y la situación de globalización que enmarca a la sociedad en general han llegado a influir desde el ámbito estudiantil hasta el laboral, exigiendo a los profesionales cada vez una mejor y especializada preparación frente a los diversos temas que les competen.

En relación a lo anterior, se logra a través del presente estudio una plataforma que admite la revisión del rol profesional, que señala la apertura del Trabajo Social respecto a diversas necesidades y problemáticas, no sólo de los sujetos de atención sino también de los profesionales.

A partir de lo señalado, el perfil profesional de el / la Asistente Social, le permite superar esta problemática a través de una metodología de trabajo pertinente y principalmente de las competencias que orientan el ejercicio profesional. Se puede señalar que es posible que el / la Asistente Social realice actividades que puedan propender a la resolución de lo que ya se ha convertido en una necesidad sentida por el colectivo y que propende al protagonismo profesional dentro de la profesión.

El proceso de fijación de Estándares de Desempeño según Competencias Profesionales demanda la determinación del grado de confiabilidad y validez de esta propuesta. El proceso en su totalidad demanda acciones que exceden el tiempo en que se desarrolla el presente Seminario de Título, levantando una posibilidad de continuidad cierta y necesaria a desarrollar por otras experiencias similares, las que deberán trascender los factores sociales, económicos, políticos y culturales centrados en la coyuntura local que caracterizan el quehacer desarrollado por el / la Asistente Social en el municipio.

Viña del Mar, Verano 2004.-

***ANEXOS***

# ANEXO 1

***Procedimientos de  
Evaluación Estándares  
de Desempeño***

## INTRODUCCIÓN

Los procedimientos de recolección y análisis de información que se proponen a continuación, están destinados a proporcionar la evidencia que permitirá evaluar el desempeño de los / las Asistentes Sociales que se desempeñan en el ámbito municipal, en los diversos estándares seleccionados. Estos instrumentos son *sugerencias*, no deben ser adoptados como pautas rígidas e inamovibles, y ciertamente pueden complementarse o ser sustituidos por otros instrumentos semejantes. Los instrumentos que se presentan son de dos tipos:

Un primer grupo de instrumentos es para uso exclusivo del observador y / o evaluador del desempeño de el / la Asistente Sociales. Comprende:

- Pauta de Observación Intervención Profesional
- Pauta de Registro Opinión de los / las Usuarios / as
- Pauta Entrevistas de Opinión de los/ as usuarios/as
- Pauta Análisis de Registros de Intervención (Documentos elaborados por el / la Profesional , tales como; Proyectos, Informes, Documentos, Cuaderno de Campo, Resultados Evaluación Profesional, Evaluaciones Sociales, Base de Datos, entre otros)
- Pauta Análisis Discurso de el / la Profesional
- Pauta de Observación Trabajo en Equipo
- Pauta Resumen Evidencias Recogidas sobre los Estándares
- Tabla de Cotejo

El segundo grupo está constituido por diversos materiales que pueden ser incluidos en el portafolio de reflexión efectuado por los propios Asistentes Sociales evaluados. Este documento comprende:

- Ficha de Reflexión Profesional
- Otros materiales incluidos por el profesional como evidencias de desempeño

**ITEM 1****Pauta de Observación Intervención Profesional**

|                                  |         |
|----------------------------------|---------|
| Página N° _____ de _____ páginas |         |
| Nombre Asistente Social Evaluado | : _____ |
| Nombre del Evaluador             | : _____ |
| Fecha de la Observación          | : _____ |

|     | Hora | Descripción Narrativa | Comentarios del Observador | Código del Estándar |
|-----|------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| (1) |      |                       |                            |                     |
| (2) |      |                       |                            |                     |
| (3) |      |                       |                            |                     |
| (4) |      |                       |                            |                     |
| (5) |      |                       |                            |                     |
| (6) |      |                       |                            |                     |
| (7) |      |                       |                            |                     |

|      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
| (8)  |  |  |  |  |
| (9)  |  |  |  |  |
| (10) |  |  |  |  |
| (11) |  |  |  |  |
| (12) |  |  |  |  |
| (13) |  |  |  |  |
| (14) |  |  |  |  |
| (15) |  |  |  |  |
| (16) |  |  |  |  |
| (17) |  |  |  |  |



### ITEM 3

#### Pauta Análisis Registros de Intervención

|   |   |       |
|---|---|-------|
| <b>Nombre Asistente Social Evaluado</b> | : | _____ |
| <b>Nombre del Evaluador</b>             | : | _____ |
| <b>Tipo de Registro</b>                 | : | _____ |
| <b>Fecha de la Observación</b>          | : | _____ |

|     | <b>Elemento Considerado</b> | <b>Comentarios del Observador</b> | <b>Código del Estándar</b> |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| (1) |                             |                                   |                            |
| (2) |                             |                                   |                            |
| (3) |                             |                                   |                            |
| (4) |                             |                                   |                            |
| (5) |                             |                                   |                            |
| (6) |                             |                                   |                            |
| (7) |                             |                                   |                            |

|      |  |  |  |
|------|--|--|--|
| (8)  |  |  |  |
| (9)  |  |  |  |
| (10) |  |  |  |
| (11) |  |  |  |
| (12) |  |  |  |
| (13) |  |  |  |
| (14) |  |  |  |
| (15) |  |  |  |
| (16) |  |  |  |
| (17) |  |  |  |

**ITEM 4****Pauta Análisis Discurso de el / la Profesional**

|   |   |       |
|---|---|-------|
| <b>Nombre Asistente Social Evaluado</b> | : | _____ |
| <b>Nombre del Evaluador</b>             | : | _____ |
| <b>Fecha de la Observación</b>          | : | _____ |

|     | <b>Elemento Considerado</b> | <b>Comentarios del Observador</b> | <b>Código del Estándar</b> |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| (1) |                             |                                   |                            |
| (2) |                             |                                   |                            |
| (3) |                             |                                   |                            |
| (4) |                             |                                   |                            |
| (5) |                             |                                   |                            |
| (6) |                             |                                   |                            |
| (7) |                             |                                   |                            |

|      |  |  |  |
|------|--|--|--|
| (8)  |  |  |  |
| (9)  |  |  |  |
| (10) |  |  |  |
| (11) |  |  |  |
| (12) |  |  |  |
| (13) |  |  |  |
| (14) |  |  |  |
| (15) |  |  |  |
| (16) |  |  |  |
| (17) |  |  |  |

## ITEM 5

### Pauta de Observación Trabajo en Equipo

|  |
|--|
| Página N° _____ de _____ páginas         |
| Nombre Asistente Social Evaluado : _____ |
| Nombre del Evaluador : _____             |
| Fecha de la Observación : _____          |

|     | Hora | Descripción Narrativa | Comentarios del Observador | Código del Estándar |
|-----|------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| (1) |      |                       |                            |                     |
| (2) |      |                       |                            |                     |
| (3) |      |                       |                            |                     |
| (4) |      |                       |                            |                     |
| (5) |      |                       |                            |                     |
| (6) |      |                       |                            |                     |
| (7) |      |                       |                            |                     |

|      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
| (8)  |  |  |  |  |
| (9)  |  |  |  |  |
| (10) |  |  |  |  |
| (11) |  |  |  |  |
| (12) |  |  |  |  |
| (13) |  |  |  |  |
| (14) |  |  |  |  |
| (15) |  |  |  |  |
| (16) |  |  |  |  |
| (17) |  |  |  |  |

## ÍTEM 6

### Ficha de Reflexión Profesional

|   |  |
|---|--|
| <b>1. Identificación Departamento, Unidad y/o Programa en que se inserta el profesional</b> |  |
| <b>2. Identificación del Profesional (Nombre; Cargo; Teléfono; e-mail)</b>                  |  |
| <b>3. Identificación Período de Reflexión</b>   |  |
| <b>Descripción Principales Tareas Realizadas</b>  |  |
| <b>Conocimientos y Metodologías Utilizadas</b>  |  |
| <b>Valores Profesionales Asociados a la Intervención Presentes</b>                          |  |

**Reflexión del Ejercicio Profesional Ámbito Valórico**

**1.1** *El /la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.*

**1.2** *El / la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantienen contacto al realizar su labor.*

**1.3** *El / la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza*

**1.4** *El / La Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional*

**Reflexión del Ejercicio Profesional Ámbito Teórico**

**2.1** *El/la Asistente Social enmarca demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario*

**2.2** *El / la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales*

**2.3** *El / la Asistente Social reconoce la Transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado*

**Reflexión del Ejercicio Profesional Ámbito Práctico**

**3.1** *El/la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno*

**3.2** *El / la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto*

**3.3** *El / la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales*

**3.4** *El / la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiadas para cada realidad y coherentes con las metas institucionales*

**3.5** *El / la Asistente Social sistematiza su intervención profesional*

**3.6** *El/ la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución*

**3.7** *El/la Asistente Social participa en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales*

### **Evidencias de Desempeño**

*Tipo de Documento:*

*Identificación de Aportes por Criterio de Desempeño:*

*Anexos:*

**ITEM 6****Pauta Resumen Evidencias Recogidas Sobre los Estándares**

Nombre Evaluador : \_\_\_\_\_

Nombre Asistente Social Evaluado : \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

| <b>ESCALA DE EVALUACIÓN ÁMBITO VALÓRICO</b> |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1   | Desempeño Inadecuado  | El dominio que tiene en esta área es menor que el requerido.  |
| 2 - 3                                       | Desempeño Adecuado    | El dominio que tiene en esta área es adecuado para su puesto. |
| 4   | Desempeño Distinguido | El dominio que tiene en esta área el mayor al requerido.      |

| <b>ESCALA DE EVALUACIÓN ÁMBITO TEÓRICO</b> |                       |   |
|--|-----------------------|---|
| 1  | Desempeño Inadecuado  | El dominio que tiene en esta área es menor que el requerido.  |
| 2  | Desempeño Adecuado    | El dominio que tiene en esta área es adecuado para su puesto. |
| 3  | Desempeño Distinguido | El dominio que tiene en esta área el mayor al requerido.      |

| <b>ESCALA DE EVALUACIÓN ÁMBITO PRÁCTICO</b> |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 - 3                                       | Desempeño Inadecuado  | El dominio que tiene en esta área es menor que el requerido.  |
| 4 - 5                                       | Desempeño Adecuado    | El dominio que tiene en esta área es adecuado para su puesto. |
| 6 - 7                                       | Desempeño Distinguido | El dominio que tiene en esta área el mayor al requerido.      |

**RESULTADO:**

- Ámbito Valórico: \_\_\_\_\_
- Ámbito Teórico: \_\_\_\_\_
- Ámbito Práctico: \_\_\_\_\_

## ÁMBITO VALÓRICO

| <b>1.1 El /la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.</b> |   |           |           |
|--|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Calidad de Atención.   | - Se preocupa del volumen de voz al transmitir información  |           |           |
|  | - Muestra empatía   |           |           |
|  | - Escucha con atención  |           |           |
|  | - Se preocupa por aclarar o especificar requerimientos, problemas y /o necesidades                  |           |           |
|  | - Asume responsabilidad en la solución de problemas sujeto de atención                              |           |           |
|  | - Compromete las acciones que emprende con los objetivos que se propone en la solución de problemas |           |           |
|  | - Mantiene control de sí mismo ante quejas y reclamos   |           |           |
| Calidad de Información.  | - Aclara las demandas de cada uno de los sujetos de atención, cuantas veces sea necesaria           |           |           |
|  | - Se asegura que cada uno de los sujetos de atención resuelva sus dudas                             |           |           |
|  | - Explica claramente a los sujetos de atención, pasos a seguir en la intervención                   |           |           |
|  | - Orienta y educa a cada uno de las personas que atiende  |           |           |
| Atmósfera de la Atención   | - Crea condiciones en que todas las personas puedan sentirse valoradas                              |           |           |
|  | - Crea atmósfera de confianza con el sujeto de atención   |           |           |
|  | - Se muestra comprensivo de la situación del sujeto de atención                                     |           |           |
|  | - Asegura un ambiente físico de reserva   |           |           |
|  | - Se muestra acogedor   |           |           |
| Interacción con el Cliente   | - Presta atención y escucha   |           |           |
|  | - En la interacción con el cliente, toma en cuenta género, cultura, etnia y nivel socioeconómica    |           |           |
|  | - Intervención realizada se adecua al género, cultura, etnia y nivel socioeconómica                 |           |           |
|  | - Utiliza lenguaje acorde a la cultura, etnia y nivel socioeconómica                                |           |           |
| Asesoría al Sujeto de Atención   | - Respeta identidad, creencias, valores de acuerdo a cultura étnica y socioeconómica                |           |           |
|  | - Entrega visión integral problemática presentada   |           |           |
|  | - Muestra a las personas diversas opciones posibles en al solución de sus problemáticas             |           |           |
| Asesoría al Sujeto de Atención   | - Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática |           |           |
|  |   |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño  |   |           |           |
|  |   |           |           |

| <b>1.2 El /la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor</b> |   |           |           |
|--|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Contacto Empático  | - Presta atención   |           |           |
|  | - Genera confianza  |           |           |
|  | - Se muestra comprensivo  |           |           |
|  | - Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención   |           |           |
|  | - Se muestra colaborativo   |           |           |
|  | - Escucha con atención a otros  |           |           |
|  | - Se comunica con sus compañeros  |           |           |
|  | - Centra su interés en los problemas de todos   |           |           |
| Destrezas de Comunicación Interpersonales.   | - Utiliza sonrisa   |           |           |
|  | - Utiliza contacto visual   |           |           |
|  | - Utiliza contacto afectivo   |           |           |
|  | - Expresa de manera clara sus ideas por distintos medios (teléfono, e-mail, vía oral, etc.) |           |           |
|  | - Escucha atentamente mientras otros se expresan  |           |           |
|  | - Realiza preguntas claras  |           |           |
|  | - Comunicación no verbal (gestos y ademanes) es consistente con lo comunicado en forma oral |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño  |   |           |           |

| <b>1.3 El /la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza</b> |  |           |           |
|--|--|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Actitud Proactiva  | - Asume responsabilidades por mejorar y responder de mejor manera.                         |           |           |
|  | - Crea nuevas oportunidades en su ámbito de trabajo.                                       |           |           |
|  | - Propone ideas y busca oportunidades para mejorar.  |           |           |
|  | - Se prepara para enfrentar futuros problemas  |           |           |
| Temáticas Emergentes   | - Está atento a nuevas temáticas emergentes que se desarrollan en la sociedad y la comuna. |           |           |
|  | - Conoce problemáticas de la comuna y / o su sector  |           |           |
|  | - Se preocupa de investigar nuevas necesidades locales                                     |           |           |
|  | - Propone acciones frente a nuevas temáticas   |           |           |
| Proyección del Trabajo   | - Proyecta su trabajo al futuro mediano.   |           |           |
|  | - Acciones profesionales de acuerdo a lineamientos y plazos institucionales                |           |           |
|  | - Enfoca su acción profesional a oportunidades y / o problemas actuales                    |           |           |
|  | - Responde con rapidez al ser advertido sobre una situación determinada                    |           |           |
| Asesoría al Cliente  | - Entrega asesoría al sujeto de atención   |           |           |
|  | - Intenta dar rápida solución a problemáticas  |           |           |
|  | - Entrega información cuando es requerida y en forma oportuna                              |           |           |
|  | - Entrega visión integral a la problemática presentada                                     |           |           |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | - Muestra a las personas diversas opciones posibles de acuerdo a problemática presentada            |  |  |
|   | - Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática |  |  |
| Respuesta a demanda                           | - Aclara requerimientos del cliente   |  |  |
|   | - Satisface o excede requerimientos del cliente   |  |  |
|   | - Hace uso de redes cuando es necesario   |  |  |
| Intervención                                  | - Genera estrategias de resiliencia en el cliente.  |  |  |
|   | - Estimula para la superación de situaciones adversas   |  |  |
|   | - Ayuda a que el cliente descubra posibilidades para superar su situación                           |  |  |
|   | - Orienta al cliente en la construcción de alternativas que le posibiliten vivir de forma diferente |  |  |
|   | - Refuerza mecanismos protectores (personales, familiares, comunitarios)                            |  |  |
| Empatía                                       | - Es acogedor   |  |  |
|   | - Presta atención   |  |  |
|   | - Genera confianza  |  |  |
|   | - Se muestra comprensivo  |  |  |
|   | - Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención   |  |  |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |  |  |

**1.4** El / la Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional, respecto los recursos que puede gestionar, redes sociales que posee y margen de toma de decisiones.

| CATEGORÍA                                     | INDICADOR   | SI | NO |
|---|---|----|----|
| Gestión de Recursos                           | - Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio |    |    |
|   | - Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio     |    |    |
|   | - Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno                            |    |    |
|   | - Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión            |    |    |
|   | - Utiliza redes sociales en la obtención de recursos                        |    |    |
| Toma de Decisiones                            | - Toma en cuenta los límites en sus decisiones                              |    |    |
|   | - Conoce políticas y reglamentos de la Institución                          |    |    |
|   | - Reconoce límites de su intervención                                       |    |    |
|   | - Deriva cuando es necesario  |    |    |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |    |    |

## ÁMBITO TEÓRICO

| <b>2.1</b> <i>El /la Asistente Social demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario.</i> |  |           |           |
|--|--|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Marcos Referenciales   | - Identifica los conceptos claves de las diversas propuestas teóricas conceptuales referidas a los procesos de desarrollo. |           |           |
|  | - Diseña acciones y propuestas de trabajo  |           |           |
|  | - Implementa las acciones y propuestas de trabajo  |           |           |
|  | - Evalúa el resultado de la propuesta  |           |           |
|  | - Maneja en su discurso conceptos y sus teorías específicas  |           |           |
|  | - Intervenciones fundamentadas en marcos teóricos referidos a los procesos de desarrollo.                                  |           |           |
|  | - Fundamentación de proyectos incluye referentes teóricos desarrollo   |           |           |
|  | - Acciones profesionales basadas en referentes teóricos desarrollo   |           |           |
|  | - Implementación de proyectos basados referentes mencionados   |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño  |  |           |           |

| <b>2.2</b> <i>El /la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales.</i> |   |           |           |
|---|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Manejo Teórico  | - Maneja referentes teóricos conceptuales que le permitan analizar relaciones complejas |           |           |
|   | - Evidencia manejo de pluralismo teórico  |           |           |
|   | - Utilización de referentes teóricos acordes a situación evidenciada                    |           |           |
| Cambios Sociales  | - Busca facilitar cambios sociales fundamentando su accionar teóricamente.              |           |           |
|   | - Intervenciones basadas en fundamentos teóricos  |           |           |
|   | - Intervenciones atinentes a los cambios sociales                                       |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño   |   |           |           |

| <b>2.3 El /la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado</b> |   |           |           |
|--|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Oportunidades de Aprendizaje   | - Reconoce sus necesidades de aprendizaje   |           |           |
|  | - Participa activamente en actividades de aprendizajes de la Institución  |           |           |
|  | - Asiste a actividades formales de actualización profesional  |           |           |
|  | - Busca y usa retroalimentación y otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas |           |           |
| Autoformación  | - Toma riesgos de aprender  |           |           |
|  | - Busca actividades de aprendizaje  |           |           |
|  | - Se interesa por actividades de aprendizaje  |           |           |
| Utilización de lo Aprendido  | - Adquiere rápidamente conocimientos, comprensión o habilidades   |           |           |
|  | - Aplica el conocimiento o habilidad adquirida  |           |           |
|  | - Aprende a través de la aplicación del conocimiento  |           |           |
|  | - Pone en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades   |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño  |   |           |           |

## ÁMBITO PRÁCTICO

**3.1** *El /la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno.*

| CATEGORÍA                                     | INDICADOR   | SI | NO |
|---|---|----|----|
| Política Social                               | - Organiza la implementación de la Política Social Local  |    |    |
|   | - Maneja orientaciones Política Social de Gobierno  |    |    |
|   | - Maneja Red Asistencial de Gobierno  |    |    |
|   | - Mantiene Redes con diversas Instituciones y Organizaciones vinculadas a Políticas de Gobierno |    |    |
|   | - Trabaja en coordinación con Instituciones Gubernamentales                                     |    |    |
| Base de Datos                                 | - Mantiene base de datos organizadas  |    |    |
|   | - Mantiene catastros actualizados   |    |    |
|   | - Actualización de diagnósticos locales   |    |    |
|   | - Posee claridad respecto fondos concursables   |    |    |
|   | - Recopila información pertinente   |    |    |
|   | - Tiene fácil accesibilidad a base de datos   |    |    |
|   | - Frecuencia y Tipo de Actualizaciones de Bases de Datos.                                       |    |    |
|   | - Formularios y catastros correctamente elaborados.   |    |    |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |    |    |

**3.2** *El /la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto.*

| CATEGORÍA                                     | INDICADOR   | SI | NO |
|---|---|----|----|
| Actualización Antecedentes Locales            | - Mantiene catastros actualizados.  |    |    |
|   | - Actualización de diagnósticos locales.                                  |    |    |
|   | - Contacto periódico con la comunidad.                                    |    |    |
|   | - Recopila información pertinente analizándola.                           |    |    |
|   | - Periodicidad de Actualización de Bases de Datos.                        |    |    |
|   | - Periodicidad y procedimientos de Actualización de Diagnósticos Locales. |    |    |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |    |    |

| <b>3.3 El /la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales.</b> |   |           |           |
|---|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Aptitud Frente a Emergencias  | - Actúa de manera proactiva.  |           |           |
|   | - Se preocupa por conocer procedimientos ante una emergencia.   |           |           |
|   | - Conoce redes sociales de emergencias.   |           |           |
|   | - Se preocupa exista material necesario para hacer frente a la emergencia.                                    |           |           |
|   | - Sabe a quien dirigirse frente a cada situación de emergencia.   |           |           |
|   | - Actúa de manera tranquila frente a una emergencia.  |           |           |
| Actitud Frente a Emergencia   | - Sugiere planes de contingencia sin que se lo requieran.   |           |           |
|   | - Coopera en la implementación de planes de contingencias.  |           |           |
|   | - Explica las posibles consecuencias del plan sugerido.   |           |           |
|   | - Entrega otras alternativas de abordar la emergencia.  |           |           |
| Acciones Realizadas   | - Es decisivo en una crisis.  |           |           |
|   | - Sabe distinguir entre lo importante y lo urgente.   |           |           |
|   | - Obtiene la información necesaria para responder a la emergencia.  |           |           |
|   | - Evalúa envergadura de la emergencia.  |           |           |
|   | - Mantiene comunicación con su superior de línea en situación de emergencia.                                  |           |           |
|   | - Comunica a sus superiores acerca de la situación presente de emergencia, describiéndola de manera concreta. |           |           |
| Capacidad de Respuesta  | - Actúa con rapidez al ser advertido sobre una determinación de emergencia determinada                        |           |           |
|   | - Da respuesta en forma expedita las problemáticas derivadas de la emergencia.                                |           |           |
| Capacidad de Respuesta  | - Actúa con rapidez al ser advertido sobre una determinación de emergencia determinada                        |           |           |
|   | - Da respuesta en forma expedita las problemáticas derivadas de la emergencia.                                |           |           |
| Coordinación  | - Aprovecha las oportunidades que se presentan sin que se lo soliciten  |           |           |
|   | - Realiza las coordinaciones necesarias (de manera rápida) para superación de emergencia                      |           |           |
|   | - Actúa coordinadamente con redes institucionales como extrainstitucionales                                   |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño   |   |           |           |

**3.4** *El /la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.*

| CATEGORÍA                                     | INDICADOR   | SI | NO |
|---|---|----|----|
| Repertorio Metodológico                       | - Amplio repertorio metodológico profesional  |    |    |
|   | - Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Caso.                                    |    |    |
|   | - Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Grupo.                                   |    |    |
|   | - Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Comunidad.                               |    |    |
|   | - Maneja diversas metodologías de planificación acordes a las exigencias de la realidad social. |    |    |
|   | - Maneja enfoques de administración de recurso humano   |    |    |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |    |    |

**3.5** *El /la Asistente Social sistematiza su intervención profesional.*

| CATEGORÍA                                     | INDICADOR   | SI | NO |
|---|---|----|----|
| Mantención de Registros                       | - Mantiene un registro ordenado de sus intervenciones.  |    |    |
|   | - Mantiene registro de cada una de sus intervenciones.  |    |    |
|   | - Mantiene cuaderno de registro de intervenciones.  |    |    |
|   | - Mantiene registro de planificación de intervenciones.                                       |    |    |
|   | - Mantiene registro evaluación de intervenciones.   |    |    |
|   | - Mantiene registro proyectos realizados.   |    |    |
|   | - Mantiene registro de materiales elaborados.   |    |    |
| Registro Reflexivo                            | - Mantiene un registro reflexivo de sus intervenciones.                                       |    |    |
|   | - Registra su trabajo sistemáticamente reflexionando acerca de los objetivos y los resultados |    |    |
| Generación de Propuestas                      | - Eleva propuestas operativas a partir de sus reflexiones                                     |    |    |
|   | - A partir de su reflexión genera intervenciones.   |    |    |
|   | - A partir de su reflexión genera proyectos.  |    |    |
|   | - Propone mejoras en las líneas institucionales a partir de su reflexión.                     |    |    |
|   | - Sugiere mejoras en las Políticas Sociales a partir de su reflexión.                         |    |    |
| Elaboración de Documentos                     | - Elabora documentos a partir de su experiencia proveniente de la práctica profesional.       |    |    |
|   | - Realiza informes de intervenciones fundamentados.   |    |    |
|   | - Elabora artículos de circulación interno y / o externa.                                     |    |    |
|   | - Elabora material informativo.   |    |    |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño |   |    |    |

| <b>3.6 El /la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución.</b> |   |           |           |
|--|---|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Habilidades  | - Es capaz de insertarse en un grupo interdisciplinario   |           |           |
|  | - Expresa sus ideas.  |           |           |
|  | - Se comunica con los miembros del equipo.  |           |           |
|  | - Centra interés en temas que involucran al equipo.   |           |           |
|  | - Prioriza las metas del equipo ante que las metas del equipo   |           |           |
|  | - Escucha con atención.   |           |           |
|  | - Espera que otros terminen de intervenir para aportar sus ideas.   |           |           |
|  | - Se interesa por mantener la armonía al interior del equipo.   |           |           |
| Desarrollo del Trabajo en Equipo   | - Trabaja en forma conjunta con los otros miembros del equipo de trabajo para el logro de los objetivos de los programas institucionales.                           |           |           |
|  | - Comparte información relevante para el equipo de trabajo.   |           |           |
|  | - Facilita la información a quienes no tienen acceso a ella.  |           |           |
|  | - Declara no tener problemas para trabajar con otros.   |           |           |
| Actitud Frente a Miembros del Equipo   | - Los otros no manifiestan problemas para trabajar con él /ella.  |           |           |
|  | - Respeta la labor profesional de miembros del equipo.  |           |           |
|  | - Respeta las decisiones de la mayoría aun cuando disiente.   |           |           |
| Responsabilidad Profesional  | - Utiliza términos profesionales para referirse a su trabajo.   |           |           |
|  | - Busca la opinión de expertos para la toma de decisiones frente a temas que desconoce.   |           |           |
|  | - Es capaz de distribuir equitativamente las tareas del equipo de trabajo.  |           |           |
| Reflexión  | - Apoya a otros miembros del equipo cuando es necesario.  |           |           |
|  | - Genera espacios de reflexión al interior del equipo de trabajo.   |           |           |
|  | - Propone temas de reflexión respecto del trabajo del equipo.   |           |           |
| Resolución de Conflictos   | - Participa activamente en la reflexión al interior del equipo.   |           |           |
|  | - Capacidad de aunar visiones, lineamientos y criterios de trabajo que sean compartidos por los miembros del equipo y que respondan a las políticas institucionales |           |           |
|  | - Ofrece vías concretas para enfrentar diversos temas.  |           |           |
|  | - Propone soluciones factibles para el avance del trabajo del equipo.   |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño  | - Ayuda a eliminar los obstáculos a fin de ayudar al equipo a cumplir con sus objetivos.  |           |           |
|  |   |           |           |

| <b>3.7 El /la Asistente Social participa en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales.</b> |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| <b>CATEGORÍA</b>  | <b>INDICADORES</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| Manejo Metodológico   | - Maneja metodologías para la elaboración de proyectos.  |           |           |
|   | - Conoce diversas metodologías de planificación.   |           |           |
|   | - Discrimina uso de metodologías de acuerdo al contexto.   |           |           |
|   | - Aplica correctamente metodologías de planificación.  |           |           |
| Obtención de Recursos   | - Conoce fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.                                   |           |           |
|   | - Conoce fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.                                       |           |           |
|   | - Manejo Fuentes de financiamiento de Gobierno.  |           |           |
|   | - Conoce Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.  |           |           |
|   | - Mantiene redes sociales.   |           |           |
| Gestión de Recursos   | - Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.                                 |           |           |
|   | - Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.                                     |           |           |
|   | - Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno.  |           |           |
|   | - Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.  |           |           |
|   | - Utiliza redes sociales en la obtención de recursos.  |           |           |
| Elaboración de Proyectos  | - Reconoce contexto global en la elaboración de proyectos  |           |           |
|   | - Toma en cuenta diagnóstico necesidades y potencialidades comunal, local y / o comunitario                  |           |           |
| Asesoramiento Comunitario   | - Entrega asesoría a la comunidad respecto a la obtención de recursos a través de postulaciones a proyectos. |           |           |
|   | - Realiza actividades de capacitación en cuanto a como formular proyectos.                                   |           |           |
|   | - Entrega orientación respecto de fondos disponibles y que sean de accesibilidad para el postulante.         |           |           |
|   | Promueve fondos de autogestión.  |           |           |
| Descripción Aspectos Relevantes del Desempeño   |  |           |           |

## ITEM 7

## Tabla de Cotejo

## Ámbito Valórico

1.1 *El / la Asistente Social enmarca su desempeño profesional en los referentes éticos del Trabajo Social.*

| CATEGORIAS                 | DEFINICIÓN  | INDICADORES  | VALOR         |
|----------------------------|---|--|---------------|
| Calidad de Atención        | Actitud frente al sujeto de atención y acciones realizadas.                             | • Se preocupa del volumen de voz al transmitir información                                       | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Muestra empatía  | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Escucha con atención al sujeto de atención   | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Se preocupa por aclarar o especificar requerimientos, problemas y/o necesidades                | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Asume responsabilidad en la solución de problemas sujeto de atención                           | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Las acciones que emprende tienen estrecha relación con la problemática que se propone resolver | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Mantiene control de sí mismo ante quejas y reclamos  | Si = 1 No = 0 |
| Calidad de Información     | Cantidad y forma de entrega de información  | • Aclara las demandas de cada uno de los sujetos de atención, cuantas veces sea necesaria        | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Se asegura que cada uno de los sujetos de atención resuelva sus dudas                          | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Explica claramente a los sujetos de atención, pasos a seguir en la intervención                | SI = 1 NO = 0 |
|                            |   | • Orienta y educa a cada uno de las personas que atiende   | Si = 1 No = 0 |
| Atmósfera de la Atención   | Preocupación Ambiente físico y actitud frente al sujeto de atención.                    | • Crea condiciones en que todas las personas puedan sentirse valoradas                           | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Crea atmósfera de confianza con el sujeto de atención  | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Se muestra comprensivo de la situación del sujeto de atención                                  | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Asegura un ambiente físico de reserva  | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Se muestra acogedor  | Si = 1 No = 0 |
| Interacción con el Cliente | La intervención se adecua a la diferencia de género, cultural, étnica y socioeconómica. | • En la interacción con el cliente, toma en cuenta género, cultura, etnia y socioeconómica       | Si = 1 No = 0 |
|                            |   | • Intervención realizada se adecua al género, cultural, étnica y socioeconómica                  | Si = 1 No = 0 |

|                                |                                      |   |               |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|---------------|
|                                |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza lenguaje acorde a cultura etnia y socioeconómica del cliente</li> </ul>                              | Si = 1 No = 0 |
|                                |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto identidad, creencias, valores de acuerdo a género, cultura étnica y socioeconómica</li> </ul>        | Si = 1 No = 0 |
| Asesoría al Sujeto de Atención | Entrega visión general problemática. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega visión integral problemática presentada</li> </ul>   | Si = 1 No = 0 |
|                                |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra a las personas diversas opciones posibles en al solución de sus problemáticas</li> </ul>             | Si = 1 No = 0 |
|                                |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática</li> </ul> | Si = 1 No = 0 |

**1.2** *El /la Asistente Social establece relaciones empáticas con quienes mantiene contacto al realizar su labor*

| CATEGORIAS                                 | DEFINICIÓN                                     | INDICADOR   | VALOR         |
|--|--|---|---------------|
| Contacto Empático                          | Respecto sujetos de atención                   | • Presta atención   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Genera confianza  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Se muestra comprensivo  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención   | Si = 1 No = 0 |
|  | Respecto compañeros de trabajo                 | • Se muestra colaborativo   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Escucha con atención a otros  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Se comunica con sus compañeros  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Centra su interés en los problemas de todos   | Si = 1 No = 0 |
| Destrezas de Comunicación Interpersonales. | Usa destrezas de Comunicación Interpersonales. | • Utiliza sonrisa   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Utiliza contacto visual   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Utiliza contacto afectivo   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Expresa de manera clara sus ideas por distintos medios (teléfono, e-mail, vía oral, etc.) | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Escucha atentamente mientras otros se expresan  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Realiza preguntas claras  | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Comunicación no verbal (gestos y ademanes) es consistente con lo comunicado en forma oral | Si = 1 No = 0 |

**1.3** El /la Asistente Social evidencia un compromiso social en los distintos niveles de intervención profesional que realiza

| CATEGORIAS             | DEFINICIÓN                    | INDICADOR  | VALOR         |
|------------------------|-------------------------------|--|---------------|
| Actitud Proactiva.     | Frente al Trabajo Profesional | • Asume responsabilidades por mejorar y responder de mejor manera ante las demandas de los sujetos de atención | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Crea nuevas oportunidades en su ámbito de trabajo  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Propone ideas y busca oportunidades para mejorar   | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Se prepara para enfrentar futuros problemas  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Conoce problemáticas de la comuna y/o su sector  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Se preocupa de diagnosticar nuevas necesidades locales   | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Propone acciones frente a nuevas temáticas   | Si = 1 No = 0 |
| Proyección del Trabajo | Frente al Trabajo Profesional | • Proyecta su trabajo al futuro mediano  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Acciones profesionales de acuerdo a lineamientos y plazos institucionales                                    | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Enfoca su acción profesional a oportunidades y/o problemas actuales  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Responde con rapidez al ser advertido sobre una situación determinada  | Si = 1 No = 0 |
| Asesoría al Cliente    | Frente al Cliente             | • Entrega asesoría al sujeto de atención   | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Intenta dar solución a problemáticas, en el momento en que se presentan                                      | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Entrega información cuando es requerida  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Entrega visión integral a la problemática presentada   | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Muestra a las personas diversas opciones posibles de acuerdo a problemática presentada                       | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Reflexiona con el sujeto de atención acerca de las consecuencias decisiones en torno problemática            | Si = 1 No = 0 |
| Respuesta a demanda    | Frente al Cliente             | • Aclara requerimientos del cliente  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Satisface o excede requerimientos del cliente  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Hace uso de redes cuando es necesario  | Si = 1 No = 0 |
| Intervención           | Frente al Cliente             | • Genera estrategias de resiliencia en el cliente.   | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Estimula para la superación de situaciones adversas  | Si = 1 No = 0 |
|                        |                               | • Ayuda a que el cliente descubra posibilidades para superar su situación                                      | Si = 1 No = 0 |

|              |                   |   |   |
|--------------|-------------------|---|---|
|              |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Orienta al cliente en la construcción de alternativas que le posibiliten vivir de forma diferente</li> </ul>   | Si = 1 No = 0   |
|              |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Refuerza mecanismos protectores (personales, familiares, comunitarios)</li> </ul>  | Si = 1 No = 0   |
| Es empático. | Frente al Cliente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Es acogedor</li> <li>Presta atención</li> <li>Genera confianza</li> <li>Se muestra comprensivo</li> <li>Utiliza lenguaje claro para el sujeto de atención</li> </ul> | Si = 1 No = 0<br>Si = 1 No = 0<br>Si = 1 No = 0<br>Si = 1 No = 0<br>Si = 1 No = 0 |

1.4 El / la Asistente Social genera expectativas reales en los sujetos de intervención profesional, respecto los recursos que puede gestionar, redes sociales que posee y margen de toma de decisiones.

| CATEGORIAS          | DEFINICIÓN                    | INDICADOR   | VALOR         |
|---------------------|-------------------------------|---|---------------|
| Gestión de Recursos | Económicos y Humanos          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio</li> </ul> | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio</li> </ul>     | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno</li> </ul>                            | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión</li> </ul>            | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza redes sociales en la obtención de recursos</li> </ul>                        | Si = 1 No = 0 |
| Toma de Decisiones  | Frente al Trabajo Profesional | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toma en cuenta los límites en sus decisiones</li> </ul>                              | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce políticas y reglamentos de la Institución</li> </ul>                          | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce límites de su intervención</li> </ul>                                       | Si = 1 No = 0 |
|                     |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deriva cuando es necesario</li> </ul>  | Si = 1 No = 0 |

## Ámbito Teórico

**2.1** *El / la Asistente Social demuestra comprender los marcos referenciales de los procesos de desarrollo comunitario*

| CATEGORÍAS           | DEFINICIÓN   | INDICADOR   | VALOR         |
|----------------------|--|---|---------------|
| Marcos Referenciales | Acciones fundamentadas en los marcos teóricos y conceptuales de desarrollo | • Identifica los conceptos claves de las diversas propuestas teóricas conceptuales referidas a los procesos de desarrollo | Si = 1 No = 0 |
|                      |  | • Diseña acciones y propuestas de trabajo   | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Implementa las acciones y propuestas de trabajo   | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Evalúa el resultado de la propuesta   | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Maneja en su discurso conceptos y sus teorías específicas   | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Intervenciones fundamentadas en marcos teóricos referidos a los procesos de desarrollo.                                 | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Fundamentación de proyectos incluye referentes teóricos desarrollo  | SI = 1 NO = 0 |
|                      |  | • Acciones profesionales basadas en referentes teóricos desarrollo  | Si = 1 No = 0 |
|                      |  | • Implementación de proyectos basados referentes mencionados  | Si = 1 No = 0 |

**2.2** *El / la Asistente Social conoce y maneja teorías que le permitan analizar relaciones complejas y facilitar cambios personales, organizativos, sociales y culturales*

| CATEGORIAS       | DEFINICIÓN                                    | INDICADOR   | VALOR         |
|------------------|---|---|---------------|
| Manejo Teórico   | En la intervención profesional                | • Maneja referentes teóricos conceptuales que le permitan analizar relaciones complejas | Si = 1 No = 0 |
|                  |   | • Evidencia manejo de pluralismo teórico  | Si = 1 No = 0 |
|                  |   | • Utilización de referentes teóricos acordes a situación evidenciada                    | Si = 1 No = 0 |
| Cambios Sociales | Personales, organizativos, socio - culturales | • Busca facilitar cambios sociales fundamentando su accionar teóricamente               | Si = 1 No = 0 |

|  |  |  |               |
|--|--|--|---------------|
|  |  | • Intervenciones basadas en fundamentos teóricos   | Si = 1 No = 0 |
|  |  | • Intervenciones atingentes a los cambios sociales | Si = 1 No = 0 |

**2.3** *l /la Asistente Social reconoce la transitoriedad del conocimiento y se mantiene actualizado*

| CATEGORIAS                   | DEFINICIÓN               | INDICADOR   | VALOR         |
|------------------------------|--------------------------|---|---------------|
| Oportunidades de Aprendizaje | En cuanto a la formación | • Reconoce sus necesidades de aprendizaje   | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Participa activamente en actividades de aprendizajes de la Institución  | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Asiste a actividades formales de actualización profesional  | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Busca y usa retroalimentación y otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Busca actividades de aprendizaje  | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Se interesa por actividades de aprendizaje  | Si = 1 No = 0 |
| Utilización de lo Aprendido  |                          | • Adquiere rápidamente conocimientos, comprensión o habilidades   | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Aplica el conocimiento o habilidad adquirida  | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Aprende a través de la aplicación del conocimiento  | Si = 1 No = 0 |
|                              |                          | • Pone en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades   | Si = 1 No = 0 |

## Ámbito Práctico

### 3.1 *El / la Asistente Social maneja e implementa críticamente las orientaciones de la Política Social y de la Red Asistencial de Gobierno*

| CATEGORIAS      | DEFINICIÓN   | INDICADOR   | VALOR         |
|-----------------|--|---|---------------|
| Política Social | Referente a Políticas Social y Red Asistencial de Gobierno | • Organiza la implementación de la Política Social Local  | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Maneja orientaciones Política Social de Gobierno  | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Maneja Red Asistencial de Gobierno  | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Mantiene Redes con diversas Instituciones y Organizaciones vinculadas a Políticas de Gobierno | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Trabaja en coordinación con Instituciones Gubernamentales                                     | Si = 1 No = 0 |
| Base de Datos   | Manejo de la Información                                   | • Mantiene base de datos organizados  | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Mantiene catastros actualizados   | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Actualiza los diagnósticos locales existentes   | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Posee claridad respecto fondos concursables   | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Recopila información pertinente   | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Tiene fácil accesibilidad a base de datos   | Si = 1 No = 0 |
|                 |  | • Formularios y catastros correctamente elaborados  | Si = 1 No = 0 |

**3.2** *El /la Asistente Social en el desempeño de su ejercicio profesional reconoce características propias del contexto comunal y local en el que se encuentra inserto.*

| CATEGORIAS                         | DEFINICIÓN                    | INDICADOR   | VALOR         |
|------------------------------------|-------------------------------|---|---------------|
| Actualización Antecedentes Locales | Diversos tipos de información | • Mantiene catastros actualizados   | Si = 1 No = 0 |
|                                    |                               | • Contacto periódico con la comunidad en la esfera territorial e institucional. | Si = 1 No = 0 |
|                                    |                               | • Recopila información pertinente analizándola                                  | Si = 1 No = 0 |
|                                    |                               | • Periodicidad de Actualización de Bases de Datos.                              | Si = 1 No = 0 |

**3.3** *El /la Asistente Social es capaz de responder a las demandas, crisis o emergencias sociales que se presenten en el desempeño de sus funciones profesionales.*

| CATEGORIAS                  | DEFINICIÓN  | INDICADOR   | VALOR         |
|-----------------------------|---|---|---------------|
| Aptitud Frente Emergencias  | Acciones anteriores a la presentación de la situación de emergencia | • Actúa de manera proactiva   | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Se preocupa por conocer procedimientos ante una emergencia                | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Conoce redes sociales de emergencias                                      | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Se preocupa exista material necesario para hacer frente a la emergencia   | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Sabe a quien dirigirse frente a cada situación de emergencia              | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Actúa de manera tranquila frente a una emergencia                         | Si = 1 No = 0 |
| Actitud Frente a Emergencia | Actuación frente a la emergencia                                    | • Sugiere planes de contingencia sin que se lo requieran.                   | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Coopera en la implementación de planes de contingencias                   | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Explica las posibles consecuencias del plan sugerido                      | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Entrega otras alternativas de abordar la emergencia                       | Si = 1 No = 0 |
| Acciones Realizadas         | Acciones realizadas durante la emergencia                           | • Es decisivo en una crisis   | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Sabe distinguir entre lo importante y lo urgente                          | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Obtiene la información necesaria para responder a la emergencia           | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Evalúa envergadura de la emergencia                                       | Si = 1 No = 0 |
|                             |   | • Mantiene comunicación con su superior de línea en situación de emergencia | Si = 1 No = 0 |

|                        |                                       |  |               |
|------------------------|---------------------------------------|--|---------------|
|                        |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica a sus superiores acerca de la situación presente de emergencia, describiéndola de manera concreta</li> </ul> | Si = 1 No = 0 |
| Capacidad de Respuesta |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa con rapidez al ser advertido sobre una determinación de emergencia determinada</li> </ul>                       | Si = 1 No = 0 |
|                        |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da respuesta en forma expedita las problemáticas derivadas de la emergencia.</li> </ul>                               | Si = 1 No = 0 |
| Coordinación           | Realización coordinaciones necesarias | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovecha las oportunidades que se presentan sin que se lo soliciten</li> </ul>                                       | Si = 1 No = 0 |
|                        |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza las coordinaciones necesarias (de manera rápida) para superación de emergencia</li> </ul>                     | Si = 1 No = 0 |
|                        |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa coordinadamente con redes institucionales como extrainstitucionales.</li> </ul>                                 | Si = 1 No = 0 |

**3.4** *El /la Asistente Social conoce, crea y/o selecciona métodos y técnicas de intervención apropiados para cada realidad y coherentes con las metas institucionales.*

| CATEGORIAS              | DEFINICIÓN  | INDICADOR  | VALOR         |
|-------------------------|---|--|---------------|
| Repertorio Metodológico | De intervención profesional, planificación, administración. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee amplio repertorio metodológico profesional</li> </ul>   | Si = 1 No = 0 |
|                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Caso</li> </ul>                                    | Si = 1 No = 0 |
|                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Grupo</li> </ul>                                   | Si = 1 No = 0 |
|                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce y maneja diversos enfoques para el Trabajo de Comunidad</li> </ul>                               | Si = 1 No = 0 |
|                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja diversas metodologías de planificación acordes a las exigencias de la realidad social</li> </ul> | Si = 1 No = 0 |
|                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja enfoques de administración de recurso humano</li> </ul>  | Si = 1 No = 0 |

## 3.5 El /la Asistente Social sistematiza su intervención profesional.

| CATEGORIAS                | DEFINICIÓN                              | INDICADOR   | VALOR         |
|---------------------------|---|---|---------------|
| Mantención de Registros   | Diversos tipos de registros             | • Mantiene un registro ordenado de sus intervenciones.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene registro de cada una de sus intervenciones.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene cuaderno de registro de intervenciones.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene registro de planificación de intervenciones.                                       | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene registro evaluación de intervenciones.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene registro proyectos realizados.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene registro de materiales elaborados.   | Si = 1 No = 0 |
| Registro Reflexivo        | Reflexión permanente                    | • Mantiene un registro reflexivo de sus intervenciones.                                       | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Registra su trabajo sistemáticamente reflexionando acerca de los objetivos y los resultados | Si = 1 No = 0 |
| Generación de Propuestas  | A partir de su intervención y reflexión | • Eleva propuestas operativas a partir de sus reflexiones                                     | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Genera intervenciones a partir de su reflexión.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Genera proyectos a partir de su reflexión.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Propone mejoras en las líneas institucionales a partir de su reflexión.                     | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Sugiere mejoras en las Políticas Sociales a partir de su reflexión.                         | Si = 1 No = 0 |
| Elaboración de Documentos |   | • Mantiene registro de planificación de intervenciones.                                       | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Elabora documentos a partir de su experiencia proveniente de la práctica profesional.       | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Realiza informes de intervenciones fundamentados.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Elabora artículos de circulación interno y / o externa.                                     | Si = 1 No = 0 |

3.6 El /la Asistente Social trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de los objetivos del grupo e institución.

| CATEGORIAS                           | DEFINICIÓN                                 | INDICADOR   | VALOR         |
|--------------------------------------|--|---|---------------|
| Habilidades                          | Respecto a los miembros del grupo          | • Es capaz de insertarse en un grupo interdisciplinario   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Expresa sus ideas.  | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Se comunica con los miembros del equipo.  | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Centra interés en temas que involucran al equipo.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Prioriza las metas del equipo ante que las metas personales   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Escucha con atención.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Espera que otros terminen de intervenir para aportar sus ideas.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Se interesa por mantener la armonía al interior del equipo.   | Si = 1 No = 0 |
| Desarrollo del Trabajo en Equipo     | Colaboración entre los miembros del Equipo | • Trabaja en forma conjunta con los otros miembros del equipo de trabajo para el logro de los objetivos de los programas institucionales. | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Comparte información relevante para el equipo de trabajo.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Facilita la información a quienes no tienen acceso a ella.  | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Declara no tener problemas para trabajar con otros.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Los otros no manifiestan problemas para trabajar con él /ella.  | Si = 1 No = 0 |
| Actitud Frente a Miembros del Equipo |  | • Respeta la labor profesional de miembros del equipo.  | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Respeta las decisiones de la mayoría aun cuando disiente.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Utiliza términos profesionales para referirse a su trabajo.   | Si = 1 No = 0 |
| Responsabilidad Profesional          |  | • Busca la opinión de expertos para la toma de decisiones frente a temas que desconoce.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Es capaz de distribuir equitativamente las tareas del equipo de trabajo.  | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Apoya a otros miembros del equipo cuando es necesario.  | Si = 1 No = 0 |
| Reflexión                            | Al interior del Equipo                     | • Genera espacios de reflexión al interior del equipo de trabajo.   | Si = 1 No = 0 |
|                                      |  | • Propone temas de reflexión respecto del trabajo del equipo.   | Si = 1 No = 0 |

|                          |  |   |               |
|--------------------------|--|---|---------------|
|                          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa activamente en la reflexión al interior del equipo.</li> </ul>   | Si = 1 No = 0 |
| Resolución de Conflictos | Que se presenten al interior del grupo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra capacidad de aunar visiones, lineamientos y criterios de trabajo que sean compartidos por los miembros del equipo y que respondan a las políticas institucionales</li> </ul> | Si = 1 No = 0 |
|                          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece vías concretas para enfrentar diversos temas.</li> </ul>  | Si = 1 No = 0 |
|                          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone soluciones factibles para el avance del trabajo del equipo.</li> </ul>   | Si = 1 No = 0 |
|                          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a eliminar los obstáculos a fin de ayudar al equipo a cumplir con sus objetivos.</li> </ul>  | Si = 1 No = 0 |

**3.7** El /la Asistente Social participa en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales.

| CATEGORIAS                | DEFINICIÓN  | INDICADOR  | VALOR         |
|---------------------------|---|--|---------------|
| Manejo Metodológico       | Diversas metodologías que faciliten su intervención profesional | • Maneja metodologías para la elaboración de proyectos.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Conoce diversas metodologías de planificación.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Discrimina uso de metodologías de acuerdo al contexto.   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Aplica correctamente metodologías de planificación.  | Si = 1 No = 0 |
| Obtención de Recursos     | Intra, extra municipio; económicos y humanos                    | • Conoce fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.                                   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Conoce fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.                                       | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Maneja Fuentes de financiamiento de Gobierno.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Conoce Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Mantiene redes sociales.   | Si = 1 No = 0 |
| Gestión de Recursos       | Intra, extra municipio; económicos y humanos                    | • Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos al interior del Municipio.                                 | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Gestiona fuentes de financiamiento de proyectos externas al Municipio.                                     | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Gestiona Fuentes de financiamiento de Gobierno.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Gestiona Fuentes de financiamiento alternativas de autogestión.  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Utiliza redes sociales en la obtención de recursos.  | Si = 1 No = 0 |
| Elaboración de Proyectos  | En la elaboración de Proyectos                                  | • Reconoce contexto global en la elaboración de proyectos  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Toma en cuenta diagnóstico necesidades y potencialidades comunal, local y / o comunitario                  | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Entrega asesoría a la comunidad respecto a la obtención de recursos a través de postulaciones a proyectos. | Si = 1 No = 0 |
| Asesoramiento Comunitario | Acerca de elaboración de proyectos y fondos de postulación      | • Realiza actividades de capacitación en cuanto a como formular proyectos.                                   | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Entrega orientación respecto de fondos disponibles y que sean de accesibilidad para el postulante.         | Si = 1 No = 0 |
|                           |   | • Promueve fondos de autogestión.  | Si = 1 No = 0 |

## **ANEXO 2**

***Instrumentos  
de Evaluación  
Institucional***

REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO

**I.- INFORME DE DESEMPEÑO FUNCIONARIO**

**PERIODO**

**Nombre Del Funcionario**

**Dirección**

**Planta**

**Calidad Jurídica**

Planta

Contrata

Grado\_\_

**1. RENDIMIENTO:**

a. Cantidad de Trabajo:

b. Calidad de la Labor Realizada:

**2. CONDICIONES PERSONALES:**

a. Conocimiento del Trabajo:

b. Interés por el Trabajo Realizado:

c. Capacidad para Realizar Trabajos en Grupos:

**3. COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO:**

a. Asistencia y Puntualidad:

b. Cumplimiento de Normas e Instrucciones:

NOMBRE DEL PRECALIFICADOR \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**II.- TOMA DE CONOCIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO**

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO

**INFORME DE GESTIÓN**

**NOMBRE:**

**DEPARTAMENTO:**

**SECCIÓN U OFICINA:**

**PROGRAMA:**

**PROGRAMA ESPECÍFICO:**

**PERÍODO QUE INFORMA:**

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

| <i>Tipo</i> | <i>Estado de Avance</i> | <i>Descripción</i> |
|-------------|-------------------------|--------------------|
|             |                         |                    |
|             |                         |                    |
|             |                         |                    |
|             |                         |                    |
|             |                         |                    |

**ANÁLISIS DEL PROGRAMA Y ACTIVIDADES**

|  |
|--|
|  |
|--|

FIRMA: \_\_\_\_\_

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ahumada J. "La Planificación del Desarrollo" Editorial Icira, 1968
2. Arocena J. (1984) "El Desarrollo local, un desafío contemporáneo".
3. Beauchard J. (1981) "Le Tires Social". Editorial Reseaux. París, Francia.
4. Bermejo, F. "La Ética Profesional en el Trabajo Social"
5. Borja, (1990), citado en Figueroas, P. (1996); "La Inserción del Universitario en el Mercado de Trabajo", Barcelona, España.
6. Burin D. (2001) "Desarrollo Local: una respuesta a escala Humana"
7. Castañeda P. y otras, "Competencias Profesionales de los / las Asistentes Sociales Titulados (as) en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Tradición y Transformación" Informe de Investigación.
8. Castañeda P. y Salamé A.M. (2002) "Competencias Profesionales en Trabajo Social" Cuadernos de Trabajo Social Nº 1 "Formación Universitaria en Trabajo Social.
9. Cattaneo Axel, (2002) Seminario de Gestión Estratégica y Turismo. Ponencia sobre experiencia de Planeamiento Estratégico Participativo en la ciudad Mendoza, Argentina.
10. Campos, Adolfo (2003) "Crisis, Desarrollo y Evolución en los Modelos de Políticas Económicas en América Latina. [http://legalinfo-panama.com/articulos/articulos\\_35a.atm](http://legalinfo-panama.com/articulos/articulos_35a.atm)
11. Carrera Farran Xavier, (2003) Desarrollo de Competencias Profesionales en el Área de Tecnología. <http://www.terra.com>
12. Centro Ínter universitario de Desarrollo CINDA, Ministerio de Educación Pública (2000) "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria"; Santiago de Chile.
13. Chomsky, N., citado en Rey., B. (1999) "De las competencias transversales a una pedagogía de la intención". Dolmen Ediciones, Santiago de Chile, Pág. 27
14. Cox, Cristián (1999) "Nuevo currículo: Respuesta a requerimientos del Futuro. Pivote de la Reforma", Unidad de Currículo y Evaluación, Ministerio de Educación Pública, Chile
15. De los Ríos, D., y otros "Paradigmas y Competencias Profesionales" en: CINDA (2000) "Las Nuevas Demandas del Departamento Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria".
16. Universidad de Valparaíso, Informe Institucional Práctica de Grupo, Departamento Desarrollo Socia, 2003
17. DIDECO (Documentos Internos) "Historia de los Barrios", Municipalidad de Viña del Mar 2003

18. Dirección de Turismo, y Desarrollo Económico (2002) "Documento de Trabajo: Plan de Desarrollo, Conciencia y Cultura Turística de Viña del Mar". I. Municipalidad de Viña del Mar.
19. Flores, F, Citado en CINDA "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus Implicancias para la Docencia Universitaria" Ministerio de Educación Pública, Santiago de Chile 2000.
20. Forttes, A y Royo S. "Ética Profesional" Revista de Trabajo Social
21. FOSIS (1991) "Promoviendo el Desarrollo Local".
22. García, Héctor "Para una Historia de Viña del Mar". Ed. CECAP. Valparaíso. 1989
23. Grazziosi, L. "Código de Ética"
24. Gonozi, Andrew, "Enfoques de la educación basada en competencias: la experiencia de Australia". Citado en "Genero y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones, editorial Cinterfor 2003
25. Hart, (1996) en "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica"
26. I. Municipalidad de Viña del Mar, D. Alcaldicio 1316/01 1998
27. I. Municipalidad de Viña del Mar., "Plan Estratégico Desarrollo Comunitario 2004" Viña del Mar
28. I. Municipalidad de Viña del Mar "Promoción para la Participación Social. Proyecto: Consejos de Desarrollo Territorial", Septiembre 2000.
29. I. Municipalidad de Viña del Mar, DIDECO "Plan Estratégico Desarrollo Comunitario 2004".
30. John P. Kretzmann and John L. McKnight (2003) en "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" <http://www.cambiocultural.com.ar>
31. Ledesma P. (1994) "Seminario de Desarrollo Social Y Local y Envejecimiento". Universidad Metropolitana de Cs. De la Educación.
32. Le Boterf, Guy "Como gestionar la calidad de la formación", Citado en "Genero y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones, editorial Cinterfor 2003
33. Le Bortef, M. (1998) "Construire des Compétances et Reussir la Professionnalisation. Conference au CIFP d' Aix- en - Provence. Centre d' Evaluation de documentation et d' innovation Pédagogiques
34. Maldonado Jorge y otro (2000) "Desarrollo Comunitario"(<http://www.redel.cl>)
35. Max Neff A. (1986) "Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro". Editorial Cepaur, Santiago de Chile.
36. Mazariegos y otros (1999) "Compétencias Transversales" Barcelona, España.
37. Majó Joan, (2003) "Nuevas Tecnologías y educación" [http://www.uoc.edu/web/esp/articles/joan\\_majo.html](http://www.uoc.edu/web/esp/articles/joan_majo.html)

38. Mertens, Leonard. (1996) "Competencia Laboral: Sistemas, surgimientos y modelos" Editorial Cintenfor
39. Ministerio de Educación "Estándares de Desempeño para la Formación Inicial de Docentes" Chile 2000
40. Ministerio de Planificación y Cooperación División Social (2002) "Estrategia de Intervención Integral a Favor de Familias de Extrema Pobreza"
41. Ministerio del Interior DL 3.464 "Constitución Política del Estado de Chile" (1980) Chile
42. Ministerio del Interior Ley 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades (1988) Chile
43. Ministerio del Interior Ley 19.175 "Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional" (1980) Chile
44. Ministerio del Interior Ley 19.418 "Juntas de Vecinas y otras Organizaciones Comunitarias". Chile
45. Ministerio de Planificación y Cooperación, División social "Estrategias de Intervención Integral a Favor de Familias en Extrema Pobreza". Perrenoud, P. (1999); "Construir competencias desde la Escuela". Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.
46. Pérez de Cuellar (1996) "Modelo Desarrollo Humano"
47. Perrenoud, P. (1999); "Construir competencias desde la Escuela". Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.
48. Pizarro C. "Desarrollo Social en los 90'. Los casos de Chile, Costa Rica y México". UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Editorial Ariel, S.A. 1996
49. Putnam, (1994) "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" (2003) <http://www.cambiocultural.com.ar>
50. Román Verdugo, Francisco Javier. "Normas y Programas para el Desarrollo Comunitario y la Asistencia Social" Ediciones Centro Consistorial Ltda. Chile 2001
51. Rozas, G (1996) "Desarrollo Local e identidad Regional". RCM N°7 Universidad de Chile
52. Santibáñez Héctor "Contribuciones para la formulación de un Plan de Desarrollo Cultural en la ciudad de viña del Mar" .Chile 1998
53. Terry Gregorio, José Ramón & Terry Gregorio, José Antonio (2001) "Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica". Universidad de Ciego de Ávila (<http://www.redel.cl>)
54. Thomas Kingsley, Joseph B. McNeely and James O. Gibson (1997); en "Principios Básicos de la Construcción Comunitaria" <http://www.cambiocultural.com.ar> (2003)
55. Vial J. (1991) "Desarrollo y Medio Ambiente: hacia un enfoque integrado". CIEPLAN.

## **PÁGINA WEB**

1. <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/codec/index.htm> Competencias Profesionales (2003)
2. <http://www.ilo.org> Estándares: El Ejemplo Colombiano (2002)
3. <http://www.lafacu.com/apuntes/sociología/subdesarrollo/default.htm-101k> Modelo Subdesarrollo (2003)
4. [http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos\\_35a.htm](http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos_35a.htm). (Análisis Histórico Desarrollo), 2003
5. <http://www.maxNeef.cl/publicaciones/libros/desarrollo/segunda/segund1/index.html> (2003) Modelo de Desarrollo a Escala Humana
6. <http://www.terra.com> MA. Enrique Rico López, (2003)
7. [http://www.trabajosocial.unam.mx/7encuentro/fm\\_encuentro.htm](http://www.trabajosocial.unam.mx/7encuentro/fm_encuentro.htm)
  - a. 7º Encuentro de Investigación en Trabajo Social (2003)
8. <http://www.worldbank.org/poverty/spanish/scapital>. Capital Social, (2003) Porvertynet, Grupo del Banco Mundial
9. <http://www.viña2010.cl>, (2003)
10. <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm> (Desarrollo), 2003
11. <http://www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm> (Teorías del Desarrollo), 2003

## **FUENTES PRIMARIAS**

- DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO
  1. Entrevista Sergio Espinoza Mendez  
Director Dirección Desarrollo Comunitario
  2. Entrevista Francisco Rojas Advis  
Asistente Social Dirección Desarrollo Comunitario
  3. Entrevista Nelson Arellano Escudero  
Asistente Social Dirección Desarrollo Comunitario
- DEPARTAMENTO DESARROLLO TERRITORIAL
  4. Entrevista Silvana Colombo, Asistente Social
  5. Entrevista Patricia Molina Asistente Social
  6. Entrevista Shirley Quintanilla Asistente Social

➤ DEPARTAMENTO DESARROLLO SOCIAL

7. Entrevista Gloria Meza Bahamóndez (Asistente Social)  
Directora Departamento Desarrollo Social
8. Entrevista David Stevenson Robles  
Asistente Social, Encargado Oficina Servicio Social
9. Entrevista Amilcar Koenig, Asistentes Sociales de Sector
10. Entrevista Lorena Alarcón, Asistentes Sociales de Sector
11. Entrevista Teresa Muñoz, Asistente Social de Sector
12. Entrevista Cosme Farfán, Asistentes Sociales de Sector
13. Entrevista Jorge Zúñiga, Asistentes Sociales de Sector
14. Entrevista Soraya Garrido Asistentes Sociales de Sector
15. Entrevista Ninfa Seguel Guerrero  
Asistente Social, Encargada Oficina de Administración y Estadísticas Sociales
16. Entrevista Marcela Flores Salgado  
Asistente Social, Encargada Oficina Intermediación laboral
17. Entrevista Carmen Pellicer, Asistente Social
18. Entrevista Ximena González, Asistente Social
19. Entrevista Katty Zárate, Asistente Social
20. Entrevista Nilda Jofré Craviolatti  
Asistente Social, Encargada Ventanilla Única

➤ DEPARTAMENTO ATENCIÓN GRUPOS PRIORITARIOS

21. Entrevista Luis Benítez Vargas (Asistente Social)  
Director Departamento Grupos Prioritarios
22. Entrevista Juan Saavedra Vásquez, Asistente Social
23. Mónica Vargas, Asistente Social
24. Patricia Díaz, Asistente Social VIF
25. Entrevista Janett Ríos González  
Asistente Social, Encargada Oficina Comunal de la Mujer
26. Entrevista Orieta Álvarez Álvarez  
Asistente Social, Encargada Oficina Comunal de Discapacidad
27. Entrevista Paula Carvacho, Asistente Social Oficina Discapacidad

- 27. Entrevista Paula Carvacho, Asistente Social Oficina Discapacidad
- 28. Entrevista Julia Araya  
Asistente Social, Encargada Oficina Comunal de la Infancia
- 29. Paula González, Asistente Social Oficina Comunal de la Infancia
- 30. Jenny Navarro, Asistente Social Oficina Comunal del Adulto Mayor
  
- DEPARTAMENTO DESARROLLO VECINAL
- 31. Entrevista Mario Montiel Hormazabal  
Director Departamento Desarrollo Vecinal
- 32. Entrevista María Julia Contreras  
Asistente Social, Encargada Oficina Asejería Técnica
  
- DEPARTAMENTO DEPORTE Y RECREACIÓN
- 33. Entrevista Ernesto Ortíz  
Director Departamento Deporte Y Recreación
  
- DEPARTAMENTO SEGURIDAD CIUDADANA
- 34. Valeria Leyton Saldivia, Asistente Social
  
- DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA JUDICIAL COMUNITARIA
- 35. Sandra Vásquez Herrera, Asistente Social
  
- DEPARTAMENTO DE PERSONAL
- 36. Vicente Fraile Riveros  
Asistente Social, Jefe de Personal