



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

**“CONSTRUCCIÓN INTEGRADA DE PERFIL DE
COMPETENCIAS, PARA LA INTERVENCIÓN DIRECTA DE
EDUCADORES/AS CON ADOLESCENTES INFRACTORES DE
LA LEY, PRIVADOS DE LIBERTAD EN EL CIP-CRC
LIMACHE.”**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL
GRADO ACADÉMICO DE TRABAJADOR SOCIAL Y
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

ESTUDIANTES: JULIETA CÁRDENAS ARÉVALO

YESENIA FUENTES FERRUZOLA

KATIA GOICOVIC SUÁREZ

PROFESOR GUÍA: DAGOBERTO SALINAS AVILÉS

2015

*“Mañana hijo mío, todo será distinto”
Edwin Castro (Nicaragua, 1930-1960)*

*Mañana hijo mío, todo será distinto,
se acabarán las lágrimas del hogar proletario.
Tú reirás contento con la risa que lleven
las vías asfaltadas, las aguas de los ríos,
los caminos rurales...*

*Mañana hijo mío, todo será distinto;
sin látigo, ni cárcel, ni bala de fusil
que repriman la idea.
Pasarás por las calles de todas las ciudades,
en tus manos las manos de tus hijos,
como yo no lo puedo hacer contigo.*

*No encerrará la cárcel tus años juveniles
como encierran los míos;
ni morirás en el exilio,
temblorosos los ojos,
anhelando el paisaje de la patria,
como murió mi padre,
Mañana hijo mío, todo será distinto.*

*A nuestras familias y amigos;
Por mantener viva la esperanza
y ayudarnos a desprender, con éxito, nuestras alas.
Juli, Ivette y Katia.*

ÍNDICE TEMÁTICO

INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO N° 1 MARCO INSTITUCIONAL	10
I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	11
II. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	12
1. Nombre:	12
2. Tipo de institución:.....	12
3. Dirección:.....	12
4. Ubicación geográfica	12
5. Cobertura / radio de acción.....	13
6. Antecedentes históricos	13
III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
1. Principios orientadores (SENAME, 2015)	15
2. Misión institucional (SENAME).....	16
3. Política Institucional.....	16
4. Objetivos institucionales	18
5. Funciones institucionales.....	19
6. Organigrama institucional	26
7. Funciones profesionales.....	27
IV. PLANES Y PROGRAMAS	34
1. Centros de Internación Provisoria	34
2. Centros de Régimen Cerrado.....	40
V. RECURSOS	47
1. Recursos Humanos	47
VI. TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN	48
CAPÍTULO N°2 MARCO TEORICO REFERENCIAL	50
I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	51
II. EJES CONCEPTUALES TEÓRICOS	51
1. Educadores/as de Trato Directo	51
2. Competencias Profesionales	54
3. Percepción	59
4. Perfil.....	61
CAPÍTULO N°3 MARCO METODOLÓGICO	64
I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	65
II. PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	65
III. SISTEMA DE OBJETIVOS	72
IV. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	74
V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	76
1. Variable N°1: Perfil ETD.....	76

2. Variable N°2: Competencias Profesionales	80
VI. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	101
1. Tipo de Investigación.....	101
2. Clasificación del Diseño.....	102
3. Fuentes de información.....	103
4. Recolección de Datos	104
5. Planificación del Análisis de los datos	110
CAPÍTULO N°4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	112
I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	113
II. ANALISIS DEL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y SOCIOLABORAL DE LOS/AS EDUCADORES/AS DE TRATO DIRECTO DEL CIP-CRC, LIMACHE.....	114
1. Caracterización del Perfil Sociodemográfico de los/as ETD.....	114
2. Caracterización del Perfil Sociolaboral de los/as ETD.....	125
3. Síntesis Conclusiva del Perfil Sociodemográfico y Sociolaboral de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache.....	149
III. ANALISIS PERCEPCIONES DE LOS/AS EDUCADORES/AS DE TRATO DIRECTO DEL CIP-CRC LIMACHE, RESPECTO A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES; TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS, ESTABLECIDAS POR SENAME.....	153
1. Descripción de las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Transversales establecidas por SENAME.....	154
2. Descripción de las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Específicas establecidas por SENAME.....	177
3. Síntesis Conclusiva de las Competencias Transversales y Específicas de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache.....	198
IV. SINTESIS FINAL	201
CAPÍTULO N°5 CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	204
I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES	205
II. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS Y TEÓRICAS	206
III. CONCLUSIONES GENERALES TEMATICAS	208
IV. CONCLUSIONES PROFESIONALES.....	211
V. APRENDIZAJES.....	213
VI. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.....	215
BIBLIOGRAFÍA.....	244
ANEXOS.....	251
I. Consideraciones preliminares.....	252
II. Anexo n°1 “Encuesta”	253
III. Anexo n°2 “Focus Group”	261

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 "Dirección CIP-CRC Limache"	12
Figura 1.2 "Etapas para la confección del Plan de Actividades"	21
Figura 1.3 "Etapas para la confección del Plan Individual CRC"	24
Figura 1.4 "Organigrama de la Institución"	26
Figura 1.5 "Niveles en la oferta Programática del CIP"	34
Figura 1.6 "Niveles en la oferta programática del CRC"	40
Figura 2.1 "Mapa Conceptual Conceptos del Marco Teórico Referencial" ...	51
Figura 2.2 "Integración de Competencias Profesionales"	58
Figura 3.1 "Tipología de preguntas según contestación"	105
Figura 3.2 "Tipología de preguntas según función"	106
Figura 3.3 "Tipología de preguntas según contenido"	106
Figura 3.4 "Esquema de relación entre Objetivos y Técnicas/Estrategias" .	110
Figura 4.1 "Competencias Transversales según Saberes"	154
Figura 4.2 "Competencias Específicas según Saberes"	177
Figura 5.1 "Reestructuración de las Competencias Profesionales de los/as ETD según los Saberes"	219

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1 "Caracterización de Centros de Régimen Cerrados y Centros de Internación Provisoria"	17
Cuadro 1.2 "Funciones Institucionales del CIP"	20
Cuadro 1.3 "Funciones Institucionales del CRC"	22
Cuadro 1.4 "Funciones Profesionales del CIP"	27
Cuadro 1.5 "Funciones Profesionales del CRC"	31
Cuadro 1.6 "Planes y Programas del CIP"	35
Cuadro 1.7 "Planes y Programas del CRC"	41
Cuadro 1.8 "Recursos Humanos CIP-CRC"	47
Cuadro 2.1 "Competencias Profesionales Transversales"	56
Cuadro 2.2 "Competencias Profesionales Específicas del cargo"	57
Cuadro 4.1 "Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre el Entorno Laboral"	135
Cuadro 4.2 "Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre las habilidades que posee"	138
Cuadro 4.3 "Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre las Habilidades que necesita reforzar"	141

Cuadro 4.4 Síntesis de las Motivaciones de los/as ETD para trabajar en Justicia Juvenil"	145
Cuadro 4.5 "Síntesis de las reacciones de los/as ETD ante Dilemas Éticos"	148
Cuadro 4.6 "Síntesis de Saberes"	153
Cuadro 5.1 "Descripción de Módulos"	221
Cuadro 5.2 "Actividad N°1"	226
Cuadro 5.3 "Actividad N°2"	227
Cuadro 5.4 "Actividad N°3"	228
Cuadro 5.5 "Actividad N°4"	229
Cuadro 5.6 "Actividad N°5"	230
Cuadro 5.7 "Actividad N°6"	231
Cuadro 5.8 "Actividad N°7"	232
Cuadro 5.9 "Actividad N°8"	233
Cuadro 5.10 "Actividad N°9"	234
Cuadro 5.11 "Actividad N°10"	235
Cuadro 5.12 "Actividad N°11"	236
Cuadro 5.13 "Actividad N°12"	237
Cuadro 5.14 "Actividad N°13"	238
Cuadro 5.15 "Actividad N°14"	239
Cuadro 5.16 "Actividad N°15"	240
Cuadro 5.17 "Actividad N°16"	241
Cuadro 5.18 "Actividad N°17"	242

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 "Edad de los/as ETD según sexo"	115
Tabla 4.2 "Nivel Educativo según Turno en el que trabaja"	118
Tabla 4.3 "Medidas de Tendencia Central de años de estudio de los/as ETD"	124
Tabla 4.4 "Tabla de contingencia años trabajando en el CIP-CRC, Limache"	127
Tabla 4.5 "Cursos realizados en Justicia Juvenil"	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 "Nivel Educativo de los/as ETD según tiempo de trabajo en el CIP-CRC, Limache"	119
Gráfico 4.2 "Carrera Profesional de los/as ETD"	121
Gráfico 4.3 "Años se estudió según Nivel Educativo de los/as ETD"	123
Gráfico 4.4 "Años que llevan trabajando los/as ETD en el CIP-CRC, Limache"	126
Gráfico 4.5 "Cursos realizados en el ámbito de Justicia Juvenil"	127
Gráfico 4.6 "Caracterización del Entorno Laboral"	131
Gráfico 4.7 "Caracterización del Entorno laboral según tiempo de trabajo"	134
Gráfico 4.8 "Habilidades que posee"	136
Gráfico 4.9 "Habilidades que necesita reforzar"	139
Gráfico 4.10 "Motivaciones para trabajar en Justicia Juvenil"	142
Gráfico 4.11 "Reacción ante Dilemas Éticos"	146
Gráfico 4.12 "Manejo de Conflicto"	155
Gráfico 4.13 "Adaptación al Cambio"	159
Gráfico 4.14 "Perspectiva de Género"	163
Gráfico 4.15 "Orientación al Cliente"	166
Gráfico 4.16 "Compromiso con la Organización"	169
Gráfico 4.17 "Trabajo en Equipo"	173
Gráfico 4.18 "Promoción de Comportamientos Prosociales"	178
Gráfico 4.19 "Planificación de la Intervención"	183
Gráfico 4.20 "Ejecución de Actividades"	188
Gráfico 4.21 "Observación"	191
Gráfico 4.22 "Vínculo"	195

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1.1 "Ubicación Geográfica del CIP-CRC, Limache"	12
--	----

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objetivo dar a conocer el proceso de investigación que se desarrolla en el marco de Proyecto Título 2015, llevado a cabo por las estudiantes Julieta Emilia Cárdenas Arévalo, Yesenia Ivette Fuentes Ferruzola y Katia Sashenka Goicovic Suárez, en el proceso de finalización de su formación profesional de pregrado, a través del cual se optará al título de Trabajadora Social y grado académico de Licenciadas en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, durante los meses de Marzo y Noviembre del presente año.

El proceso de investigación se enmarca en el contexto institucional del Centro de Internación Provisoria y Centro de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de la ciudad de Limache, el cual se encuentra regulado bajo la Ley 20.084 y es administrado por el área de Justicia Juvenil del Servicio Nacional de Menores.

En este sentido, señalar el tema de las Competencias Profesionales de los/as Educadores/as de Trato Directo en la actualidad, es necesario y pertinente debido a las consecuencias sociales y educativas que tiene la intervención directa, llevada a cabo por estos/as profesionales, con los/as adolescentes infractores de la ley privados de libertad en el CIP-CRC de Limache. La necesidad de realizar esta investigación, surge a partir de la iniciativa de la misma institución, puesto que permite profundizar respecto a las Competencias Profesionales necesarias para trabajar en el ámbito de Justicia Juvenil. Al concretar esta investigación se pretende aportar con ideas y conclusiones que ayuden en la profundización del conocimiento, de todos aquellos aspectos relacionados con las Competencias Profesionales de los/as Educadores/as de Trato Directo, que trabajan en contexto de reclusión de jóvenes infractores de la Ley Penal Adolescente.

Esta investigación tiene como principal propósito realizar una caracterización de las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, en relación a las Competencias Profesionales transversales y específicas, establecidas por SENAME para el ejercicio de su quehacer profesional. Lo que a su vez guarda estrecha relación con la caracterización del perfil de los/as profesionales que desarrollan esta labor.

Con el fin de exponer adecuada y organizadamente esta investigación, el presente documento se encuentra compuesto por diversos capítulos. El Capítulo N° 1, denominado “Marco Institucional”, contiene información

referente al CIP-CRC de Limache, dicho capítulo proporciona los lineamientos generales del servicio y permite un mayor entendimiento y comprensión del contexto en el cual se desenvuelve la investigación.

Posteriormente, se encuentra el Capítulo N° 2, denominado “Marco Teórico Referencial”, que otorga al estudio un sustento y fundamento teórico, de tal forma de permitir la lectura y análisis de los resultados, transformándose en los anteojos que permitirán leer los datos recolectados. En este sentido, la finalidad principal de este capítulo es guiar la investigación desde un punto de vista teórico.

Luego de esto, se presenta el Capítulo N° 3, llamado “Marco Metodológico”, en el cual se encuentra detallado todo el proceso llevado a cabo para levantar la presente investigación. Bajo esta línea, dicho capítulo incluye información relevante, como el tipo y diseño de la investigación, la técnica e instrumento para la recolección de datos, el universo, y el análisis de la información.

En el Capítulo N° 4 se encuentra el “Análisis e Interpretación de los datos”, que aborda la información recabada a través de un instrumento y una técnica. Se profundizará en los resultados obtenidos, desde los dos objetivos generales planteados para culminar cada apartado con una síntesis conclusiva, que dé cuenta del perfil emanado. Posteriormente se presenta una síntesis final, abarcando los resultados de toda la investigación.

Lo sigue el Capítulo N°5 de “Conclusiones y Aprendizajes”, que contiene los aspectos relevantes que se concluyen del Proyecto de Título, sintetizando de forma concisa todo lo consumado en distintos aspectos. Asimismo, se expresan los principales aprendizajes obtenido en el proceso de elaboración del documento. Finalmente, se presenta una propuesta de intervención argumentada en los resultados e interpretaciones de la investigación realizada.

Para ir concluyendo, se expone las “Bibliografías”, que incluyen las referencias que se tomaron en cuenta para la elaboración del Proyecto de Título, clasificadas en libros, informes y linkografía entre otros. Por último, se encuentran los “Anexos”, en el cual están inmersos la técnica e instrumentos utilizados y los resultados se encuentran en un CD adjunto.

CAPÍTULO N° 1

MARCO INSTITUCIONAL



I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo contiene información relevante respecto al Centro de Internación Provisoria y Centro de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de Limache, institución que enmarca el Proyecto de Título 2015.

Los CIP-CRC son centros creados a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, promulgada el 28 de Noviembre del 2005, de tal forma de regular la responsabilidad penal de los/as adolescentes por los delitos que cometan.

Para mayor información, este capítulo da a conocer los lineamientos generales de los CIP-CRC, poniendo especial énfasis en los antecedentes que dan cuenta de su estructura organizacional, planes y programas, objetivos y funciones, además de entregar un análisis respecto al quehacer profesional del Trabajo Social en dicha institución.

Es importante mencionar que los aspectos que se expondrán a continuación ayudarán a formar una mirada más acabada de la institución, la cual será utilizada como fuente de conocimiento para la presente investigación.

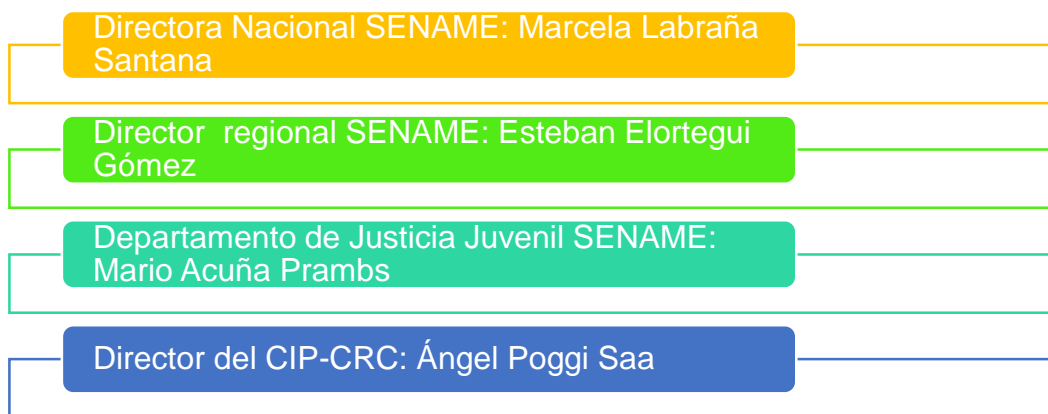
A continuación se procederá en la identificación de la institución, en base a datos de rigor que permitirán, a su vez, caracterizarla de manera breve y concisa.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1. **Nombre:** Centro de Internación Provisoria – Centro de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de Limache.
2. **Tipo de institución:** Centro Especializado, creado a partir de la Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, administrado por el área de Justicia Juvenil del Servicio Nacional de Menores.

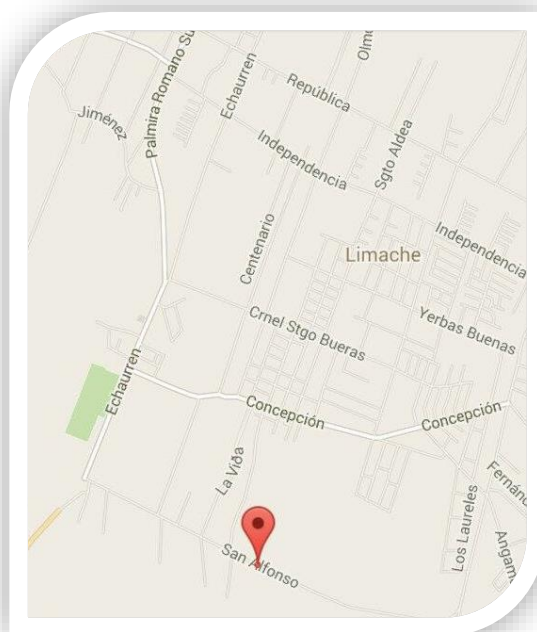
3. **Dirección:**

Figura 1.1 "Dirección CIP-CRC Limache"



4. **Ubicación geográfica:** Calle San Alfonso N° 1000 Limache.

Imagen 1.1 "Ubicación Geográfica del CIP-CRC, Limache"



5. Cobertura / radio de acción: Su radio de acción incluye a jóvenes de la Región de Valparaíso. En el CIP están aquellos/as jóvenes que se encuentran con medida cautelar de internación provisoria, y en el CRC están los/as jóvenes infractores de la Ley condenados a régimen cerrado.

6. Antecedentes históricos

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental que surge en el año 1979, con el fin de instalar un sistema de protección integral, respecto de los derechos de la infancia y adolescencia.

En el año 2000, el presidente de la República de aquel entonces, Ricardo Lagos Escobar, dio inicio a la Reforma Integral del Sistema de Justicia y Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Su idea central era la adecuación de la legislación, la institucionalidad y la atención brindada a los niños y niñas vulnerados en sus derechos, y a los/as adolescentes infractores de ley, a los postulados de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1989), ratificada por el Gobierno de Chile en 1990.

En este contexto, aun cuando hubo notorios avances en el período de 1990 al 2000, fue necesario modificar de manera sustantiva el sistema de atención imperante hasta ese entonces, regido por la Ley de Menores, la que estaba basada en un cuerpo legal del año 1928.

Bajo esta normativa los niños y niñas entre 14 a 16 años no eran imputables penalmente, sino que sólo se les aplicaban medidas de protección, a cargo del Servicio Nacional de Menores. En el caso de los/as adolescentes de entre 16 a 18 años, se les aplicaba un examen de discernimiento, con el objeto de verificar si estaban conscientes o no del delito cometido. Si el juez determinaba que había conciencia de ello, el/la adolescente era condenado como un adulto y recluso en recintos de Gendarmería. De lo contrario, ingresaba a los centros de SENAME, bajo la figura de protección, sin derecho a defensa gratuita, sin límite de tiempo y sin las garantías de un debido proceso.

En el año 2002 se implementa el decreto N°71, que establece centros de atención para los/as adolescentes que han infringido la ley y que residen en la región de Valparaíso. Este decreto instaura “*centros de tránsito y distribución, centros de observación y diagnóstico y establecimientos destinados a la atención de personas menores de edad en la quinta región*”

(Justicia M. d., 2002), los cuales eran administrados por el Ministerio de Justicia.

El decreto plantea que en cada provincia debe existir como mínimo un centro, algunos se distribuyeron de acuerdo al género, mientras otros se dividen de forma etaria. Durante este período surge el Centro de Observación y Diagnostico (COD) “Lihuén”, dependiente de Servicio Nacional de Menores, ubicado en el mismo lugar geográfico del actual CIP-CRC Limache. Dicho centro estaba destinado “(...) a adolescentes de sexo masculino, desde 16 hasta menores de 18 años de edad, que provengan de las Regiones V y Metropolitana, inculcados de haber participado en hechos constitutivos de crimen o simple delito, hasta que el juez adopte una medida a su respecto o resuelva acerca de su discernimiento (Justicia M. d., 2002)”.

Ante este contexto, el país vio la necesidad de adecuar la legislación y oferta programática a lo establecido en las normativas internacionales y que Chile suscribió al comienzo de los gobiernos democráticos. En este sentido, en el año 2005 se promulga, y el 8 de junio del 2007 entra en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (Nº 20.084). Sus ejes centrales apuntan a una responsabilización de las acciones delictivas por vías socioeducativas, buscando la reinserción social de los/as jóvenes. Del mismo modo, se instauran “*las sanciones privativas de libertad que consisten en la internación en régimen semi cerrado y en la internación en régimen cerrado, ambas con programa de reinserción social, además se contemplan la medida de internación provisoria en un centro cerrado, en los casos a que dichas normas se refieren*” (Justicia M. , 2007).

En este contexto, la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA) crea los Centros de Internación Provisoria (CIP) y los Centros de Régimen Cerrado (CRC), para dar cumplimiento a lo estipulado por la ley en cuanto a las sanciones, y es así como se origina el CIP-CRC en la ciudad de Limache.

A continuación se presenta la estructura organizacional del CIP-CRC Limache, detallando su composición interna, división formal del trabajo en determinadas funciones, y como estas se coordinan a través de distintos departamentos para otorgar un servicio integral a los/as jóvenes que han infringido la ley Nº 20.084.

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. Principios orientadores (SENAME, 2015)

✓ **Legalidad:** Conforme a este principio, sólo podrán castigarse las conductas expresamente penadas, tanto por el Código Penal como por aquellas leyes penales especiales. Esto resultaba ambiguo en el antiguo proceso llevado a cabo para probar el discernimiento del joven, ya que, como se mencionó anteriormente, podían imponerse medidas de protección de duración y contenido indeterminado.

✓ **Especialización:** Los actores que intervengan en las causas adolescentes, deberán estar capacitados en estudios e información criminológica vinculada a la ocurrencia de estas infracciones, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en las características y especificidades de la etapa adolescente y en el sistema de ejecución de sanciones establecido en esta ley (Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, Poder Judicial, policías, entre otros).

✓ **Reinserción social:** Las sanciones, junto con hacer efectiva la responsabilidad del joven infractor, tienen por objeto realizar un trabajo orientado a la reinserción social de los/as adolescentes infractores.

✓ **Interés superior del niño:** Se expresa en el reconocimiento y respeto de sus derechos en todas las actuaciones penales.

✓ **Derecho a defensa:** El/la adolescente tiene derecho a ser asistido por un abogado desde la primera actuación del procedimiento, hasta finalizar la ejecución de la sanción.

✓ **Proporcionalidad y diversidad de las sanciones:** La ley dedica un completo catálogo de sanciones, ajustado a la gravedad del hecho y la edad del imputado/a. La variedad de sanciones y la posibilidad de avanzar progresivamente hacia formas menos severas de sanción, hacen posible materializar la privación de libertad sólo como último recurso.

✓ **Legalidad de las medidas cautelares personales:** Durante el juicio no se podrá citar, detener, ni someter a prisión preventiva, sino en los casos y en las formas permitidas por la ley.

✓ **Control jurisdiccional de la sanción:** Durante la ejecución de la sanción, serán los jueces de garantía quienes velarán por su efectivo cumplimiento y por el respeto de los derechos del condenado.

✓ **Privación de libertad:** Se establece como una medida de último recurso, según lo estipulado en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes.

✓ **Concentración del procedimiento:** Se establecen normas que apuntan a una tramitación breve del proceso, ya que se afectan los derechos de un sujeto en formación, al cual un período de tiempo impacta en forma distinta al adulto, tanto en lo emocional, como en aspectos clave de su desarrollo (ejemplo: escolaridad).

2. Misión institucional (SENAME)

El Servicio Nacional de Menores se plantea como misión contribuir a la promoción, protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los/as adolescentes infractores/as de ley, a través de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio.

3. Política Institucional

El marco legal de este sistema está dado por la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente N° 20.084, promulgada el 28 de Noviembre de 2005, la cual modificó sustancialmente los principios que regían, en relación con los/as jóvenes infractores de ley.

La nueva ley comenzó, por un lado, con ajustar la normativa penal nacional en la materia de las garantías jurídicas establecidas en la constitución, y por otro, con armonizar el tratamiento de los infractores juveniles a los estándares establecidos por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).

El sistema se centra en los/as jóvenes entre 14 y 18 años, recogiendo las recomendaciones de la CDN, en relación a relevar las características propias de la adolescencia en el abordaje penal. De ahí que todas las sanciones y medidas se orientan a la reinserción social, objetivo que está expresamente descrito por la ley, como principio general y en la forma de ejecutar dichas sanciones.

Básicamente, con sanciones y normas definidas, se cambia el enfoque de la Justicia Juvenil desde un sistema coercitivo/punitivo, a uno orientado por la reinserción, responsabilización y rehabilitación social de aquellos que aún no cumplen los 18 años y han quebrantado la ley penal.

Las medidas y sanciones se dividen en las no privativas de libertad y las privativas de libertad, el CIP-CRC se acoge en esta última, y sus características son las siguientes:

Cuadro 1.1 "Caracterización de Centros de Régimen Cerrados y Centros de Internación Provisoria"

Centro de Régimen Cerrado	Centro de Internación Provisoria
Sanción privativa de libertad.	Medida Cautelar.
La internación en régimen cerrado con programa de reinserción social importará la privación de libertad en un centro especializado para adolescentes.	La internación provisoria en un centro cerrado sólo será procedente tratándose de la imputación de delitos.
Considerará la plena garantía de la continuidad de sus estudios básicos, medios y especializados, incluyendo su reinserción escolar, en el caso de haber desertado del sistema escolar formal, y la participación en actividades de carácter socioeducativo, de formación, de preparación para la vida laboral y de desarrollo personal.	Es una medida cautelar excepcional, las normas establecen que es necesario cautelar que los/as adolescentes en internación provisoria reciban atención en salud física, psicológica, educación y recreación según sus necesidades.
Deberá asegurar el tratamiento y rehabilitación del consumo de drogas para quienes lo requieran y accedan a ello.	Recibirán cuidados, protección y toda asistencia –social, educacional, profesional, psicológica, médica y física- que requieran, teniendo en cuenta de su edad, sexo, etc.
Las penas no podrán excederse de cinco años si el infractor tuviere menos de dieciséis años, o de diez años si tuviere más de esa edad.	La decisión de internación corresponderá al Juez de Garantía, que la impondrá como medida cautelar, a la espera de que se resuelva la situación procesal del imputado.

FUENTE: Elaboración propia.

4. Objetivos institucionales

4.1. Objetivos Centros de Internación Provisoria

✓ **Objetivo General:**

Dar cumplimiento a la medida cautelar de Internación provisoria, mediante un programa de atención al/la adolescente que otorgue contención y recursos para el afrontamiento del proceso penal y, a la vez, disminuya el impacto de la experiencia de privación de libertad, en el marco de Derechos del Niño.

✓ **Objetivos Específicos:**

- a) Garantizar que el/la adolescente cumpla con la medida cautelar impuesta.
- b) Asesorar al/la adolescente a través de información y orientación relativas a su proceso penal, resguardando el derecho que tiene a ser informado y manteniendo coordinaciones permanentes con los actores del sistema judicial.
- c) Facilitar que el/la adolescente acceda o se mantenga en la educación formal, a través de la escuela del centro o el programa de nivelación escolar, según corresponda.
- d) Asegurar el acceso del/la adolescente a atenciones de salud física y mental, a la intervención especializada en el tratamiento del consumo problemático de drogas, y a asistencia psicológica cuando lo requiera.
- e) Apoyar y contener emocionalmente al/la adolescente durante todo el proceso de privación de libertad.
- f) Orientar y apoyar a la familia del/la adolescente en las necesidades de atención que surjan relacionadas con la internación y con el proceso penal.

4.2. Objetivos Centros de Régimen Cerrado

✓ Objetivo General:

Proporcionar una intervención multimodal, en el marco de los Derechos del Niño, que contribuya a reducir el riesgo de reincidencia, a través de la integración familiar y socio-comunitaria de los/as adolescentes condenados/as a régimen cerrado.

✓ Objetivos Específicos:

- a) Evaluar el riesgo de reincidencia, las necesidades, los factores protectores y la capacidad de respuesta de cada adolescente para elaborar su plan de intervención individual.
- b) Desarrollar programas de intervención multimodales en el nivel individual, familiar, relacional, educacional y comunitario.
- c) Promover la responsabilización, autonomía progresiva y autoeficacia del/la adolescente como objetivos transversales de intervención.
- d) Asegurar que el equipo de intervención realice un manejo de caso con objetivos claros y verificables, que considere la etapa de desarrollo adolescente.
- e) Desarrollar la vinculación del/la adolescente con los programas sociales y redes comunitarias, en el territorio en que se encuentra inserto el centro y/o en aquel en que el/la adolescente vaya a realizar su futura reinserción, a través de salidas programadas, en base a la evaluación de su proceso de intervención.

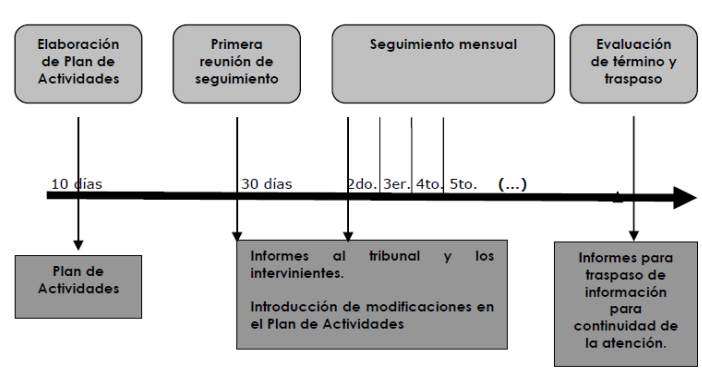
5. Funciones institucionales

5.1. Centro de Internación Provisoria

Dado que es importante que las acciones que se desarrollen con los/as adolescentes mantengan una estructura coherente, que otorgue soporte a la permanencia en el centro, el equipo elaborará planes de trabajo diferenciados, por lo que es necesario aplicar procedimientos técnicos que permitan levantar y organizar la información, y establecer prioridades con respecto al tipo de atenciones y al acompañamiento que requerirá durante su tiempo de permanencia en el centro.

Cuadro 1.2 "Funciones Institucionales del CIP"

Ingreso	<p>Cuando se produce un ingreso, se deben desarrollar acciones tanto para acoger, como para levantar información relevante, construyendo una primera mirada del/la joven. Esto permitirá tomar decisiones con respecto a la necesidad y pertinencia de las intervenciones psicosociales, así como estructurar un plan de actividades a ejecutar durante la permanencia en el centro.</p> <p>El proceso de ingreso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presentar al encargado de caso- Acciones de acogida- Recepción- Entrevista de ingreso- Evaluación física- Información jurídica
Planificación de la atención	<p>El análisis de la información consiste en la identificación de factores protectores y de riesgo del/la adolescente, que serán abordados durante la permanencia en el centro.</p> <p>↳ <u>Proceso de construcción del Plan de actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluar para establecer las necesidades de atención y de incorporación.- Definir objetivos de atención claros y medibles.- Seleccionar medios y acciones para alcanzarlos.- Establecer los actores involucrados (tanto del equipo, como del entorno) que participarán en el proceso de atención.- Chequear que la intervención propuesta coincida con las necesidades del/la adolescente, realizándose actividades en las diferentes áreas evaluadas.- Establecer logros específicos producto de la atención, que tengan en cuenta las eventuales salidas o cambios durante el proceso penal.

	<p>↪ <u>Áreas a evaluar para la construcción del Plan de Actividades:</u></p> <p>Se debe identificar las necesidades de atención del/la adolescente que deban ser abordadas durante el período de la internación provisoria, para poder manejar y reducir el impacto que la reclusión pueda tener. Asimismo, se debe identificar y caracterizar las necesidades y recursos, para incorporarse al proceso educativo.</p> <p>↪ <u>Etapas para confeccionar y modificar el Plan de Actividades en cada caso:</u></p> <p>El Plan de Actividades es una herramienta dinámica, que considera acciones de monitoreo y seguimiento.</p> <p>Figura 1.2 "Etapas para la confección del Plan de Actividades"</p>  <pre> graph TD A[Elaboración de Plan de Actividades] -- 10 días --> B[Plan de Actividades] C[Primera reunión de seguimiento] -- 30 días --> D[Informes al tribunal y los intervinientes. Introducción de modificaciones en el Plan de Actividades] E[Seguimiento mensual] -- 2do, 3er, 4to, 5to, (...) --> D F[Evaluación de término y traspaso] --> G[Informes para traspaso de información para continuidad de la atención.] </pre>
<p>Ejecución de la atención</p>	<p>Partiendo de la distinción de las principales necesidades de atención del/la adolescente, le ejecución se orienta hacia gestionar estratégicamente el conjunto de actividades e intervenciones que se desarrollarán, de manera coherente y consistente, teniendo en consideración abordar las motivaciones, recursos y capacidad de respuesta del entorno.</p>
<p>Acciones al término de la internación provisoria</p>	<p>El egreso, desde la internación provisoria, tiene características específicas que es necesario considerar para adaptar las acciones al término de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La duración de la medida cautelar es variable, por lo que el Plan de Actividades debe ser flexible y abierto. - Asimismo, se puede modificar la medida cautelar, por un cumplimiento en el medio libre.

- Concluido el proceso penal, podrá sentenciarse el cumplimiento de una condena en medio cerrado, así como también una sanción en el medio libre.
- En algunos casos, al término de la medida cautelar no será aplicada sanción alguna.

FUENTE: Elaboración Propia (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas, Medida Cautelar Personal de Internación Provisoria En Régimen Cerrado, 2011)

5.2. Centro de Régimen Cerrado

Todas las personas que forman parte del CRC y que mantienen contacto con los/as jóvenes, se encargan de ejecutar programas que se encuentren orientados a la responsabilización y reinserción social. Para esto se realizan diferentes funciones de acuerdo al proceso en el que se encuentre, el logro de sus objetivos y al desarrollo del/la adolescente.

Asimismo, en cada una de las funciones del CRC se busca que los/as jóvenes logren la individualización, proyección futura, autonomía progresiva, fortalecimiento de habilidades sociales y percepción de autoeficacia, esto desde que el adolescente ingresa a cumplir condena, hasta la elaboración del plan de egreso.

Cuadro 1.3 "Funciones Institucionales del CRC"

Ingreso	<p>Cuando él/la adolescente ingresa a cumplir condena en un Centro de Régimen Cerrado, se deben desarrollar acciones de acogida e información orientadas a generar las condiciones básicas para que se integre al programa de intervención; estas deben desarrollarse dentro de los primeros 3 días, desde que ingresa al centro.</p> <p>Estos procesos son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presentar al encargado/a de caso- Acciones de acogida- Recepción- Entrevista de ingreso- Evaluación física- Información jurídica
----------------	--

**Evaluación
y Plan de
Intervención**

El plan de intervención individualizado (PII) es una herramienta de trabajo que orienta los objetivos y las acciones que debe realizar el equipo de intervención. Este se construye a partir de evaluaciones integrales y diferenciadas que guían el quehacer profesional. Asimismo las evaluaciones permiten identificar los factores de riesgo y las necesidades de intervención, considerando la capacidad de respuesta y los factores protectores de adolescentes condenados/as y su entorno.

↳ Proceso de construcción: para elaborar el PII se debe tener en cuenta:

- Evaluar para establecer las necesidades de intervención.
- Definir objetivos de intervención claros y medibles.
- Seleccionar medios y acciones para alcanzar los objetivos.
- Establecer los actores involucrados (tanto del equipo, como del entorno) que participarán en el proceso de intervención.
- Chequear que la intervención propuesta coincida con las necesidades del/la adolescente.
- Establecer logros específicos producto de la intervención.

↳ Áreas a evaluar para la construcción del PII:

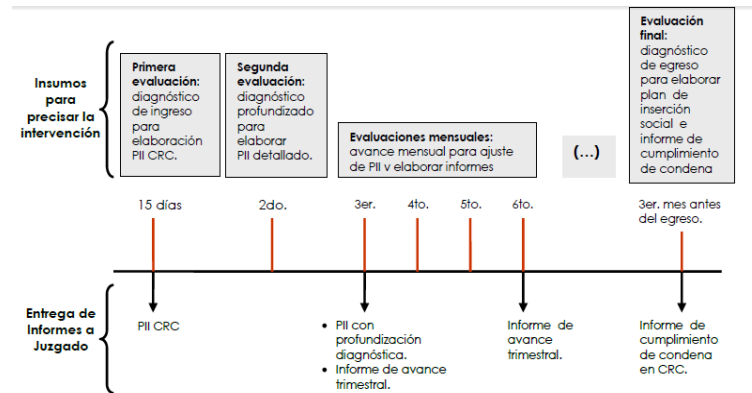
Se comienza por identificar las necesidades especiales relacionadas con el desarrollo de la capacidad de respuesta del/la adolescente, para la integración a los programas; y posteriormente, se establecen los demás objetivos y acciones que conformarán el plan de intervención, en base a los factores de riesgo dinámicos.

↳ Etapas a realizar para confeccionar y modificar el Plan Individual de Intervención en cada caso:

Como el PII es una herramienta dinámica, su elaboración debe considerar varias evaluaciones e informes que permiten avanzar y modificar los objetivos

de la intervención. A continuación se detallan las etapas de las evaluaciones a realizarse durante todo el proceso de internación

Figura 1.3 "Etapas para la confección del Plan Individual CRC"



👉 Entrega de informes trimestrales al juez de control de ejecución y solicitud de beneficios:

Las evaluaciones periódicas son una fuente de información para el defensor, y permiten al fiscal y al juez tomar decisiones con mayor certeza respecto a los beneficios a otorgar al/la adolescente. El responsable de caso es quien debe elaborar un informe del cumplimiento del plan de intervención individual

Ejecución de la intervención

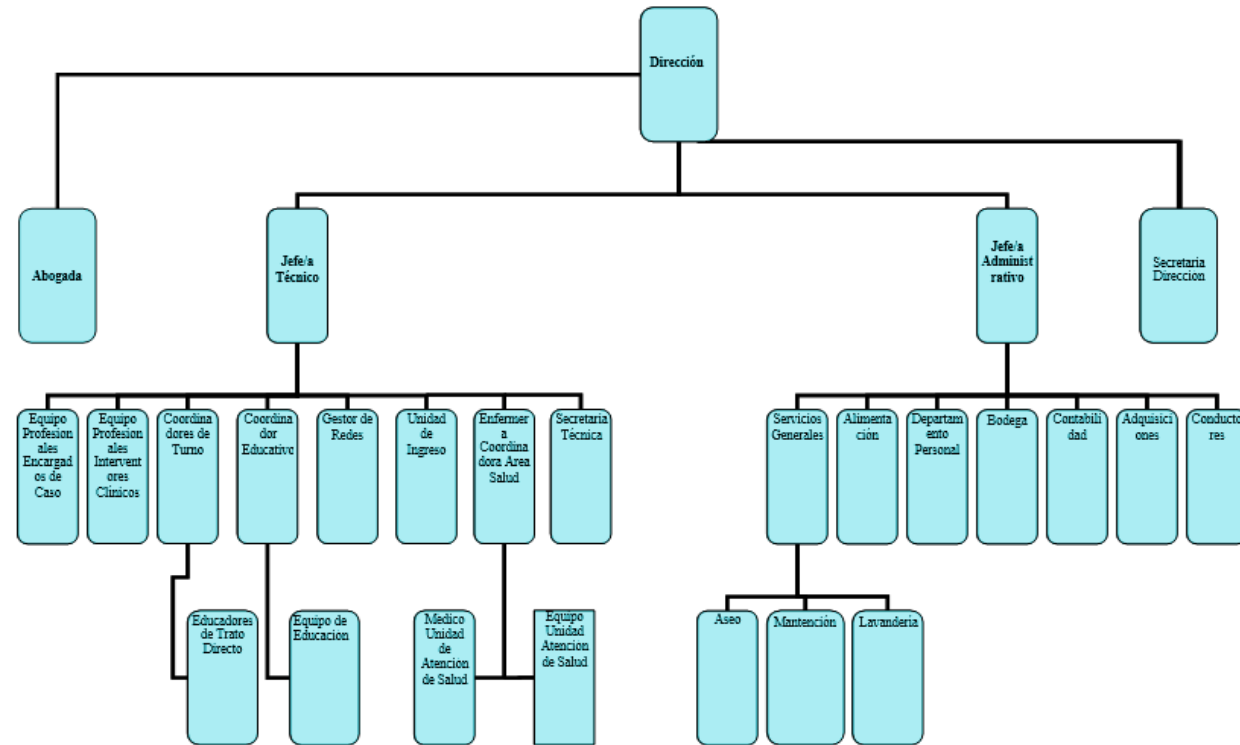
- En la intervención existe el manejo de caso, que es coordinado por los/as responsables de caso y participa todo el equipo de intervención directa, en especial el/la educadora de trato directo, ya que es el profesional que comparte más tiempo con los/as adolescentes.
- Es importante considerar siempre la capacidad de respuesta, tanto del/la adolescente, como del entorno, de manera de vislumbrar los requerimientos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos en el plan de intervención individual, considerando siempre los recursos del/la joven.

	<ul style="list-style-type: none">- Asimismo, este debe participar en todo el proceso de planificación individual, teniendo claro los objetivos y metas de la intervención, las consecuencias del incumplimiento, y los logros alcanzados.
Evaluación y planificación para egreso	<p>El egreso del centro, por haber cumplido la sentencia condenatoria, debe considerar un Plan de Reinserción Social que se diseña en conjunto con el/la adolescente, contemplando las capacidades e intereses personales. Al momento de egresar, se tiene un monitoreo de al menos 3 meses para consolidar la reinserción de o la joven, en donde se observa:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preparación para la responsabilización dentro de la comunidad a la que se inserta.- Aseguramiento en la continuación de estudios.- Coordinaciones con la red local y municipal, para generación de actividades pro sociales en su entorno, colocación laboral, condiciones de vivienda, entre otros.- Cierre y/o derivación del trabajo con la familia, ya en medio libre.- Informe Final del proceso de reinserción. <p>En caso que el egreso se produzca por traslado a sección juvenil de GENCHI o bien, por sustitución a otra sanción en sistema semicerrado o medio libre, las acciones son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Traspaso formal de toda la información del PII del/de la adolescente, al centro o programa.- Coordinación con el centro o programa para el aseguramiento de continuación de estudios.- Derivación del trabajo realizado con la familia.

FUENTE: Elaboración propia (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas, Medida Cautelar Personal de Internación Provisoria En Régimen Cerrado, 2011)

6. Organigrama institucional

Figura 1.4 "Organigrama de la Institución"



FUENTE: Orientaciones Técnicas SENAME.

La figura expuesta anteriormente permite observar la orgánica institucional por la que se guía el CIP-CRC de Limache, en este sentido es importante señalar que el presente Proyecto de Título se enmarca en la Jefatura Técnica, puesto que es el área en la cual se encuentran insertos los/as Educadores/as de Trato Directo.

7. Funciones profesionales

7.1. Centro de Internación Provisoria

Cuadro 1.4 "Funciones Profesionales del CIP"

Cargos	Características
Encargado de caso (PEC)	<p>Los/as encargados/as de caso debe elaborar un cronograma mensual de trabajo, que coordine y asegure la realización de la atención en los programas donde interviene y en el manejo de caso. Las acciones que son de su responsabilidad son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ejecutar acciones de la etapa de ingreso de acuerdo a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.- Ejecutar acciones de información y de orientación a la familia, en ingreso y permanencia del/la adolescente.- Atender al menos una hora semanal a cada adolescente.- Informar y orientar al/la adolescente en torno a su proceso penal, en base a la información que recoja de sus coordinaciones con el abogado defensor, u otros.- Ejecutar las acciones de la etapa de término, conforme a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.- Coordinar derivaciones a la red de salud física y si corresponde, acompañar al/la adolescente al centro de salud.- Diseñar y ejecutar intervenciones del Programa de Apoyo Familiar.- Derivar a la familia o al/la adolescente hacia servicios institucionales o comunitarios.- Coordinar el manejo de caso.- Recopilar los antecedentes, convocar y participar en la evaluación inicial, y elaboración del documento final del Plan de Actividades de cada adolescente.

	<ul style="list-style-type: none">- Planificar y convocar al equipo de casa, y a profesionales, y técnicos que laburan en los programas de la oferta, para realizar las reuniones de seguimiento y evaluación, al menos una vez al mes.- Coordinarse con los/as profesores/as y monitores de los programas de educación, tiempo libre, recreación y capacitación para monitorear el avance de cada adolescente a su cargo.- Coordinarse con los actores intervinientes del proceso penal y con el abogado de centro si existiera.- Monitorear que efectivamente el/la adolescente esté recibiendo asesoría de su abogado defensor.- Elaborar y enviar los informes de la situación actual de los/as adolescentes, acorde a la frecuencia que determine el tribunal.- Comparecer a audiencias, si se le solicita.- Participar del Comité de Disciplina.- Mantener actualizados sus sistemas de registro de información, en especial SENAINFO y la carpeta personal del/la adolescente.- Realizar de acciones de derivación y traspaso de información al egreso del/la adolescente.- Elaborar el Informe Final de cada adolescente, al término de su internación provisoria.
Interventor Clínico (PIC)	<p>El Profesional de Intervención Clínica (psicólogo) debe realizar intervenciones en el ámbito individual y grupal de los casos que tiene a su cargo, en una lógica de planificación coordinada con el profesional encargado de caso, Educadores/as de Trato Directo, ASR, etc. considerando principalmente las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ejecutar acciones de la etapa de ingreso, de acuerdo a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.- Realizar evaluación diagnóstica del/la adolescente.- Atender al menos una vez cada quince días a todos/as los/as adolescentes a su cargo, para monitoreo,

orientación y contención, además de pesquisar necesidades de atención específicas.

- Ejecutar y coordinar la intervención en crisis.
- Programar, ejecutar y evaluar intervenciones clínicas y/o terapéuticas, de acuerdo a las necesidades del/la adolescente, tanto a nivel individual como familiar.
- Acompañar al adolescente durante traslados para atenciones de salud mental fuera del centro.
- Participar en actividades de preparación para el egreso.
- Diseñar y ejecutar intervenciones familiares.
- Derivar a la familia o al/la adolescente hacia servicios institucionales o comunitarios de salud mental.
- Sistematizar información acerca de sus observaciones y participar en la evaluación inicial, y elaboración del Plan de Actividades de cada adolescente.
- Planificar las reuniones del equipo de casa, para el seguimiento y evaluación, asegurando que para cada adolescente se revise su situación una vez al mes.
- Participar en las reuniones del equipo de casa conforme a los objetivos que este defina.
- Elaborar el documento final del Plan de Actividades en conjunto con el/la profesional encargado de caso.
- Mantener actualizados sus sistemas de registro de información, en particular la base de datos SENAINFO y la carpeta individual del/la adolescente.
- Elaborar informes de atención y de derivación cuando corresponda.
- Elaborar informes para el sistema judicial, si se le solicita.
- Elaborar junto al/la encargado/a de caso informes de situación actual a remitir al tribunal, de los/as adolescentes usuarios del Programa de Atención Psicológica.
- Comparecer a audiencias, si se le solicita.
- Coordinar acciones con dispositivos externos (escuela, CONACE, etc.)

	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar y acompañar el trabajo de los/as educadores, realizando retroalimentación técnica de los procesos.- Participar del Comité de Disciplina.- Coordinar con profesionales externos, prestadores de atención, en salud mental y efectuar derivaciones.- Ejecutar las acciones de la etapa de término, conforme a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.
Educador de Trato Directo (ETD)	<ul style="list-style-type: none">- Ejecutar acciones de la etapa de ingreso, de acuerdo a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.- Responsable de que los/as adolescentes a su cargo cumplan con el plan de actividades diario programado.- Atender a los/as adolescentes que lo soliciten y derivar hacia los/as profesionales especializados.- Observar y reportar indicios que permitan prever riesgos de crisis en los/as adolescentes.- Resguardar y propiciar el respeto por aspectos normativos en la convivencia diaria e intervenir en situaciones de conflicto.- Sistematizar información acerca de sus observaciones y participar en la evaluación inicial, y elaboración del Plan de Actividades de cada adolescente.- Planificar en las reuniones del equipo de casa para el seguimiento y evaluación, asegurando que para cada adolescente se revise su situación una vez al mes.- Participar en las reuniones del equipo de casa conforme a los objetivos que este defina.- Participar activamente en la elaboración del Plan de Actividades de cada adolescente a su cargo.- Participar en las actividades del programa de recreación y tiempo libre.- Participar activamente en la reunión, informando antecedentes relevantes en el traspaso de turno.- Mantener actualizado su sistema de registro, procurando que esté accesible para el resto del equipo de casa.- Participar del Comité de Disciplina.

	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en la elaboración del Plan de Trabajo del centro a partir de su experiencia de intervención directa. - Ejecutar las acciones de la etapa de término, conforme a lo que se ha descrito en las orientaciones técnicas.
Abogado de Centro	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con el/la encargado/a de caso en gestiones de seguimiento del proceso penal. - Revisar oficios remitidos a tribunales, de diversa índole. - Asesorar los procedimientos de traslado de adolescentes. - Asesorar al equipo respecto al desarrollo de Comités de Disciplina y procedimientos disciplinarios. - Asesorar a la dirección del centro en materias jurídicas. - Asesorar al equipo en materias jurídicas. - Participar en talleres informativos y de asesoría a los/as adolescentes y sus familias. - Velar por el conocimiento de todos los actores del centro del reglamento interno. - Participar en la atención de magistrados durante la vista carcelaria. - Comparecer a audiencias, a solicitud de Tribunal, de las partes, o del director del centro.

FUENTE: Elaboración propia (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas, Medida Cautelar Personal de Internación Provisoria En Régimen Cerrado, 2011; SENAMES, 2015)

7.2. Centro de Régimen Cerrado

Cuadro 1.5 "Funciones Profesionales del CRC"

Cargo	Características
Encargado de caso (PEC)	<p>El encargado de caso debe elaborar un cronograma mensual de trabajo que coordine y asegure la realización de una intervención en ámbito individual familiar y social-comunitario en base al total de casos que tiene a su cargo (junto al equipo de intervención directa), considerando las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de acogida cuando un adolescente ingresa al centro.

	<ul style="list-style-type: none">- Recopilar los antecedentes, planificar y realizar la evaluación inicial y primer plan de intervención individual (PII) de cada adolescente que ingresa a cumplir condena.- Planificar y convocar a los participantes para realizar las reuniones de análisis de casos y elaborar el diagnóstico y los informes de avance mensual, asegurando que cada adolescente sea evaluado, a lo menos una vez al mes.- Con el defensor, elaborar informes para conseguir beneficios de salida, sustitución y remisión de condena.- Supervisar el cumplimiento de los objetivos del PII.- Coordinar el manejo de caso- Realización programa de inserción comunitaria.- Elaboración Plan de inserción social para el egreso.- Elaboración informe del cumplimiento.- Apoyar al interventor clínico en la realización de la terapia familiar y seguimiento a los resultados.
Interventor Clínico (PIC)	<p>El Profesional de Intervención Clínica (psicólogo) debe realizar intervenciones en el ámbito individual y grupal de los casos que tiene a su cargo en una lógica de planificación coordinada con el profesional encargado de caso, Educadores/as de Trato Directo, ASR, etc. considerando principalmente las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar evaluación diagnóstica del/la adolescente.- Participar en la elaboración del PII.- Programar, ejecutar y evaluar intervenciones clínicas y/o Terapéuticas, de acuerdo a las necesidades del/al adolescente, tanto a nivel individual como familiar, con una frecuencia semanal.- Evaluar el avance del proceso, a través del registro de los objetivos alcanzados.- Convocar y dirigir reuniones clínicas de equipo interventor (casa).- Coordinar acciones con dispositivos externos (escuela, CONACE, etc.)- Supervisar y acompañar el trabajo de ETD, realizando retroalimentación técnica de los procesos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Favorecer y mantener comunicación permanente con profesional PEC. - Participar en las actividades de análisis de casos.
<p>Educador de Trato Directo (ETD)</p>	<p>Dentro de las ocupaciones que debe desarrollar un/a educador/a de trato directo se estipulan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acoger al adolescente en su ingreso al centro. - Efectuar contención emocional y física primaria en los distintos procesos llevados a cabo en el centro. - Participar en la elaboración del diagnóstico. - Participar en la elaboración del Plan de Intervención Individual, Plan de intervención Especializado y Plan de actividades. - Participar en la elaboración y ejecución de la rutina diaria, a través del desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo y/o recreativo. - Promover y motivar la participación de los/as jóvenes en las actividades del programa del centro. - Desarrollar hábitos a través de la realización de actividades cotidianas. - Contribuir a través de su acción cotidiana al desarrollo de actos, rutinas, conductas, uso adecuado del lenguaje. - Implementar talleres grupales de carácter recreativo y formativo. - Observar y registrar las conductas de los/as jóvenes con el propósito de retroalimentar el desarrollo del Plan de Intervención Individual y/o Plan de Actividades. - Participar en procesos disciplinarios relacionados con los/as adolescentes. - Atender a los/as adolescentes, y derivarlos acorde a sus requerimientos hacia profesionales que puedan brindar atenciones más específicas.

FUENTE: Elaboración propia (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas para la intervención, Centros de Cumplimiento de Condena Régimen Cerrado con Programas de Reinserción Social , 2011)

En el próximo apartado se presenta una mirada extensa a los planes y programas que ofrece y ejecuta el CIP-CRC de Limache, estableciendo diferenciaciones claves entre la oferta programática que se entrega a nivel del Centro de Internación Provisoria y la entregada al Centro de Régimen Cerrado.

IV. PLANES Y PROGRAMAS

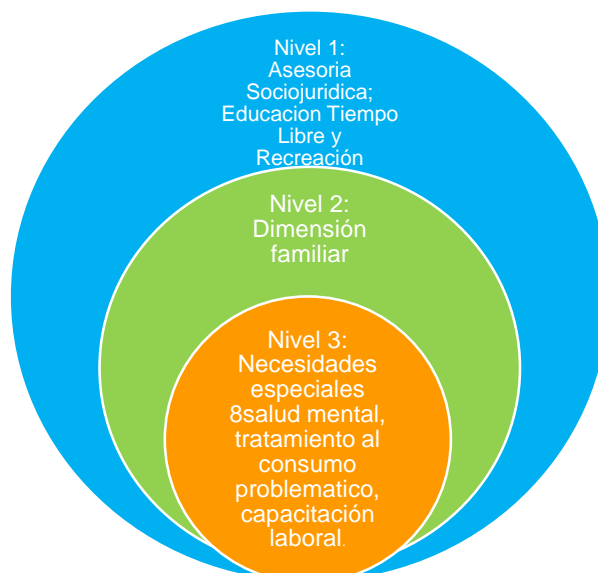
1. Centros de Internación Provisoria

La experiencia de privación de libertad durante la internación provisoria tiene complejidades propias que resultan del hecho de estar en un momento del proceso judicial, donde no existe certeza inicial del plazo de duración. Sin embargo, resulta necesario que el equipo efectúe acciones que se hagan cargo, tanto de generar responsabilidad en el/la adolescente frente a sí mismo, como de generar soportes de contención y servicios que minimicen el impacto negativo de la privación de libertad en su desarrollo.

En este sentido, la oferta programática debe tener dos características generales: Debe ser multimodal y eco-sistémica. Multimodal, para abarcar el conjunto de factores vinculados a las necesidades de los/as adolescente; y eco-sistémica, porque la oferta de programas debe comprender al sujeto como parte de su entorno familiar y comunitario.

A continuación, se presenta una figura que muestra la distribución del acceso a la oferta programática en los centros abarcando desde el ámbito comunitario hasta el ámbito individual, estableciéndose mecanismos que permitan definir atenciones de un nivel cada vez más específico:

Figura 1.5 "Niveles en la oferta Programática del CIP"



Los distintos planes y programas del C.I.P se sintetizan en la siguiente tabla:

Cuadro 1.6 "Planes y Programas del CIP"

Nombre	Objetivo	Descripción	Responsables
“Programa de Asesoría Socio jurídica”	Asesorar al/la adolescente y, cuando corresponda, a su familia a través de información y orientación relativas a su proceso penal, resguardando el derecho que tiene a ser informado/a y manteniendo coordinaciones permanentes con los actores del sistema judicial.	Este programa incorpora atenciones del primer nivel, es decir, están dirigidas a la totalidad de los/as adolescentes en internación provisoria. El centro debe proporcionar al/la adolescente y a su familia información actualizada y orientación habilitante, para el adecuado enfrentamiento del proceso penal y la reducción del riesgo de descompensación emocional producida por situaciones, que se den asociadas al desarrollo del procedimiento legal.	✓ Profesional encargado/a de caso del centro. ✓ Abogado/a del centro.
“Programa de Educación, Tiempo Libre	Programa de educación: 1- Definir oferta educativa a partir de un Diagnostico de Estudios.	La oferta educativa para los Centros de Internación Provisoria, tiene dos líneas de acción, donde la atención diferenciada según curso y necesidades educativas serán la base de esta intervención:	✓ Psicopedagogo/a del centro ✓ Coordinador/a Educativo.

<p>y Recreación”</p>	<p>2- Favorecer la continuidad de estudios formales.</p> <p>3- Desarrollar una nivelación de aprendizajes en los/as adolescentes que presentan descensos.</p> <p>4- Brindar apoyo a través de una tutoría</p>	<p>Educación Formal (Escuela, Liceos, CEIA) encargada de ver la continuidad de estudios y Programa de Apoyo Psicosocial para la Reinserción Educativa (ASR), que aborda la preparación y facilitación para la reinserción al sistema de educación regular (apresto, nivelación, inserción) para adolescentes con más de un 1 año fuera del sistema educativo.</p>	<p>✓ Sostenedor/a Educacional.</p> <p>✓ Programa de Reinserción Educativa (ASR).</p> <p>✓ Educador/a de Trato Directo.</p> <p>✓ Interventor/a Clínico.</p> <p>✓ Encargado/a de Caso.</p>
	<p>Programa de Tiempo Libre y Recreación:</p> <p>1- Fomentar la integración de los/as adolescentes al grupo, mediante actividades recreativas y estructuradas que desarrollen la</p>	<p>Se desarrollarán Talleres de educación no formal en las líneas de artes escénicas, plásticas, audiovisuales, musicales; actividades deportivas y culturales. Esta última, es un área crucial en el desarrollo de la personalidad de los/as adolescentes, ya que es el único espacio donde se puede elegir la actividad a realizar. De esta manera,</p>	<p>✓ Monitor/a de talleres del centro.</p> <p>✓ Educador/a de Trato Directo.</p> <p>✓ Coordinador/a de casa.</p>

	<p>comunicación, convivencia y habilidades específicas.</p> <p>2- Promover en los/as adolescentes la elección de instancias recreativas no estructuradas.</p>	<p>se deben entregar herramientas para que logren organizar sus períodos de ocio, sin quedarse absolutamente desocupados. Las actividades propuestas son leer, escuchar música, desarrollar actividades escolares, deportivas y juegos de salón</p>	
<p>“Programa de Apoyo Familiar”</p>	<p>1- Orientación durante la etapa del ingreso del/a adolescente al centro.</p> <p>2- Monitoreo del/la adolescente en la dimensión familiar.</p> <p>3- Asistencia y contención.</p> <p>4- Vinculación de la familia con órganos comunitarios, instituciones y red de apoyo social inserta en el territorio al que pertenecen.</p>	<p>El carácter eco-sistémico del trabajo implica reconocer la necesaria interdependencia entre los diversos actores insertos en el contexto en el que el/la adolescente se desenvuelve, así como en el centro donde cumple la medida. De esta forma al desarrollar una intervención, el equipo de profesionales debe desarrollar todas las gestiones para facilitar el involucramiento de la familia y/o adultos significativos durante el período de privación de libertad.</p>	<p>✓ Profesional encargado/a de caso.</p> <p>✓ Educador/a de Trato Directo.</p> <p>✓ Interventor/a clínico.</p>

“Programa de Formación Laboral”	Programa de Empleabilidad: Desarrollar competencias y habilidades transversales para la construcción de un proyecto de vida relacionado con el área vocacional y laboral.	Talleres permanentes, que pueden ser tratados de manera transversal y en conjunto con las líneas de formación laboral, educación y talleres complementarios, bajo una estrategia de autorreflexión, donde se debe desarrollar la capacidad de fijar metas personales; proyecto de vida; área vocacional; aspectos biográficos, entre otras.	✓ Interventor/a clínico con competencias en el área, articulado con la escuela y talleres complementarios.
	Programa de Capacitación Laboral: Promover aprendizajes específicos asociados a oficios pertinentes con las necesidades del mercado laboral, y la actividad productiva de la región donde se encuentra el centro.	A través de convenios con Sence u otras fuentes presupuestarias, se instalan cursos de capacitación laboral en oficios relacionados con la actividad productiva de la Región. La duración de las capacitaciones no debe ser inferior a 100 horas y debe extenderse por al menos tres meses.	✓ Jefe técnico del centro en conjunto con la entidad de capacitación.

<p>“Programa de Atención Psicológica”</p>	<p>Brindar una atención especializada al/la adolescente consistente en labores de contención, preparación y ejercicio de un soporte emocional a partir del ingreso al centro, hasta la etapa de egreso de la medida cautelar, a través de una línea de atención que contribuya a minimizar los efectos nocivos de la permanencia en reclusión y los factores de estrés asociados al proceso penal.</p>	<p>Subnivel 1: Actividades que se ejecutan con todos/as los/as adolescentes, durante su permanencia, que más bien están en la esfera del manejo de caso, y que corresponden a monitoreo, seguimiento y atenciones puntuales, que pueden o no derivar en intervenciones psicológicas más específicas</p> <p>Subnivel 2: Más focalizado y especializado, corresponde propiamente al programa de atención psicológica, como un componente compuesto por intervenciones clínicas y coordinaciones con redes de salud mental, para un grupo focalizado de adolescentes, cuyas necesidades de atención son levantadas en la evaluación de elaboración del Plan de Actividades, en las instancias de seguimiento o producto de situaciones estresantes emergentes.</p>	<p>✓ Interventor/a clínico.</p>
--	--	---	---------------------------------

FUENTE: Elaboración propia. (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas para la intervención, Centros de Cumplimiento de Condena Régimen Cerrado con Programas de Reinserción Social , 2011)

2. Centros de Régimen Cerrado

Al igual que en los Centro de Internación Provisoria, la oferta programática debe ser multimodal y eco-sistémica. Multimodal, para abarcar el conjunto de factores vinculados a la comisión de delitos, así como las actitudes y comportamientos prosociales; y eco-sistémica, porque las estrategias de intervención deben comprender al sujeto como parte de su entorno familiar y comunitario.

En este sentido, se sostiene que los programas requieren estar basados en el individuo, en la familia y en la comunidad para abordar de manera eficaz los factores de riesgo de reincidencia, y potenciar la capacidad de respuesta del/a adolescente y el desistimiento. En este contexto, es importante organizar la oferta programática en el centro, de manera tal que responda a las necesidades específicas de los/as adolescentes, considerando la etapa de desarrollo en que se encuentran.

A continuación, se presenta una figura que muestra la distribución del acceso a la oferta programática en los centros abarcando desde el ámbito comunitario al individual:

Figura 1. 6 "Niveles en la oferta programática del CRC"



Los distintos planes y programas del C.R.C se sintetizan en la siguiente tabla:

Cuadro 1.7 "Planes y Programas del CRC"

Nombre	Objetivo	Descripción	Responsables
<p>“Programa de Educación, Tiempo Libre y Recreación”</p>	<p>Se desarrolla con los mismos lineamientos y parámetros enunciados anteriormente en los planes y programas del CIP.</p>		
<p>“Programa de Familia e Integración Social”</p>	<p>Programa de Intervención con Familias: 1- Convocar a las familias de los/as jóvenes a vivir una experiencia de aprendizaje colectivo para la reinserción social de sus hijos/as. 2- Abrir un espacio de conversación, conocimiento y</p>	<p>El proceso de reinserción social, establecido en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, para los/as jóvenes que se encuentran cumpliendo condena en centros cerrados, supone un trabajo y vinculación con las familias de los mismos, que favorezca un mejoramiento de las relaciones entre sus miembros, que fortalezca los proyectos de vida de cada joven y que asegure un proceso de reinserción social y familiar. En la tarea de la reinserción es necesario incluir a la familia en su</p>	<p>✓ Interventor/a clínico. ✓ Profesional encargado/a de caso. ✓ Educador/a de Trato Directo.</p>

	<p>crecimiento personal entre los/as jóvenes y sus familias.</p> <p>3- Favorecer el mejoramiento de las relaciones intrafamiliares de los/as participantes.</p>	<p>proceso de intervención, puesto que ésta le da un sentido y significado al/la joven para plantearse el cambio</p>	
	<p>Programa de Inserción Comunitaria:</p> <p>1- Diseñar e implementar una red externa que facilite la inclusión social – comunitaria, y la disminución de los efectos que provoca la prisionización de los/as adolescentes.</p> <p>2- Potenciar un nuevo proyecto de vida futuro de los/as adolescentes, promoviendo el desarrollo de habilidades y capacidades.</p>	<p>Se debe, en primer lugar, determinar los distintos perfiles de los/as adolescentes que se encuentran cumpliendo condena. El/la adolescente solicita de manera formal al Consejo Técnico integrado por: Escuela, Programa de drogas, Educadores, Coordinadores, Encargados de caso, Profesional de Intervención Clínica, Jefatura Técnica y Dirección, iniciar proceso de integración en el llevado consenso. Para las acciones en el medio libre, se cuenta con una red básica creada y formada por este efecto. Se implementa un Sistema de Tutorías de educadores/as, que se especializan en procesos de acompañamiento de los/as adolescentes. Se incorporan en este proceso a las familias, a quienes se les entregan tareas</p>	<p>✓ Encargado/a de caso.</p> <p>✓ Tutores/as</p> <p>✓ Educadores/as de Trato Directo.</p> <p>✓ Escuela</p> <p>✓ Programa de drogas</p> <p>✓ Coordinadores/as</p> <p>✓ Jefatura Técnica</p> <p>✓ Dirección</p>

	3- Evaluar el impacto de las salidas en los/as adolescente	específicas a cumplir en el proceso, que es evaluado permanentemente, a fin de reorientar cada vez que se presentan dificultades para el/as adolescente	
“Formación Laboral”	Se implementa el Programa de Empleabilidad y el Programa de Capacitación Laboral con los mismos criterios y lineamientos que los establecidos anteriormente en el CIP.		
	Programa de Desempeño Laboral Productivo: Potenciar por parte de los/as adolescentes, el trabajo remunerado dentro de los márgenes de la legalidad, y encausar los efectos de ello en su proceso de reinserción social.	Entrenamiento intensivo y acceso al empleo productivo en adolescentes que han participado de los programas anteriores de formación laboral. Dependiendo de los recursos disponibles, esta instancia puede estar dentro del centro, o bien acceder a través de salidas programadas y evaluadas por el centro y tribunales.	✓ Director del centro en conjunto con la entidad de capacitación.
	Intervenciones Cognitivo Conductuales: Estos programas tienen por objetivo prevenir o reducir la futura conducta delictual. Deben	Esta teoría incorpora tanto las técnicas conductuales de modificación de la conducta, como los pensamientos, las actitudes, las creencias y las emociones, entendiendo que para que se produzca un cambio, median aspectos ambientales e	✓ Coordina interventor/a clínico. ✓ Ejecuta el interventor/a clínico

“Programa Focalizado en la conducta Delictual”	responder a la naturaleza de la infracción, al contexto en que los actos delictuales ocurren y a los patrones del delito (Fundación Paz Ciudadana, 2009).	individuales relacionados con el género. Este nivel considera el trabajo de estrategias focalizadas en la conducta delictual, con aquellos/as jóvenes que presentan niveles de riesgo moderado y severo. Incluye estrategias orientadas, principalmente, al desarrollo de habilidades específicas que permitan reconocer el hecho o delito, evaluar los alcances que ha tenido (consecuencias), dimensionar a la víctima como sujeto, generar conceptualizaciones y estrategias alternativas a la actividad delictual.	(psicólogo) con el apoyo del equipo de intervención directa, si fuese necesario.
	Intervenciones Cognitivo Conductuales enfocadas en mujeres: Prevenir y reducir la futura conducta delictual en mujeres adolescentes, considerando las diferencias de género.	La población femenina en conflicto con la ley suele verse no sólo como alguien que quebrantó la ley, sino además suelen cargar con el estigma de haber transgredido las expectativas ligadas a lo “femenino”. Por otro lado, los factores de riesgo que presenta la población femenina difieren en algunos aspectos de los comúnmente establecidos para los varones, lo cual pone de manifiesto una serie de necesidades especiales de	

		intervención. Por otra parte, en el centro cerrado, se debe asegurar la residencia diferenciada de los hombres (Infraestructura), el acceso a los espacios comunes, que le otorguen beneficios maternales, entre otros aspectos.	
Programas de Intervención Terapéutica en Salud Mental y Drogas	Programa Ambulatorio Intensivo de Drogas: Potenciar el logro de objetivos terapéuticos de alta intensidad y complejidad, dirigido a adolescentes infractores de ley privados de libertad, que presentan consumo problemático de alcohol, drogas y otros trastornos de salud mental, con o sin sanción accesoria.	Corresponden a prestadores que establecieron convenios con Fonasa, (Convenio cuatripartito entre Sename, Minsal-Ministerio del Interior-Fonasa.) El Conjunto de intervenciones y prestaciones de alta intensidad y complejidad comprende: Dirigidas a adolescentes infractores de ley, privados de libertad que presentan consumo problemático de alcohol, drogas y otros trastornos de salud mental, con o sin sanción accesoria. A nivel nacional existen 480 planes de tratamiento.	✓ Instituciones colaboradoras.
	Unidad de Hospitalización de Corta Estadía (UHCE): Otorga atención especializada a jóvenes con intoxicación aguda por consumo de	Es un servicio de hospitalización cerrada, ubicada en un centro privativo de libertad administrado por SENAME, donde se otorga atención clínica de especialidad psiquiátrica a adolescentes infractores de ley, en un tiempo no superior a los	✓ Equipo externo. ✓ Psiquiatra. ✓ Interventor/a clínico.

	alcohol y drogas, síndrome de abstinencia con síntomas de privación severa, comorbilidad psiquiátrica grave descompensada, trastorno mental descompensado y riesgo vital (auto y hetero agresividad).	60 días. Cuenta con un número no mayor de 12 camas. Dicha instancia ha sido habilitada en el Centro Privativo de Libertad de Valdivia y en el Centro de Iquique de forma ambulatoria. Se ha programado la habilitación de la Unidad de Corta Estadía, ubicada en Centro privativo de Coronel para el mes de diciembre del 2009.	
--	---	---	--

FUENTE: Elaboración propia. (SENAME D. d., Orientaciones Técnicas para la intervención, Centros de Cumplimiento de Condena Régimen Cerrado con Programas de Reinserción Social , 2011)

A continuación se presenta una breve reseña de los recursos humanos que contribuyen a enriquecer la calidad del servicio entregado por el CIP-CRC Limache.

V. RECURSOS

1. Recursos Humanos

Cuadro 1.8 "Recursos Humanos CIP-CRC"

Recursos humanos Centro de Internación Provisoria y Centro de Régimen Cerrado
Director Subrogante
Equipo Asistente de Director
➤ Jefe técnico
➤ Jefe administrativo
➤ Jefe Destacamento
Integrantes de la comisión:
➤ SEREMI de Justicia (1)
➤ Poder Judicial (1)
➤ Ministerio Público (1)
➤ Defensoría Penal Pública (2)
➤ UNICEF (1)
➤ Universidad Católica de Valparaíso (1)
➤ Patronato SSCC (1)
➤ Asesor CISC Seremi Salud (1)
➤ Asesor CISC Sence (1)
➤ Asesor CISC Seremi Educación (1)
Educadores/as de Trato Directo
Auxiliares
Personal con licencia a la fecha
Médico del Centro
Psiquiatra del Centro
Psicólogo del Centro
Enfermeros Universitarios
Paramédico del Centro X
Asistente Social del Centro
Funcionarios de GENCHI

FUENTE: Elaboración propia. Ley de Transparencia.

Para finalizar esta extensa mirada al marco institucional del CIP-CRC de Limache se presenta, a continuación, un apartado dedicado a examinar la preponderante labor que llevan a cabo los/as Trabajadores Sociales a diario en el Centro, y cómo la influencia de dicha profesión, ha contribuido a fortalecer el trabajo de instituciones de la envergadura de SENAME, en materia de Justicia Juvenil.

VI. TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN

El aporte del Trabajo Social a CIP-CRC Limache ha sido inconmensurable desde la creación del centro, ya que tanto la institución como la profesión comparten ciertos principios ideológicos y valores con respecto a su sujeto de atención, tales como:

- ✓ Promover el respeto a los derechos humanos y la dignidad humana.
- ✓ Velar por la justicia social.
- ✓ Fomentar el cambio y la reinserción social.
- ✓ Contribuir a la responsabilización en los/as jóvenes infractores de ley.
- ✓ Elevar los niveles de bienestar general de las personas.
- ✓ Respetar la individualidad y derecho a la autodeterminación de cada individuo.
- ✓ Velar por el interés superior del adolescente.

Estos preceptos conforman la base del quehacer que realiza un Trabajador Social a diario dentro del CIP-CRC Limache, sin embargo las prácticas profesionales evolucionan constantemente lo largo del tiempo, dejando una acción meramente penalizadora, en la cual se sanciona al/la joven con la reclusión para transformarse en lo que actualmente se conoce como un Trabajo Social que asiste, asesora y apoya de manera integrada a aquellos individuos que por diferentes causales han visto el delito como una forma de vida alternativa, ligándolo de manera efectiva con redes de apoyo e instituciones dentro de la sociedad y a su vez, dotándoles de conciencia para tomar el protagonismo y decidir qué clase de vida quieren llevar.

En cuanto al rol que cumplen los/as Trabajadores/as Sociales, es necesario señalar que la labor ejecutada al interior de los equipos técnicos que están a cargo del trabajo con los/as jóvenes que han infringido la ley, tienen un alto nivel de desarrollo en los CIP-CRC, ya que gran parte del personal de ambos centros son Trabajadores/as Sociales. Asimismo, se observa un gran predominio de profesionales del área del Trabajo Social en las distintas

jerarquías y cargos de la estructura orgánica que compone al CIP-CRC Limache, cumpliendo diferentes funciones profesionales que se ejecutan en ambos centros.

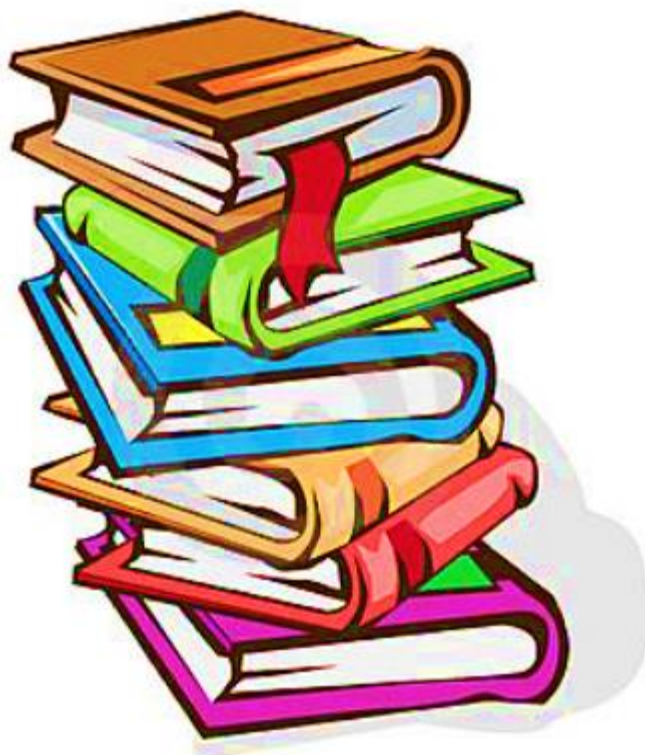
Por otra parte, la formación que entrega el Trabajo Social favorece un conocimiento más acabado de las distintas realidades de cada caso, grupo o comunidad, pudiendo intervenir de la manera más idónea cada problemática según las necesidades y carencias de cada joven. De igual manera, es posible llevar a cabo las labores atinentes a esta profesión de tal modo que, los/as jóvenes se vean beneficiados de las prácticas y a su vez, los equipos se vayan enriqueciendo durante el mismo quehacer profesional, desplegando de forma idónea una intervención socioeducativa más amplia y orientada a la plena integración social.

Bajo esta línea, los cargos que mayormente son ejercidos por Trabajadores Sociales son el de Educador/a de Trato Directo debido a su experticia en el área, y en las duplas psicosociales ya que ambos profesionales se nutren entre sí para darle una atención más globalizada a las problemáticas que envuelven a cada joven.

En este sentido, no sólo se debe tener en cuenta el trato que establecen los/as profesionales hacia los/as jóvenes, sino también, la relación y el vínculo terapéutico que une a profesionales y adolescentes, ya que en estas instituciones se ejecuta un trabajo psicosocial con jóvenes infractores de la ley, a quienes se les realizan talleres y clases en las que, a pesar de las dificultades y efectos que conlleva la prisionización, deben seguir sus estudios formales, como también actividades de acuerdo a la infracción que han cometido, por lo que el vínculo que se establece resulta crucial a la hora de lograr una intervención exitosa que pueda favorecer el desarrollo y, finalmente, la reinserción de los/as jóvenes.

Estos centros erigen una ardua lucha por lograr la reinserción los/as jóvenes, en cualquier tipo de circunstancias, y poder apoyar sobre todo en las adversidades. Para una mayor claridad sobre los temas tratados, en el siguiente capítulo llamado “Marco Teórico Referencial”, se hará profundización más extensa a una serie de ejes conceptuales que surgirán de manera permanente a lo largo de dicho Proyecto de Título.

CAPÍTULO N°2 MARCO TEORICO REFERENCIAL



I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En el presente apartado se dará a conocer la contextualización teórico conceptual, que sustentará el proceso del Proyecto de Título. La importancia de este capítulo radica en incluir la información que proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la presente investigación, de tal forma de otorgar un sistema coherente de conceptos que permitan abordar el objeto de estudio.

Dentro de esto, se describirán y analizarán los siguientes ejes teóricos conceptuales: Educadores/as de Trato Directo, Competencias Profesionales, Percepción, Perfil Sociodemográfico y Perfil Sociolaboral, que se constituyen como los elementos claves de la investigación. La integración de los conceptos que guiarán la presente investigación, se ve ilustrada en la siguiente figura:

Figura 2.1 "Mapa Conceptual Conceptos del Marco Teórico Referencial"



II. EJES CONCEPTUALES TEÓRICOS

1. Educadores/as de Trato Directo

La formación de profesionales dedicados al trabajo con jóvenes que han infringido la ley, faculta una mejor intervención y, a su vez, el establecimiento de una relación terapéutica, donde se puedan comprender, de manera integral, las necesidades e intereses de los/as jóvenes. Esto se ve reflejado en el apoyo que entregan los/as profesionales a los/as adolescentes, para que puedan resolver sus conflictos con efectividad e interactúen más asertivamente en el contexto en el que desenvuelven.

Bajo este supuesto, es de suma importancia el cómo actúan los distintos profesionales que componen los equipos a cargo del trabajo socioeducativo, que intervienen en los/as jóvenes.

“En el caso de los centros semi-cerrados y cerrados se propone la creación de un módulo de evaluación general o tamizaje, con un equipo a cargo compuesto por profesionales encargados de caso, interventor clínico y Educadores/as de Trato Directo, todos quienes deben contar con especialización en evaluación diferenciada y con competencias de observación y registro de comportamiento” (Alarcón, y otros, 2014); ya que, es posible establecer un seguimiento sobre los avances y/o retrocesos de cada joven, dar continuidad a los planes de intervención programados, y a su vez reestructurar el quehacer profesional en torno a las estrategias que rindan mejores resultados.

En cuanto a los Educadores/as de Trato Directo, también llamados ETD, dicho cargo es desempeñado por profesionales del área social tales como psicólogos, asistentes sociales y/o pedagogos con formación en el área juvenil. Cuya función es realizar intervenciones individuales, a través de la planificación, organización y ejecución de actividades que forman parte tanto de la rutina diaria, como también aquellas señaladas en el plan de intervención individual, en coordinación con el equipo de trabajos del centro.

Dentro de las ocupaciones que debe desarrollar un Educador/a de Trato Directo se estipulan las siguientes (Departamento de Personas SENAME, 2014):

- ✓ Acoger al/la adolescente en su ingreso al centro.
- ✓ Efectuar contención emocional y física primaria en los distintos procesos llevados a cabo en el centro, durante su permanencia.
- ✓ Participar en la elaboración del diagnóstico.
- ✓ Participar en la elaboración del Plan de Intervención Individual, Plan de intervención Especializado y Plan de actividades.
- ✓ Participar en la elaboración y ejecución de la rutina diaria, a través del desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo y/o recreativo.
- ✓ Promover y motivar la participación de los/as jóvenes en las actividades del programa del centro.

- ✓ Desarrollar hábitos a través de la realización de actividades cotidianas: levantada, acostada, higiene, aspectos relacionales y de convivencia, comunicación, etc.
- ✓ Contribuir a través de su acción cotidiana al desarrollo de actos, rutinas, conductas, uso adecuado del lenguaje.
- ✓ Implementar talleres grupales de carácter recreativo y formativo.
- ✓ Observar y registrar las conductas de los/as jóvenes con el propósito de retroalimentar el desarrollo del Plan de Intervención Individual y/o Plan de Actividades.
- ✓ Participar en procesos disciplinarios relacionados con los/as adolescentes.
- ✓ Atender a los/as adolescentes, y derivarlos acorde a sus requerimientos hacia profesionales que puedan brindar atenciones más específicas.

No obstante, no son sólo los/as ETD quienes mantienen una relación con los jóvenes, sino también, existen profesionales que se relacionan con ellos, desde encargados de caso hasta la totalidad del personal que trabaja al interior del CIP-CRC, sin embargo, los Educadores/as de Trato Directo son quienes comparten la mayor cantidad de tiempo con los/as adolescentes que han infringido la ley.

Los/as ETD se encargan de resguardar la integridad de los/as jóvenes al interior del CIP-CRC, con el fin de llevar a cabo una intervención especializada en la cual utilizan distintas herramientas tales como, registros e instrumentos que permiten observar el avance del proceso de intervención. Asimismo, estos profesionales deben cumplir con un perfil de cargo, el cual se encuentra estipulado por el Servicio Nacional de Menores, en donde se explicitan qué competencias deben desplegar los/as ETD en su quehacer profesional hacia los/as jóvenes infractores, ya que dicha labor debe ser ejecutada con precisión para impulsar la reinserción social de los/as jóvenes. Es por esto que se hace necesario dar una mirada más exhaustiva al término denominado “Competencias Profesionales”, y cómo son ejercidas desde un rol tan importante, como lo es el de un Educador/a de Trato Directo.

2. Competencias Profesionales

2.1. Concepto de Competencias Profesionales

El término Competencias Profesionales, tiene un amplio desarrollo conceptual el cual incluye una variedad de significados y definiciones.

A partir del año 1990 comienza un replanteamiento de los perfiles profesionales, de esta manera surge la triada: ámbito individual – entorno laboral – centros de formación, surgiendo el concepto de competencia. “Se establece que posee Competencias Profesionales, 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, citado en Castañeda, & Salamé, 2001).

Siguiendo esta línea “la competencia profesional es la capacidad de realizar las actividades correspondientes a una profesión conforme a los niveles esperados en el empleo. El concepto incluye también la capacidad de transferir las destrezas a nuevas situaciones dentro del área profesión” (Tejeda Fernández, 1999).

En relación a lo anterior, las competencias implican una actuación en la realidad a través de una integración de saberes, incluyendo la “*concepción del **saber ser**, entendido como las normas, actitudes, intereses y valores que llevan a obtener convicciones y a asumir responsabilidades. La concepción del **saber**, relacionada a los datos, hechos, información, conceptos, conocimientos, la concepción de **saber hacer** que incluye habilidades, destrezas, técnicas para aplicar y transferir el saber de la actuación y por último la concepción del **saber convivir o saber estar**, entendida como la predisposición al entendimiento y la comunicación interpersonal, favoreciendo un comportamiento colaborativo*” (Villa & Poblete, 2004).

Los ámbitos que componen las competencias de acción profesional son (Echeverría, 1996):

- ✓ **Personal (saber ser):** Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

- ✓ **Técnica (saber):** Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto/a los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.
- ✓ **Metodológica (saber hacer):** 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.
- ✓ **Participativa (saber estar):** Estar atento/a 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.

Para finalizar y en relación a lo anterior, el concepto de competencia profesional se refiere a procesos complejos de desempeño, que se realizan con idoneidad y responsabilidad dependiendo del contexto en el cual se ejecutan.

2.2. Competencias Profesionales en el área de Justicia Juvenil

El ámbito de la Justicia Juvenil, representa un aspecto especialmente desafiante en la intervención con los/as adolescentes que han infringido la ley. *“Los/as profesionales de hoy requieren de especialización para responder ajustadamente a las demandas del contexto de intervención”* (Cano, 2008).

Para la intervención con adolescentes infractores de ley, si bien existen aproximaciones a competencias del educador/a, no existen investigaciones empíricas que describan con claridad cuáles son las competencias necesarias para éste.

No obstante, al interior del CIP-CRC Limache se utiliza el Enfoque Psicoeducativo, el cual propone: *“fundamentos teóricos y empíricos sólidos, que ponen el acento en la calidad de los/as profesionales de intervención, y plantea competencias especializadas para la intervención; operaciones profesionales o conocimientos y habilidades; los esquemas relacionales, o disposiciones personales para relacionarse con el otro como la empatía y la consideración, y valores y vivencia compartida, que corresponde a una visión espiritual, ética y moral del comportamiento del interventor”* (Vizcarra & Dionne, 2008).

A su vez, dicha institución utiliza el Modelo de Riesgo Necesidad y Capacidad de Respuesta (Bonta & Andrews, 2007) en donde se plantean una serie de principios de intervención asociados a competencias que señalan la relevancia de contar con una base teórica y empírica para intervenir, evaluar las necesidades criminógenas e incorporarlas como objetivos en la intervención, maximizando la capacidad del/la adolescente de aprender de una intervención.

Frente a esto, en el contexto institucional dentro del Perfil de Cargos del Educador/a de Trato Directo se plantean dos tipos de competencias; transversales, las cuales están dirigidas a todos los/as profesionales que se desempeñan dentro del CIP-CRC y las específicas del cargo, que guardan relación con la labor especializada del educador/a de trato directo. Dichas competencias se ven sintetizadas en las siguientes tablas:

Competencias Profesionales Transversales:

Cuadro 2. 1 "Competencias Profesionales Transversales"

Competencia	Definición
Manejo de Conflictos	Capacidad de mediar y llegar a acuerdos cuando se producen situaciones de tensión u oposición de interés entre personas, áreas o grupos de trabajo. Implica la capacidad de resolución de conflicto frente a situaciones de controversia, o que sean percibidas como desestabilizadores de la organización.
Adaptación al cambio	Aceptar los cambios del entorno organizacional, modificando la propia perspectiva y comportamiento. Implica poseer la flexibilidad y disposición para adaptarse de forma oportuna a nuevos escenarios. Además es necesario desarrollar un comportamiento proactivo.
Perspectiva de Género	Identificar, conocer y visibilizar prejuicios y estereotipos asociados al sexo, en un contexto y cultura determinada. Exige implementar medidas para evitar o superar cualquier inequidad que vulnere la igualdad de derechos entre hombres y mujeres sin importar la edad.

Orientación al cliente	Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los/as clientes internos o externos. Implica la disposición a servir a los/as clientes, de un modo efectivo, cordial y empático
Compromiso con la organización	Respetar y asumir a cabalidad, la visión, misión, valores y objetivos del marco institucional. Implica la disposición para asumir con responsabilidad los compromisos declarados con la organización, haciéndolos propios.
Trabajo en Equipo	Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear de forma coordinada los propios esfuerzos y actividades, con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.

FUENTE: (Departamento de Personas SENAME, 2014)

Competencias Profesionales Específicas del cargo:

Cuadro 2.2"Competencias Profesionales Específicas del cargo"

Competencia	Definición
Promoción de comportamientos prosociales	Desarrollar estrategias motivacionales para moldear conductas hacia lo prosocial.
Planificación de la intervención	Participar en la planificación y elaboración de instrumentos y herramientas de apoyo al proceso de intervención de niños/as y/o jóvenes
Ejecución de actividades	Vehiculizar el logro de objetivos de intervención a través del diseño y ejecución de diversas actividades formativas.
Observación	Observar comportamientos de los/as sujetos de atención, de acuerdo a criterios técnicos
Vínculo	Establecer una relación caracterizada por un vínculo afectivo sano y normalizador.

FUENTE: (Departamento de Personas SENAME, 2014)

2.3. Integración de Competencias Profesionales

De acuerdo a lo enunciado con anterioridad, es posible establecer una complementación de las Competencias Profesionales de los Educadores/as de Trato Directo referidas por SENAME, y las expuestas por los autores Echeverría y, Villa y Poblete. Dicha interacción se puede apreciar a través del siguiente esquema:

Figura 2.2 "Integración de Competencias Profesionales"



2.4. Análisis de Competencias Profesionales

El análisis de las competencias, se entiende como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil diseñado.

De este modo, *“dicho análisis busca contribuir al desarrollo individual y la adaptación de las personas a su contexto laboral, y, contribuir a la selección de personas idóneas para puestos específicos, diseñar estrategias de formación, etc.”* (González, Wagenaar, & Beneitone, 2004).

Asimismo, *“este análisis debe contemplar la elaboración de criterios de desempeño atingentes a un rol y la concreción del campo de desempeño, la delimitación de indicadores y finalmente, la construcción de herramientas de evaluación”* (Alvaréz & Romero, 2007). Esto implica utilizar una diversidad de instrumentos e involucrar a diferentes agentes, los cuales deben identificar cómo los/as profesionales ejecutan las tareas, utilizando la observación como una estrategia sistemática de recogida de información, donde la retroalimentación que se desarrolla resulta vital para el desarrollo profesional. Es bajo estos procesos de retroalimentación que las discusiones permitirán a los/as ETD fortalecer el rol profesional en base a las distintas percepciones entregadas por sus pares. Las percepciones pueden variar entre un profesional y otro, sin embargo deben mantenerse bajo un mismo umbral ya que las funciones ejercidas son las mismas.

3. Percepción

3.1. Concepto de Percepción

El tema de la percepción ha sido definido desde distintas disciplinas, una de ellas es la Psicología. Tradicionalmente, este campo se ha referido a la percepción como el *“proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos, entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.”* (Melgarejo, 1994)

3.2. Teoría de la Gestalt

En lo relacionado a las percepciones, se debe tener en cuenta que estas pueden ser individuales y/o grupales. En este caso se utiliza el segundo, en donde las investigaciones sobre procesos grupales en que se mantiene la percepción, se vislumbra desde la teoría de la Gestalt, la cual es *“una escuela de pensamiento que surgió en Alemania y rechazó la idea de que la conducta estuviera compuesta por una serie de conexiones elementales estímulo-respuesta. Frente al conductismo, la Gestalt sugería que el mundo percibido está organizado activamente en pautas con sentido, en todos o estructuras”* (Moya, Reboloso, Huici, & Pérez, 1999).

Desde la arista de la epistemología de la Psicología Social, la percepción se asocia a un proceso mediante el cual, la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre los objetos, hechos o situaciones, transformándose en experiencia útil.

Dentro de los autores que impulsan esta teoría podemos encontrar las reflexiones de *“Wertheimer, Koffka y Köhler, donde durante las primeras décadas del siglo XX consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual (...).*

En relación a esto, *“la Psicología de la Gestalt realizó una revolución copernicana al plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental, y no un derivado cerebral de estados sensoriales. Su teoría, arraigada en la tradición filosófica de Kant, consideró la percepción como un estado*

subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.)” (Oviedo, 2004).

3.3. Concepto de Percepción social

Siguiendo esta línea, Luria (1987) sostiene que las percepciones, son fruto de una compleja labor de análisis y síntesis, a la vez que destaca su carácter activo y mediatizado por los conocimientos y las experiencias del sujeto. Asimismo, Alfred Schütz (1971) postuló que “(...) *las percepciones nos permiten sentir el mundo que nos rodea y asignar un significado a este aflujo sensorial. No respondemos al mundo externo – los sucesos, objetos y personas- en forma directa; más bien transformándonos estos estímulos exteriores en un sistema interior al cual le atribuimos significado.*” (Zander, 1997)

Respecto a lo anterior, es posible establecer que la percepción se caracteriza en primer lugar por ser subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Por otra parte, mantiene una condición de selectividad, puesto que es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona, que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual, en función de lo que desea percibir. Por último, es temporal, debido a que es un fenómeno a corto plazo, porque el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias o varían las necesidades y motivaciones.

Con la finalidad de llevar a cabo la presente investigación, se empleará el concepto de percepción social, el cual se entenderá, como el “*proceso por el cual se reúne e interpreta la información. En este sentido, la percepción sirve como enlace mediador entre el individuo y su ambiente*” (Zander, 1997). Por lo tanto, es posible conocer y comprender a las personas, grupos y/o determinadas situaciones.

3.4. Percepción y Rol

Las percepciones que tienen determinados grupos sociales pueden ser diversas, sin embargo, cuando estas cumplen con ciertos patrones similares,

logran converger en un punto común. Esto suele ocurrir cuando las personas comparten algún rol específico, entendiéndose como tal, ciertas pautas conductuales requeridas en determinados contextos. La importancia radica en que cada persona perciba que debe cumplir con cierto desempeño en determinada labor, y que dicha significación otorgada, sea un aspecto común entre todos los sujetos involucrados, es decir, las personas podrán percibir de la misma manera ciertas acciones y/o hechos acontecidos, conformándose así un perfil determinado sobre un rol que atañe quehaceres comunes a todos.

4. Perfil

Como se ha hablado anteriormente, los/as Educadores/as de Trato Directo, deben mantener un perfil de acuerdo al rol que estos desempeñan, en este sentido se entenderá perfil como el conjunto de rasgos peculiares y característicos de una persona, lo cual permite diferenciarla de otras.

A raíz de esto, se tendrán en cuenta dos aspectos del perfil de los/as profesionales, que ayudarán en el proceso de análisis de la competencia de los mismos.

4.1. Perfil Sociodemográfico

En primer lugar, demografía se entiende como el análisis de las comunidades humanas a partir de la estadística. Esta disciplina estudia el tamaño, la estratificación y el desarrollo de una colectividad. Para la demografía, la población es un conjunto de personas vinculadas por nexos reproductivos que puede identificarse por particularidades culturales, sociales, geográficas, políticas o de otro tipo.

Siguiendo esta línea, un Perfil Sociodemográfico se constituye como *“el análisis, estudio y obtención de datos respecto a un grupo social determinado. Dicho estudio incluye un conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles”* (Rodríguez Jaume, 2002), y poniendo especial énfasis en sus aspectos sociodemográficos. El sexo, la edad, el estado civil, el nivel de instrucción y la ocupación, son algunas de las características que se consideran en el análisis de la población. En este sentido, se considera que cualquier característica de la población que pueda ser medida o contada es susceptible al análisis demográfico.

“Una de las formas más frecuentes de abordar en análisis y la medición de los datos sociodemográficos, es a través de la determinación de un sistema de indicadores” (Rodríguez Jaume, 2002). Antes de proceder a la medición se deben identificar aquellos componentes en los que podemos desglosar el objeto de estudio.

La importancia de un análisis sociodemográfico radica principalmente en que muestra una caracterización de la población, refiriendo aspectos importantes respecto a su composición. Este acercamiento permite la elaboración de un perfil característico que alude a los rasgos esenciales de la población, favoreciendo un acercamiento a la realidad del colectivo.

4.2. Perfil Sociolaboral

“Conjunto de características personales en términos de conocimientos, capacidades y actitudes inherentes al/la trabajador/a que determinan su actuación” (Rendón & Armas, 2001).

Para elaborar un perfil sociolaboral es necesario considerar las características individuales que cada profesional debe desarrollar al momento de ejercer sus funciones, como parte fundamental dentro de la formación profesional básica en determinada área del conocimiento.

Lo que define el perfil es un conjunto de elementos asociados, tanto a la personalidad de un individuo, como a su quehacer profesional. Además, el perfil se relaciona con una serie de funciones organizacionales, ya que se establece cómo deben ser los empleados desde el punto de vista de sus capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias y características personales que los capaciten para su desempeño en determinado trabajo.

❖ Requisitos y componentes del perfil sociolaboral:

El perfil sociolaboral presenta requisitos formales e informales que deben estar concordancia con el puesto a ocupar y las características de la personalidad valoradas por la cultura organizacional:

- ✓ Requisitos Formales: Datos de clasificación y características socio-culturales tales como edad, sexo, lugar de residencia, movilidad propia, estado civil, etc.
- ✓ Requisitos de Personalidad: Habilidades, conocimientos y experiencia laboral en áreas similares.

Adicionalmente López (Citado en Fernández & Rondón, 2004) señala que el perfil está conformado por 4 componentes básicos:

- ✓ Componente Ocupacional: Referido al conjunto de funciones y tareas que exige el desempeño de un trabajo.
- ✓ Componente Académico: Consta de lo que debe aprenderse a lo largo de la carrera para el futuro desempeño profesional. Este componente debe contener los conocimientos científicos y técnicos específicos de la profesión, las habilidades y destrezas típicas, además de las nuevas tendencias e innovaciones en el contenido de las disciplinas, los principios básicos de la aplicación científica y los conocimientos humanísticos necesarios para la profesión.

Los componentes mencionados anteriormente están entrelazados, el primero se centra en la aplicación práctica de las técnicas y procedimientos, mientras que el segundo en los procesos cognoscitivos.

- ✓ Componentes Conductual: Incluye las características personales que el empleador exige al/la profesional de la carrera; tiene que ver con las capacidades de comunicación, cooperativismo, y desenvolvimiento en el mundo del trabajo.
- ✓ Componente Actitudinal: Refleja la posición crítica y constructiva de la persona ante la realidad para entender y valorar la conducta de sus semejantes.

Esto significa que la construcción de un perfil sociolaboral implicará tomar en cuenta los componentes señalados, y por otra parte, se deben incluir rasgos personales tales como: edad, sexo, trayectoria de la carrera profesional, nivel de desarrollo profesional alcanzado y competencias.

En definitiva esta caracterización del perfil sociolaboral está dada por cómo debe ser un empleado/a en cuanto a sus capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias y características personales. Además sirve como un marco de referencia común, flexible y dinámica en la orientación de las estrategias de formación y desarrollo de los empleados

En el siguiente capítulo se presenta el cuerpo metodológico por el que se regirá el Proyecto de Título, el cual consta de un apartado destinado a describir y analizar el fondo del problema, el sistema de objetivos que guiarán la investigación y la recolección de datos.

CAPÍTULO N°3

MARCO METODOLÓGICO



I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En el presente apartado se dará a conocer el curso metodológico que seguirá el Proyecto de Título, revisando los procesos necesarios a realizar, para llevar a cabo la investigación.

Dicho capítulo consta del planteamiento y fundamentación de un problema que dará origen a la investigación; bajo esta línea, se postula un sistema de objetivos que guiarán el proceso metodológico para la óptima resolución del problema. Asimismo, se establecerá cuál será el enfoque de la investigación, con el fin de darle un orden lógico y estructural a esta. Posteriormente se operacionalizarán las variables plasmadas en los objetivos del Proyecto de Título, con el objeto de desglosarlas de manera coherente. Finalmente se presenta el diseño de la investigación, el cual consta de instrumento y técnicas que se utilizarán para llevar a cabo el estudio.

A continuación se profundizará en el planteamiento y fundamentación del problema sobre el cual se origina el Proyecto de Título

II. PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Luego del transcurso de los años académicos, las estudiantes que suscriben la presente investigación, han adquirido los conocimientos y experticia necesaria referentes al Trabajo Social, que posibiliten el hacer frente a diferentes desafíos, tanto profesionales, como vocacionales. Ante esto, se desprenden múltiples inquietudes en las áreas de justicia, y a la vez de juventud en donde las estudiantes han tenido previos acercamientos en sus prácticas profesionales; es por esta razón que dichas áreas se encuentran dentro de los temas relevantes para el proceso de desarrollo del Proyecto de Título.

Debido a lo anterior, es que las estudiantes han investigado el área en el cual convergen los temas de interés, eligiendo así Justicia Juvenil. A raíz de esto, surge la interrogante que intenta develar y conocer más cercanamente el trabajo realizado por los Centros de Internación Provisoria (CIP) y los Centros de Régimen Cerrado (CRC), ya que es aquí donde se realiza un importante trabajo con jóvenes que han infringido la ley, entendiéndose como tal, que son los organismos dependientes del Servicio Nacional de Menores quienes tienen la labor de promover y velar por el procedimiento establecido

por la Ley n° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), que crea dichos centros.

Asimismo, dicha ley de carácter regulatorio se aboca principalmente al ámbito de la Justicia Juvenil y la Responsabilidad Penal Adolescente, y está destinada a jóvenes, desde los 14 hasta los 17 años con 11 meses. En conclusión, esta área queda bajo el alero del interés de las estudiantes y crea inquietudes en cuanto a su desarrollo.

En ambos centros (Internación Provisoria y Régimen Cerrado), se establecen parámetros de trato, ya sea entre los/as profesionales, como del trato que se deba mantener con los/as jóvenes, estas se basan en las reglas de Beijing, en donde queda estipulado que *“en toda Justicia Juvenil se debe tener por objeto promover el bienestar del niño, niñas y joven en la mayor medida posible, lo que permitiría reducir al mínimo el número de casos en que haya de intervenir el sistema de justicia de menores y, a su vez, reduciría al mínimo los perjuicios que normalmente ocasiona cualquier tipo de intervención”* (Observatorio internacional de justicia juvenil, 1985).

Los CIP-CRC se encuentran a lo largo del país, ambos centros se desarrollan en el mismo lugar físico (exceptuando en la Región Metropolitana), no obstante, en lo referente a lo profesional y las intervenciones, estas se desempeñan con profesionales distintos y velan por un quehacer diferente para cada situación.

Por un lado, en los CIP están aquellos/as jóvenes con medida cautelar de internación provisoria, sólo será procedente tratándose de la imputación de crímenes. Esta decisión corresponderá al Juez de Garantía, que la impondrá como medida cautelar a la espera de que se resuelva la situación procesal del/la joven. *“Las normas establecen que es necesario cautelar que los/as adolescentes en internación provisoria, reciban atención en salud física, psicológica, educación y recreación según sus necesidades”* (SENAME, 2015).

Por otro lado, en los CRC se encuentran aquellos jóvenes condenados a régimen cerrado con Programa de Reinserción Social, lo que radica en la privación de libertad, en este centro especializado para adolescentes. *“Dicho régimen considerará necesariamente la plena garantía de la continuidad de sus estudios básicos, medios y especializados, incluyendo su reinserción escolar, en el caso de haber desertado del sistema escolar formal, y la*

participación en actividades de carácter socioeducativo, de formación, de preparación para la vida laboral y de desarrollo personal. Además, deberá asegurar el tratamiento y rehabilitación del consumo de drogas para quienes lo requieran y accedan a ello” (Ley n° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, 2005).

En este sentido, la ley tiene por objeto instaurar la responsabilidad de los/as jóvenes por los hechos delictivos que cometan, de tal forma que dichas sanciones sean acompañadas por un proceso de intervención social, que requiere de los esfuerzos constantes de los diversos actores involucrados, para que de este modo favorezcan la plena reinserción social.

UNICEF logra afiliar las aportaciones de diversas sociedades, culturas y religiones en 1989, firmando La Convención Sobre Los Derechos Del Niño (CDN) en la que un gran número de países, refuerza el reconocimiento de la dignidad humana fundamental de la infancia, así como la necesidad de garantizar su protección y desarrollo. De esta forma es que el artículo 40 de CDN establece que *“Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o, a quien se acuse o, declare culpable de haber infringido esas leyes, a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos, y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad.”* (UNICEF, 1989).

Es por esto que el buen trato y generar una óptima reinserción, son los ejes principales por los cuales deben regirse los organismos estatales encargados velar por los derechos de la juventud. Asimismo, en el plano nacional, existe una gran oferta programática que intenta hacer frente al desafío que significa adoptar medidas, que fomenten el respeto a los derechos fundamentales de los/as jóvenes que cometen delito.

En su artículo 44, la ley establece que *“deberán desarrollarse acciones tendientes al fortalecimiento del respeto por los derechos de las demás personas, y al cumplimiento del proceso de educación formal, y considerarse la participación en actividades socioeducativas, de formación y de desarrollo personal.”* (Ley n° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, 2005). Es decir, propender al fortalecimiento personal, moral y social de los/as jóvenes y

evitar sanciones que puedan poner en peligro la integridad física o mental, o bien, sean degradantes, crueles o humillantes.

SENAME, se encarga de entregar las directrices y lineamientos a sus departamentos, Protección Infantil y Justicia Juvenil. Este último acoge a los Centros de Internación Provisoria y Régimen Cerrado, en cuales se imparte una orientación técnica, con el fin de mejorar las prácticas profesionales, por medio de un diseño organizacional y curricular que contribuya al respeto, a la educación y a la disminución de la reincidencia delictual, específicamente en los/as jóvenes.

Los CIP y CRC cuentan con un sistema de intervenciones realizado por Educadores/as de Trato Directo, los cuales son los encargados de *“apoyar operacionalmente la intervención, a través de la planificación, organización y ejecución de actividades, tanto de la rutina diaria como de las señaladas en el Plan de Intervención Individual (PII) y/o Plan de Actividades, en coordinación con el equipo de trabajo del centro, garantizando la generación de un entorno protector de derechos”* (Departamento de Personas SENAME, 2014). Estos son profesionales, del área social, en donde se encuentran Psicólogos, Trabajadores Sociales y Pedagogos, y son ellos quienes comparten mayor tiempo junto a los/as jóvenes.

En cuanto a todo lo que atañe los Educadores/as de Trato Directo (ETD), estos deben corresponder a un perfil, el cual está estipulado por SENAME. En este perfil, se tratan las competencias que debieran desarrollar para poder relacionarse con los/as jóvenes.

En relación a lo anterior, las competencias establecidas por SENAME para los Educadores/as de Trato Directo se clasifican en dos tipos. En primer lugar, están las Competencias Transversales, las cuales están dirigidas de forma general a todo el equipo profesional que se desempeñan dentro del CIP-CRC, donde se encuentran: orientación al cliente, compromiso con la organización, trabajo en equipo, manejo de conflicto, adaptación al cambio y perspectiva de género. En segundo lugar, están las Competencias Específicas del cargo dirigido especialmente a los/as ETD, tales como: ejecución de actividades formativas, vínculo, planificación de la intervención, observación, promoción de comportamientos prosociales.

Desde esta mirada, el concepto de competencia se plantea como *“procesos complejos de desempeño, realizados con idoneidad y*

responsabilidad en un determinado contexto” (Tobón, 2006). Estos procesos que caracterizan el concepto de competencia, involucran una imagen de la realidad desde diferentes ámbitos, en los cuales Villa y Poblete (2004), pueden observar 4 de ellos:

- ✓ Concepción del ser → Son las actitudes y valores que los/as ETD deben mantener en cuanto a las normas, intereses, conductas y eventos de los/as jóvenes, los cuales llevan a obtener convicciones y a asumir responsabilidades propias de la interpretación de los/as jóvenes o inferidas, así como también, el monitorear la calidad de la intervenciones cuando sea necesario.
- ✓ Concepción del saber → Se refiere a los/as profesionales que deben manejar conocimientos correspondientes a generar un marco comprensivo, coherente y fundamentado del proceso del/la joven, en cuanto a la situación que está enfrentando, esto realizado bajo datos, hechos, información, conceptos y conocimientos que entregan el saber necesario para enfrentar ciertas situaciones.
- ✓ Concepción del saber hacer → Son las habilidades y destrezas que deben tener los Educadores/as de Trato Directo, en cuanto a técnicas para aplicar y transferir el saber de la actuación a un hecho concreto, que sea constructivo para él o la joven.
- ✓ Concepción del saber convivir o saber estar → Predisposición al entendimiento y la comunicación interpersonal, favoreciendo un comportamiento colaborativo.

En cuanto a estos procesos, es que los Educadores/as de Trato Directo deben desarrollar de la forma más óptima sus conocimientos y desenvolverse de la mejor manera para poder tratar con los/as jóvenes en sus 4 ámbitos, debido a que son diversas las actitudes, habilidades, conocimientos y valores que ponen en práctica los individuos al momento de resolver un problema de forma exitosa.

Siguiendo esta línea, se ha constatado que quienes cumplen el rol de Educadores/as de Trato Directo, y tienen una mayor formación profesional, son de gran impacto para los jóvenes, ya que generan una influencia positiva y significativa en su desarrollo. Esto, debido a que buscan una imagen a seguir, y se tratan de replicar ciertos aspecto en su vida, logrando que los/as jóvenes puedan elevar sus expectativas a largo plazo, ayudándolos a tomar opciones

de vida adecuada y generar cambios relevantes en sus quehaceres y los contextos en donde se desenvuelvan.

Por otro lado, los/as ETD deben ser personas que mantengan conocimientos teóricos sobre cómo establecer los vínculos y relación terapéutica con jóvenes infractores. Son estos conocimientos los que deben dar realce a la intervención, profundizando en los factores de riesgo dinámicos de cada joven, logrando diversos avances por medio del plan de intervención individual, el cual está enfocado en sus necesidades particulares.

Bajo esta perspectiva, es menester reforzar el rol que desarrollan los equipos ejecutores, quienes deben cumplir la normativa tanto internacional como nacional, garantizando estándares mínimos de calidad en los cuales puedan desenvolverse los/as jóvenes, favoreciendo al máximo el desarrollo de sus potencialidades y la vinculación efectiva en el medio.

Debido a lo anterior, se vislumbra la incógnita de cómo se articula el quehacer profesional, y para ello se estima conveniente caracterizar a quienes realizan este trabajo con los/as jóvenes, y cómo desarrollan sus competencias. Ante la incógnita se efectuaron entrevistas con la institución para observar la labor que se realiza con los/as adolescentes al interior del CIP-CRC Limache, puesto que se mantiene un perfil de los/as profesionales de trato directo, en donde se puede observar un aspecto general de su labor y de las competencias que deben regir en su trato.

Es por esto, que existe una constante preocupación del centro por enriquecer las prácticas instaladas que ejercen todo tipo de profesionales, especialmente los Educadores/as de Trato Directo, ya que, si bien muchos de ellos pueden mantener un conocimiento y calificación necesarias para desarrollar sus labores, es necesario caracterizar dichas competencias y/o habilidades de los Educadores/as de Trato Directo, que trabajan directamente con jóvenes que han cometido alguna infracción. *“De acuerdo a esto, la experiencia muestra una brecha entre las competencias que se desarrollan a partir de los procesos de formación académica, y aquellas que se requieren poner en juego en la intervención concreta”* (Barrón, 1996), puesto que, aunque en el desarrollo profesional de los/as educadores, la teoría puede ser comprendida por todos ellos, esto no predice el éxito que pueda alcanzar un profesional.

Actualmente, al interior de la institución, existe un método capaz de apreciar el ejercicio de las Competencias Profesionales de los Educadores/as de Trato Directo con los/as jóvenes de manera objetiva, sin embargo, este es difícil de cuantificar y llevarlo al papel. Lo anterior puede influir de manera subjetiva en el proceso de evaluación de un/a educador/a de trato directo, para permanecer en la institución.

Si bien existe una base de criterios orientados al trabajo educativo y la intervención psicosocial, en la actualidad se evidencia una necesidad latente por instaurar de manera definitiva un dispositivo, capaz de corroborar constantemente las competencias desplegadas por los/as profesionales que cumplen el rol de Educadores/as de Trato Directo a cargo de los/as jóvenes infractores, con el propósito de introducir mejoras sustanciales al interior de la institución, para ir retroalimentando las competencias que ya poseen o poder fortalecer otras que se estimen convenientes. Es en este ámbito donde se sitúa el interés de la Institución por desarrollar una investigación respecto a las Competencias Profesionales de los/as ETD y por el mismo motivo sugieren esta investigación a las estudiantes.

Por otro lado, y siguiendo los criterios postulados por Hernández, Fernández, y Baptista (2006), este Proyecto de Título alcanza potencial de investigación por diversos motivos.

En primer lugar se puede observar el criterio de conveniencia, debido a que responde con una necesidad institucional de determinar las competencias, la preparación y rendimientos de los/as Educadores/as de Trato Directo. Además, según el criterio correspondiente a relevancia social, se debe destacar que se proporcionará un dispositivo enriquecedor en base a diversos juicios de los mismos expertos/as, el cual puede ser extrapolado a otros centros cerrados dentro del país, teniendo en consideración que todas las realidades son dinámicas y cambiantes.

Asimismo, en cuanto a los criterios de implicaciones prácticas que persigue este proyecto, es que el mismo proporcionará una mayor claridad al momento de caracterizar las competencias idóneas de los/as profesionales, que trabajan con los/as jóvenes que se encuentran al interior del CIP-CRC. Por último, la presente investigación cuenta con utilidad metodológica, principalmente porque aporta con la creación de un dispositivo que beneficiará

al análisis de datos, de tal forma de definir las Competencias Profesionales necesarias para los/as Educadores/as de Trato Directo.

En síntesis, el perfil que deben mantener los/as Educadores/as de Trato Directo se constituye como un foco de estudio potente de ser abordado en un Proyecto de Título, ya que son estos quienes trabajan directamente en el comportamiento y conductas que manifiesten los/as jóvenes que se encuentran en Centros Cerrados. Para esto se requiere de procesos que impliquen un perfeccionamiento constante de los/as profesionales con el objeto de un fortalecimiento de los procesos de intervención.

Para finalizar y a raíz de todo lo anterior, nos planteamos las siguientes interrogantes, las cuales resumen en líneas generales el tema elegido:

¿Cuáles son las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, respecto de las Competencias Profesionales transversales y específicas, establecidas por SENAME?

¿Cuál es el perfil de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP - CRC Limache en sus dimensiones socio demográfica y sociolaboral?

III. SISTEMA DE OBJETIVOS

Propósito: El proyecto tiene la finalidad de identificar las percepciones que puedan tener los/as profesionales que cumplen el rol de Educadores/as de Trato Directo, en cuanto a las competencias establecidas. Esta es una variable fundamental y base del documento, ya que las competencias se analizarán a través de todo el Proyecto de Título, siendo la prioridad de la investigación. Del mismo modo, este aspecto se potenciara a través de otra dimensión que puede entregar mayor información para las competencias, esta es el perfil que tengas los/as profesionales que cumplen dicho rol, ya que entregará herramientas para un mejor manejo de información respecto de las competencias.

En cuanto a lo anterior, se vislumbran dos objetivos generales para la elaboración del Proyecto de Título:

❖ **Objetivo General N°1:**

“Caracterizar el perfil de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, en sus dimensiones socio demográfica y sociolaboral.”

❖ **Objetivos Específicos:**

- 1- Describir el perfil de los Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache en su dimensión sociodemográfico.
- 2- Describir el perfil de los Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache en su dimensión sociolaboral.

❖ **Objetivo General N°2:**

“Caracterizar las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, respecto a las Competencias Profesionales; Transversales y específicas, establecidas por SENAME.”

❖ **Objetivos Específicos:**

- 1- Describir las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Transversales establecidas por SENAME.
- 2- Describir las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Específicas establecidas por SENAME.

IV. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La línea investigativa que guiará el presente Proyecto de Título corresponde al Enfoque Mixto, el cual incluye características del enfoque cualitativo y cuantitativo. En este sentido, el enfoque mixto permite recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.

Sin embargo, el Enfoque Mixto no se basa sólo en la recolección de datos a través de distintos modos sobre un mismo fenómeno, abarca mucho más que eso, *“implica desde el planteamiento del problema a mezclar la lógica inductiva y la deductiva. Como señalan Teddlie y Tashakkori (2003), un estudio mixto lo es en el planteamiento del problema, la recolección y análisis de datos, y en el reporte del estudio”* (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010).

Los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí (Grinnell, Citado en Hernández, Fernández, & Baptista, 2006):

- ✓ Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- ✓ Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- ✓ Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- ✓ Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- ✓ Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

La perspectiva cuantitativa ofrece una mirada más objetiva de la realidad con datos claros, concisos y verificables que permitirán recoger la información exacta sobre los/as ETD, y cómo ellos visibilizan el rol que desempeñan a diario al interior del CIP-CRC Limache. Dentro de las ventajas de este enfoque, se destaca el hecho de poder obtener datos relevantes, que puedan caracterizar de manera objetiva las Competencias Profesionales indispensables en el ejercicio profesional, y describir el perfil profesional que desarrolla un ETD, lo que otorga mayor validez al Proyecto de Título, de modo que el posterior análisis será realizado en base a la problemática ya

establecida, y que entregará la retroalimentación necesaria a la población estudiada.

La perspectiva cualitativa, otorgará mayores matices a este Proyecto de Título ya que este enfoque privilegia la entrega de información por parte de una muestra de Educadores/as de Trato Directo, poniendo el énfasis en las diferencias que surgen producto de las distintas opiniones vertidas durante la recolección de la información. Esto es debido a que cada ETD aportará con su visión subjetiva, que complementará la información cuantitativa, y que a la vez, enriquecerá el análisis final de los antecedentes recabados.

Realizar un Proyecto de Título con enfoque mixto implica un trabajo único y un diseño propio, en este sentido es importante señalar que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) poseerán la misma prioridad.

A su vez, es necesario tener en cuenta la secuencia temporal de estos métodos de estudio, en lo referente al muestreo, la recolección de datos y su posterior análisis, los cuales se llevarán a cabo de forma concurrente. La ejecución concurrente se refiere a aplicar *“ambos métodos de manera simultánea (los datos cuantitativos y cualitativos se recolectan y analizan más o menos al mismo)”* (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010). Lo anterior implica que la presente investigación se llevará a cabo a partir de la elaboración de una encuesta de carácter mixto y el desarrollo de un Focus Group de forma simultánea que permitirán la recolección e interpretación de datos de forma íntegra.

Por último, es posible establecer que este enfoque ofrece varias ventajas al desarrollo de este Proyecto de Título por lo que considera el más idóneo para la investigación. Lo anterior debido principalmente a que permite a las estudiantes desarrollar una perspectiva más precisa respecto del fenómeno estudiado, en este caso las Competencias Profesionales de los/as ETD, otorgando una visión integral, completa y holística, y que al mismo tiempo genera confianza en el estudio.

A continuación se presenta la operacionalización de variables, la cual responde principalmente a la aproximación cuantitativa del estudio, por cuanto, en su acercamiento cualitativo este responderá más bien a las dimensiones de los conceptos claves involucrados en el estudio.

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1. Variable N°1: Perfil ETD

1.1. Perfil Sociodemográfico

Cuadro 3.1 "Operacionalización Perfil Sociodemográfico"

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Perfil Sociodemográfico	Se constituye como el análisis, estudio y obtención de datos respecto a un grupo social determinado. Dicho estudio incluye un “conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales/académicas que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles” (Ravines Juárez, 2006) y poniendo especial énfasis en sus aspectos sociodemográficos	Características Demográficas	Edad	Menor de 25 años.
				25-35 años.
				36-45 años.
				46-55 años.
				56-65 años
				66 o más.
			Sexo	Mujer.
				Hombre.
			Provincia de Residencia	Provincia de Valparaíso
				Provincia de Marga-Marga
				Provincia de Quillota
				Otras.

		Socioeconómica	Ingresos	\$280.000-566.000
				\$566.001-852.001
				\$852.002-1138.002
				\$1.138.003-1.424.003
				\$1.424.004-1.708.004
		Formación Académica	Nivel Educativo	Enseñanza Media Completa
				Técnico Nivel Superior
				Licenciado
				Magister
				Doctor
		Carrera Profesional	Psicólogo	
			Pedagogo	

				Trabajador Social
				Otros
			Universidad	
			Años de estudio	

1.2. Perfil Sociolaboral

Cuadro 3.2 "Operacionalización Perfil Sociolaboral"

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
Perfil Sociolaboral	Conjunto de características personales en términos de conocimientos, capacidades y actitudes inherentes al trabajador que determinan su actuación. Adicionalmente López (Citado en Fernández & Rondón, 2004) señala que el perfil está conformado por 4 componentes básicos: El ocupacional, académico, conductual y actitudinal que servirán como un marco de referencia común, flexible y dinámico en la orientación de las estrategias de formación y desarrollo de los empleados	Componente Ocupacional	Turno en el que trabaja
			Cantidad de horas diarias que trabaja
			Tiempo en la institución
			Labores que realiza con mayor frecuencia
			Cursos realizados en el área de Justicia Juvenil (capacitaciones, seminarios, diplomados, magister, doctorado, etc.)
			Experiencia dentro del área de Justicia Juvenil
		Componente Conductual	Características del entorno laboral
			Habilidades que posee
			Habilidades a reforzar
		Componente actitudinal	Motivaciones para trabajar en el área de Justicia Juvenil
			Reacción ante dilemas éticos

2. Variable N°2: Competencias Profesionales

2.1. Competencias Profesionales Transversales

Cuadro 3.3 "Operacionalización Competencias Profesionales Transversales ETD"

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Manejo de Conflictos	Capacidad de mediar y llegar a acuerdos cuando se producen situaciones de tensión u oposición de interés entre personas, áreas o grupos de trabajo. Implica la capacidad de resolución de conflicto frente a situaciones de controversia o que sean percibidas como desestabilizadores de la organización.	Capacidad de mediación	Es flexible para cambiar su punto de vista a fin de llegar a acuerdos.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Se mantiene estable y en control de sí mismo en momentos de tensión.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
	Totalmente de acuerdo.			

			Es capaz de ser imparcial y objetivo durante un conflicto.	De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
		Oposición de intereses	Existen ideas incompatibles dentro del equipo de trabajo.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
			Totalmente en desacuerdo.	
			Se manifiestan conductas opuestas dentro del equipo de trabajo.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
Totalmente en desacuerdo.				
	Totalmente de acuerdo.			

			Hay desacuerdos en la toma de decisiones.	De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
		Resolución de conflictos	Aporta ideas que contribuyan a resolver la situación problemática en su equipo de trabajo.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Se establecen consensos para resolver situaciones problemáticas.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

Adaptación al cambio	Aceptar los cambios del entorno organizacional, modificando la propia perspectiva y comportamiento. Implica poseer la flexibilidad y disposición para adaptarse en forma oportuna a nuevos escenarios. Además es necesario desarrollar un comportamiento proactivo.	Disposición al cambio	Acepta positivamente los cambios que impactan a la organización, sus funciones y tareas.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Se mantiene actualizado e informa respecto de los cambios relacionados con las funciones y tareas que le competen.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Expresan interés para enfrentar adecuadamente tareas y funciones.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	

		Proactividad	Tiene iniciativas personales ante los cambios.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Actúa de manera eficaz en situaciones adversas.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Actúa con seguridad.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

Perspectiva de Género	Identificar, conocer y visibilizar prejuicios y estereotipos asociados al sexo, en un contexto y cultura determinada. Exige implementar medidas para evitar o superar cualquier inequidad que vulnere la igualdad de derechos entre hombres y mujeres sin importar la edad.	Estereotipos de Género	Flexibiliza criterios para enfrentar situaciones que revisten contenidos de género.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Identifica prejuicios y estereotipos de género.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Toma medidas para reducir los prejuicios y estereotipos de género.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

		Equidad de Género	Conoce contenidos centrales de la perspectiva de género de la política pública y lineamientos del servicio.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Utiliza un lenguaje no sexista en sus discursos y conversación.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Propone soluciones con enfoque de género de acuerdo a su trabajo.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	

Orientación al Cliente	Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos o externos. Implica la disposición a servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático	Satisfacción de necesidades del cliente	Identifica y conoce a sus clientes internos y externos.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Responde con asertividad a las peticiones de sus clientes.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Brinda información oportuna y relevante de acuerdo a la necesidad del cliente.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

		Servicio al cliente	Brinda una atención cordial y efectiva al cliente	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Desarrolla empatía con el cliente.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
Compromiso con la organización	Respetar y asumir a cabalidad, la visión, misión, valores y objetivos del marco institucional. Implica la disposición para asumir con responsabilidad los compromisos	Marco institucional	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

	declarados con la organización, haciéndolos propios.		Acepta las normas y procedimientos de la institución.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Existe lealtad y confidencialidad dentro de la institución.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
		Responsabilidad con la Institución.	Cumplen con las metas y objetivos establecidos.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
		Neutral.		
		En desacuerdo.		
		Totalmente en desacuerdo.		

			Realiza las tareas de acuerdo a lo planificado.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.
Trabajo en Equipo	Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear de forma coordinada los propios esfuerzos y actividades, con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.	Colaboración	Definen consensuadamente un plan de trabajo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.
			Generan acciones de colaboración con sus pares y superiores.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.

			Expresa satisfacción y entusiasmo al realizar tareas en colaboración con los otros.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
		Coordinación	Conoce los objetivos del equipo de trabajo.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Toman acuerdos de forma organizada	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

2.2. Competencias Profesionales Específicas

Cuadro 3.4 "Operacionalización Competencias Profesionales Específicas ETD"

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR
Promoción de comportamientos prosociales	Desarrollar estrategias motivacionales para moldear conductas hacia lo prosocial.	Motivación	Implementa estrategias motivacionales para la ejecución de la rutina diaria.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Incentiva al logro de metas y objetivos.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

		Modelamiento de conductas	Desarrolla y mantiene hábitos a través de la ejecución de la rutina diaria.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Se constituye como modelo de comportamiento en su diario quehacer.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Promueve procesos de reflexión y aprendizaje.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	

Planificación de la intervención	Participar en la planificación y elaboración de instrumentos y herramientas de apoyo al proceso de intervención de niños/as y/o jóvenes	Diagnóstico	Recopila y entrega información pertinente para la elaboración del diagnóstico.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.	
			Neutral.	
			En desacuerdo.	
			Totalmente en desacuerdo.	
			Maneja un marco teórico y conceptual respecto a la Justicia Juvenil.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
Planificación	Entrega información pertinente para la elaboración del Plan de Actividades y/o Plan de Intervención Individual.	Totalmente de acuerdo.		
		De acuerdo.		
		Neutral.		
		En desacuerdo.		
		Totalmente en desacuerdo.		

			Colabora en la elaboración de instrumentos y herramientas de apoyo al proceso.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.
Ejecución de actividades	Vehicular el logro de objetivos de intervención a través del diseño y ejecución de diversas actividades formativas.	Ejecución	Define objetivos de intervención para cada actividad.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.
			Registra el desarrollo de la actividad en el instrumento definido.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo. <input type="radio"/> De acuerdo. <input type="radio"/> Neutral. <input type="radio"/> En desacuerdo. <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo.

		Evaluación	Evalúa críticamente el aporte de la actividad al logro de los objetivos de intervención.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Reflexiona sobre su actuar profesional y el desarrollo del proceso de intervención.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Logra desarrollar procesos de retroalimentación para enriquecer futuras intervenciones.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

Observación	Observar comportamientos de los/as sujetos de atención, de acuerdo a criterios técnicos	Observación de Comportamiento	Identifica aspectos relevantes del comportamiento.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Mantiene informado al equipo de intervención respecto de sus observaciones.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Observa desafíos de transición en los/as adolescentes.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

		Criterios Técnicos	Interpreta, a partir de sus observaciones, las señales que anticipan posibles escenarios de conflictos o crisis.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
			Construye focos de intervención de acuerdo a lo observado.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.
Vínculo	Establecer una relación caracterizada por un vínculo afectivo sano y normalizador.	Vínculo Afectivo	Entrega refuerzo positivo a los/as jóvenes cuando logran el objetivo planificado, favoreciendo la reparación.	Totalmente de acuerdo.
				De acuerdo.
				Neutral.
				En desacuerdo.
				Totalmente en desacuerdo.

		Identifica las necesidades subyacentes a los comportamientos de los sujetos de intervención.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.
			Neutral.
			En desacuerdo.
			Totalmente en desacuerdo.
		Contiene y responde a los requerimientos emocionales, brindando espacios de expresión.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.
			Neutral.
			En desacuerdo.
			Totalmente en desacuerdo.
		Acoge a los/as adolescentes en su proceso de inserción al centro.	Totalmente de acuerdo.
			De acuerdo.
			Neutral.
			En desacuerdo.
			Totalmente en desacuerdo.

		<p>Vínculo Normalizador</p>	<p>Entrega a los/as adolescentes orientaciones y directrices claras que les permitan incorporar normas y reglas básicas de convivencia.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1916 303 2395 363">Totalmente de acuerdo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1916 363 2395 423">De acuerdo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1916 423 2395 483">Neutral.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1916 483 2395 544">En desacuerdo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1916 544 2395 604">Totalmente en desacuerdo.</td> </tr> </table>	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Neutral.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Totalmente de acuerdo.									
De acuerdo.									
Neutral.									
En desacuerdo.									
Totalmente en desacuerdo.									

VI. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación más acorde para el desarrollo del presente Proyecto de Título corresponde a la Investigación Exploratoria-Descriptiva.

Se entenderán como estudio exploratorio aquellos que *“se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”* (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010). En este sentido, si bien al interior del CIP-CRC existe un repertorio de Competencias Profesionales para los/as Educadores/as de Trato Directo, existe aún un insuficiente nivel de conocimiento de las competencias especializadas para la intervención con adolescentes infractores de ley.

“Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas” (Dankhe citado en, Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). En este sentido, esta investigación está orientada al descubrimiento, puesto que permitirá ahondar en un tema relativamente desconocido, que son las Competencias Profesionales en contextos de Justicia Juvenil, de tal forma obtener información crucial para los/as profesionales de determinada área y posteriormente realizar investigaciones más profundas.

Algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, pero no situarse únicamente como tal, puesto que además este tipo de investigación se caracteriza por ser más flexibles en su metodología, por esta razón es que aunque el estudio es esencialmente exploratorio, también es descriptivo.

Lo anterior se fundamenta en que *“los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”* (Dankhe citado en, Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). En la presente investigación, se pretende caracterizar el perfil de los Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache en sus dimensiones sociodemográficas y sociolaboral, de tal forma de identificar aspectos

relevantes como su distribución por edad, sexo, ingresos, así como también su conducta, actitudes y motivaciones en el área de Justicia Juvenil.

2. Clasificación del Diseño

En base a los antecedentes que pretende recabar esta investigación, es que resulta pertinente elaborar un diseño de modo no experimental, ya que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De esta manera no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observa la relación entre estas y su contexto.

El diseño no experimental combina técnicas de recolección de datos, tanto cuantitativas, como cualitativas a través de ciertos puntos o temas específicos, lo que enriquece el análisis de la investigación, pudiendo indagar por medio de distintas fuentes en la incidencia y los valores de una o más variables dentro de un determinado contexto temporal y espacial, lo que enriquece el Proyecto de Título.

Esto se puede observar en la investigación, ya que se obtendrá la información por medio de un instrumento de medición, de tal modo que las investigadoras no establecerán un contacto directo con los/as ETD, sino que estos sólo se remitirán a responderlo de forma personal y anónima, validando aún más los datos obtenidos.

Por otra parte, el enfoque cualitativo aprecia la entrega de información subjetiva, ya que se entiende que la visión personal de cada ETD puede ayudar a fortalecer y enriquecer el fenómeno que dio origen al Proyecto de Título. En este sentido, es necesario destacar que la información, a pesar de lo subjetiva, será recolectada a través de un instrumento y técnica, que puedan hacerla tributar de forma fidedigna, evitando cualquier tipo de manipulación. Todo esto para al finalizar la obtención de datos y mantener una gama de averiguaciones que reflejen en su totalidad las percepciones de los Educadores/as de Trato Directo.

A su vez, el diseño de la investigación no experimental, se clasifica en transaccional, ya que *“recolecta datos en un sólo momento y tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”* (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010). Esta clasificación es adoptada debido a la disponibilidad de los/as profesionales ETD, ya que se busca optimizar los recursos de tiempo que nos entregarán; con ello, los

insumos de recolección de información, serán aplicados en un sólo momento, lo que facilitará una recolección de información y posterior análisis más expedito de los datos. Siguiendo esta línea, es necesario destacar que el diseño transaccional se subdivide en categorías, ante lo cual, para dicho proyecto título se utilizará el denominado descriptivo.

El diseño transaccional - descriptivo tiene como *“objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción”*. (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010). Lo que se encuadra directamente, con el propósito de la creación del perfil integrado de competencias de los Educadores/as de Trato Directo.

El fin último que persigue este tipo de investigación, es conocer el contexto en su modo natural, para promover una retroalimentación que enriquezca el conocimiento del equipo acerca de las competencias que deben desarrollar los Educadores/as de Trato Directo, al momento de trabajar con los/as jóvenes que han infringido la ley.

3. Fuentes de información

Para la obtención de la información requerida para elaborar el presente Proyecto de Título se necesita contar, tanto con fuentes como con sujetos de investigación. Los sujetos de investigación son personas físicas que de una u otra forma brindan información para desarrollar de la mejor manera esta indagación.

Durante el proceso de investigación de este Proyecto de Título, la principal fuente de información corresponde a los Educadores/as de Trato Directo que ejercen sus funciones en el CIP-CRC de Limache, y que se constituyen como el sujeto de análisis e investigación.

Además se aportará a la investigación mediante la revisión de fuentes bibliográficas, como las siguientes: Libros, artículo de revistas, informes, tesis y linkografía los cuales proporcionarán datos e información que servirá de referencia para la profundización del estudio.

4. Recolección de Datos

Durante el proceso de investigación se considerarán tres ejes metodológicos; dos estrategias de levantamiento de recolección de datos que son las siguientes: Encuesta basada en la escala de Likert y Focus Group.

En primer lugar se elaborará un instrumento de medición materializado en una encuesta de carácter mixta, la cual se compone de un conjunto de preguntas asociadas a las Competencias Transversales y Específicas, y las principales características del Perfil Sociodemográfico y Sociolaboral de los/as ETD. Dicha encuesta permitirá verificar el nivel de acuerdo con las competencias establecidas por SENAME, puesto que estará establecida a partir de la Escala de Likert.

En una segunda instancia, la recolección de datos se basará en el diseño y ejecución de un Focus Group, otorgándole el carácter cualitativo a la presente investigación. El desarrollo de un Focus Group se constituye para consolidar la información levantada, se basa en la necesidad de recoger una mirada extra sobre las competencias y finalmente proceder a una triangulación de la información.

A continuación se profundizará en los tres ejes metodológicos que permitirán la recolección de información en el presente Proyecto de Título.

4.1. Encuesta

Este instrumento es de carácter cuantitativo y cualitativo, ya que se presentan interrogantes cuantificables, como también preguntas abiertas para los encuestados, las cuales serán cuantificadas posteriormente para ser analizadas.

Del mismo modo se tendrá presente para la implementación de esta técnica el universo/población, la que se entenderá como *“el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones... Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo.”* (Salinas Avilés, 2010). Este corresponderá a la totalidad de los/as ETD que se encuentran activos en los centros, lo que consiste en 40 profesionales.

En el marco de una investigación, existe un sinnúmero de medios para llevar a cabo la recolección de información, dentro de ellas encontramos la

encuesta. Esta entrega la información de modo cuantitativo, sin embargo en ocasiones pueden existir variables cualitativas para especificar un tipo de sujeto.

“El objetivo que se persigue con la encuesta es traducir variables empíricas, sobre las que se desea información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas” (Casas Anguita , Repullo Labrador, & Donado Campos, 2003)

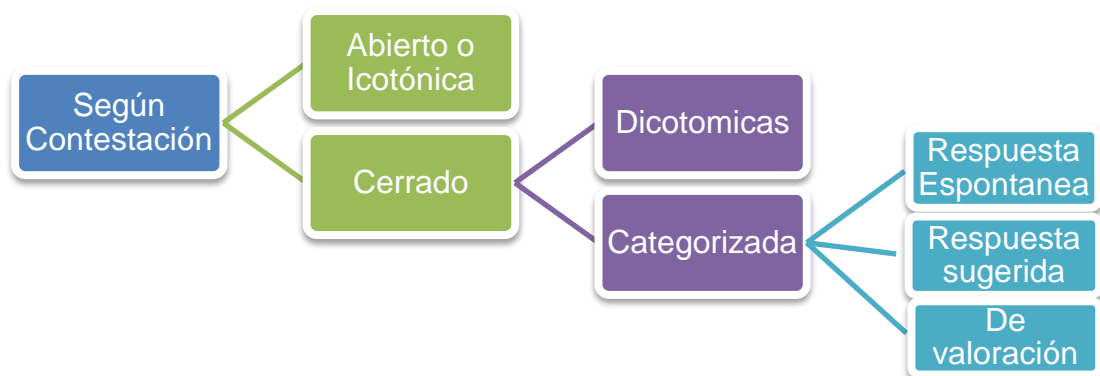
En este sentido, este instrumento es fundamental para la presente investigación, ya que permite obtener datos de modo rápido y eficaz de la totalidad de los/as Educadores/as de Trato Directo. Los datos recogidos respecto a las Competencias y perfil profesional de los/as ETD, se someterán a análisis, de modo que la investigación termine con resultados para que pueda derivarse una retroalimentación a los sujetos.

Al realizar la encuesta, se debe tener presente el fin que busca, para poder establecer el tipo de pregunta que se debe desarrollar. Existen 3 tipologías de preguntas que se considerarán en la encuesta que se aplicará a los/as ETD:

- ❖ Según la contestación que admitan:

Estas van dirigidas al tipo de respuesta que pueda brindar la persona encuestada, ya que dependiendo del modo de pregunta que se realice, es cómo entregarán la información. Dentro de esta tipología, existe una clasificación que se aprecia en la siguiente figura:

Figura 3.1 "Tipología de preguntas según contestación"



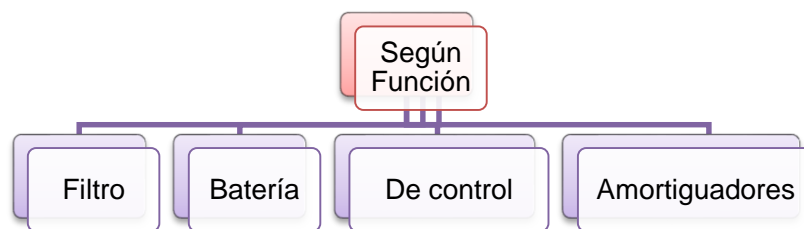
En relación a la figura expuesta anteriormente, es posible establecer que la Encuesta que se realizará tendrá respuestas abiertas o icotónicas, puesto que algunas de las preguntas no establecerán categorías de respuesta.

Sin embargo, también existirán preguntas cerradas que tendrán respuestas categorizadas y de valoración.

❖ Según su función en el cuestionario:

Se aboca a la ocupación de cada pregunta, esto quiere decir, que existen además de preguntas introductorias, preguntas que sirven para esclarecer las respuestas obtenidas, facilitando el análisis de los temas.

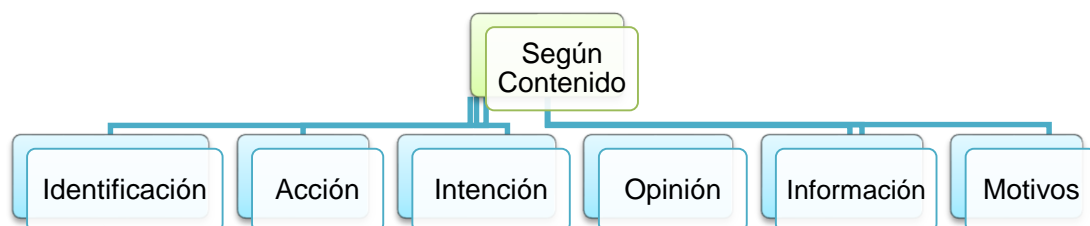
Figura 3.2 "Tipología de preguntas según función"



En este sentido, la Encuesta utilizará preguntas de batería, puesto que estarán ordenadas en categorías que aboquen a las Competencias Profesionales; Transversales y Específicas y al Perfil profesional; Sociodemográfico y Sociolaboral. Además existirán preguntas amortiguadoras, puesto que serán planteadas de forma sutil para tratar temas reticentes de contestar.

❖ Según su contenido:

Figura 3.3 "Tipología de preguntas según contenido"



De acuerdo a la figura, será posible identificar preguntas relacionadas a la identificación del objeto de estudio, que son los/as ETD, estas se relacionan a la edad, el sexo y la profesión. Además de preguntas relacionadas a la acción profesional que llevan a cabo y la intencionalidad de dichas acciones. En este sentido, también es posible encontrar preguntas referidas a la opinión de los/as ETD respecto a las Competencias Profesionales y su grado de conocimiento sobre estas.

Por otro lado, para la elaboración de la encuesta en su dimensión cuantitativa, que estará abocada principalmente a identificar elementos claves

en relación al grado de acuerdo y desacuerdo de los/as ETD, respecto a las Competencias Profesionales. En este sentido es que se ha establecido la Escala de Likert como la más idónea para este estudio.

4.2. Escala de Likert

La Escala Sumativa, también conocida como Escala de Likert, es denominada de esta forma debido al autor que sistematizó su proceso de construcción en el año 1932.

Medir es el proceso en el cual se logra vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, para facilitar la obtención de información clara, precisa y verídica sobre lo que se desea investigar.

Likert es un tipo de escala que se utiliza para poder evaluar los cuestionarios en las investigaciones, en su mayoría de tipo social. En relación al estudio que se pretende realizar, esta escala permitirá conocer el grado de conformidad de los/as ETD, en relación a las Competencias Profesionales; esto se dará con cualquiera de las afirmaciones que se propongan a lo largo de la Encuesta, ya que cada pregunta especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo que sienta cada uno de los individuos.

Los ítems que desarrolla la encuesta, constarán de 5 alternativas, las cuales contienen enunciados afirmativos y negativos. En la elaboración de dicha escala, se debe analizar cada ítem de manera individual, para poder obtener resultados más íntegros y detallados de cada una las áreas.

“Dentro de los aspectos de vital importancia que describen y explican la aplicación de la escala de Likert, se proyecta como una herramienta teórico-metodológica de fundamental accionar para el abordaje de una temática de perspectivas sociales. Este procedimiento combina los aspectos de carácter psicológico y estadístico con la comprensión de un cruce de variables analítico interpretativo.” (Malave, 2007). Con los cálculos zanjados, la investigación puede evidenciar los resultados en forma de mediana o moda, ya que al ser en su mayoría para investigaciones sociales estos medios son más óptimos para demostrar los resultados.

Por último, para la elaboración de la Escala de Likert se debe considerar, en un orden lógico, los enunciados que se presentan a continuación (Morales, Urosa, & Blanco, 2003):

- ✓ Definir la actitud que se desea medir.
- ✓ Redactar los ítems.
- ✓ Determinar el modo de respuesta y el número de respuestas.
- ✓ Preparar la clave de corrección.
- ✓ Preparar preguntas o instrumentos adicionales en previsión de los estudios para comprobar la validez.
- ✓ Obtener datos de una muestra.
- ✓ Analizar los ítems: ver si discriminan y se pueden considerar indicadores del mismo rasgo.
- ✓ Comprobar la fiabilidad general de la escala (unido al paso anterior).
- ✓ Seleccionar los ítems definitivos en función de los análisis anteriores.
- ✓ Comprobar la validez y otros análisis posteriores.

Esta técnica de corte cuantitativa, recoge la información precisa con el fin de recabar datos objetivos y fidedignos. Para complementar esta técnica de recolección de información, se utilizará un método cualitativo, que permita reforzar y profundizar esta investigación.

4.3. Focus Group

Esta técnica se ejecutará a través de un colectivo/muestra, el cual permite filtrar del total de participantes, a un número reducido que tenga ciertas características necesarias y pertinentes para llevar a cabo la investigación. Por tanto se entenderá que en una muestra *“Los informantes considerados en una investigación cualitativa se eligen porque cumplen ciertos requisitos que, en el mismo contexto o en la misma población, no cumplen otros miembros del grupo o comunidad”* (Salinas Avilés, 2010)

Debido a lo anterior, es que se debe tener en cuenta que al momento de elegir la muestra esta se clasifica en dos categorías, siendo la a utilizar el tipo muestra No Probabilística. Esto debido a que se busca obtener una impresión general de la población de ETD. Asimismo se *“Adecua a diseños de investigación en los cuales su propósito es exploratorio, hay un interés más en profundizar que en la representatividad estadísticas de los datos y/o que las poblaciones objeto de estudio son de difícil registro o localización”* (Salinas Avilés, 2010)

Dentro de esto, se ha determinado que en este caso lo más idóneo es efectuar un muestreo no probabilístico intencionado, o también denominado

“muestreo de juicios”, ya que consta de distintos criterios a considerar al momento de llevar a cabo el proceso investigativo. Esto se realiza dentro de un parámetro respecto a la cantidad de individuos, que fluctúa entre los 6 a 10 participantes para el Focus Group.

Los criterios de inclusión para llevar a cabo dicha técnica de recolección de información, son los siguientes:

- Educador/a de Trato Directo del CIP-CRC Limache
- Variada experiencia laboral
- Que accedan con su consentimiento de manera libre y espontánea a colaborar con la investigación

El “Focus Group”, es un tipo de técnica de recolección de información, en este caso se utiliza como un modo cualitativo de obtención de datos, ya que permitirá conocer las percepciones de los/as ETD de forma más subjetiva y espontánea. Lo que producirá que las investigadoras analicen esa información y puedan relacionar y complementar los datos recolectados con la encuesta.

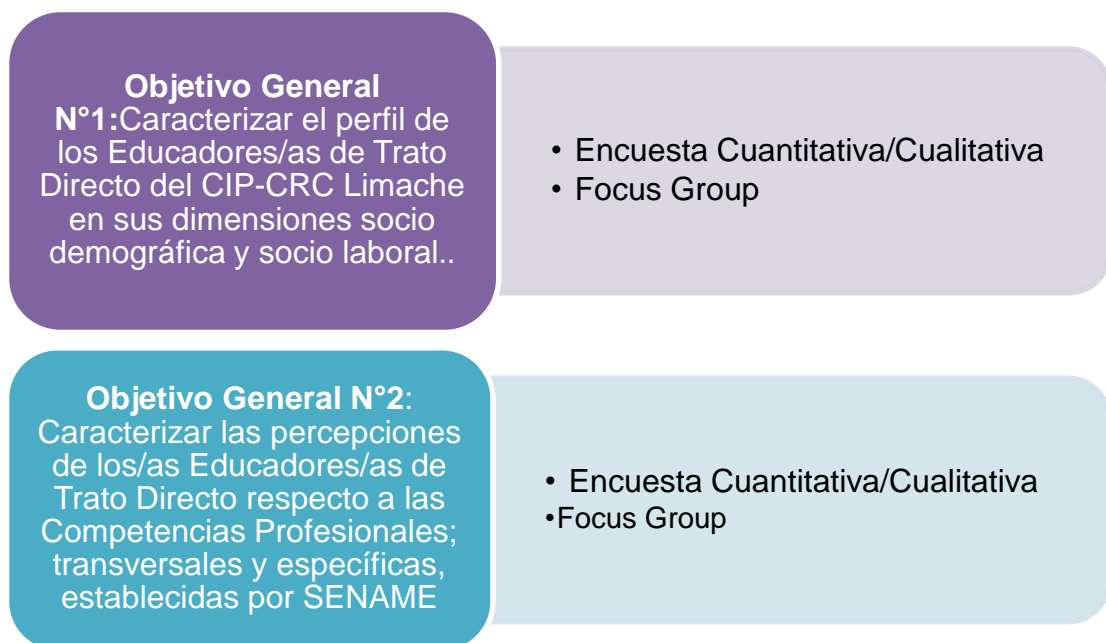
“Los grupos focales, son usados frecuentemente para aprender sobre opiniones o comportamientos de la gente acerca de lo cual se sabe muy poco o nada... los métodos cualitativos son muy útiles cuando se trata de explorar y descubrir” (Orlando Mella, 2000). Se puede entender a esta técnica como una entrevista de grupo, en la cual las personas discuten en torno a preguntas expuestas, las que a la vez, están insertas en variables. Se ha optado por esta estrategia puesto que las preguntas pueden permitir flexibilidad en cómo formularlas y se adecúan a la instancia y ambiente en donde se plantean.

Para definir el grupo de ETD con el cual se realizarán las preguntas, el equipo investigador determina el interés que se desea descubrir, el cual establece no sólo cuáles son las interrogantes para ser analizadas, sino también quienes conformarán los grupos. Habitualmente el grupo está compuesto por 6 a 8 participantes, los que debieran provenir de un contexto similar y bajo criterios de inclusión previamente delimitados.

4.4. Relación entre Objetivos y Técnicas/Estrategias de recolección de datos

La figura presentada a continuación, permite observar la estrategia de levantamiento de información que se utilizará en los objetivos generales planteados para esta Investigación.

Figura 3.4 "Esquema de relación entre Objetivos y Técnicas/Estrategias"



5. Planificación del Análisis de los datos

En primer lugar, el análisis de la información cuantitativa, se llevará a cabo luego de que los datos han sido codificados y transferidos a una matriz, así como guardados en un archivo, posteriormente el equipo de trabajo procederá a analizarlos, considerando siempre su nivel de medición. En este sentido, el análisis se llevará a cabo a través de la estadística descriptiva para cada una de las variables establecidas y luego poner énfasis la relación entre éstas. Estos datos serán sistematizados por el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences), software muy usado en la Ciencias Sociales, puesto que permite identificar las principales características de los datos recabados, facilitando la construcción de gráficos, tablas de frecuencias, etc.

Por otro lado, el análisis de la información cualitativa se iniciará con el registro del audio del Focus Group y su posterior transcripción, de tal forma de evidenciar la información recopilada. Posteriormente se llevará a cabo una codificación de la información a partir de la construcción de categorías que permitan sistematizar dicha información de tal forma de llevar a cabo el análisis

de forma expedita y complementar las ideas abordadas en el análisis cuantitativo.

Con respecto a la prueba de los instrumentos, ambos serán validados por medio del juicio de dos expertos en la materia; por un lado por el Dr. Dagoberto Salinas Avilés, académico de la carrera de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y de la Universidad de Valparaíso y por otro lado, por el Sr. Pablo Latorre Fuenzalida, Asistente Social que desempeña actualmente labores al interior del CIP - CRC Limache como Profesional Encargado de Caso. De igual manera, la validación de la encuesta se realizará por primera vez, aplicando la misma a sólo un Educador de Trato Directo, con el fin perfeccionar detalles, en caso de requerirlo.

En anexos se podrá observar la técnica y el instrumento a utilizar para la obtención de información.

CAPÍTULO N°4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS



I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo recoge la información obtenida de los/as ETD del Centro de Internación Provisoria y Centro de Régimen Cerrado de Limache, a través de dos un instrumento de medición y una técnica cualitativa, que fueron presentados anteriormente. Posterior a esta recopilación, es necesario realizar un análisis e interpretación en profundidad de sus resultados, lo que se plasma en el siguiente capítulo.

En primera instancia se realizó una encuesta de carácter mixto con preguntas cuantitativas y cualitativas, estas últimas fueron planteadas de forma abierta y cerrada. El instrumento fue validado previamente por un ETD y el Equipo de Coordinación del Centro a través de una encuesta piloto realizada el día 17 de Agosto del 2015.

Posteriormente, la aplicación de la encuesta se efectuó en un periodo de tiempo que abarcó desde el 23 de Septiembre hasta el 7 de Octubre del 2015, en donde se entregó dicho instrumento a la Coordinación General de Educadores/as de Trato Directo, con el fin de que actuaran como facilitadores/as de la implementación. A continuación, se recogieron encuestas correspondientes a 3 de los 4 turnos existentes en el CIP-CRC Limache, debido a diversas contingencias surgidas, de las cuales se recopilaron 30 encuestas válidamente contestadas, de un total de 40 ETD que trabajan activamente en la institución.

La técnica cualitativa, Focus Group, fue realizada el día 04 de Octubre del 2015, y contó con la participación libre y voluntaria de 6 ETD, con una duración de 1 hora, 31 minutos con 43 segundos. Las percepciones obtenidas por los/as ETD permitieron contrastar, y a la vez complementar la información recopilada con el anterior instrumento de medición, enriqueciendo el análisis.

La triangulación de la información se realizó en base a la operacionalización de dos objetivos generales. En este sentido, se analizará de forma paralela cada uno de ellos, para una posterior síntesis conclusiva a partir de la interpretación de los datos obtenidos, de una manera analítica, basado en el marco teórico y metodológico que guían la presente investigación.

II. ANALISIS DEL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y SOCIOLABORAL DE LOS/AS EDUCADORES/AS DE TRATO DIRECTO DEL CIP-CRC, LIMACHE.

1. Caracterización del Perfil Sociodemográfico de los/as ETD

El perfil sociodemográfico de la población estudiada se conforma a partir de la descripción de tres aspectos relevantes para el análisis: características demográficas, socioeconómicas y formación académica.

❖ Características Demográficas

El contenido de esta sección abordará una descripción integral de los individuos que componen la población investigada, identificando aquellos aspectos que los caracterizan.

Según los datos recolectados, la mayoría de los/as ETD, correspondiente al 40% de la población encuestada transitan en una **edad** que varía entre los 36 y 45 años, lo que puede radicar que se encuentren en una etapa de consolidación de proyectos personales, ya que se entrega un sustento económico suficiente para desarrollar dichas aspiraciones. Además, existe un 30% de la población de estudio que tiene entre 25 y 35 años, esto permite suponer que el CIP-CRC de Limache otorga oportunidades laborales a quienes recién ejercen su profesión y que no tienen experiencias previas.

En resumen, el 70% de los/as ETD se mantienen entre los 25 y 45 años caracterizándose por estar en el rango etario medio de su carrera laboral, lo que permite que puedan aprender en primera instancia en un contexto laboral complejo, el cual exige el manejo de herramientas necesarias para crecer profesionalmente y poner a prueba su vocación.

En cuanto al **sexo** de los/as ETD, se observa que el 80% de la población encuestada corresponden a hombres y el 20% a mujeres. De lo anterior, es posible señalar que el contexto institucional demanda mayor cantidad de hombres en lo que respecta a los/as ETD, ya que el sujeto de atención actualmente es exclusivamente masculino.

Lo anterior evidencia un posible estereotipo de género al interior del centro, lo cual va en contra de lo determinado en los lineamientos del servicio

que establece un enfoque igualitario. En primera instancia, se presume que existen mayores postulaciones de hombres al cargo, debido al prejuicio de pensar que el entorno se configura como peligroso para una mujer.

Otra conjetura que permite explicar este fenómeno, radica en que una figura femenina puede perder o ganar autoridad al interior de una casa, dependiendo del pensamiento que tengan los/as adolescentes de ella, ya que puede ser percibida con una imagen maternal, sinónimo de autoridad y respeto, o bien como una persona inferior y subordinada al hombre.

A continuación, la siguiente tabla de contingencia muestra los porcentajes de las categorías mencionadas anteriormente, con la intención de contrastar la información y enriquecer el análisis.

Tabla 4.1 "Edad de los/as ETD según sexo"

Edad de los/as ETD	Sexo de los/as ETD		Total
	Hombre	Mujer	Hombre
De 25 a 35 años	23,3%	6,7%	30,0%
De 36 a 45 años	33,3%	6,7%	40,0%
De 46 a 55 años	13,3%	3,3%	16,7%
De 56 a 65 años	10,0%	3,3%	13,3%
Total	80,0%	20,0%	100,0%

A partir de la tabla, se evidencia que la mayor población masculina se concentra en el rango de edad que varía entre los 36 y 45 años, al igual que la población femenina, que a su vez mantiene el mismo porcentaje en el rango etario más joven. En este sentido, cabe destacar que al existir una poca dotación de mujeres al interior de la institución, no es posible realizar mayores inferencias.

Desde esta perspectiva, es posible establecer que la mayor concentración del personal se encuentra entre los 25 y 45 años, lo que permite suponer que estos/as profesionales llegan con grandes aspiraciones y una mirada más crítica del sistema, sin embargo debido a lo complejo que es el trabajo dentro de un CIP-CRC sus motivaciones disminuyen provocando una deserción laboral ascendente en relación a la edad. En contraste con lo anterior, se puede deducir que la población mayor de 46 años se mantiene trabajando como ETD en menor cantidad, pero por un tiempo más prolongado

debido a que ya se encuentran alineados con los objetivos que plantea SENAME, respecto de la reinserción social.

Por última, otro aspecto a considerar corresponde a la **provincia de residencia de los/as ETD**, en la cual el 96,7% de la población se encuentra residiendo dentro de la región, no obstante el porcentaje restante figura sin respuesta. De acuerdo a los datos recolectados el 56,7% de la población total encuestada pertenece a la Provincia de Marga - Marga, seguido por un 36,7% correspondiente a la Provincia de Valparaíso, en este sentido la frecuencia oscila desde el Centro (CIP-CRC) hacia la costa, por lo que es posible establecer que los/as ETD habitan relativamente cerca de su lugar de trabajo.

A raíz de lo anterior, es posible presumir que los/as ETD buscan empleos que se encuentren en las cercanías de sus hogares, o bien se trasladan de su residencia con el fin de estar más cerca de sus empleos. Esto favorece una mayor comodidad al momento del traslado, lo que permite disponer de más tiempo para actividades personales y a su vez lograr un ahorro económico producto del menor gasto en movilización. Además otro supuesto que se puede establecer es que al residir cerca del CIP-CRC de Limache los/as ETD llegan a tiempo a cumplir sus obligaciones laborales.

Por lo tanto, es posible establecer que vivir en las cercanías del lugar de trabajo tiene consecuencias positivas, ya que implica un cierto grado de bienestar en el ámbito personal, económico y laboral de los/as ETD.

❖ Características Socioeconómicas

A continuación se abordará desde el ámbito socioeconómico, el rango de ingresos que perciben los/as ETD del CIP-CRC, Limache.

En cuanto a **ingresos**, se debe tener en cuenta que fue considerada una pregunta opcional dentro del instrumento aplicado, sin embargo esta condición no altera en gran medida los resultados obtenidos, ya que el 40% de los/as ETD manifiesta recibir un sueldo que varía entre \$566.001- \$852.001, seguido por un 33% que recibe mensualmente \$852.002-\$1.138.002.

Se debe destacar que estos dos rangos de ingreso suman un 73,3%, por lo tanto la mayoría de los/as ETD perciben un sueldo que va desde \$566.001 hasta \$1.138.002, lo que evidencia una incipiente diferencia cuantitativa respecto a los ingresos recibidos por desempeñar el mismo cargo.

De acuerdo a los ingresos, es posible señalar que el valor estimativo del sueldo de los/as ETD a nivel nacional es de \$850.000 bruto según lo establecido en la Ley de Transparencia de SENAME.

Es posible inferir, que los resultados obtenidos varían según las percepciones de los/as ETD con respecto a la pregunta, ya que esta puede ser apreciada según el carácter del sueldo (bruto o líquido). Las diferencias se dan por un lado por aquellas bonificaciones que pueden aumentar el valor del sueldo, ya sean horas extras, viáticos, bonos, etc. Por otro lado, se encuentran las imposiciones que pueden variar de acuerdo al sistema público o privado, ya sea en salud, previsión social, o impuestos en general.

❖ **Formación Académica**

En este apartado se profundizará respecto a la trayectoria formativa de los/as ETD, con el fin de conocer aspectos relevantes en torno al grado de especialización y capacitación adquiridas durante su formación académica y profesional.

Uno de los aspectos que incluye la formación académica es el **nivel educacional de los/as ETD**, la información de la población estudiada se presenta en la siguiente tabla de contingencia:

Tabla 4.2 "Nivel Educativo según Turno en el que trabaja"

¿Cuál es el turno en el que trabaja?	Nivel Educativo de los/as ETD			Total
	Enseñanza Media Completa	Técnico Nivel Superior	Licenciado o	
Diurno	3,3%	,0%	26,7%	30,0%
Vespertino	26,7%	23,3%	16,7%	66,7%
No refiere	,0%	,0%	3,3%	3,3%
Total	30,0%	23,3%	46,7%	100,0%

Respecto a la tabla, se infiere que la mayoría de los/as ETD encuestados cumplieron con el ciclo de enseñanza de educación superior (70,0%), optando a títulos/as profesionales con grado de licenciado o técnico nivel superior.

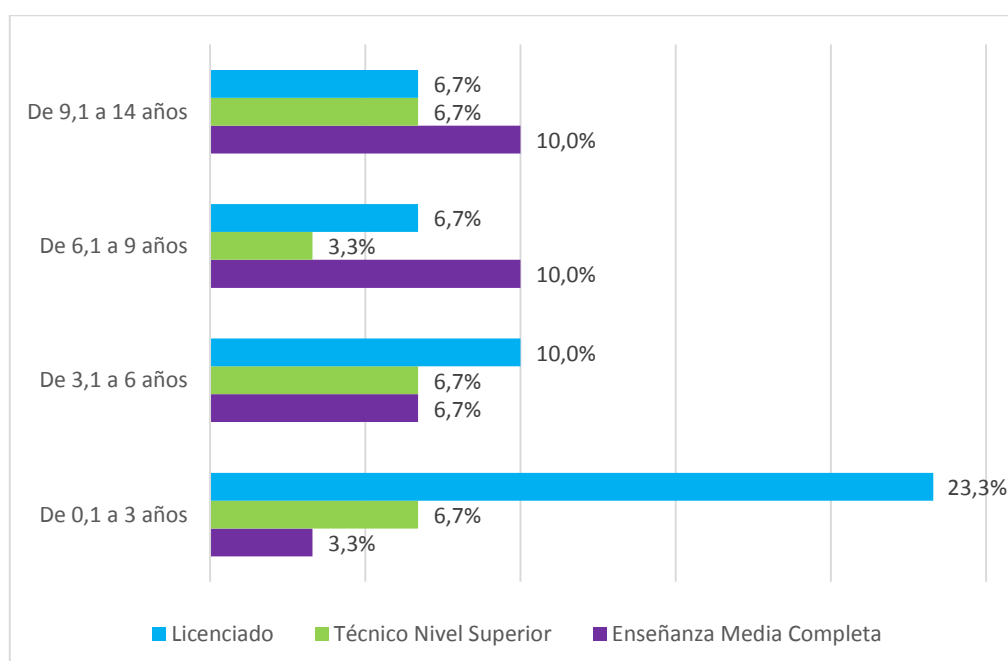
En cuanto a los requisitos planteados por SENAME en el descriptor de cargo, se estipula como requisito básico que las labores de ETD diurno deben ser realizadas por personas que tengan estudios profesionales, por lo tanto en razón de los porcentajes presentados en la tabla, es un criterio que se cumple a cabalidad. Esto incide en que los/as profesionales de educación superior tengan una preparación para enfrentarse de mejor forma al mundo laboral escogido, en donde pueden adquirir un grado de conocimiento, en cuanto a un trato apropiado con los/as jóvenes, respecto a técnicas e instrumentos necesarios para la elaboración e implementación de planes de intervención adecuados, logrando un manejo para enfrentarse de manera idónea a circunstancias difíciles.

Asimismo, existe un 26,7% de la población encuestada que indica poseer Educación Media Completa y desempeñar su cargo en una jornada laboral vespertina, aspecto que está en directa concordancia con los requisitos mínimos exigidos por la institución al turno de ETD nocturno. De lo anterior se concluye que la población mencionada, utiliza más el sentido común y las habilidades personales, ya que sus tareas se remiten exclusivamente a la vigilancia y control durante la noche, no obstante durante estos momentos también ocurren episodios que requieren de una intervención especializada y un grado de conocimiento teórico y metodológica que permita dirigir las acciones profesionales.

Pese a lo anterior, existe un 40,0% de la población encuestada que se desempeña como ETD vespertino que si posee estudios en educación superior. De lo planteado se puede desprender que existe una alta postulación de profesionales al cargo de ETD, lo que permiten entregar una variedad de enfoques al proceso de intervención, y compensar el vacío teórico y/o metodológico que pueda existir, de tal manera de contribuir a generar una intervención más completa.

Sobre la base de lo anterior, se analiza el nivel educacional de los/as ETD encuestados, vinculado con el tiempo que llevan ejerciendo labores al interior del CIP-CRC Limache, lo cual se ve ilustrado a continuación a través de un gráfico:

Gráfico 4.1 "Nivel Educacional de los/as ETD según tiempo de trabajo en el CIP-CRC, Limache"



A partir de lo anterior se observa claramente que las personas que poseen un nivel de educación superior con grado de licenciado se encuentran trabajando en su mayoría en un rango de tiempo que va desde 0,1 a 3 años y que corresponde al 23,3% de la población encuestada. Dicha cifra va disminuyendo con el paso de los años, lo cual es inversamente proporcional respecto del porcentaje de ETD con Enseñanza Media completa, quienes ingresan en menor medida pero se mantienen por más tiempos en su labor.

De los antecedentes declarados, es posible deducir que los/as ETD ingresan para adquirir experiencia laboral e ingresos económicos elevados, sin embargo mientras mayor grado académico poseen, su estancia laboral es de menor tiempo, ya que es probable que encuentren mejores ofertas laborales. Al respecto, se señala la siguiente impresión desde la población estudiada:

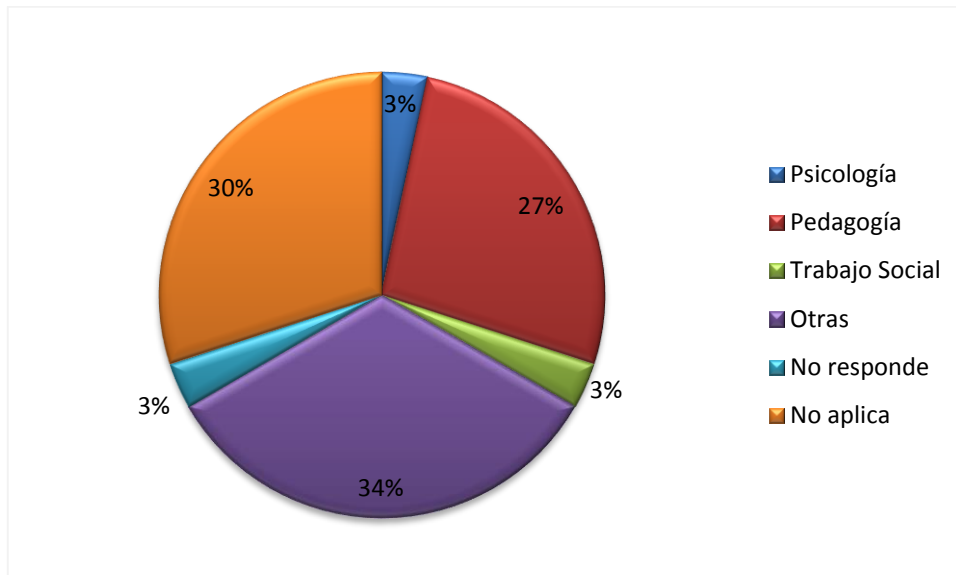
“No deberían contratar a profesionales pa’ ejercer ese tipo de cargo porque la función socioeducativa da lo mismo, lo importante es que no se maten no más”. (ETD2).

En este sentido, algunos/as manifiestan que el trabajo no cumple con sus expectativas, debido a que no ofrecen grandes oportunidades de desarrollo profesional y a su vez se cuestionan si el cargo realmente está diseñado para profesionales de las Ciencias Sociales, puesto que la mayoría del tiempo dedican labores relativas al control y orden social, pasando a un último plano el aspecto socioeducativo.

En contraposición de lo anterior, aquellos/as ETD que tienen Enseñanza Media completa, se mantienen trabajando al interior del CIP-CRC por un tiempo prolongado, debido al buen ingreso monetario que les genera, esto a pesar del leve nivel de instrucción académico que poseen.

La **Carrera Profesional de los/as ETD del CIP-CRC**, es otro elemento a considerar en relación a Formación Académica. A modo de ilustrar esta categoría, se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 4.2 "Carrera Profesional de los/as ETD"



Es posible apreciar a través del gráfico que el 30,0% de la población encuestada corresponde a la categoría no aplica, puesto que esta se compone por ETD con Enseñanza Media Completa. Por otra parte, es importante mencionar que existe un 33,3% de encuestados/as que si cumple con el requerimiento de SENAME, que establece que para trabajar como ETD es necesario ser profesional del área de las Ciencias Sociales, específicamente de las carreras de Psicología, Trabajo Social y Pedagogía. Desde este ámbito se puede aportar con un enfoque integral que permite entender a los/as jóvenes en su ciclo de desarrollo y por tanto en continuo cambio, con el fin de llevar a cabo una intervención más especializada.

A la luz de lo anterior, es posible inferir que los/as profesionales del área de la pedagogía, que corresponden al 26,7% de la población encuestada, son de gran relevancia para el proceso de intervención, ya que utilizan todas las herramientas que sus estudios le otorgan al servicio de las necesidades de los/as jóvenes. Esto cobra gran importancia, ya que instalar un enfoque educativo es una ventaja para el proceso de aprendizaje y socialización, Asimismo tienen conocimientos teóricos y técnicas pedagógicas de aprendizajes que los/as jóvenes pueden asimilar de mejor forma. Los/as profesionales del área de la pedagogía, incorporan una mirada más analíticas y de trabajo en equipo, sustentándolo en un marco teórico y metodológico,

conjuntamente se priorizan todas las áreas de desarrollo del adolescente de forma integral, no sólo en cuanto a sus hábitos y rutina diaria.

Dentro del análisis, es importante resaltar que el 33,3% que pertenece a la categoría otros, se caracteriza por tener dos subdivisiones: en primer lugar se encuentran algunas carreras que aluden al área de las Ciencias Sociales, pero que no fueron mencionadas anteriormente, como por ejemplo orientador familiar. Los cuales pueden tener un manejo teórico y metodológico competente y oportuno para enfrentarse a los procesos de intervención, tal como lo exige el descriptor de cargo.

En segundo lugar, se encuentran carreras vinculadas a la formación en las Fuerzas Armadas principalmente. En este sentido, es posible deducir que esta última subdivisión no mantendría un amplio conocimiento con respecto a los procesos socioeducativos y de intervención social, ya que han estudiado carreras como Técnico en Maquinaria Naval, las cuales no tienen ninguna concordancia con el cargo que ejercen actualmente, debido a que su formación académica está ligada a otras áreas que no se relacionan con el trato directo de los sujetos de atención. Un aspecto a destacar de dichos sujetos, es la capacidad de manejo grupal, específicamente con jóvenes, replicando lo aprendido en las instituciones de Fuerzas Armadas de una forma estructurada en cuanto a la creación de conductas y hábitos de los/as adolescentes, ya que tienen una capacidad dirigenal, conductista y autoritaria que les permite llevar el orden al interior de las casas.

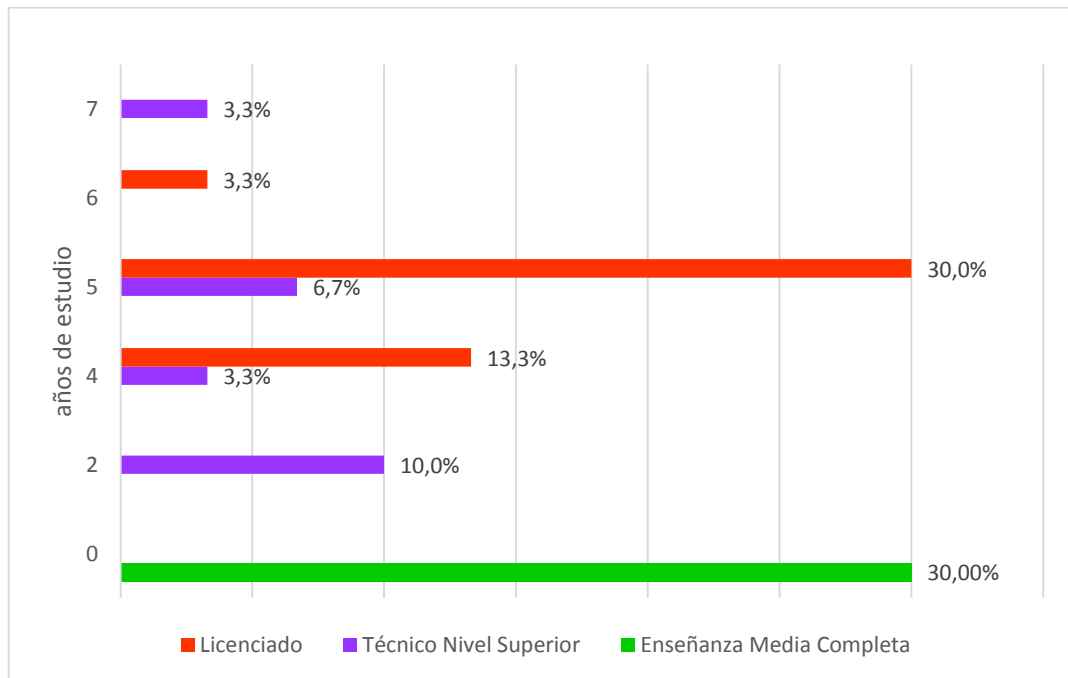
Otro punto a considerar de la formación académica, consiste en las **instituciones en las que han adquirido conocimientos los/as ETD**. De acuerdo a esto, es importante precisar que la población objeto ha estudiado en una variedad de instituciones, lo que ofrece diversos enfoques dependiendo del sello distintivo de cada establecimiento, esto se refleja en las 13 instituciones académicas mencionadas por la población de estudio.

Para complementar la información, desde una perspectiva geográfica cabe destacar que un 27,1% de los/as ETD han cursado estudios dentro de la región de Valparaíso, lo que permite presumir que continúan con sus proyectos personales y profesionales en el lugar de origen. Siguiendo esta línea, el 23,2% de los/as encuestados/as proviene de casas de estudios localizadas fuera de la V región, lo que evidencia una migración por parte de esta población en busca de mejores oportunidades laborales, que permitan el

desarrollo profesional y un sustento económico adecuado. Por lo tanto, es posible concluir que en esta zona existe una mayor oferta laboral por parte de SENAME en el ámbito de Justicia Juvenil.

En directa relación con lo anterior, se señalan los **años de estudio** en relación al Nivel Educativo que los/as ETD han tenido durante su formación.

Gráfico 4.3 "Años se estudió según Nivel Educativo de los/as ETD"



Como se observa en la figura gráfica, la mayor parte de los/as ETD que obtienen algún grado de licenciatura académica, ya sea en universidades estatales o privadas, estudian un período de tiempo de 4 a 5 años lo que equivale a un 43,3%. Esta cifra refleja un compromiso con la profesión elegida, para culminarla dentro de los años establecidos.

El grado de instrucción formal que entregan las casas de estudios superiores, instala competencias que pueden ser aplicadas en múltiples contextos y contenidos, por lo que es posible aseverar, que quienes adquirieron algún grado de licenciatura, tendrán mayor facilidad para una inserción laboral temprana debido al mérito y la responsabilidad que conlleva la conclusión de una carrera profesional dentro del periodo académico definido por las universidades.

Desde otro ámbito, es posible aseverar que el tiempo de estudio de los/as ETD Técnicos en Nivel Superior es totalmente variable y oscila desde los 2 a los 7 años. Esto hace suponer que la demora en los años de estudio puede deberse a distintos motivos relacionados a factores económicos,

biológicos, sociales y personales. Sin embargo este hecho no es causal de un bajo rendimiento laboral y existe la misma capacidad de adaptación a los requerimientos y cambios constantes del entorno laboral.

Para complementar el análisis, a continuación se presentan las medidas de tendencia central en torno a los años de estudio de la población estudiada.

Tabla 4.3 "Medidas de Tendencia Central de años de estudio de los/as ETD"

Media	3,13
Mediana	4,00
Moda	5

A partir de la tabla, se reafirma la posición de que la moda es 5 años de estudios por parte de los/as ETD en sus respectivos niveles de instrucción. Por otro lado, cabe destacar que el promedio de años o media es de un 3.13, lo que establece un parámetro adecuado conforme a los niveles académicos cursados de forma particular por los/as profesionales. No obstante es necesario poner énfasis en que SENAME debe promover y estimular la continuidad de estudios y especialización de la población estudiada, además de instaurar capacitaciones y/o talleres periódicamente, para dar un mejor cumplimiento a la labor realizada y perfeccionar las prácticas de los/as profesionales en el servicio.

Según los resultados antes presentados, es posible concluir que los análisis presentados en relación a los aspectos demográficos, socioeconómicos y de formación académica, permiten caracterizar en mayor profundidad las particularidades y rasgos distintivos del perfil de los/as ETD. Asimismo, es importante investigar de manera más específica los aspectos sociolaborales de los/as ETD para la construcción de un perfil más acabado, los cuales serán abordados en el siguiente apartado.

2. Caracterización del Perfil Sociolaboral de los/as ETD

Es necesario establecer que los requisitos formales que componen el perfil sociolaboral de los/as ETD ya fueron abordados previamente durante el análisis del perfil sociodemográfico, por lo que se procederá a analizar los requisitos de personalidad asociado a las habilidades, conocimientos y experiencia laboral en áreas similares a Justicia Juvenil.

Para abordar de mejor forma este tema, es necesario considerar tres aspectos fundamentales para su análisis: componente ocupacional, conductual y actitudinal.

❖ **Componente Ocupacional**

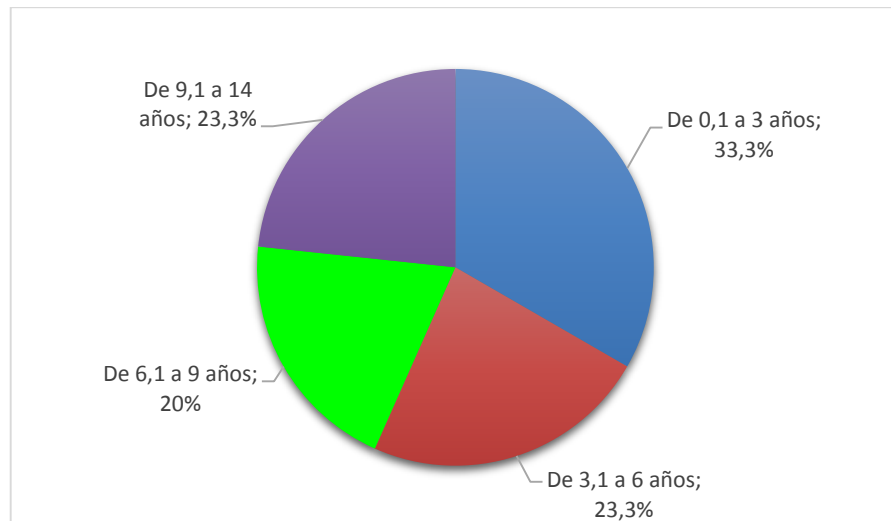
El siguiente apartado se analizará teniendo en consideración las funciones y tareas establecidas para el desempeño óptimo de la labor de ETD.

El primer punto a estudiar tiene relación con el **sistema de turnos establecido por la dirección del CIP-CRC**, para regular la jornada laboral debido a que siempre debe estar presente este tipo de profesionales dentro de las casas, para velar por el resguardo y el acompañamiento constante de los/as adolescentes de forma diurna y vespertina.

La rotación de los turnos se desarrolla en un intervalo de 12 horas, en el cual posteriormente los/as ETD deben entregar un registro que describa detalladamente lo acontecido durante el ejercicio de sus quehaceres profesionales. El objetivo de esta labor es mantener a la vista aquellos factores de riesgo y protectores de cada joven y de la casa, tanto en su estructura, como en su composición. En este sentido es posible inferir que el sistema de turnos dinamiza la labor, ya que los/as ETD se encuentran en constante rotación, evitando así un trabajo rutinario y estático, en función de contingencias que ocurren al interior del CIP-CRC Limache. Asimismo, esto podría presumir que la rotación de turnos garantiza una mayor productividad por parte de los/as profesionales, puesto que pueden organizar sus planes de intervención de forma coherente, eficaz y en razón del tiempo estimado para cada turno.

Dentro de los componentes ocupacionales también se puede hacer referencia al **tiempo que los/as encuestados llevan trabajando al interior del centro**, lo que se enseña a continuación:

Gráfico 4.4 "Años que llevan trabajando los/as ETD en el CIP-CRC, Limache"



Los datos expuestos en la figura muestran que no hay diferencias significativas entre los porcentajes, sin embargo se evidencia una brecha en el tiempo de permanencia, la cual varía desde meses hasta 14 años, lo que permite suponer que existe una constante renovación de personal al interior del CIP-CRC de Limache.

Del gráfico anterior se observa que la mayor parte de la población encuestada (33,3%) se sitúa en el rango con menor permanencia ejerciendo labores de ETD, esto podría presumir la existencia de una menor preparación para trabajar en el centro, ya que no cuenta con la misma experiencia de aquellos/as que se han mantenido por más tiempo en la institución.

A la luz de lo anterior, existe un 23,3% de la población encuestada que se encuentra en el intervalo de tiempo que va desde 9,1 hasta 14 años, por lo que es posible inferir que no existen mayores oportunidades para los/as ETD de ascender laboralmente, pese a las experiencias y conocimientos que se han adquirido. A raíz de lo planteado, algunos/as ETD refieren:

“No me veo 20 años en este sistema, porque es muy engorroso y desgastador”. (ETD1).

Esto podría develar que algunos sujetos no se proyectan trabajando de forma prolongada en el CIP-CRC de Limache, debido a que poseen diversas aspiraciones laborales que no están ligadas a esta institución. Otra causa que podría incidir, es la complejidad del entorno laboral, tanto en la intervención con los/as jóvenes como en el trabajo multidisciplinario con los equipos, lo cual

trae como consecuencia un desgaste a nivel físico y psicológico afectando de este modo su vida personal.

Para complementar esta información, es importante analizar las medidas de tendencia central que se sintetizan en la siguiente tabla.

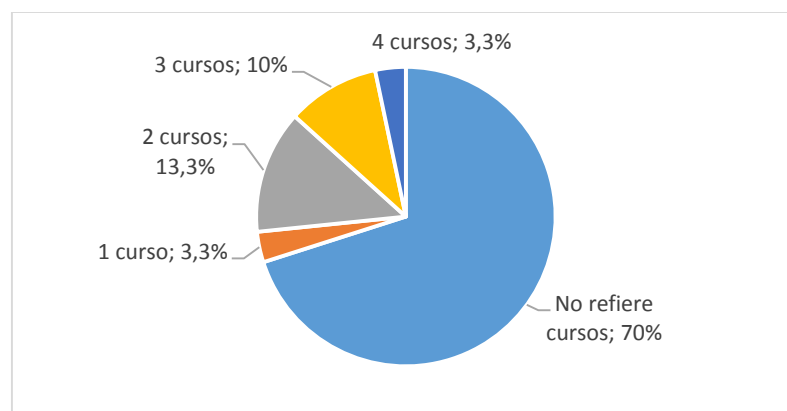
Tabla 4.4 "Tabla de contingencia años trabajando en el CIP-CRC, Limache"

Media	6,10
Mediana	5,00
Moda	5,00
Mínimo	,25
Máximo	14,00

Tal como se observa en la tabla, la moda y la mediana de los/as ETD encuestados corresponde a 5 años de trabajo al interior de la institución, asimismo se evidencia un promedio de 6,1 años, lo que puede implicar la existencia de un cierto grado de conocimiento en torno a las funciones y tareas atingentes a su rol, sin embargo el conocimiento obtenido a través de las experiencias laborales como ETD no constituye el sustento suficiente para suplir la falta de capacitaciones y/o talleres que debe entregar la institución como herramienta básica para un mejoramiento integral de las intervenciones realizadas.

En cuanto a los **cursos realizados en el ámbito de Justicia Juvenil**, estos nutren en mayor medida el conocimientos de los/as profesionales para llevar a cabo su labor de forma más especializada. A modo de ilustrar esta realidad, se plasma el siguiente gráfico:

Gráfico 4.5 "Cursos realizados en el ámbito de Justicia Juvenil"



Es evidente la cantidad de ETD que no poseen cursos asociados a Justicia Juvenil, lo que imposibilita la internalización de contenidos y va en detrimento de una comprensión sobre los procedimientos ligados a este tema, y a su vez, se contradice con lo establecido en el descriptor de cargo, el cual exige formación mínima en materia infanto juvenil. A raíz de lo anterior, es posible deducir que, no existe una retroalimentación que les permita autoevaluar su actuar profesional de manera constructiva y objetiva, de tal forma de actualizar sus conocimientos.

“No he tenido ninguna capacitación de na, ninguna inducción tampoco, todo lo aprendí... gracias a uno mismo, al criterio de pares que trabajan hace mucho tiempo.” (ETD4).

Ante la situación planteada, se evidencia que la población adquiere algún grado de conocimiento a través de los mismos pares, que tienen mayor experiencia en relación al cargo, sin embargo esta información esta subsumida en la subjetividad de cada persona y podría carecer de veracidad en cuanto a los criterios de selección de cada uno.

Sin embargo, ante tal carencia de cursos y capacitaciones los/as ETD plantean diversas sugerencias, siendo la más destacada la siguiente:

“Aquí lo que hace falta y muchas veces se ha planificado es hacer una escuela para educadores (...) O que hayan entes capacitadores.” (ETD3).

La cita anterior señala que existe una convergencia de diversos profesionales en torno a la iniciativa planteada, sin embargo no se ha concretado, debido a lo demandante que es el contexto de Justicia Juvenil en el cual se encuentran inmersos los/as ETD.

Asimismo, la población estudiada identifica sus falencias y manifiestan una voluntad de mejorar sus prácticas cotidianas a través de cursos y/o capacitaciones en relación al ejercicio de su rol y a todos aquellos procedimientos que atañen a los/as jóvenes infractores de ley, para poder complementar su actuar en el ámbito laboral de la forma más idónea.

Por el contrario, un 29,9% del total de ETD encuestados/as afirma haber realizado algún tipo de curso. Estos se subdividen en 7 categorías y sus frecuencias se presentan a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 4.5 "Cursos realizados en Justicia Juvenil"

Cursos realizados	Respuestas
	Porcentaje
Ley de Responsabilidad Penal Adolescente	27,3%
Orientaciones Técnicas	36,4%
Drogas	4,5%
Género	4,5%
Vulneración de derechos de la infancia	9,1%
Reforma	4,5%
Intervención	4,5%
Otros	9,1%
Total	100,0%

De las personas que expresaron haber realizado cursos, quienes tienen una mayor frecuencia suman un 63,7% y se refieren a orientaciones SENAME y la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, elementos básicos a tener en consideración para ejercer sus funciones al interior del CIP-CRC, ya que sientan las bases para el proceso de intervención.

El nivel de especialización dado por las capacitaciones cursadas, promueve una autocrítica respecto de su actuar profesional y posterior perfeccionamiento de sus actitudes, conocimientos, y competencias, por lo que este aspecto se considera relevante al momento de establecer un parámetro de acción pertinente con el contexto en el cual se encuentran situados los/as ETD.

En síntesis, es importante señalar que el bajo nivel de formación de la población estudiada, en torno a los contenidos relacionados con el ámbito de Justicia Juvenil, se debe principalmente a que el servicio no dispone de un sistema de capacitación constante para sus trabajadores/as, ya que es deber de SENAME entregar los insumos necesarios que permitan nivelar y actualizar los contenidos relacionados a las labores que ejecutan diariamente, de tal forma de fortalecer los procesos de intervención y lograr una coherencia metodológica en su quehacer profesional.

En base a lo planteado, es posible que los/as ETD puedan adquirir estas herramientas de forma personal de acuerdo a sus motivaciones e intereses,

sin embargo con el sistema de turnos imperante, las posibilidades para esta población son menores, producto de las extensas jornadas laborales en las que se encuentran normalmente, las cuales no son compatibles con los momentos de su vida extra-laboral que pueden ocupar en la adquisición de nuevos conocimientos. Sumado a esto, es necesario considerar que los/as ETD deben utilizar momentos de su vida personal para la planificación constante de las actividades destinadas a los/as jóvenes, ya que el CIP-CRC no otorga tiempo dentro de los turnos laborales para la organización de sus talleres.

Para finalizar los componentes ocupacionales, se abordarán las **experiencias previas de la población** estudiada, tomando en cuenta el conjunto de vivencias profesionales que nutren a cada ETD respecto a una determinada práctica laboral en Justicia Juvenil, estableciendo una base para su actuar futuro y definiendo cursos de acción efectivos a utilizar con los/as jóvenes.

Cabe destacar la tendencia de los/as ETD de no referir a experiencias previas en este ámbito, correspondiente a un 51,4% de los/as encuestados, lo que puede inferir que existe una escasa preparación profesional para desarrollar funciones específicas, y a su vez, no cumple los requerimientos mínimos de 1 a 2 años de experiencia en cargos similares, estipulados en el descriptor de cargo. Por el contrario, dentro del 48,6% de los/as encuestados que si refieren experiencias previas, se puede encontrar a aquellos cuya edad fluctúa entre los 25 a 45 años con mayor experiencia en Justicia Juvenil, respecto de quienes están ubicados en el rango etario que va de los 46 a 65 años.

A modo de ilustrar mejor esta realidad, es que se destaca el siguiente extracto:

"trabaje en un hogar en el tema de lenguaje con niños (...) después estuve 12 años en el hogar de Cristo, un par de años en Manresa, estuve en el programa calle, entonces siempre estuve ligada como la parte social, y de ahí me ofrecieron postular acá" (ETD5).

Las vivencias laborales obtenidas por la población de estudio, están vinculadas directamente al trabajo como ETD, puesto que estas experiencias aportan un nuevo enfoque referido al compromiso con los/as jóvenes, lo cual

puede complementar su quehacer laboral producto de las diversas áreas de desempeño anterior, retroalimentando al equipo de trabajo en conocimientos e instrumentos adquiridos.

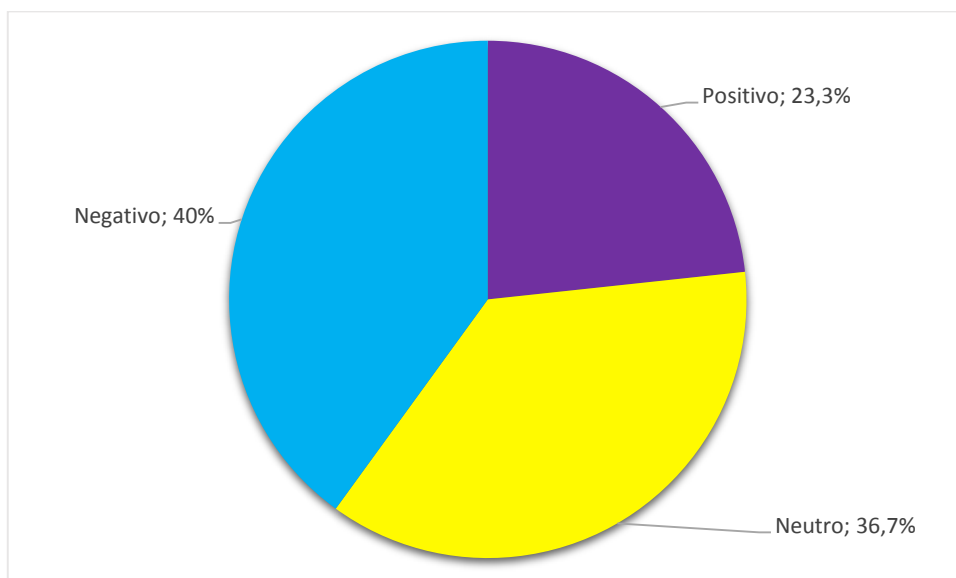
Asimismo es relevante que todas las personas puedan entregar sus herramientas personales para el mejor funcionamiento en sus quehaceres, siendo vital la constante comunicación entre los equipos de trabajo.

❖ **Componente Conductual**

Este apartado incluye aquellos elementos relacionados con las apreciaciones que tienen los/as ETD que afectan directamente tanto a su persona, como a su contexto laboral (características personales que la institución exige a los/as ETD), con el fin de conocer contenidos relevantes en cuanto a sus percepciones sobre el entorno, habilidades y aspectos a reforzar.

El **entorno laboral** se constituye como un factor de relevancia, puesto que genera gran incidencia en el desempeño de las funciones de los/as encuestados, lo que permite centrar el análisis en las condiciones físicas y sociales que rodean a los sujetos de estudio. A continuación se presenta un gráfico que ilustra las percepciones de los/as ETD en relación a esto:

Gráfico 4.6 "Caracterización del Entorno Laboral"



A partir del gráfico es posible observar, que 76,7% de la población estudiada caracteriza el entorno laboral de forma negativa o neutral, siendo percepciones que apuntan a un ambiente de trabajo degradante y hostil. En este sentido, es necesario destacar que existe una importante brecha

porcentual (16,7%) entre los/as ETD que describen un entorno positivo o negativo.

Se puede suponer que las relaciones del equipo de trabajo son tensas y estresantes, lo que implica actitudes que no se adecúan a los parámetros de la buena convivencia, repercutiendo en un clima de desconfianza y desmotivación, afectando principalmente a las relaciones humanas al interior del centro.

Lo anterior se ve respaldado en los comentarios proporcionados por los/as ETD:

“Entorno laboral hostil, inoperante, ineficiente, de corto alcance, inediatista, sin reflexión, agresivo”.

Esto sugiere que la relación entre ETD, produce una comunicación profesional ligada directamente al quehacer del educador/a de trato directo, apartando aquellas situaciones que pudieran considerar triviales y que a largo plazo podrían desembocar en incidentes con los/as jóvenes o personales. Esto último, haciendo referencia a patologías físicas y psicológicas originadas por el trabajo. A continuación se presenta la siguiente cita:

“Inestable por los permanentes conflictos que se generan con los jóvenes y equipo de trabajo”.

Como se puede apreciar, la complejidad del entorno también afecta a los/as jóvenes, por lo cual este ambiente hostil podría producir que se replique el trato con esta población. Asimismo, se puede inferir que este difícil ambiente laboral afecta el estado anímico de los/as ETD, entorpeciendo sus relaciones personales y familiares.

Por otro lado, aquellos/as que caracterizan un entorno laboral de forma neutral, lo hacen acorde a la complejidad que perciben de la labor ligada a los/as jóvenes, como también lo impredecible en cuanto al centro. De acuerdo a los anterior, los/as ETD en gran parte de sus respuestas, hacen referencia a una de estas complejidades, por lo cual se infiere que su percepción neutral radica en el trato con una de las dos poblaciones, sin embargo algunos/as indican ambas de forma superficial, como se observa a continuación.

“Variable en relación a los jóvenes, desordenado en relación al centro, políticas poco claras en relación al servicio”

En relación a esto, el entorno laboral neutral se refiere principalmente a la complejidad del trabajo, que se acentúa con la existencia de procedimientos difusos, por lo cual los/as profesionales operan bajo reglas diferentes, produciendo en los/as ETD, confusión y desmotivación frente al trabajo.

“Discordante, complejo ya que son adolescentes con una infancia muy compleja y muy tensionante”.

En cuando a lo neutral en relación a la población usuaria, que implica la intervención con jóvenes infractores de la ley en régimen cerrado, ya sean imputados/as o condenados/as, se hace más confuso al estar en su etapa de desarrollo, complejizando aún más cuando se encuentran privados/as de libertad.

El porcentaje de la población que caracteriza el entorno laboral de forma positiva es evidentemente minoritario, y describen elementos que difieren de los enunciados anteriormente. Estos refieren a las relaciones de apoyo entre los equipos multidisciplinarios, y en cuanto al trabajo con los/as adolescentes, aducen a un entorno educacional de aprendizaje. Lo anterior se evidencia en la siguiente cita:

“Me siento apoyado por mis coordinadores y con mi turno mantengo una buena relación”.

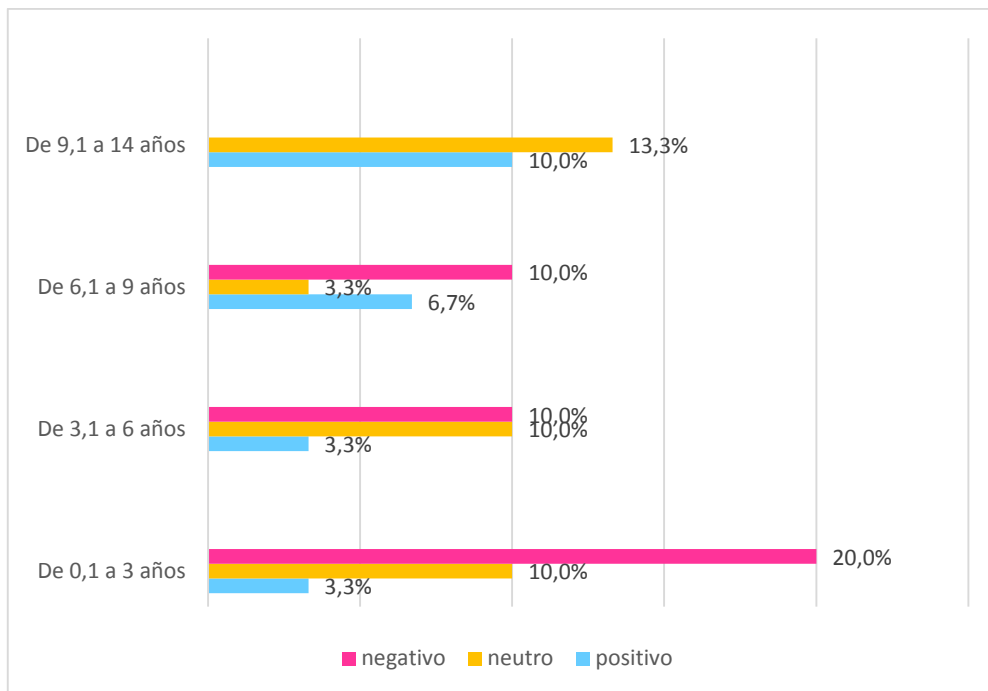
Lo que demuestra la cita anterior, es la existencia de una población minoritaria de ETD que posee una relación amena y cordial con su entorno laboral, aspecto que debiera ser replicado por todos/as los trabajadores/as del centro. Sin embargo, se puede inferir que este segmento, podría mantener relaciones de afinidad entre sí, percibiendo todo ambiente que los rodea como positivo.

“Entorno Educacional con prácticas de cambio de jóvenes para su mejor pasar en la vida”.

Es auténtico lo descrito anteriormente, respecto a los/as jóvenes puesto que expresa una vocación ligada a lograr los objetivos de reinserción social, sin importar las contingencias que pudieran existir en el centro, teniendo siempre presente potenciar a esta población.

De manera de complementar, se analiza la caracterización del entorno laboral vinculado con el tiempo que llevan trabajando al interior del CIP-CRC Limache. Los resultados se reflejan en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.7 "Caracterización del Entorno laboral según tiempo de trabajo"



Del gráfico anterior, es posible observar que existe una alta variabilidad en los porcentajes, sin embargo se mantienen la tendencia de caracterizar el entorno laboral de forma negativa o neutral.

Un aspecto interesante a destacar, es que la población que lleva menor tiempo ejerciendo labores al interior del CIP-CRC de Limache caracteriza de forma negativa el entorno laboral, manteniendo los porcentajes más altos. Lo anterior permite suponer, que se ingresa con una perspectiva crítica con respecto al entorno laboral, y que existen dificultades para adecuarse a las circunstancias adversas que exige el trabajo, por lo cual los/as ETD que llevan menos tiempo en su labor están más propensos a sufrir momentos de tensión y desmotivación.

Por otro lado, la población que lleva más tiempo de ejercicio laboral al interior del CIP-CRC, va disminuyendo su percepción negativa del entorno en la medida que el tiempo de trabajo aumenta. Lo anterior puede suponer, una adaptación de forma más idónea a los requerimientos que exige el ambiente laboral, además sienten un compromiso inherente con la institución, sin embargo, existe la probabilidad de que al llevar mayor tiempo, los aspectos negativos del entorno pasan inadvertidos, o bien son percibidos como factores propios y naturales del entorno donde se desenvuelven, pasando de esta forma a un segundo plano la confortabilidad dentro de la estructura orgánica de la institución.

Otra de las conjeturas que permite establecer que aquellos/as que llevan más tiempo ejerciendo sus labores perciban el ambiente laboral como positivo o neutro, es que con la entrada en vigencia de la Ley 20.084 en el año 2007, los/as ETD que llevan de 9 a 14 años ejerciendo sus labores, pudieron vivenciar las falencias del sistema imperante hasta la publicación de dicha Ley. Por consiguiente, en la actualidad pueden encontrar mejoras sustanciales que ha introducido la ley en el Sistema de Justicia Juvenil de forma palpable.

En este sentido, los aspectos señalados por la población estudiada son relevantes, ya que tienen consecuencias en las actitudes de los/as ETD frente al trabajo, afectando su seguridad, comportamiento y rendimiento personal, lo que a su vez tiene implicancias a nivel grupal en los equipos multidisciplinarios. En relación a esto, no sólo interfieren las complejidades propias de un trabajo en el ámbito de Justicia Juvenil, sino también la desilusión y frustración que provoca el sistema. Esto permite suponer que, aquellos factores relacionados con el entorno laboral de forma negativa, influyen en la productividad de los/as profesionales causando estrés y tensión, lo que afecta directamente en el desempeño de los equipos de trabajo y en el proceso de intervención con los/as adolescentes propiamente.

Se puede deducir entonces, que la caracterización del entorno laboral al interior del CIP-CRC de Limache declarado por los sujetos, se configura a partir de la identificación de tres aspectos, que se grafican en la siguiente tabla:

Cuadro 4.1 "Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre el Entorno Laboral"

CARACTERISTICA DEL ENTORNO	ELEMENTOS MENCIONADOS POR LOS/AS ETD
POSITIVO	Se refiere a un entorno laboral bueno, con relaciones basadas en el apoyo en los equipos de trabajo, que permite un constante aprendizaje.
NEUTRO	Alude a la complejidad y variabilidad del trabajo, reconoce una organización difusa que genera confusión y desmotivación.
NEGATIVO	Entorno laboral caracterizado como hostil, pésimo y degradante. El trabajo se describe como denso, estresante e inestable.

FUENTE: Elaboración propia.

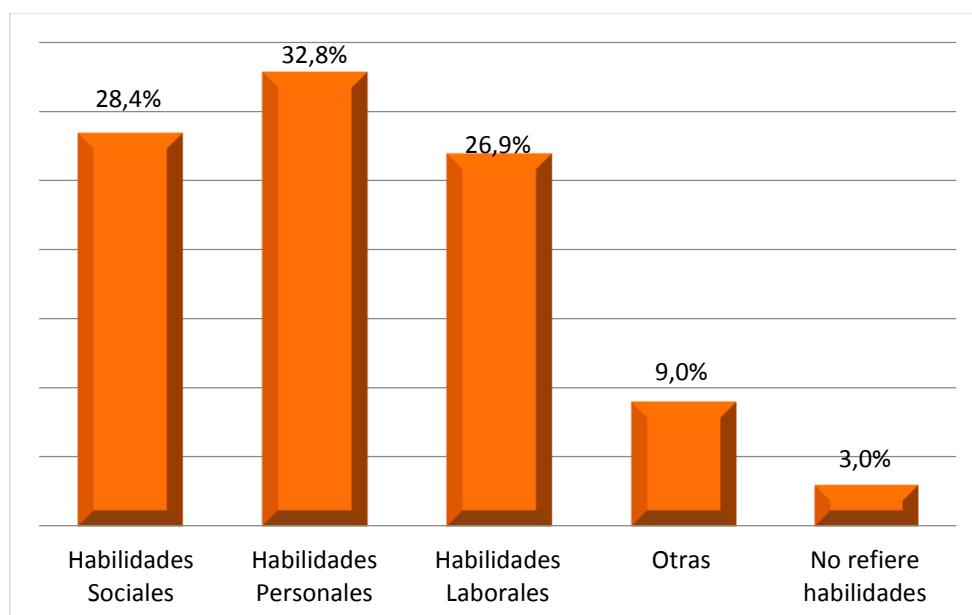
Ante esto, hay que recalcar la importancia que tiene el cultivar un ambiente sano en contextos de Justicia Juvenil, ya que es fundamental propiciar relaciones armónicas y entorno idóneo al trabajar con jóvenes, puesto que estos son susceptibles a toda influencia que se les presente. Asimismo este ambiente es relevante para alcanzar los objetivos institucionales planteados.

En este sentido los/as ETD resaltan la necesidad de tener condiciones adecuadas de trabajo, de tal forma de aminorar las tensiones y dificultades propias del entorno. Para efectuar esto, es necesario trabajar en las relaciones humanas al interior de los equipos de trabajo, así como también procurar la generación de un ambiente laboral saludable, que asegure condiciones de seguridad física y emocional.

Otra componente conductual a considerar, son las **habilidades que poseen los/as ETD**, ya que dicho aspecto permitirá tener un acercamiento más certero respecto al perfil a elaborar. Las habilidades que desarrollen los/as ETD diariamente proporcionarán una caracterización más exacta de cómo es su actuar en el ámbito de lo profesional, definiendo el tipo de destrezas más idóneas al momento de enfrentar ciertas tareas, actividades o eventualidades.

El siguiente gráfico revela las percepciones que los/as ETD distinguen respecto a las habilidades propias que, en mayor y menor medida, mantienen para el trabajo con los/as jóvenes:

Gráfico 4.8 "Habilidades que posee"



De lo anterior se desprende que las habilidades personales son las más utilizadas por los/as ETD en el ejercicio de su cargo, ya que dichos aspectos se constituyen como un dominio subjetivo en el cual los/as ETD se autoidentifican. Esto permite deducir que es más factible reconocer las habilidades personales que se tienen, ya que los/as profesionales se encuentran en un constante despliegue de estas, tanto dentro como fuera de la institución. Asimismo, dichas habilidades apelan a la personalidad de cada individuo por lo que resulta más sencillo definirse en el actuar profesional, desde lo que uno es en el ámbito personal.

Dentro de las habilidades personales más mencionadas por los/as ETD se destaca en primer lugar la tolerancia, seguida del respeto y control, lo que muestra un gran potencial de consideración sobre los/as jóvenes, ya que estas destrezas generan mejores estrategias de intervención que tomen en cuenta el interés superior de ellos/as, y a su vez, se establezcan parámetros que admitan controlar las situaciones que se originen al interior de las casas.

Sobre la base de lo anterior, se señala que las habilidades sociales son utilizadas por un 28,4% de la población encuestada, destacándose como la más referida por los/as ETD la empatía, seguida de manejo de grupo y buena comunicación. Esto podría suponer que existe un buen desempeño de los/as profesionales al momento de establecer relaciones interpersonales, ya sea de manera individual como grupal. Asimismo, se puede considerar que al poseer estas habilidades, el trato con los/as jóvenes se realiza de forma más espontánea, fortaleciendo el vínculo y comunicación en las relaciones establecidas, propiciando de este modo, una instancia de confianza entre usuario y ETD.

Posteriormente, se encuentran las habilidades laborales, asociadas a los conocimientos y facultades requeridas para responder de forma óptima a las demandas del CIP - CRC Limache. Entre las cuales se reconoce la capacidad de escucha activa y el buen manejo de jóvenes como las más indicadas por los/as ETD, lo que favorece aquellas conductas asociadas al buen desempeño de los/as profesionales dentro del Centro.

Por otro lado, dentro de otras habilidades se puede encontrar aquellas destrezas asociadas a los intereses particulares de cada profesional, tales como el deporte y las habilidades manuales, entre otras.

En relación a esto se puede deducir, que las habilidades que posee la población estudiada al interior del CIP-CRC de Limache, se configura a partir de 4 categorías, que se resumen en la siguiente tabla:

Cuadro 4.2" Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre las habilidades que posee"

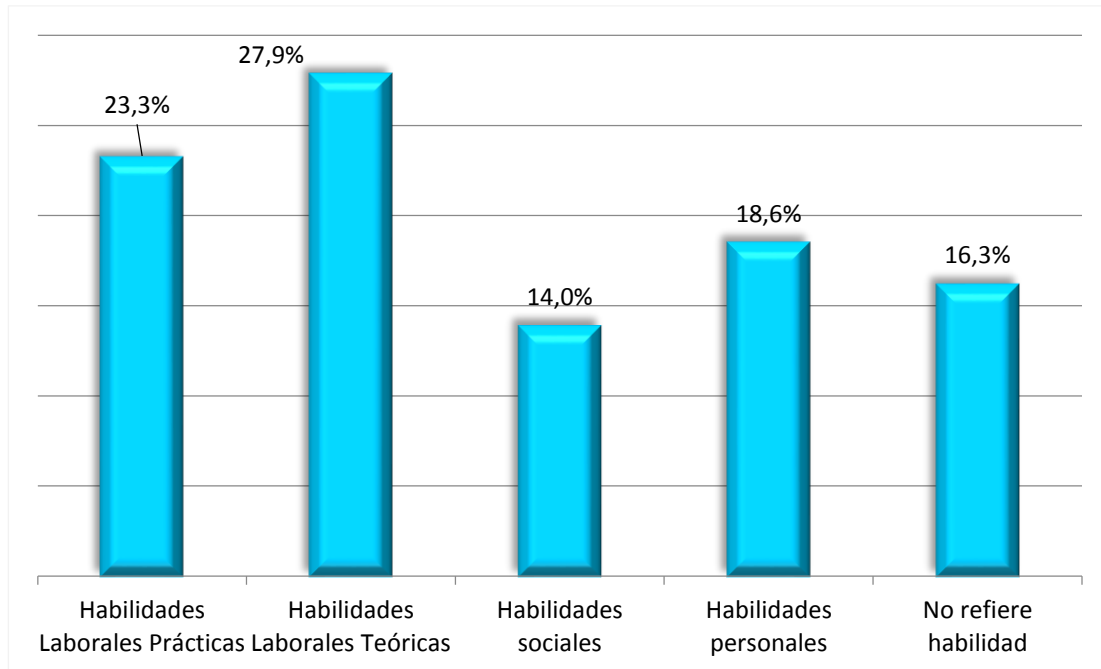
HABILIDADES	ELEMENTOS MENCIONADOS POR LOS/AS ETD
HABILIDADES SOCIALES	Son el conjunto de conductas que permiten a los/as ETD interactuar y relacionarse con los demás profesionales y jóvenes, de manera efectiva. Los/as ETD refieren la empatía principalmente, comunicación y manejo de grupo.
HABILIDADES PERSONALES	Se constituyen como las conductas de los sujetos, producto de su formación y asociadas a los valores. Los/as ETD refieren la tolerancia y el respeto.
HABILIDADES LABORALES	Se entienden como las conductas que tienen la población estudiada con respecto a la labor que desarrollan en su cargo de Educador de Trato Directo, refieren manejo de jóvenes y trato profesional.
OTRAS	Son el conjunto de destrezas asociadas a prácticas que no están relacionadas a las ya mencionadas, tales como habilidades manuales y deporte.

FUENTE: Elaboración propia.

Para complementar la información anterior, la encuesta aborda a través de una pregunta abierta el tema de las **habilidades a reforzar**, puesto que las respuestas de los/as ETD se consideran de suma importancia para enriquecer el perfil de cargo analizado. En este sentido, el fortalecimiento de ciertas habilidades es vital para el ideal desempeño de funciones al interior de las casas.

Cabe destacar que se vislumbra una óptima capacidad de autocrítica de los/as encuestado para responder a la interrogante planteada, lo cual se refleja en el gráfico ilustrado a continuación:

Gráfico 4.9 "Habilidades que necesita reforzar"



Tal como se observa, no existen grandes diferencias porcentuales que separen a una habilidad de otra, por lo que todas las habilidades enunciadas deben ser fortalecidas en alguna medida.

Cabe destacar que las habilidades laborales teóricas son las que se deben reforzar con mayor atención, ya que sustentan todo el modelo de intervención que implementa el CIP-CRC Limache. Por ende, ante un bajo nivel de habilidades laborales teóricas, es posible que los/as ETD ejecuten ciertas prácticas guiadas por criterios personal, sin un respaldo teórico que otorgue sentido a su quehacer profesional y coherencia con el trabajo llevado a cabo por los equipos multidisciplinarios que componen cada casa.

Asimismo, dentro de las habilidades laborales teóricas existe un estándar mínimo de conocimientos y especialización en áreas relativas a Justicia Juvenil establecida en el descriptor de cargo, por lo que esta condición de mayor rigurosidad insta a la población encuestada a ser objetivos en reconocer un bajo nivel de habilidades teóricas, que podría ser fortalecido. Dentro de los aspectos a reforzar que más mencionan los/as ETD se encuentra el conocimiento referido al marco normativo legal de Justicia Juvenil, entre los cuales se sindicaron todos aquellos procedimientos jurídicos que deben cumplir los/as jóvenes imputados/as y condenados/as, como también la Ley 20.084.

A modo de ilustrar esta realidad, se presenta el siguiente extracto:

"Pero los de las 8 no saben nada y yo me pierdo un poco... y digo lo que he ido aprendiendo así a vuelo de pájaro, pero me gustaría algo más sistemático no es cierto, para ver qué pasa con, frente todas las preguntas que tienen" (ETD 5).

De la cita anterior, se puede inferir que el débil andamiaje teórico puede deberse vacíos conceptuales producto del bajo nivel de formación que presentan algunos/as ETD. Sumado a esto, se encuentra el hecho de que el servicio no capacita a sus profesionales con una periodicidad en aquellos campos teóricos que se constituyen con mayor dificultad, como factor gravitante en las causa que impiden obtener ciertas mejoras desde la teoría a la práctica, dando un mejor cumplimiento de las metas establecidas en los P.I. Dicha observación se concreta, a través del siguiente extracto:

"Igual nos influye a nosotros como ETD porque nos hacen preguntas tan específicas, y nos hacen preguntas internas como externas" (ETD 4).

Como es evidente, los/as profesionales manifiestan la inquietud de querer responder a las interrogantes de los/as jóvenes y sus padres, ya que esto les proporcionará mayores herramientas para su crecimiento integral como educadores/as, por lo que se infiere, que no entregan esta información de manera exacta a los/as solicitantes, o más bien la confieren en base a sus conocimientos comunes y retroalimentación de pares, produciendo de este modo, un entendimiento distorsionado de la información.

Por otra parte, es necesario ilustrar que las habilidades laborales prácticas y laborales teóricas están directamente relacionadas con la labor profesional, señalando la población estudiada en las encuestas, la relevancia en la necesidad reforzar su rol de Educadores/as de Trato Directo, ya que estos dos elementos constituyen un aspecto medular en la relación terapéutica que se establece con los/as jóvenes. Por lo que es fundamental reforzar el cargo de ETD desde lo general a lo particular, en cuanto a funciones, deberes y competencias se refiere, con el fin desarrollar intervenciones que abarquen de manera global las problemáticas y necesidades de cada joven, efectuando un proceso de mayor impacto.

Para finalizar, se reconoce que las habilidades sociales son aquellas que merecen menor reforzamiento, ya que estas cualidades son inherentes a

todo ser humano, y producto del contexto laboral en el que se ven inmersos, los/as ETD están en constante uso de dichas habilidades para establecer relaciones interpersonales con los/as jóvenes, por lo que se fortalecen permanentemente durante la práctica profesional.

En virtud de esto se puede deducir, que las habilidades que necesita reforzar la población estudiada al interior del CIP-CRC de Limache, se configura a partir de 4 categorías, que se resumen en la siguiente tabla:

Cuadro 4. 3 "Síntesis de las Percepciones de los/as ETD sobre las Habilidades que necesita reforzar"

HABILIDADES	ELEMENTOS MENCIONADOS POR LOS/AS ETD
HABILIDADES LABORAL TEÓRICA	Corresponden a aquellos contenidos que sustentan el proceso de intervención, tales como psicología juvenil y Competencias Profesionales del ETD.
HABILIDADES LABORAL PRÁCTICA	Hace relación a aquellas prácticas labores que ejecutan los/as ETD en su rutina laboral, tales como manejo conductual y trabajo con adolescentes.
HABILIDADES PERSONALES	Se refieren al conjunto de destrezas personales que se utilizan para llevar a cabo una determinada labor.
HABILIDADES SOCIALES	Son el conjunto de conductas que permiten a los/as ETD relacionarse con equipo de trabajo y jóvenes, tales como manejo de grupo y comunicación.

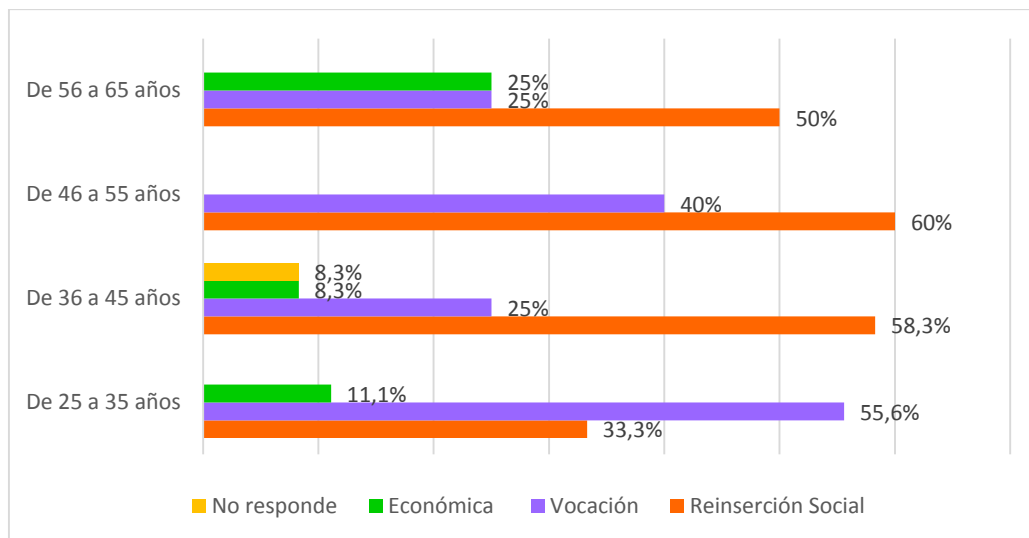
FUENTE: Elaboración propia.

❖ Componente Actitudinal

El contenido del siguiente apartado refleja la posición crítica de la población estudiada ante la realidad en la que ejercen sus labores como Educadores/as de Trato Directo, aspecto que cobra especial relevancia para llevar a cabo una descripción integral del cargo.

Uno de los aspectos primordiales para desarrollar este análisis tiene relación con las **motivaciones de los/as ETD para trabajar en el contexto de Justicia Juvenil**. Para complementar de mejor forma el análisis, se han vinculado los resultados de las motivaciones con respecto a la edad de los/as ETD. Los resultados se reflejan en el gráfico que se presenta a continuación:

Gráfico 4.10 "Motivaciones para trabajar en Justicia Juvenil"



De acuerdo a las cifras entregadas, es posible establecer que las motivaciones manifiestan una variabilidad relativa en relación a la edad, sin embargo es evidente que el elemento más referido se sitúa en un rango de edad que va desde los 36 y 65 años y corresponde a la Reinserción Social de los/as adolescentes.

Por lo anterior, es considerado deducir, que las motivaciones de la población de ETD, están ligadas en directa relación con los principios establecidos en la Ley 20.084 y los lineamientos de SENAME en torno a Justicia Juvenil que enfatizan en la responsabilización, con un componente educativo cuya finalidad es la reinserción social. Por lo cual su trabajo en el centro se desarrolla a la par con sus principios personales que motivaron la inserción laboral en el CIP CRC de Limache, otorgando mayor valor trabajo realizado, y en mayor medida con la población usuaria.

En relación a esto los/as ETD manifiestan lo siguiente:

“Poder aportar con un granito de arena para que algún joven pueda ser reinsertado”.

Como indica la cita, se percibe que el propósito de los/as educadores/as es insertar en los/as jóvenes un cambio de pensamiento, aunque sea mínimo, que los influya en la toma de decisiones que generarán en la sociedad. Esto con el fin de que su estadía en el centro logre que los/as adolescentes infractores de la ley puedan potenciar sus factores protectores y que los/as ETD entreguen los insumos necesarios para reinserción social. Lo anterior se evidencia en la siguiente cita :

“La esperanza de un cambio de conducta y proyecto de vida de un joven”.

De lo anterior se desprende que el foco principal de las motivaciones está centrado en el contexto social de los/as jóvenes infractores, de tal forma de orientar sus acciones en favor de la reinserción social, a partir de prácticas que promuevan el cambio conductual de los/as adolescentes. Lo anterior, se ve respaldado a través de procesos personales y del entorno comunitario, que favorezcan el abandono del delito. En este sentido, los/as ETD hacen referencia a la confianza como factor primordial para apostar por la reinserción social, ya que apuntan a generar oportunidades de aprendizaje y restauración como aspectos esenciales que contribuyen a un cambio, pese a que el contexto institucional no entregue los recursos suficientes, ni el rigor organizacional necesario. Lo anterior se reafirma con la siguiente cita:

“Hay que pensar que acá el fin último, que parte de todo lo ideales, de cada uno de cada rol, es la reinserción social y es difícil... porque para eso tiene que funcionar desde miles de organismos que no están correctamente funcionando acá” (ETD4)

Por otro lado, un alto porcentaje de ETD que corresponden a un rango etario que va desde 25 a 35 años, señala la vocación como principal motivación para trabajar en Justicia Juvenil, aspecto que está relacionado con el anterior ya que implica un deseo de transformación de la realidad de los/as jóvenes, desde un ámbito más profundo.

En este sentido, se podría deducir que la población encuestada más joven, tiene una percepción en torno a la vocación que alude los intereses y

capacidades propias que guíen su actuar profesional al éxito y a la realización personal, desde una perspectiva reflexiva. Por lo tanto, la vocación implica un interés por parte de los/as ETD para dedicarse determinadamente al trabajo con los/as jóvenes infractores, lo que se manifiesta en la siguiente percepción:

“Poder ayudar a los jóvenes a cambiar su forma de vida, escuchándolos, incentivando valores, respeto, etc.”.

Por las consideraciones anteriores, se deduce que para los/as ETD es importante establecer una relación con los/as adolescentes basada en la ayuda, lo cual se constituye como su motivación primordial para trabajar al interior del CIP-CRC. Esta vocación se da de forma natural, debido esencialmente a sus aspiraciones de tipo social que producen un sentimiento de satisfacción y realización con el trabajo realizado y asimismo, permite a los/as ETD encontrarle un sentido a las labores que realizan diariamente. Lo anterior se ve reforzado en la siguiente cita:

“Yo siempre voy a decir que es un compromiso con los chiquillos, y se refleja en el trabajo que uno hace con ellos., porque se nota generalmente cuando tu teni un compromiso con los chiquillos.” (ETD3).

En menor medida es posible observar, motivaciones de tipo económicas que sólo se ubican en el rango etario que va desde los 36 a 45 años, y que aluden lo siguiente:

“La realidad económica del trabajo acá, es.... Muchas veces la gente se mantiene por eso acá también po’, las lucas acá no son malas. Pero si genera un desgaste físico y psicológico muy fuerte”. (ETD 6).

En este sentido, es necesario recalcar que dicha motivación no se constituye como una tendencia, sin embargo para algunos/as ETD, el aspecto económico es un incentivo para trabajar en el ámbito de Justicia Juvenil, sobre todo cuando existe un entorno adverso que presenta exigencias tanto físicas como psicológicas a los/as profesionales, ya que las remuneraciones que reciben van desde \$566.001 hasta \$1.138.002, según los datos recolectados en el instrumento de medición. Lo cual podría suponer que este rango etario considera que el ingreso económico recibido compensa el desgaste físico y psicológico.

En relación a lo anterior, se debe tener en consideración que el rango etario que alude a esta motivación (23 a 35 años), se encuentra en una etapa personal de concretar su independencia económica y concluir proyectos personales, lo cual hace deducir que el factor económico cobra mayor relevancia. No obstante, no se puede dejar de mencionar que el rango etario de 56 a 65 años menciona con mayor frecuencia esta motivación, la cual también se puede deber a la etapa personal, ya que en este segmento, las prioridades personales son distintas puesto que no giran en torno a la independencia y familia mayoritariamente, sino más bien por un proyecto de su adultez mayor.

En síntesis, es posible establecer, que las motivaciones de los/as ETD para trabajar en Justicia Juvenil, tienen diversos orígenes por lo que se ordenan a partir de 3 tendencias, las cuales se ilustran en la siguiente tabla:

Cuadro 4.4 Síntesis de las Motivaciones de los/as ETD para trabajar en Justicia Juvenil"

MOTIVACIONES	ELEMENTOS MENCIONADOS POR LOS/AS ETD
REINSERCIÓN SOCIAL	Se asocia principalmente a una intención idealista, de aportar a un proceso de intervención cuyo fin sea generar cambios en los/as adolescentes infractores para su futura Reinserción Social.
VOCACIÓN	Alude a un propósito de realización profesional por parte de los/as ETD y a su vez a una disposición de ayuda como aspiración primordial.
ECONÓMICA	Se constituye como el incentivo de tipo económico, que implica a los/as ETD a entregar su fuerza de trabajo en condiciones laborales tensionantes.

FUENTE: Elaboración propia.

Es necesario resaltar la importancia que tiene la motivación de los/as ETD para el óptimo ejercicio de sus labores, en este sentido se considera trascendental que la mayoría de las motivaciones apunten a fines nobles y de manera sincera, como lo expresa la siguiente cita:

"Yo creo que nosotros, sembramos por lo menos la incertidumbre en los chiquillos así como "pucha, yo podría estar haciendo otra

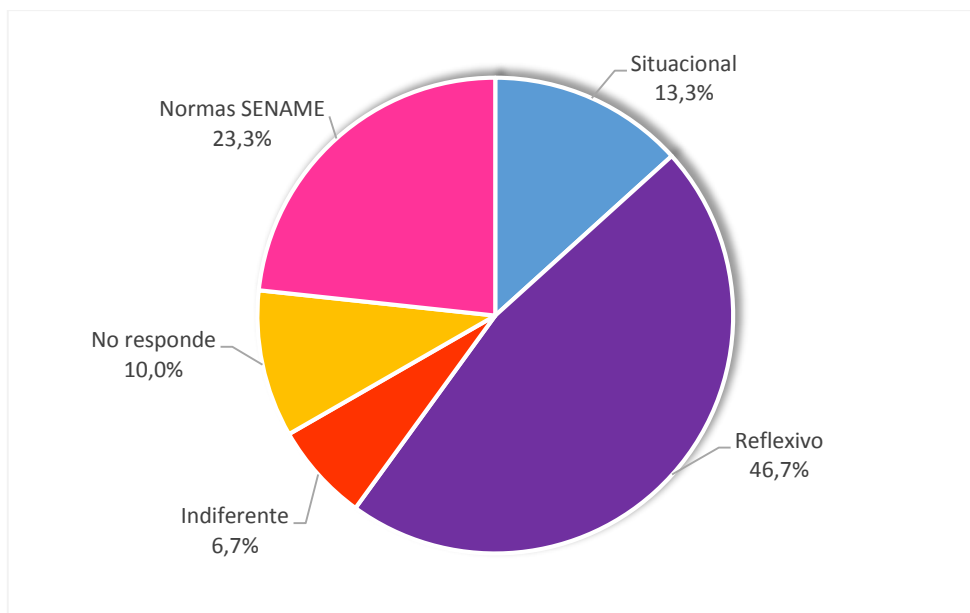
cosa, parece que sirvo para otra cosa”, que lo sepa, porque antes de estar aquí no lo sabía.” (ETD 2).

Esto evidencia el interés por la población estudiada al querer contribuir a las condiciones de vida los/as adolescentes, de forma específica y ajustada a la realidad.

Para terminar, se concluye que las motivaciones de los/as ETD reflejan sus reales aspiraciones profesionales y personales en el ámbito de Justicia Juvenil y permite deducir que, si existe motivación en torno a las labores que se ejecutan, existirán mejores resultados en relación al progreso de los/as jóvenes.

Un último aspecto a analizar en torno al componente actitudinal corresponde a la **reacción de los/as ETD ante dilemas éticos** en su quehacer profesional, de tal forma de conocer sus actitudes frente a realidades conflictivas a nivel moral y profesional. Los resultados obtenidos se pueden apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.11 "Reacción ante Dilemas Éticos"



El gráfico anterior da cuenta de la diversidad de temáticas que resumen los comentarios referidos por la población estudiada. En este sentido, es posible señalar que la mayoría de los/as ETD reacciona de forma reflexiva frente a situaciones de controversia a través de un pensamiento analítico y evaluativo de las circunstancias y reconociendo las alternativas que se tienen a disposición para resolver las problemáticas.

Lo anterior, se evidencia en el siguiente comentario:

“Analizo la situación y luego busco la solución más adecuada”.

En relación a lo anterior, se puede inferir que la mayor parte de la población estudiada que asocian un comportamiento ético reflexivo, lo realizarían por medio de un análisis de la situación y no bajo los impulsos, lo que es esencial para el ejercicio adecuado del rol profesional, aún más cuando se trabaja en un entorno tensional propenso al conflicto, ya que las decisiones que se tomen siempre tendrán consecuencias.

Por lo tanto los/as ETD que se categorizan en esta respuesta, resaltan la importancia de privilegiar lo correcto a través de la reflexión continua y el compromiso con la propia práctica. Para esto, es necesario mantener seguridad en la toma de decisiones y una actitud de calma, flexibilidad y proyección que permitan expresar un punto de vista a partir del respeto.

Asimismo, es necesario destacar que el 23,3% de la población encuestada, alude que para enfrentarse a situaciones que refieren un dilema ético acuden a las normas y lineamientos establecidos por SENAME, de tal forma de resolver las dificultades con un respaldo normativo por parte de la institución. Lo anterior se refleja en la siguiente cita:

“Consulto a Jefatura Técnica, espero su respuesta antes de actuar”.

Esto permite suponer que existe un cierto grado de compromiso por parte de los/as ETD de involucrarse e identificarse con los requerimientos que establece la institución y a su vez, acatar el marco normativo declarado para determinar el comportamiento a seguir en ciertos procedimientos que involucren dilemas éticos.

Cabe destacar que existe un 13,3% de la población encuestada que manifiesta una respuesta de carácter situacional ante dilemas éticos, es decir, según la situación de controversia se llevará a cabo una medida acorde a la circunstancia para resolver la problemática. En este sentido los/as ETD manifiestan:

“Reacciono de acuerdo me indique el momento y situación”.

De acuerdo a esto, se infiere que las respuestas éticas de forma situacional se dan debido a la existencia de un comportamiento propio y

específico para cada situación bajo distintos parámetros, y que determinará las decisiones que se tomen.

A modo de síntesis, se establece que las reacciones ante dilemas éticos por parte de los/as ETD se categorizan en 4 tendencias, las cuales se ilustran en la siguiente tabla:

Cuadro 4.5 "Síntesis de las reacciones de los/as ETD ante Dilemas Éticos"

REACCIÓN ANTE DILEMAS ÉTICOS	ELEMENTOS MENCIONADOS POR LOS/AS ETD
REFLEXIVO	Se responde ante los dilemas a partir de un pensamiento analítico y evaluativo de la situación, de tal forma de tomar decisiones en base a lo correcto.
NORMAS SENAME	Se atiende el dilema desde un marco normativo, que devela el compromiso de los/as ETD con los requerimientos establecidos por SENAME.
SITUACIONAL	El comportamiento de los/as ETD estará condicionado a las situaciones de controversia que deban efectuar.
INDIFERENTE	Los/as ETD no mantienen ninguna actitud frente a los dilemas éticos que se les presenten.

FUENTE: Elaboración propia.

En conclusión, se deduce que para la población estudiada es necesario establecer parámetros éticos hacia el enfrentamiento a situaciones de controversia y esos están relacionados al actuar reflexivo, normativo y situacional de los/as ETD, ya que las implicancias de una respuesta inapropiada pueden tener consecuencias nocivas en el proceso de intervención directa de los/as ETD con adolescentes infractores de ley, en este sentido, se hace alusión a una concepción ética basada en la integridad y el compromiso para actuar ante la adversidad.

En relación a los resultados antes presentados, es posible concluir que la dimensión sociolaboral permite caracterizar a los/as ETD en torno a los requisitos formales e informales que exige el cargo, profundizando en las variables ocupacional, académica y actitudinal. Lo anterior se contrasta con la dimensión sociodemográfica analizada anteriormente y permite la descripción de un perfil integral que reconoce las capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias y características personales de la población de estudio, lo cual se

verá con mayor exactitud en la síntesis conclusiva que se presenta a continuación.

3. Síntesis Conclusiva del Perfil Sociodemográfico y Sociolaboral de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache.

Como se ha observado a lo largo del análisis, las descripciones presentadas aluden a elementos relevantes correspondientes a la Caracterización del perfil de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, en sus dimensiones socio demográfica y sociolaboral.

Para realizar una síntesis integrada, es necesario reunir las diversas percepciones en torno a lo analizado, con el fin que proporcionar información más acabada sobre las características distintivas del rol estudiado en la institución mencionada.

Cabe destacar, dentro de las Características Demográficas, que la población de Educadores/as se encuentra mayoritariamente conformada por hombres, lo que permite interpretar la existencia de una inequidad de género al interior de la institución, provocando que se normalicen ciertos actos que no deberían realizarse.

Asimismo, la población estudiada en general presenta un rango etario que fluctúa entre los 25 a 45 años, y reside en la V Región, específicamente en las cercanías de la institución. Esto permite inferir que los tiempos de traslado no superan los 80 minutos aproximadamente, y que en razón de su edad, se encuentran en la mitad de su trayectoria laboral, consolidando sus proyectos personales y residencias estables en las cercanías del Centro.

Respecto a las Características Socioeconómicas, se evidencia que los ingresos percibidos son variables dentro del mismo cargo, fluctuando principalmente desde los \$566.001 hasta \$1.138.002.

En cuanto a las Características relativas a la Formación Académica, es posible identificar que todos/as los/as ETD han completado el ciclo de enseñanza escolar media. Sin embargo, quienes han obtenido algún grado de licenciado por medio de estudios profesionales son destinados a desarrollar sus labores, primordialmente en el turno diurno, según lo estipulado en el descriptor de cargo.

Siguiendo esta línea, es posible afirmar que los/as ETD que han alcanzado estudios superiores, se encuentran ejerciendo sus labores durante

un tiempo que no supera los 3 años, lo que permite inferir una constante renovación de personal y una estancia laboral corta, ya que el Centro se constituye como una oportunidad para comenzar el ejercicio profesional, una vez obtenido el título. Sin embargo es posible que la deserción del cargo se produzca porque el empleo no cumpla con las expectativas creadas, y al conseguir la experiencia laboral deseada, se migra en búsqueda de mejores ofertas de trabajo.

Por el contrario, es justo ilustrar que quienes cuentan con su ciclo de Enseñanza Media Completa, ingresan en menor cantidad que los/as profesionales licenciados/as, pero se mantienen por más tiempo ejerciendo sus labores, lo que supone un conocimiento experiencial más acabado de los/as jóvenes y la realidad en que se desenvuelve un CIP-CRC.

Con respecto a la carrera profesional que siguen los/as ETD, se observa que sólo un 33,3% pertenece a profesional del ámbito de las Ciencias Sociales; seguido de otro segmento de la población estudiada, cuyas carreras técnicas aluden de cierta forma al área mencionada anteriormente o bien, se encuentran vinculadas a la formación en las Fuerzas Armadas. Del mismo modo, es necesario hacer énfasis en la gran variedad de instituciones donde se han adquirido los conocimientos formales, ya que esto podría presumir que el trabajo al interior de la institución se ve enriquecido por los diversos enfoques que entregan las diferentes casas de estudio.

En lo que se refiere a los años de estudio, por un lado se destaca la tendencia a estudiar un promedio de 4 a 5 años por parte de los/as ETD que optan a algún grado de licenciado académico. Por otro lado, se evidencia un período estudios variable entre los 2 a los 7 años, por parte de los/as ETD que obtienen el título de Técnico de Nivel Superior. Lo anterior refleja la necesidad creciente que debe satisfacer SENAME, al promover y estimular la especialización de sus trabajadores con el objeto de dar un cumplimiento más profesionalizado a la labor ejercida.

Dentro del Área Sociolaboral, se halla el Componente Ocupacional que se define por el sistema de turnos instaurado en el CIP-CRC, el cual se desarrolla en un intervalo de 12 horas con el propósito de acompañar permanentemente a los/as jóvenes durante su estadía en el Centro.

Otro aspecto relevante es la cantidad de cursos realizados en el ámbito de Justicia Juvenil. En este sentido, los/as ETD refieren tener poca

capacitación asociada al área señalada, lo que se opone directamente con los lineamientos establecidos en el descriptor de cargo, el cual exige un estándar de formación mínimo, en materia infanto - juvenil para el ejercicio del puesto. A raíz de lo anterior es posible inferir que este hecho merma el rendimiento laboral de la población estudiada pues, no existen parámetros teóricos que conduzcan la práctica profesional hacia la maximización del bienestar general de los/as jóvenes.

En relación a las experiencias previas de la población en el ámbito de Justicia Juvenil, gran parte de los/as profesionales refiere no tener experiencia alguna en el área, lo que permite inferir una escasa preparación laboral para el ejercicio de las funciones que desarrolla un ETD y a su vez, se contradice con uno de los requisitos deseables del perfil de cargo que exige contar con uno o dos años de experiencia laboral en áreas homologables a Justicia Juvenil para poder trabajar dentro del CIP-CRC.

Otro punto importante dentro de la dimensión Sociolaboral es el Componente Conductual, el cual centra el análisis en 2 aspectos fundamentales: El primero dice relación con el entorno laboral en el cual se encuentran inmersos los/as ETD. En razón de esto, la gran mayoría tiende a percibir el entorno como negativo, apuntando a un ambiente laboral tenso y hostil producto de lo complejo que resulta trabajar en equipos, y concordar en cuanto a lo mejor para el bienestar de los/as jóvenes.

El segundo aspecto, se refiere a las Habilidades de cada ETD, las cuales definirán los campos de actuación profesional de acuerdo a las fortalezas que cada uno desarrolla. En base a lo planteado, la población estudiada reconoce que las habilidades más utilizadas durante el ejercicio de sus quehaceres son en primera instancia las habilidades personales, seguidas de las sociales ya que son las que siempre se desarrollan sin importar el contexto en que se desenvuelvan. Al contrario lo es las habilidades laborales teóricas y prácticas, sociales o práctico que se encontraban en menor medida.

Para una integración completa del Perfil Sociolaboral de los/as ETD, se analiza el Componente Actitudinal en base a las motivaciones para trabajar en Justicia Juvenil. Respecto a ello, es necesario aclarar que priman las respuestas relacionadas a la reinserción social, lo que evidencia un repliegue de los/as profesionales hacia los principios, misión y objetivos de la institución; seguido de las motivaciones asociadas a la vocación, lo que promueve una

transformación de las condiciones en que vive un joven, más allá de la posibilidad de reinserción. En último lugar se encuentran las motivaciones de tipo económico que se constituyen como un incentivo que compensa el desgaste psicológico, físico y emocional producto de la compleja labor realizada. Para finalizar, también se halla subsumido dentro de este componente, las reacciones ante Dilemas Éticos. Las percepciones en este ámbito, aluden mayoritariamente a una reacción reflexiva, basada en un pensamiento analítico que evalúa las distintas alternativas a la solución del dilema.

Los elementos descritos anteriormente constituyen el Perfil Profesional de los Educadores/as de Trato Directo del CIP - CRC de Limache, en sus dimensiones Sociodemográfica y Sociolaboral, lo que promueve un acercamiento más completo en diversos ámbitos, del cargo analizado.

III. ANALISIS PERCEPCIONES DE LOS/AS EDUCADORES/AS DE TRATO DIRECTO DEL CIP-CRC LIMACHE, RESPECTO A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES; TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS, ESTABLECIDAS POR SENAME.

A la luz de los razonamientos planteados a lo largo del análisis, es lógico caracterizar el área de Justicia Juvenil como un contexto de trabajo complejo, por lo que se requiere de profesionales cuyo desempeño favorezca permanentemente el bienestar de los/as jóvenes, el clima organizacional y el entorno institucional. A partir de esto, las ideas de contar con un personal altamente especializado, con competencias que promuevan un actuar profesional eficiente, y un enfoque acorde al contexto de intervención, cobran especial relevancia. En este sentido, se hace imprescindible dar nuevamente una mirada al tema que ha guiado la atención durante el Proyecto de Título: Las competencias, entendidas como el conjunto de conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad.

A partir de los lineamientos entregados anteriormente por el descriptor de cargo de SENAME, es posible clasificar las Competencias Profesionales dentro de los distintos dominios de saberes, plasmados en el marco teórico en torno a las concepciones planteadas los autores Villa & Poblete, y Echeverría, las cuales se ven sintetizadas en la siguiente cuadro resumen:

Cuadro 4.6 "Síntesis de Saberes"

Saberes	Definición
Saber ser	Asociado a la imagen realista que percibe el profesional sobre sí mismo, sus convicciones y responsabilidades frente a decisiones complejas.
Saber	Referido a todos los conocimiento y contenidos relacionados directamente con su ámbito profesional, promoviendo un mejor dominio de sus tareas y funciones.
Saber Hacer	Alude al desarrollo de procedimientos efectivos en torno a sus labores, la resolución de problemas de forma idónea y la capacidad de transferir lo aprendido previamente.
Saber Estar	Expresa la capacidad de estar actualizado respecto de los nuevos requerimientos laborales que constantemente impone el medio institucional, así como la capacidad de comunicación y colaboración entre los equipos de trabajo.

FUENTE: Elaboración propia.

Estos saberes se ven reflejados en el conjunto de Competencias Profesionales, subdivididas en transversales y específicas que establece SENAME, para la implementación idónea del cargo. En este sentido, las Competencias Transversales hacen referencias a competencias que deben poseer todos los/as profesionales que trabajen al interior de los CIP - CRC, mientras que las específicas aluden a competencias exclusivas al cargo de ETD, cuya relevancia radica en el vínculo relacional establecido con los/as jóvenes y la influencia que pueden ejercer en la progresión de ellos al interior de su estadía en el centro.

A continuación, se profundizará en el análisis del objetivo específico número 1 orientado a las Competencias Transversales.

1. Descripción de las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Transversales establecidas por SENAME.

Sobre la base de lo establecido, se han dispensado las Competencias Transversales en razón de los saberes planteados anteriormente, con el fin de otorgar mayor orientación al análisis realizado. El siguiente cuadro, ilustra la situación enunciada:

Figura 4.1 "Competencias Transversales según Saberes"

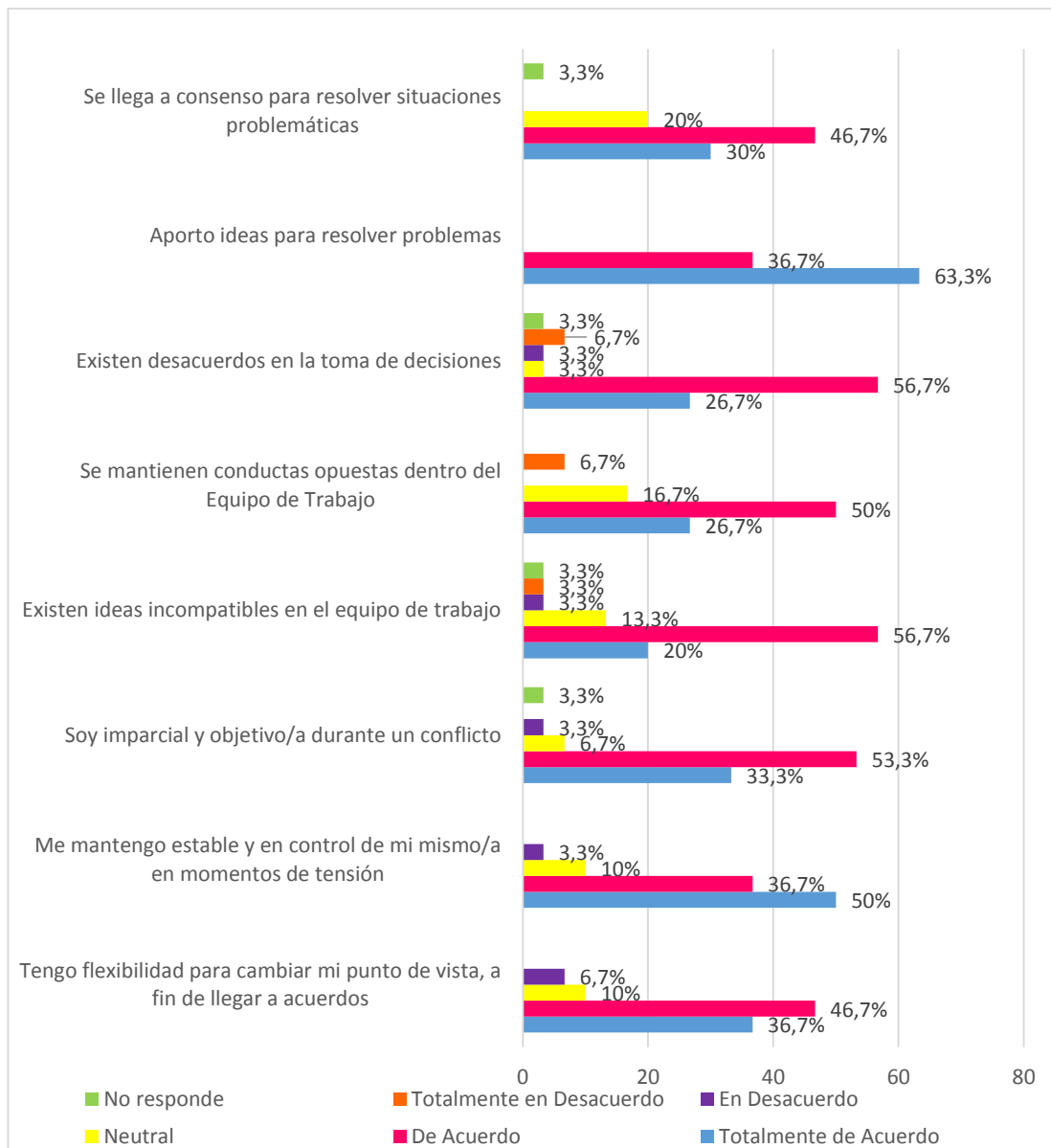


FUENTE: Elaboración propia.

❖ **Manejo de Conflicto**

Una de las Competencias Transversales descritas en el descriptor de cargo de los/as ETD corresponde al Manejo de Conflictos, elemento que tiene gran relevancia para el desempeño del cargo ya que implica la capacidad de mediación del ETD para llegar a acuerdos de forma organizada, ante las constantes situaciones de tensión al interior del CIP-CRC, Limache. Los resultados para la medición de esta competencia se ilustran en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.12 "Manejo de Conflicto"



Para el análisis de los resultados obtenidos, es necesario destacar que el Manejo de Conflictos es una variable que se define a partir de tres ámbitos. En primer lugar, la “Capacidad de Mediación”, en donde la gran mayoría de la población encuestada señala que tiene flexibilidad para cambiar su punto de

vista, es imparcial y objetivo durante un conflicto y a su vez se mantiene estable y en control de sí mismo en momentos de tensión.

En relación a esto, cabe destacar la importancia que le otorgan los/as ETD a la capacidad de mediación en situaciones adversas, ya que como se ha mencionado anteriormente, el contexto del CIP-CRC se caracteriza por un permanente estado de tensión, ya sea en relación a las complejidades que provoca el trabajo con adolescentes infractores, como también a las complicaciones producto del trabajo multidisciplinario. Por lo tanto, según los datos, el manejo de conflictos se desarrolla de forma positiva en los/as ETD del CIP-CRC, debido a que optan por una vía pacífica, participativa y flexible para afrontar las situaciones problemáticas de una forma analítica y asertiva.

Un segundo ámbito relevante de mencionar, es la “Oposición de Intereses” al interior de la institución. Los resultados se sintetizan de forma negativa en los porcentajes, ya que queda manifestado que existen ideas incompatibles, conductas opuestas y desacuerdos en la toma de decisiones, lo que en líneas generales corresponde a signos que dan indicios de un conflicto de intereses. Esto se ve reflejado en la siguiente cita:

“Si todos fuéramos para el mismo lado, y los meto a todos, desde el director, ustedes (dirigiéndose al Profesional Encargado de Caso), nosotros... trabajando todos juntitos pa’ allá sí, pero aquí no...” (ETD5).

En relación a esto, cabe destacar que la población estudiada reconoce la existencia de una problemática al interior del equipo de trabajo, sin embargo no existe un mayor esfuerzo para llegar a consensos, lo que da origen a múltiples acciones de diversa índole que dificultan el proceso de intervención.

El tercer ámbito, guarda relación con la “Resolución de Conflictos”, perspectiva interesante de analizar ya que alude a la relación entre los elementos enunciados anteriormente, de tal forma de buscar una convergencia en los intereses de los/as ETD. Los datos ilustrados en el gráfico refieren que la mayoría de la población encuestada aporta ideas para llegar a consensos y resolver las situaciones problemáticas. No obstante, existe una disonancia entre los datos recopilados por la encuesta y la información cualitativa recogida mediante el Focus Group, lo que se evidencia en la siguiente cita:

“Al final se te termina duplicando la pega porque esa persona que viene a trabajar acá, y obviamente está totalmente sobrepasada por los chiquillos, hay que andar cuidándolo, ya es un joven más dentro la casa del que tienes que estar preocupado, de que no le hagan nada los chiquillos porque le pueden hacer algo.” (ETD 3).

Es posible inferir a través de este extracto, que existe poca solidaridad entre pares cuando existe un conflicto, por lo tanto no se manifiesta un apoyo grupal ante dichas adversidades. En este sentido, los/as profesionales señalan que no existen instancias de reunión grupal en la cual discutan sobre sus problemáticas y generen en conjunto soluciones a ella, a través del consenso. No obstante, y en contraposición de lo anterior, algunos/as ETD destacan el compromiso de sus pares por generar un clima de aprendizaje, lo cual se refleja en la siguiente cita:

“todo lo aprendí... gracias a uno mismo, al criterio de pares que trabajan hace mucho tiempo.”(ETD4).

Otro aspecto de estudio importante de mencionar, se asocia a que el Manejo de Conflictos puede ser visto desde dos enfoques; uno, asociado a los/as jóvenes y otro, a los pares. Estos se detallan a continuación con mayor profundidad.

Por un lado, en cuanto a la Mediación de Conflicto con jóvenes, los/as ETD manifiestan que resuelven las situaciones de controversia a través del dialogo y la intervención grupal, de tal manera de evitar las situaciones de violencia física y mantener la armonía al interior de las casas, lo anterior se ilustra en la siguiente cita:

“Se pusieron a pelear 2, o uno fue más agresivo con otro, entonces ahí tú inmediatamente haces intervenciones grupales, que son sumamente positivas para todos los chiquillos.” (ETD 3).

En relación a esto, la población estudiada expresa que no existe un protocolo de acción ante situaciones de conflicto con los/as jóvenes, sino que más bien actúan de forma espontánea, ya que frente al conflicto, independiente de su naturaleza, hay múltiples reacciones a nivel individual y colectivo. En este sentido, es preciso señalar que priman aquellas iniciativas que inciten al dialogo y la negociación, estas conductas están asociadas al “saber ser”, ya que favorecen la resolución de conflicto de forma pacífica entre

los/as jóvenes, inculcando aspectos básicos para la buena convivencia tales como la escucha y el respeto.

Por otro lado, la mediación de conflictos con los pares se refiere a que constantemente existen desacuerdos e incompatibilidades entre los/as ETD. Estas situaciones desestabilizan los equipos de trabajo e interfieren en la determinación de cursos de acción para la confección de un plan de intervención coherente, ya que a pesar de que todos/as abogan por una intervención que propenda a la reinserción social, no existe acuerdo para establecer una sola ruta de trabajo. En relación a esto, se puede observar una incongruencia con el “saber ser”, ya que el tomar decisiones a nivel colectivo y asumir responsabilidades, es un proceso que se ve mermado por la falta de comunicación y frustración.

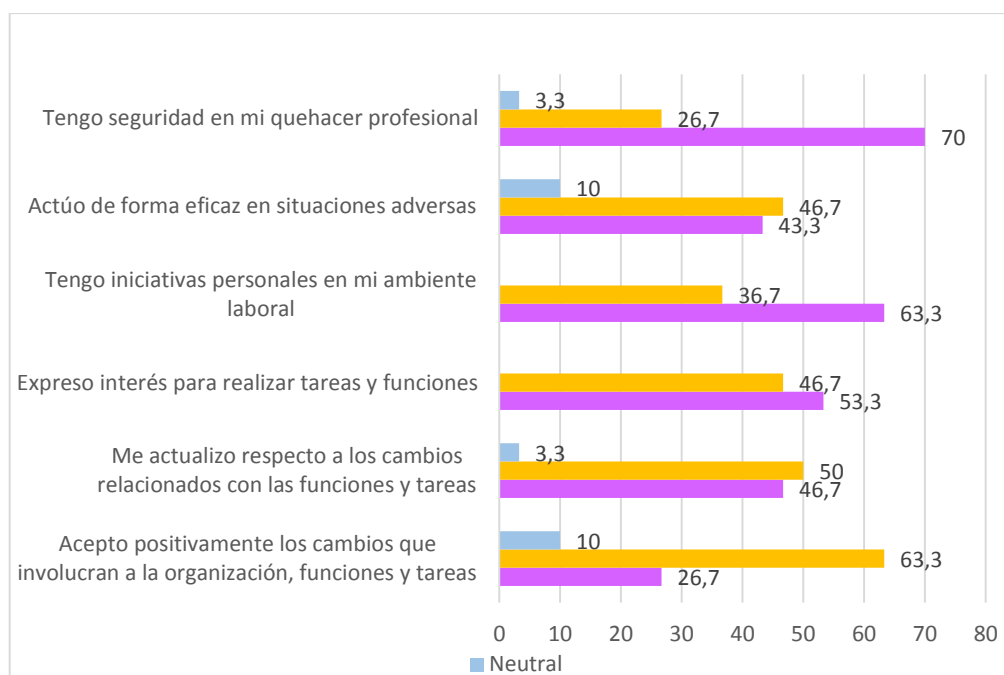
En definitiva, es necesario destacar la importancia que se le otorga a esta competencia considerando el contexto adverso en el cual se desenvuelven los/as profesionales. En este sentido, cuando se trata de manejo de conflictos con los/as jóvenes, los/as ETD mantienen una posición asertiva frente a las circunstancias complejas con el fin de resolver las problemáticas de forma óptima, lo cual mejora las relaciones de comunicación y los lazos humanos con los/as adolescentes. Lo anterior difiere del manejo e conflicto con los pares, que se constituye como un aspecto indispensable de reforzar para mejorar las relaciones laborales y contribuir óptimamente a la confección de un plan de intervención afín, potenciando los aspectos del “saber ser” que puede desarrollar un ETD, en torno a todas las funciones que competen a su cargo.

❖ Adaptación al Cambio

Otra competencia a considerar dentro del análisis, es la denominada Adaptación al Cambio, entendida como la capacidad de movilizar todos los recursos a disposición, llegando incluso a modificar la propia conducta con el fin de lograr los objetivos planteados en cada intervención, o bien en favor de una situación que se define como compleja.

El siguiente gráfico, da cuenta de las percepciones que tienen los/as ETD, respecto a cómo reaccionan y actúan ante los diversos cambios que ocurren en el entorno organizacional:

Gráfico 4.13 "Adaptación al Cambio"



A partir de lo anterior, la Adaptación al Cambio puede ser analizada desde dos ámbitos, el primero referido a la "Proactividad" con la que se enfrentan diariamente a sus labores, y el segundo a la "Disposición al Cambio" que manifiestan los/as ETD durante el ejercicio de su rol.

Con respecto a la "Proactividad", dispensada en las primeras 3 afirmaciones del gráfico, es posible encontrar los porcentajes más altos de respuesta puesto que los/as profesionales expresan sus puntos de vista desde el saber ser, es decir, desde el ámbito de lo personal, señalando que la iniciativa propia, la seguridad, y la actuación eficaz ante situaciones adversas son elementos incorporados en la cotidianeidad de su trabajo. Esto permite suponer que existe una capacidad de decisión inmediata y efectiva ante

momentos de crisis y/o conflicto que pueden surgir al interior del centro. Al respecto se señala la siguiente impresión:

"Puedes tener una planificación muy linda, muy espectacular del día, pero si los chiquillos no quieren hacer nada nada de lo que tú les propusiste, bueno, no te queda otra, que generar otro tipo de actividades, o simplemente a veces no quieren hacer nada, y en esos momentos empieza a operar uno de los dos roles" (ETD 2)

De acuerdo al fragmento anteriormente presentado, la importancia que reviste la proactividad en un ETD, demuestra la versatilidad de comportamientos en los diversos escenarios que se le presenten, logrando responder con espontaneidad y de manera oportuna a las demandas que exige tanto el medio laboral, donde se desenvuelven con los/as jóvenes, como el medio institucional, en el trato con el resto de los/as profesionales.

Por lo tanto, en un contexto laboral tan demandante, adverso y cambiante como el que se desarrolla en el CIP-CRC de Limache, la proactividad de los/as ETD juega un papel decisivo, ya que constantemente deben tener iniciativas en torno a la acción profesional, asumir responsabilidades y tomar decisiones. En relación a esto, la población estudiada resalta la importancia del manejo del contexto, la flexibilidad y la respuesta inmediata ante nuevos escenarios.

En síntesis, es posible suponer que el comportamiento proactivo de los/as ETD tiene consecuencias positivas en el proceso de intervención de los/as adolescentes, ya que permite tomar control en las situaciones complejas y conducir acciones de forma eficiente ante los cambios organizacionales.

Por otra parte, en cuanto a la "Disposición al cambio", se encuentra abordada en las 3 últimas afirmaciones del gráfico; este aspecto abarca todas las tareas y funciones que deben cumplir los/as ETD, las exigencias mínimas que plantea su cargo y el entorno, para adaptarse debidamente a las contingencias que se producen, como también una constante organización de su quehacer profesional.

De lo anterior se desprende que la gran mayoría se encuentra "De Acuerdo" con las interrogantes plasmadas. Esto podría presumir que se valora la disposición y optimismo con que se enfrentan a los diversos desafíos que impone el contexto institucional de Justicia Juvenil, sugiriendo constantemente nuevas estrategias de cambio en las rutinas, e implementando nuevas

prácticas a raíz de acercamientos previos. En este sentido, los/as ETD visualizan los cambios como una instancia de aprendizaje basado en la experiencia, que permitirá crecer profesionalmente y mejorar las prácticas laborales del cargo.

Sin embargo, existen diferencias sustanciales en la técnica cualitativa que permiten poner en duda los datos catastrados, puesto que todos los/as participantes del Focus Group coincidieron en las múltiples dificultades asociadas al ejercicio de su cargo y las adversidades al momento de ingresar por primera vez a trabajar al CIP-CRC. Dicho postulado se evidencia en el siguiente extracto:

"A mí por lo menos ya me habían informado que era acá...una cosa bien fuerte (...) Pero como les digo, por mi parte yo, al menos, llegué con esa visión de lo difícil que iba a ser el cargo de ETD y con respecto a la dirección del cargo." (ETD1).

De acuerdo a la cita, es posible observar que existe cierto grado de conocimiento con respecto al cargo de desempeño, previo a ejercer las labores de ETD propiamente tal. Sin embargo, esto se contradice con lo establecido en la siguiente cita:

"El primer día, "Tú trabajas en un sistema de turnos" y yo no tenía idea que se trabajaba en sistema de turnos, no me lo dijeron en la entrevista, no salía en el descriptor de cargo, no decía nada. Vas a trabajar en un sistema de turnos, fin de semana de por medio te va a tocar trabajar aquí, tienes tres o cuatro turnos "extras" - obligatorios que tienes que hacer..." (ETD 2).

Estos extractos permiten inferir una ausencia de herramientas, y conocimientos mínimos que debería brindar SENAME para un óptimo desempeño como Educador/a, desde el primer día de ejercicio laboral. Si bien se reconoce que, los CIP-CRC se caracterizan por ser centros de una naturaleza dinámica, debido al sujeto de atención en el cual enfocan su radio de acción, además de encontrarse supeditado a los frecuentes cambios que impone el Estado a este servicio público, es importante destacar que todos los ambientes organizacionales están susceptibles de sufrir eventualidades o contingencias, por lo que el centro debe velar por la opinión y bienestar del personal para que este se traduzca en procesos de mejora a la institución en general.

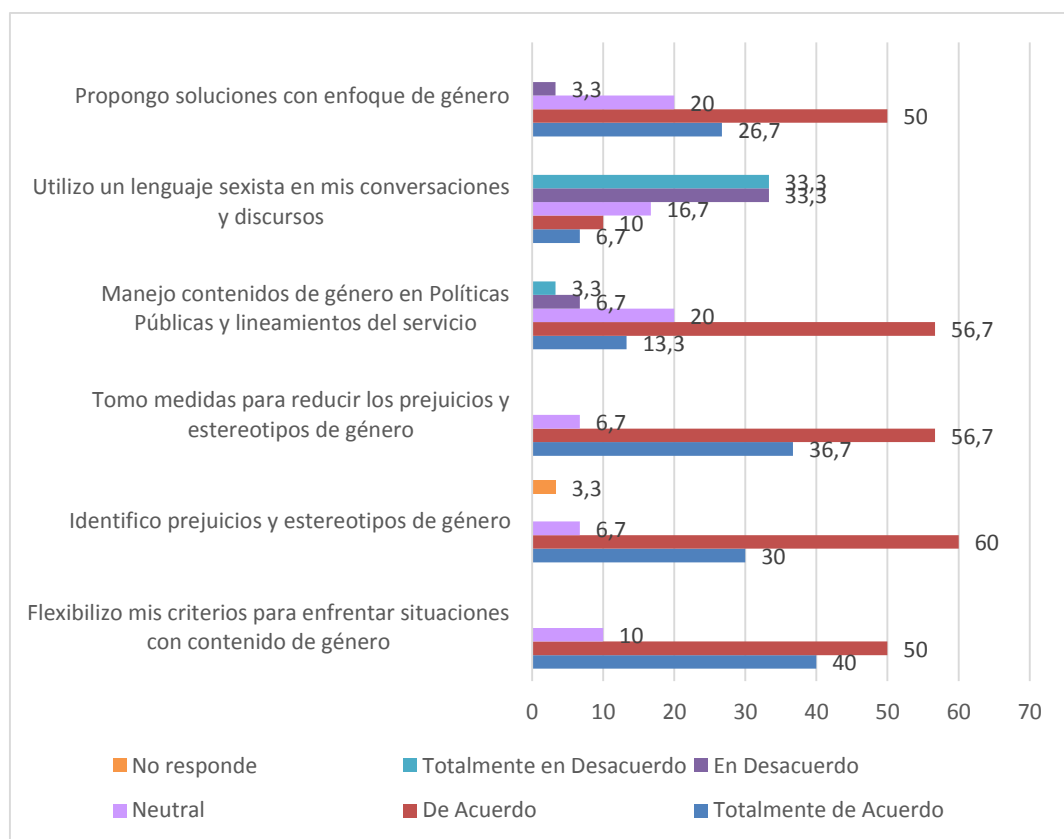
De igual forma, los extractos citados anteriormente dejan entrever que los/as ETD aceptan los cambios del entorno organizacional, no obstante, esto no se realiza de forma libre y espontánea, sino más bien, se reciben órdenes que deben cumplir a cabalidad, para subordinarse al sistema laboral en el cual se encuentran inmersos. A pesar de lo anterior, es posible asegurar que se adaptan a los cambios desde una perspectiva crítica, que busca cuestionar las decisiones tomadas teniendo en cuenta el bienestar de los/as jóvenes como aspecto primordial.

Las consideraciones anteriores permiten inferir que la competencia llamada Adaptación al Cambio es de vital importancia para un ETD ya que este aspecto del saber ser, promueve la creatividad, y flexibilidad para aceptar nuevas ideas y sugerencias, así como la capacidad de anticiparse a problemas, tomar buenas decisiones y tener criterio para realizarlas. Esta competencia se constituye como uno de los principales desafíos para los/as ETD, ya que se considera un aspecto clave para desempeñarse en un ambiente laboral complejo, que requiere la comprensión por parte de los/as profesionales del impacto de sus acciones y decisiones que repercutirán en los procesos de intervención con los/as adolescentes.

❖ **Perspectiva de Género**

Con respecto a la Perspectiva de Género, hay que señalar que dicha competencia se aloja desde la representación del saber, ya que incluye elementos teóricos claves que permiten identificar y visibilizar aspectos que revisten contenido de género, y que exige a los/as ETD llevar a cabo medidas para superar cualquier inequidad, tanto dentro de los equipos de trabajo como en el trabajo diario con los/as jóvenes al interior del centro. Los resultados obtenidos en la encuesta se manifiestan en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.14 "Perspectiva de Género"



La Perspectiva de Género se asocia al saber, principalmente porque se compone por un enfoque que integra contenidos teóricos y especializados para desempeñarse en el ámbito profesional. En este sentido, es importante señalar que pese a los altos porcentajes obtenidos en la encuesta, dichos datos se contraponen con las percepciones recolectadas en el Focus Group, ya que Perspectiva de Género se constituye como una competencia que es identificada en menor medida por los/as ETD, evidenciando un bajo nivel de conocimiento en torno a este enfoque.

Por otro lado, para analizar con mayor profundidad esta competencia, es necesario examinarla en dos aspectos, "Estereotipos" y la "Equidad de Género".

En cuanto a Estereotipos, hay que distinguir que existe un alto porcentaje de la población encuestada que manifiesta que identifica aquellos prejuicios y estereotipos de género, flexibilizan sus criterios para enfrentarse a estas situaciones y además toman medidas para reducirlos. Sin embargo, en el Focus Group sólo es mencionada por uno de ellos en relación a los estereotipos y prejuicios que mantienen los/as jóvenes al interior del CIP-CRC con respecto a los roles de género. Lo anterior se sostiene en la siguiente cita:

"Acá los jóvenes tienen la misma idea desde la protección hasta la responsabilidad penal, que la madre es madre y el padre el golpeador, entonces el hombre puede golpear, el hombre puede ser golpeador." (ETD 4).

Esto permite suponer, que sólo algunos/as ETD identifican en los/as adolescentes infractores aquellas representaciones sociales y culturalmente asignadas a hombres y mujeres, sin embargo no se toman medidas concretas para reducir dichos estereotipos o prejuicios. De igual forma, se observa que en ocasiones se utilizan estereotipos de género, ya sea en forma negativo o positiva, para favorecer el ejercicio profesional con los/as jóvenes. El aspecto negativo guarda relación con acentuar el estereotipo masculino, debido a que existen algunos/as ETD que utilizan un vínculo normalizador a partir del castigo. Asimismo, se utiliza de forma positiva para mantener una conformidad al interior de las casas, lo que se evidencia en el siguiente fragmento:

"Incluso a veces las herramientas como mujer que tenemos de que los chiquillos se contienen bastante más, porque no te van a aforrar un combo... si te metí, entonces tú le decí me voy a meter y me va a llegar a mí, y así se acaba un poco la cosa." (ETD 5).

En relación a lo anterior, es posible deducir que ocasionalmente los estereotipos de género pueden ser usados para mantener el control y la armonía en las casas en momentos de crisis, de forma positiva para interferir en un conflicto, ya que los/as adolescentes asocian la imagen femenina de una ETD a la protección de la madre, a la cual respetan y acogen en un aspecto profundo y emocional.

En cuanto a la “Equidad de Género”, se reafirma lo anterior, de que no existe un conocimiento en profundidad con respecto a esta temática, a pesar de que el 56,7% afirma que maneja contenido de género, lo anterior producto a que se ha evidenciado que no existe un dominio de este enfoque en su integridad. En relación a esto, se observa que es un enfoque que no se encuentra totalmente acabado ni por los/as ETD, ni por la dirección del Centro, por lo tanto es un aspecto necesario de reforzar. Lo anterior se evidencia en la siguiente cita:

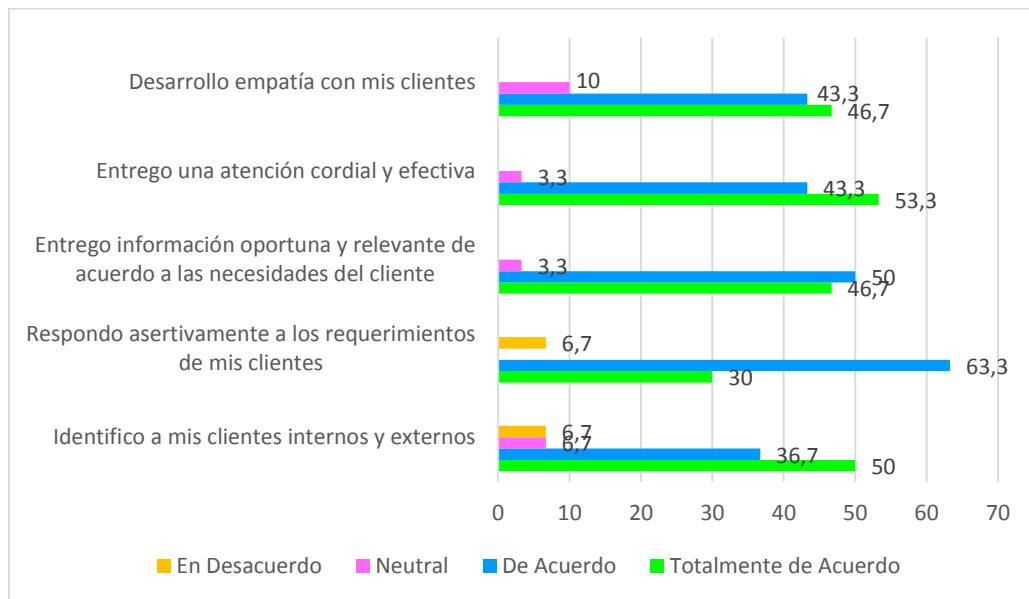
“cuando vas a hacer algo o vas a defender una posición con respecto a su función, uno dice pucha pero porqué si yo tenía un montón de cosas planificadas y te dicen “Ah no lo siento, es que allá hay puras mujeres y necesitamos un hombre”...” (ETD 2).

A partir de lo anterior, se deduce que la Perspectiva de Género desde el ámbito del saber técnico no se lleva a cabo en sus formas teóricas y prácticas producto del desconocimiento que existe respecto a este enfoque, aspecto particular de considerar ya que los estereotipos y la inequidad se institucionalizan a partir de direcciones técnicas que perpetúan y acentúan dichos aspectos, dándole fuerza y autoridad, esto tiene un efecto negativo al interior del CIP-CRC desde toda su jerarquía, ya que los/as profesionales del centro lo aceptan de forma inevitable y adecuan su comportamiento a un mandato arraigado y naturalizado en la institución.

❖ Orientación al cliente

La Orientación al Cliente, se constituye como una competencia relevante de analizar, debido a que establece los parámetros que guiarán la relación entre los/as ETD y sus sujetos de atención, la cual esta principalmente enfocada en su satisfacción. De acuerdo a lo anterior, dicha competencia será abordada según los resultados que se ilustran en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.15 "Orientación al Cliente"



De acuerdo a las cifras entregadas por el gráfico, es posible observar que no existe mayor variabilidad en las respuestas, ya que frente a las afirmaciones establecidas, las respuestas se clasifican en su mayoría en lo que refieren “Totalmente de Acuerdo” o “De Acuerdo”.

A modo de complementar el análisis, la orientación al cliente se enmarca en el “Saber Hacer” e implica la aplicación de conocimientos, de tal forma de utilizar procedimientos adecuados para solucionar problemas y atender las necesidades de los/as jóvenes. Para su mejor comprensión, dicha competencia será analizada en dos aspectos que se refieren en primer lugar a “Satisfacción de Necesidades”, que integra las tres últimas afirmaciones y en segundo lugar a “Servicio al Cliente”, la cual incluye las dos primeras afirmaciones.

Con respecto a “Satisfacción de Necesidades”, es posible establecer que los/as ETD reconocen cuáles son sus clientes internos y externos, identificando a los/as jóvenes como usuarios primordiales desde un marco comprensivo, coherente y fundamentado y en segundo plano aquellos

elementos de la estructura y dinámica familiar que se relacionan con el usuario. Al respecto, los/as ETD señalan lo siguiente:

"La orientación al cliente es fundamental, porque finalmente son ellos los usuarios, entonces nosotros tenemos que responder a las necesidades de ellos." (ETD 2).

Por consiguiente, se puede suponer que existe una preocupación por parte de la población estudiada de responder a las necesidades que estos presentan, no enfocándose solamente a sus usuarios internos (adolescentes), sino también a los externos que corresponden a su familia principalmente. Esto con el anhelo de generar un cambio de perspectiva, en los/as jóvenes y en el entorno en donde se desenvuelven, encontrando un apoyo al momento de la reinserción social.

En relación a los datos obtenidos, cabe destacar que la Orientación al Cliente es una competencia que no se desarrolla en gran medida por los/as ETD, sin embargo la satisfacción de necesidades se constituye como el elemento más mencionado de su parte, haciendo alusión a la necesidad de identificar aquellos aspectos personales que influyen en la intervención, como por ejemplo, el escaso conocimiento que existe en relación a los procedimientos legales y administrativos que competen a los/as adolescentes en su proceso de inserción al centro. Lo anterior se evidencia en la siguiente cita:

"No sé mucho que responder y me pierdo un poco en esa maraña del... del sistema (...) pero me gustaría algo más sistemático no es cierto, para ver qué pasa con, frente todas las preguntas que tienen". (ETD 6).

Como evidencia la cita y lo analizado anteriormente, los/as ETD tienen la disponibilidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios, sin embargo no tienen un manejo adecuado de información de todas las interrogantes que pueden surgir de los/as jóvenes. Por ello, se puede inferir, que la obtención de conocimientos específicos de los procesos judiciales reforzará la información que puedan entrar en sus casas, potenciando sus habilidades y Competencias Profesionales.

Por lo tanto, ante estos requerimientos los/as ETD no saben cómo responder oportunamente, sin embargo, detectan las necesidades y prioridades de los clientes y buscan la mejor opción a su alcance para

satisfacerla, ofreciendo respuestas personalizadas ya que uno de sus objetivos primordiales corresponde a la satisfacción de los/as adolescentes. Pese a esta problemática, los/as ETD manifiestan interés en incrementar sus conocimientos para responder a estas inquietudes acertadamente.

En relación al “Servicio al Cliente”, los porcentajes se conservan en altos niveles de “Acuerdo”, por lo tanto, esto permite suponer que es una variable que se da de forma efectiva y cumple con lo estipulado en el descriptor de cargo. En este sentido, los/as ETD mantienen un compromiso personal a partir de una atención cordial que implica preocuparse por entender las necesidades de los sujetos de atención, con el fin de mejorar su calidad de vida al interior del centro.

Para realizar esta labor los/as ETD tienen en consideración habilidades asociadas al respeto y la empatía, de tal forma de acoger al adolescente en su integralidad incluyendo elementos relacionados a sus fortalezas y vulnerabilidades, escuchando activamente a los/as jóvenes y equilibrando sus necesidades, de tal forma de llevar a cabo un proceso de intervención coherente.

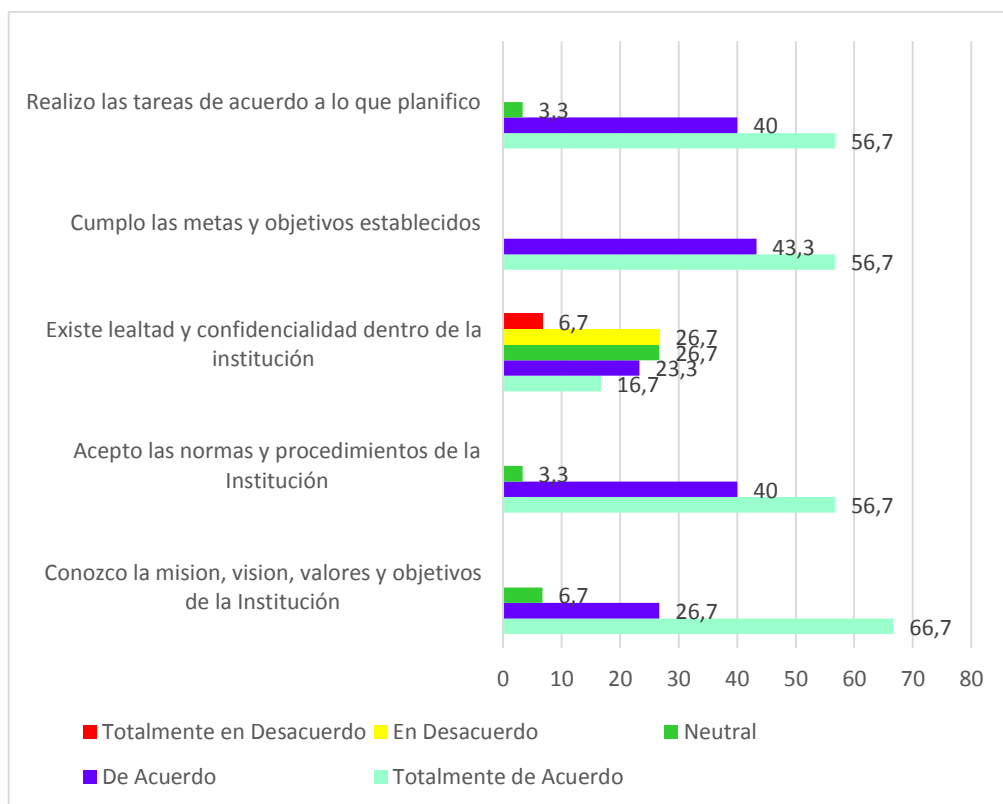
Por último, cabe destacar que la población estudiada, rescatan la importancia que tiene la Orientación al Cliente, debido a su implicancia en el saber hacer de los/as profesionales, ya que involucra el deseo de mejorar los procedimientos para responder a las necesidades y expectativas de los/as jóvenes de forma asertiva y ofrecer un mejor servicio, lo que conlleva a su vez, a asumir un compromiso personal a través de la escucha activa, el respeto y la empatía, de tal forma de demostrar un real interés en el proceso de intervención social.

❖ Compromiso con la Organización

Otra competencia que debe ser sometida al análisis, es el Compromiso con la Organización entendido como el nivel de agrado que siente un individuo hacia su establecimiento laboral, determinando el sentimiento de pertenencia y adhesión a los principios rectores de la institución. A raíz de lo anterior se afirma que dicha competencia se constituye como vital para un buen ejercicio del cargo, ya que el compromiso con el CIP-CRC Limache puede inculcar en sus ETD la misión, visión, metas y objetivos de la institución logrando incluso que las vuelvan propias.

Para tener un panorama más acabado de esto, a continuación se presenta la siguiente figura gráfica, que entregará más informaciones respecto a cómo percibe la población estudiada el compromiso con la organización:

Gráfico 4.16 "Compromiso con la Organización"



El gráfico ilustra una marcada tendencia a clasificar el compromiso con la organización como bien logrado, debido al alto nivel de acuerdo observado en las afirmaciones planteadas. Sin embargo el enunciado "Existe lealtad y confidencialidad dentro de la institución" se presenta como una excepción a esta regla, debido a las pequeñas diferencias porcentuales entre las respuestas, lo cual va en detrimento del "saber estar", subyacente a esta competencia, que promueve una óptima disposición a la comunicación clara y eficaz con los demás. El Compromiso con la Organización se visualiza como

una destreza compleja y exigente, compuesto principalmente por dos elementos claves:

En primer lugar, esta competencia hace referencia a la responsabilidad que debe tener un ETD para/con la institución que le acoge, lo que implica el desarrollo de aptitudes y destrezas en función de las metas establecidas. Desde esta mirada se desglosan las 2 primeras afirmaciones del gráfico elaborado, las cuales permiten interpretar que la “Responsabilidad con la Institución” es un elemento considerado y llevado a cabo por los/as profesionales dentro de sus labores, produciendo apego hacia la política del CIP-CRC.

Este aspecto tiene directa relación con la vocación que dirige el actuar de la población estudiada, y asimismo compone una de las motivaciones para mantenerse en el cargo de ETD, a pesar de los múltiples factores que complejizan el ejercicio de la labor mencionada, ya que se observa un cumplimiento tanto de objetivos profesionales personales, como de metas institucionales. Sin embargo, ese sentimiento de repliegue de los/as ETD hacia el servicio, no logra encausar todas las acciones profesionales por una sola vía de intervención a favor de los/as jóvenes, sino que las funciones desempeñadas son guiadas por criterios más bien propios.

En segundo lugar, el Compromiso alude a un “Marco institucional” que entrega la institución sobre las orientaciones técnicas de SENAME, sus metas y valores. Esto puede generar cierto grado de identificación psicológica y por tanto incrementar las acciones para mantener un determinado cargo. Este elemento está dispensado a través de las 3 últimas afirmaciones presentes en el gráfico, las cuales permiten suponer la existencia de un marco institucional medianamente internalizado por los/as ETD, que sólo presenta diferencias cuando se trata de la lealtad y confidencialidad dentro de la institución. Lo anterior se ve reflejado en la siguiente cita:

“Es que esto que tú estás haciendo no está de acuerdo con las orientaciones técnicas, y ¿Ud.? ¿Me podría explicar que es eso? Y te dice: Ud. Debe saberlo po’, si Ud. Es educador. Se lo tienen que haber dicho en la inducción” y es que yo no tuve inducción, entonces te dicen ¡Ah bueno, léalas si están en la página de SENAME. (...) pero cuando vas a hacer algo o vas a defender una

posición con respecto a su función...Estás pasando a llevar las orientaciones técnicas” (ETD2).

Por consiguiente, se evidencia una crítica a la orgánica que entrega las directrices para el desarrollo del marco institucional, ya que como se aprecia, existe un interés de parte de los/as profesionales por cumplir con las normas y procedimientos que instaura el CIP - CRC, no obstante, debido a contingencias que saturan el espacio laboral, la dirección se ve obligada a realizar de cambios estructurales que pasan por alto la política, misión y visión a las cuales debiese adherirse el centro.

Este aspecto permite ser vinculado con la afirmación del gráfico que indica si “Existe lealtad y confidencialidad dentro de la institución”, puesto que si se observan disonancias entre los principios rectores de un CIP - CRC de SENAME y lo que la dirección considera adecuado para el Centro, es lógico suponer la existencia de ciertas suspicacias respecto a la lealtad que mantienen los diferentes profesionales. En base a lo establecido, la falta de lealtad y confidencialidad supone una dificultad que obstaculiza el desempeño de un ETD, y debilita por tanto, a la institución completa debido a que la confianza y el fiato que desarrollan los/as profesionales con los equipos de trabajo, es un aspecto crucial al momento de manejar con discreción informaciones referentes a lo/as jóvenes, con el fin de proteger la vida privada de quienes son considerados aún menores de edad.

Dentro del “Marco institucional” se pueden encontrar otras peculiaridades, asociadas a las percepciones de los/as ETD, las cuales orientan el compromiso más hacia los/as jóvenes, que al CIP-CRC de Limache. Lo anterior es respaldado en el siguiente extracto:

“Generalmente, si tú tienes un compromiso con los chiquillos y con la casa con que tu estai, las cosas van a andar súper bien. Es muy importante, más allá de un grado de profesionalismo, el compromiso que hay con los jóvenes, es sumamente importante.” (ETD 3).

Esta mirada sintetiza un alto nivel de compromiso hacia los/as jóvenes, lo cual es un elemento positivo que favorece el vínculo terapéutico establecido entre los/as ETD y su sujeto de atención, promoviendo un comportamiento colaborativo que facilitará las intervenciones realizadas. Sin embargo, se observa un regular nivel de compromiso hacia la institución debido a lo

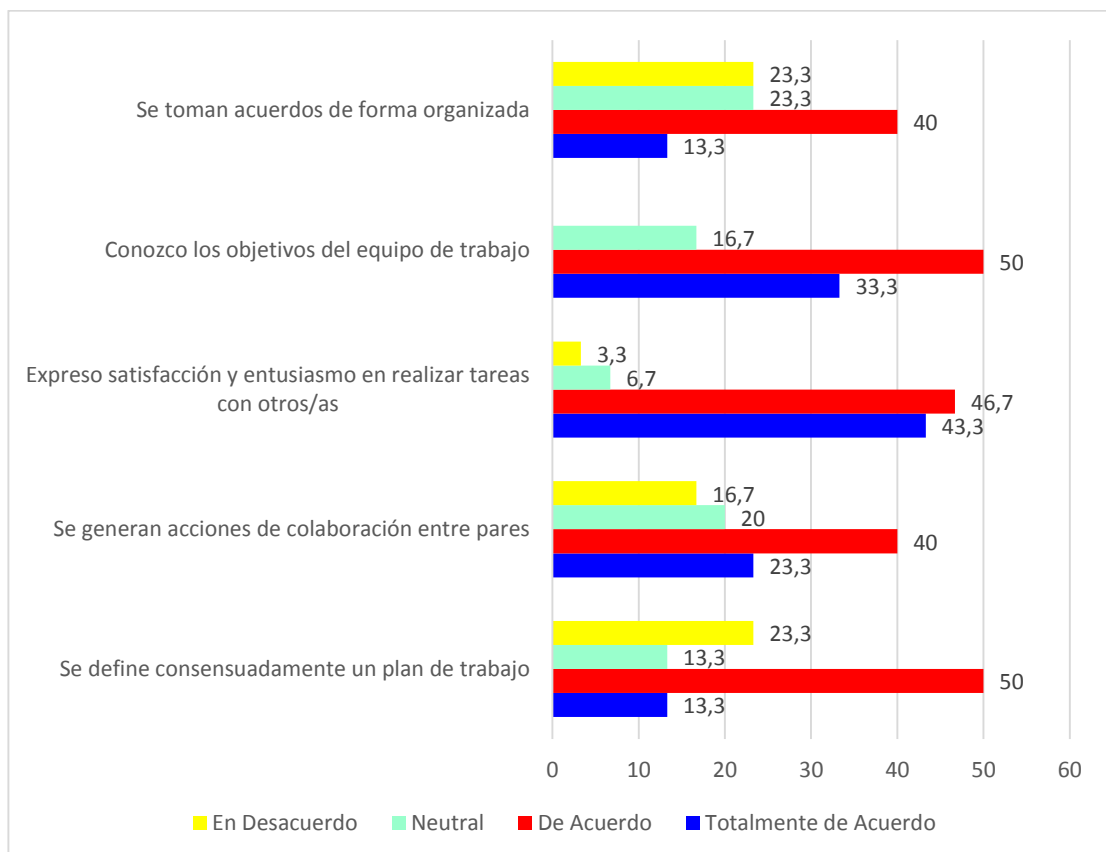
burocrático que puede resultar el servicio, obstaculizando la labor y perjudicando finalmente a los/as jóvenes.

En resumen el Compromiso con la organización se define como un elemento importante que abarca aspectos relacionados directamente con el “Marco Institucional” y la “Responsabilidad con el Centro”, por lo la integración de esta competencia, incidirá directamente en el ejercicio de la labor atingente a un ETD, mejorando el nivel de sus intervenciones y por ende, el bienestar de los/as jóvenes.

❖ Trabajo en equipo

En relación a Trabajo en Equipo, es necesario destacar que se constituye como una competencia importante en las labores diarias de los/as ETD, ya que cada uno de estos profesionales integra un equipo multidisciplinario que está en constante colaboración para alcanzar los objetivos establecidos por la institución. De acuerdo a lo anterior, el Trabajo en Equipo se compone por diversas conceptualizaciones que serán especificadas posteriormente. Los resultados de la medición de esta competencia se observan en la siguiente gráfica:

Gráfico 4.17 "Trabajo en Equipo"



Del gráfico anterior, se desprende que no existe mayor variabilidad porcentual en las afirmaciones, ya que en su mayoría se mantienen las aseveraciones alusivas a estar "De acuerdo" o "Totalmente de Acuerdo" con las temáticas que engloba la competencia mencionada. En relación a esto, se podría suponer que el trabajo en equipo se efectúa sin mayores complicaciones. Sin embargo al contrastar dicha información, con las percepciones recogidas a partir del Focus Group, es posible establecer que existen contradicciones al respecto.

A modo de efectuar un análisis más detallado, cabe destacar que dicha competencia se enmarca en el “Saber Estar”, ya que implica un entendimiento interpersonal entre los/as profesionales, y a su vez con los diferentes equipos de trabajo. Para una comprensión más acabada, es necesario desglosar el Trabajo en Equipo en torno a dos conceptualizaciones que lo componen: “Colaboración” y “Coordinación”.

Con respecto a la “Colaboración”, un porcentaje importante de la población estudiada señala que expresa satisfacción y entusiasmo en realizar tareas con otros/as; Además, se generan acciones de colaboración entre pares y se define consensuadamente un plan de trabajo en relación a los/as jóvenes. No obstante, dicha información difiere de los aspectos recopilados en el Focus Group, y se contrasta con la siguiente cita:

“Si un chico me decía “Choro estoy psicosiado” y ahí entonces yo decía ya voy a llamar a tu encargado de caso... No po’ en realidad al que tenía que llamar, de acuerdo a la petición del chiquillo o, a su declaración de sentimientos, era al PIC, no al PEC pero “Da lo mismo po”...” (ETD 2).

En relación a lo anterior, es posible inferir que existe un desconocimiento en torno a las labores que efectúan los demás profesionales que trabajan en los procesos de intervención con los/as adolescentes, y que son parte de la orgánica que conforma los equipos de trabajo junto a los/as ETD, incluyendo a Profesionales Encargados de Caso (PEC) y Profesionales de Intervención Clínica (PIC), así como también a los profesores y encargados de salud.

En este sentido, existe una incoherencia en la labor multidisciplinaria que afecta exclusivamente a la colaboración al interior de los equipos, ya que no existe una articulación concreta de este trabajo. En base a lo establecido, los/as ETD manifiestan que si existe un objetivo en común que se relaciona al bienestar social de los/as jóvenes al interior del centro, sin embargo las rutas y tácticas que se llevan a cabo para alcanzar este propósito, discrepan esencialmente según el cargo que se ejecuta. Esta idea se refuerza mediante la siguiente cita:

“Es muy difícil lidiar con gente de la cocina, gendarmería eh... y los pic y los pec (...) los padres, los coordinadores, educadores

del día y de la noches, la gente del colegio... todos tienen criterios diferentes y todos creyéndose que tienen la verdad...” (ETD 5).

Desde esta perspectiva, la colaboración entre pares se constituye como tarea difícil de ejecutar, ya que existe una incompatibilidad entre los procedimientos realizados por los/as profesionales, esto se produce a causa de la falta de comunicación lo que afecta esencialmente en la confección de un plan de intervención coherente para los/as adolescentes. Lo anterior, se reafirma a partir de la siguiente cita:

“Las opiniones entre los/as ETD, por ejemplo, la mayoría de las veces se concuerda, pero muchas veces la percepción clínica de un PIC o un PEC no es la misma que la percepción de un ETD y eso provoca algunos choques entre ambas opiniones.”

De acuerdo a la “Coordinación”, se observa que las aseveraciones que sustentan este concepto se mantienen en altos niveles porcentuales, sin embargo, al igual que lo establecido anteriormente, se contrapone con las percepciones recogidas en el Focus Group. En relación a esto, se señala que existe una desconexión entre los estamentos, lo cual va en contra de las concepciones establecidas en el “Saber Estar”, ya que no existe una disposición a la comunicación y cooperación, debido principalmente a que al actuar de cada profesional está orientado a sus objetivos específicos y no al grupo multidisciplinario. De acuerdo a esto, se expone el siguiente fragmento:

“Aquí en verdad cada persona que cumple un rol distinto, educadores, pic, pac, todo lo que hay, cada uno vive en su mundo, no hay como una conexión entre roles multidisciplinaria, entre trabajos de equipo, los encargados de ciertas casas” (ETD 6).

Cabe destacar, que lo mencionado anteriormente afecta directamente al proceso de intervención con los/as adolescentes, ya que la falta de colaboración y coordinación impiden una adecuada triangulación de la información, y además interfiere en la mantención de un clima laboral positivo al interior del equipo de trabajo.

En términos generales, es incuestionable el bajo nivel de aprobación que existe en torno al trabajo en equipo al interior del CIP-CRC de Limache, lo cual se ve reflejado en una caracterización negativa del entorno organizacional, por lo cual se observa que esta situación afecta negativamente

en la motivación y compromiso de los/as ETD. Lo anterior se refleja en el siguiente extracto:

“Moderadora: ¿Qué creen ustedes que es lo más difícil de su rol?

ETD 5: Yo...la relación con los compañeros de trabajo.” (ETD 5).

A partir de los elementos referidos, se puede establecer que las principales problemáticas en torno a esta competencia, se relacionan con la falta de comunicación y los nexos vinculantes entre los/as profesionales que conforman los equipos, además de la debilitada participación de los/as ETD en la toma de decisiones y la falta de acuerdos de forma grupal.

En resumen, para finalizar se enfatiza la necesidad de reforzar esta competencia ya que es un factor clave en el éxito de los procesos de intervención con los/as jóvenes. Asimismo, el desarrollo de un sentimiento de pertenencia con el grupo de trabajo aportaría a la creación de un entorno laboral más gratificante, en el cual exista un mayor compromiso por parte de los/as ETD de participar en el análisis y la toma de decisiones, de tal forma de que se comprometan con las metas establecidas por los equipos y los objetivos de la institución. Asimismo, si todos/as los/as profesionales trabajan de forma colaborativa es posible generar nuevas reflexiones sobre los problemas, procesos y sistemas obteniendo indiscutiblemente, mejores resultados.

2. Descripción de las percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache respecto de las Competencias Específicas establecidas por SENAME.

En cuanto a estas competencias, son las que requiere tener cualquier Educador/a de Trato Directo para poder cumplir a plenitud sus labores. Se espera que toda persona que ejecute este rol, cumpla con todas ellas y pueda manejarlas de forma eficaz en beneficios de los/as jóvenes.

Asimismo, continuando la línea de los saberes planteados, se presenta el siguiente cuadro para dar cuenta de un análisis más exhaustivo en cuanto a las Competencias Profesionales específicas del cargo.

Figura 4.2 "Competencias Específicas según Saberes"



FUENTE: Elaboración propia.

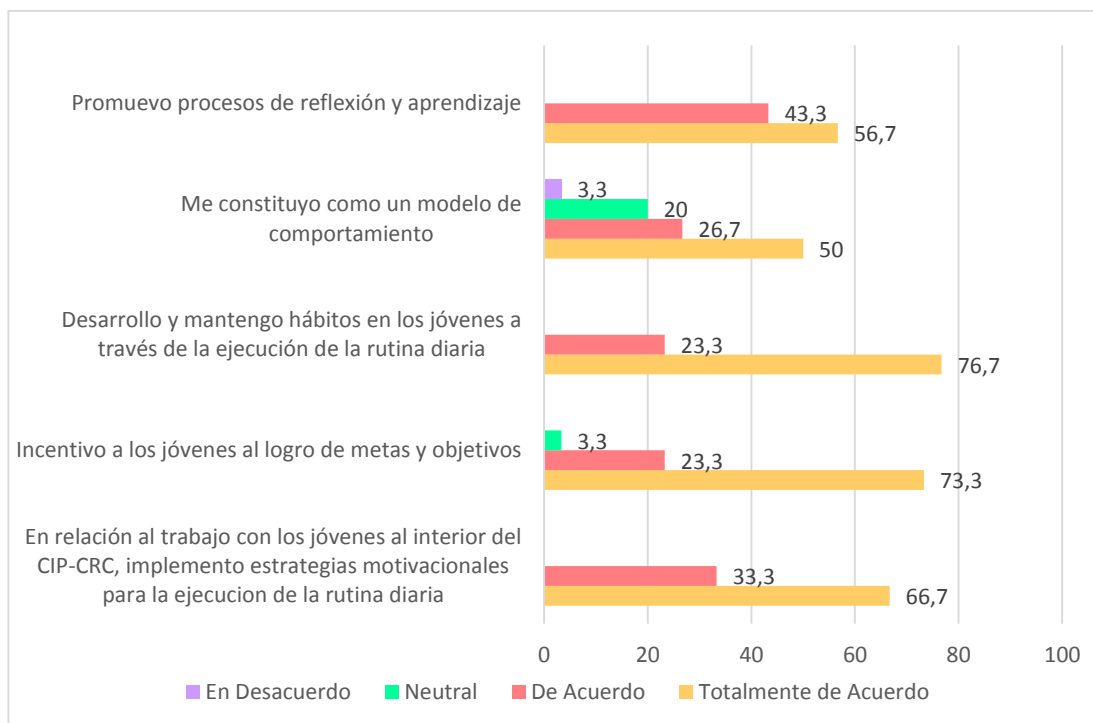
❖ Promoción de comportamientos pro sociales

De acuerdo a esta competencia, cabe señalar que su importancia radica en que es el medio por el cual los/as ETD instalan conductas positivas en los/as adolescentes infractores, en cuanto a las relaciones interpersonales y sociales, de tal forma de interactuar de manera constructiva con el medio que los rodea.

Siguiendo esta línea, dicha competencia se encuadra en el “Saber Ser” ya que implica el interés y los valores que se deben mantener durante las rutinas diarias del centro. Busca que los/as educadores asuman la responsabilidad que implica su actuar con los/as adolescentes y puedan desplegar estrategias motivacionales para moldear conductas hacia lo prosocial en ellos/as, para concretar hábitos básicos, acciones y comportamientos que los/as lleven a un mejor manejo con el entorno exterior.

Para profundizar con mayor especificidad esta competencia, se considerarán dos aspectos claves en torno a ella; la “Motivación” y el “Modelamiento de Conducta”, sus resultados se pueden sintetizar a partir de la siguiente ilustración:

Gráfico 4.18 "Promoción de Comportamientos Prosociales"



En cuanto a la “Motivación”, se observa que el 66,7% de los/as ETD manifiestan ejecutar la rutina diaria por medio de estrategias motivaciones que respondan al interés superior de los/as adolescente y potencien el cambio de

conducta a partir de la participación activa, la comunicación efectiva y el reforzamiento, esto se ve reflejado en la siguiente cita:

“Por lo menos lo que yo hago con los chicos es conversar... junto un grupo, converso con ellos... eh, comentan su mal actuar, se desahogan conversando”. (ETD 1).

Siguiendo esta perspectiva, es posible suponer que se potencian las actitudes y comportamientos de los/as jóvenes en la rutina diaria, a través del diálogo en situaciones de conflicto o catarsis. En este sentido, los/as ETD construyen focos de intervención a partir de la motivación de los/as adolescentes al logro constante de metas y objetivos, pese a las dificultades que puedan encontrar, de tal forma de identificar aquellos movilizados de cambio que permitirán instalar conductas prosociales.

A partir de lo anterior, la importancia del uso de estrategias motivacionales, radica en que se construye como la vía más efectiva para reducir la conducta agresiva de los/as adolescentes, por lo que los/as ETD deben generar entusiasmo en el proceso de aprendizaje de tal manera, de incentivar al sujeto de atención a realizar actividades que requieran su esfuerzo. Asimismo, los lineamientos de SENAME plantean la necesidad de respetar la diversidad de los/as jóvenes, en relación a esto la población estudiada lleva a cabo estrategias que respondan a estas necesidades de desarrollo, por lo tanto se hace necesario reconocer y reforzar el esfuerzo de los/as adolescentes en su progreso y logro de metas, como principal estrategia motivación para el cambio.

Asimismo, la técnica cualitativa ha permitido identificar que los/as ETD hacen uso del conductismo para la generación de aprendizaje orientado a lo prosocial, lo que acerca el análisis al segundo aspecto relacionado con esta competencia, que es el “Modelamiento de Conducta”.

En cuanto a los datos expuestos anteriormente, se evidencia que es una labor fundamental dentro del centro, ya que los/as profesionales deben potenciar constantemente el desarrollo de una rutina diaria y la construcción de espacios reflexivos de aprendizaje en cada instancia, utilizando estrategias en base al conductismo para generar comportamientos que propendan a una convivencia armónica al interior de las casas. En relación a esto se señala lo siguiente:

“En las mañanas les exijo que vayan a la escuela... todas las mañanas, si no van a la escuela no hay actividades. Si no cumplen con una actividad que yo les estoy proponiendo que es ir al colegio, o hacer el aseo en sus piezas o ir a bañarse, porque igual hay algunos que les cuesta... entonces si no cumplen con eso se les restringe un poquito con... las salidas al patio.” (ETD 1).

De acuerdo con este razonamiento, los/as ETD generan hábitos en la rutina diaria de los/as adolescentes a partir de la premisa de que el aprendizaje se adquiere mediante el refuerzo constante y la instrucción directa. Con respecto a lo anterior, es posible establecer que existe cierto grado de consenso entre los/as ETD, en torno al uso del conductismo, lo que se evidencia en la siguiente cita:

“Tú tienes que ser más conductista para trabajar con este tipo de chiquillos. Quien no se bañó, el que no se bañó parte a bañarse inmediatamente, teni 5 minutos para bañarte, mientras tú no te bañí tus compañeros van a estar esperando aquí parado (...) entonces generas es que ese chiquillo se te acople inmediatamente a algún grupo.” (ETD 3).

Después de las consideraciones anteriores, es posible establecer que las técnicas conductistas establecen patrones de comportamiento en los/as adolescentes en lo que respecta a la rutina diaria. En este ámbito se utilizan técnicas que involucran la repetición de acciones, ya que cada día los/as ETD instan a los/as adolescentes a levantarse y seguir una rutina de higiene para luego asistir a la escuela, con el objetivo de mantener hábitos de forma automática.

En ocasiones esto último no se realiza, ya que existen días que los/as jóvenes se niegan a realizar actividades y la motivación entregada por el profesional no es suficiente. En esas instancias los/as ETD manifiestan lo siguiente:

“En la rutina, el chiquillo tiene que ir a la escuela y tiene que ir, se negociará con él por la buena o se llamará a coordinación, lo que sea pero él tiene que ir.” (ETD 2).

Es posible presumir a partir de los lineamientos abordados, que en ocasiones establecer una rutina de forma estructurada facilita el hecho de instaurar hábitos básicos de convivencia, ya que permite alentar la conducta

de los/as adolescentes, sin embargo a veces las conductas desajustadas tienen causas emocionales o físicas que no pueden ser abordadas por este enfoque, por lo que es importante que los/as ETD utilicen métodos basados en el análisis y la reflexión sobre las acciones, de tal forma de generar una comprensión del proceso de intervención que se está realizando, en este caso la población estudiada refiere lo siguiente:

“Tú te reúnes con todos los chiquillos y haces una recopilación del día o eh... tanto como al inicio como al final (...) formas a todos los chiquillos, le das todos lo que vas a hacer durante el día... y durante el día después tu generas las mismas actividades cosas que los chiquillos tenga muy claro lo que vas a hacer durante el día.” (ETD 3).

Mediante la información de la rutina diaria, se busca que los/as jóvenes adquieran responsabilidades y se sientan motivados en la realización de las actividades, lo que fortalece el compromiso y la aceptación personal, y un pleno desarrollo de la competencia por parte de los/as ETD. Potenciar espacios reflexivos, tiene un impacto positivo tanto en la autovaloración como en la valoración de los demás, lo que contribuye a que el adolescente se sienta motivado a actuar de modo prosocial.

Asimismo, dentro del “Modelamiento de Conducta”, los/as educadores/as se posicionan como modelos de comportamiento para la población juvenil, puesto que ambos establecen vínculos próximos, esto hace que los/as educadores se transformen en un guía y líder de los/as adolescentes en el tránsito por el CIP CRC, este es un aspecto que cobra especial relevancia.

“Lejos el liderazgo es muy fuerte dentro del manejo con los jóvenes... porque siempre hace la figura.” (ETD 6).

Son los/as ETD, quienes entregan su tiempo y dedicación, por lo cual se transforman en agentes inspiradores, ya que ven a profesionales constituidos, con vocación o capacidad de querer trabajar con ellos/ellas. En este sentido, ambos sujetos están en contacto directo para lograr un objetivo en conjunto, que es la reinserción social por la cual se aspira. Por lo tanto, los/as ETD deben actuar como un referente de comportamiento demostrando confianza, trato igualitario, respeto, reciprocidad y solidaridad, de tal manera

de que los/as adolescentes puedan replicar estas conductas y mejores sus relaciones interpersonales.

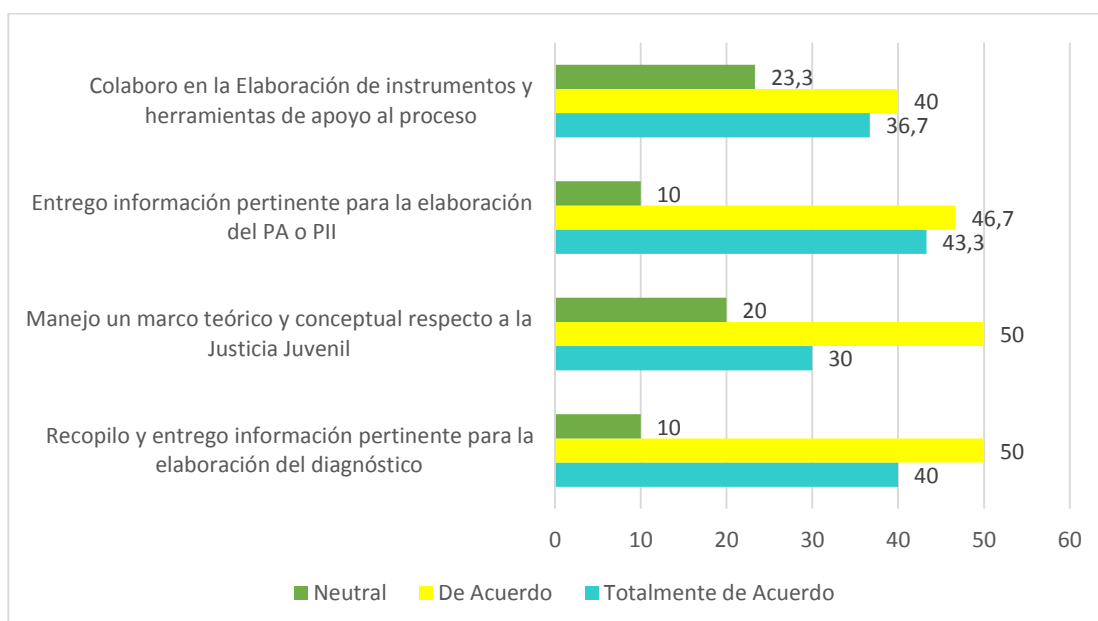
A modo de síntesis, se debe avalar que esta competencia es una de las fundamentales en lo relativo a específicas del cargo, ya que está orientada al propósito de la institución, el cual radica en la reinserción social de los/as jóvenes por medios de estrategias motivaciones que inciten a los/as jóvenes a mejorar sus acciones en un contexto social, ya que los comportamientos son resultado del aprendizaje. Del mismo modo, es necesario potenciar algunos aspectos, buscando los medios necesarios para que los/as ETD logren la competencia plenamente e identifiquen nuevas estrategias para instalar aprendizajes prosociales en los/as adolescentes y potenciar un cambio efectivo.

❖ Planificación de la intervención

La siguiente competencia se constituye como importante de analizar, ya que se enmarca en el “Saber Hacer” debido al rigor metodológico al cual se encuentra vinculada la Planificación de la Intervención. Lo anterior hace referencia, en líneas generales, a la programación de los Planes de Intervención Individual (PII) y los planes de actividades (PA) que se desarrollarán en beneficio de los/as jóvenes del centro, como también en la elaboración de instrumentos y las herramientas eficaces de acuerdo al contexto o situación vivenciada.

Los resultados obtenidos en torno a los indicadores establecidos se pueden ilustrar en la siguiente gráfica:

Gráfico 4.19 "Planificación de la Intervención"



Con respecto a los datos proporcionados por el gráfico, es posible establecer que se mantiene una tendencia a clasificar la Planificación de la Intervención como una competencia bien internalizada por los/as ETD, ya que existe una considerable cantidad de respuestas que indican un alto nivel de acuerdo con las afirmaciones planteadas, lo que permitiría interpretar que existe un selecto manejo teórico y práctico que enmarque todos los quehaceres propios al cargo analizado. Sin embargo, al contrastar los datos obtenidos con la información recopilada en el Focus Group, se observan ciertas diferencias ya que en este último, se aducen escasos niveles de conocimiento en cuanto al desarrollo coherente de una planificación que contemple todos los factores de riesgo a tratar, a través de diversas

actividades tendientes a realzar los factores protectores de cada joven, para lograr la reinserción como fin último.

Cabe destacar que la presente competencia se despliega a través de dos vías asociadas al ciclo tecnológico del proceso de intervención social. Estas son “Diagnóstico” y “Planificación”, en donde se busca que el/la profesional pueda cumplir cada una de ellas con el fin de realizar un trabajo integro, capaz de entregar información y herramientas precisas para la intervención directa con los/as jóvenes.

En primer lugar el “Diagnóstico” alude a una etapa en la cual los/as ETD reúnen toda la información relevante en torno al comportamiento de los/as jóvenes, observados en los turnos. Lo anterior, se evidencia en el siguiente fragmento:

“Tenemos que participar en el P.I. en cuanto al proyecto educativo institucional, tenemos que participar en las reuniones de casa... Todas esas cosas se supone que son las que tenemos que hacer”. (ETD 2).

Como se menciona anteriormente, estas son las funciones que debe realizar un ETD en durante la fase de Diagnóstico, lo que se encuentra en directa concordancia con el “Saber Hacer” que exige el conocimiento adecuado para pesquisar los factores estáticos y dinámicos de los/as jóvenes, que permitan elaborar una intervención satisfactoria y coherente con lo señalado.

Se observa que existen algunas conceptualizaciones en relación al desarrollo del adolescente, evidenciándose a continuación en la siguiente cita:

“Porque vienen con discursos previos, se exacerbaban las creencias (...) de constantemente querer denostar a otros, por una constante razón de poder. Y esa razón de poder está directamente relacionada con el ser.” (ETD 6)

La cita evidencia un cierto grado de instrucción en temas de adolescencia, como parte de un ciclo en donde los/as jóvenes maduran por medio de la adquisición de diversas experiencias. Sin embargo, la mayor parte de la información recopilada permite suponer que existen bajos niveles de conocimiento en torno a la comprensión de un marco teórico coherente y fundamentado en los lineamientos del servicio, que incluya la identificación de

hitos y desafíos propios de la etapa adolescente así como también, los elementos de la estructura familiar que actúan en el proceso de desadaptación. Estos últimos, son aspectos relevantes a considerar por parte de los/as profesionales, ya que son ellos/as los encargados de recoger todos los insumos necesarios para generar una intervención consecuente.

En segundo lugar, la “Planificación” centra su atención en la elaboración de los Planes de Intervención Individual y Plan de Actividades que deben ejercer los equipos de trabajo en una labor colaborativa, así como también a la creación de instrumentos pertinentes para el proceso de intervención. En relación a esto las cifras se mantienen en un alto porcentaje de Acuerdo, siendo necesario destacar la intención de los/as ETD, de involucrar a los/as adolescentes en la confección de dichos documentos, con el fin de generar una participación más democrática. Lo anterior se ve reflejado en la siguiente cita:

“yo voy generando planes de acción con ellos de acuerdo a lo que ellos me piden, talleres, y dentro de mis posibilidades también.”(ETD 2).

No obstante, pese a los altos porcentajes que establecen niveles de “acuerdo” con las afirmaciones mostradas por el gráfico, cabe destacar que, como se ha mencionado anteriormente, existe un escaso conocimiento en torno a las labores que ejecutan los/as ETD y los demás profesionales, lo que se ve respaldado en el desarrollo del Focus Group. Frente a esto, la población estudiada señala que existe una desorganización y falta de información, en torno a la postulación de recursos para ejecutar actividades, lo que impide fortalecer las intervenciones, a través de una optimización de los insumos existentes, por lo tanto la mayoría de las veces las planificaciones se realizan rápidamente y sin mayor profundidad. Lo anterior se evidencia de mejor forma en la siguiente frase:

“Hay 15 palitos para que hagamos talleres ah. (...) Tienen que postular po’, y llenar esta planilla, y mandar este correo, y un presupuesto. Eh, ya po’, ¿En serio? Si. ¿Y hasta cuando tienen plazo? Hasta mañana, hasta las cuatro de la tarde. Eh pero me dijiste recién hoy día po. Es que se nos había olvidado que ustedes los/as ETD también hacen talleres po’.” (ETD 2).

Como es evidente, se reitera la ausencia de vasos comunicantes entre los/as profesionales que trabajan dentro del CIP-CRC de Limache, aspecto que afecta en la planificación de actividades, ya que no se cuenta con el capital necesario para una organización idónea que permita a la intervención lograr el alcance deseado, teniendo que incurrir los/as profesionales en gastos personales, para cubrir dicha carencia.

A manera de ilustrar mejor esta realidad, se presenta el siguiente fragmento en la recolección de información:

“Todo lo que nosotros podamos desarrollar, tiene que ver con materiales que nosotros traemos, con planificaciones que nosotros hacemos, todo desde uno porque...O sea si yo voy a pedir un taller pa’ Halloween, tengo que pedirlo en marzo, para que me llegue recién en noviembre y la verdad es que cuando son casas, como la ocho, que van entrando y saliendo chiquillos, y es bastante dinámico, no puedes pedir materiales como para dieciocho si después vas a tener a veintidós.” (ETD 5).

En base al testimonio ilustrado, es posible destacar que esta competencia es de difícil ejercicio, ya que existe un cierto grado de desconocimiento sobre el propio rol que deben ejercer los/as ETD. Esto produce un desfase en la información que no llega de forma oportuna, impidiendo la obtención de recursos para la planificación de las actividades. Por otro lado, los/as ETD manifiestan no tener un horario destinado a planificar sus intervenciones y actividades, ya que deben apoyar constantemente las distintas casas, lo que afecta en su motivación frente al trabajo, puesto que deben ocupar horarios fuera del turno laboral para efectuar la planificación, haciendo alusión a una doble jornada.

En base a los antecedentes recabados respecto de Planificación de la Intervención, es posible interpretar que los/as ETD destacan la importancia de potenciar aspectos relacionados a la construcción y jerarquización de focos de intervención, de tal forma de delimitar la intensidad de esta y priorizar las necesidades de los/as adolescentes infractores de la ley. A pesar de lo internalizada que se encuentra esta competencia durante la aplicación del instrumento, existen diferencias sustanciales en el Focus Group que permiten inferir ciertas falencias para desarrollar la planificación de forma óptima. A raíz de lo anterior, se considera necesario establecer tiempos específicos, definir

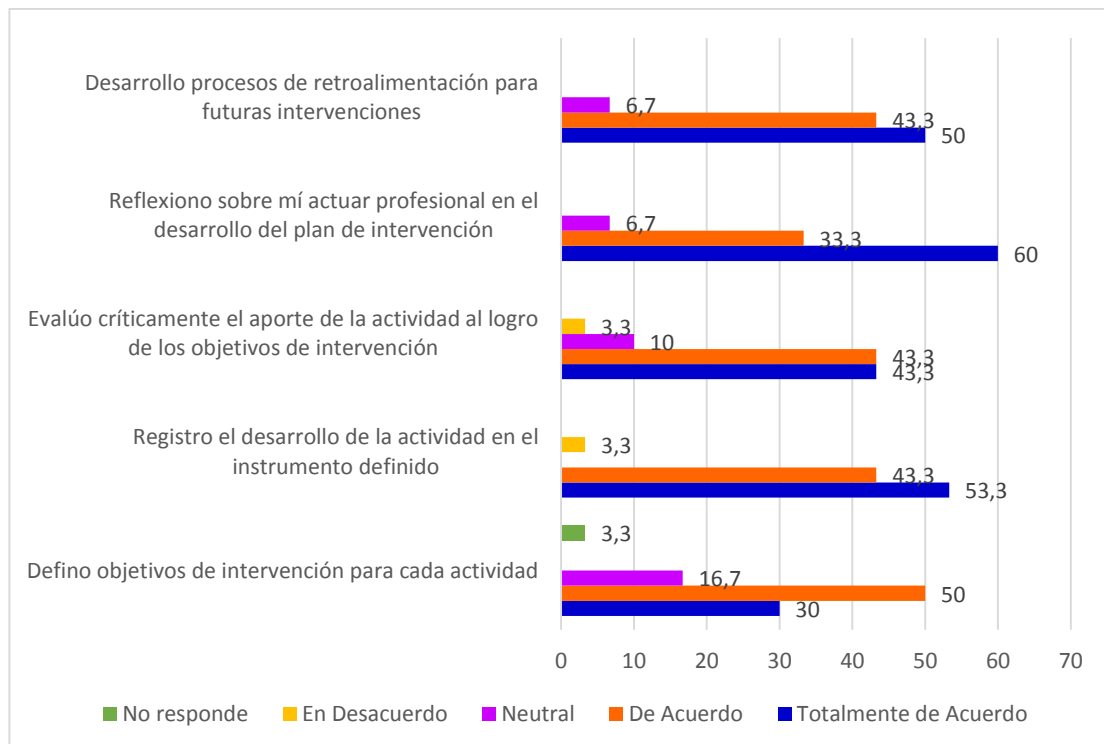
objetivos de forma operativa, determinar indicadores de logro, disponer recursos y activar redes de trabajo a través de la coordinación de los equipos.

Por último, cabe destacar que para una intervención con adolescentes en contextos de Justicia Juvenil, es necesario la especialización de competencias como esta, ya que se exige de forma rigurosa el manejo de un cuerpo teórico fundamentado para el proceso de intervención, de tal forma de llevar a cabo aquellas concepciones que refieren a este “saber hacer”, en concordancia con la construcción de un diagnóstico que centre los conocimientos requeridos para la intervención.

❖ Ejecución de actividades

En concordancia con los lineamientos planteados anteriormente, la siguiente competencia se profundizará centrándose en el “Saber Hacer” que encuadra un componente metodológico, el cual incluye la “Ejecución de Actividades” propiamente tal y la “Evaluación”, como últimas fases del ciclo tecnológico. Los resultados obtenidos en torno a esta competencia se aprecian de mejor forma en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.20 "Ejecución de Actividades"



A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, es posible observar que las respuestas mantienen la tendencia que se ha dado hasta el momento, ya que las afirmaciones presentan altos porcentajes en los niveles de acuerdo.

En cuanto a Ejecución de Actividades se refiere, cabe destacar que generalmente se caracterizan por realizar acciones orientadas a la dispersión, de tal forma de aminorar el sentimiento de prisionización en los/as jóvenes y generar aprendizaje a partir de actividades grupales. Asimismo, se destaca que diariamente los/as ETD deben registrar en un instrumento elaborado por el servicio, todas aquellas actividades y observaciones registradas durante el quehacer. En relación a esto, se presentan las siguientes aseveraciones:

“Lo que les gusta a ellos es el deporte, salir a las pesas, jugar futbol, tenis”. (ETD1).

En relación al fragmento, cabe destacar que pese a que la “Ejecución de Actividades” es una dimensión que se logra en un alto nivel según las cifras, si se observa que existe una tendencia a la ejecución automática de actividades sin un trasfondo relacionado a la intervención social con los/as adolescentes y que además posteriormente no tiene un mayor análisis, ya que sólo se registran las acciones en base a una bitácora. Esta idea se ve reforzada a continuación en el siguiente párrafo:

“Principalmente trabajo mucho la cosa como “Manual”; hacemos tarjetas, si viene el día de la mamá hacemos flores, hacemos cosas de polar (...) a varios chiquillos les he enseñado a tejer a crochet y les gusta... Emmm, la cosa de la distracción manual, hoy día a la noche vamos a pintar las oficinas.” (ETD5).

Frente a esta cita, un aspecto primordial para el desarrollo de esta competencia, debiese ser la definición de un objetivo concreto de intervención para cada actividad, lo que a su vez se complementaría con un análisis basado en la evaluación diaria del proceso que identifique los estados de avance de dicho proceso y sus principales obstáculos.

Por otra parte, en cuanto a la “Evaluación” es necesario destacar que a pesar de ser una dimensión que se mantiene en porcentajes altos de logro, no existen comentarios específicos en torno a ella en las percepciones obtenidas a partir del Focus Group. Sin embargo, es posible inferir que es un elemento que se desglosa a través de dos vías; una relacionada a la evaluación del proceso de intervención social del adolescente, y otra referida a la autoevaluación del desempeño profesional.

En primer lugar, se establece que en torno a la evaluación del Proceso de Intervención de los/as jóvenes es necesario instalar una perspectiva en los/as ETD, de tal forma de evaluar críticamente el aporte de las actividades que ejecutan diariamente, con el objetivo de retroalimentar el proceso de intervención. Lo anterior se puede establecer mediante indicadores de logro que permitan medir el nivel de alcance de las actividades realizadas, cuestionar su pertinencia y en caso de ser necesario, realizar una reformulación de la planificación que apunte siempre hacia dinámicas socioeducativas que instalen nuevos aprendizajes en los/as adolescentes.

En segundo lugar, con respecto a la autoevaluación del desempeño profesional, se puede deducir que hay que instalar procesos de reflexión crítica

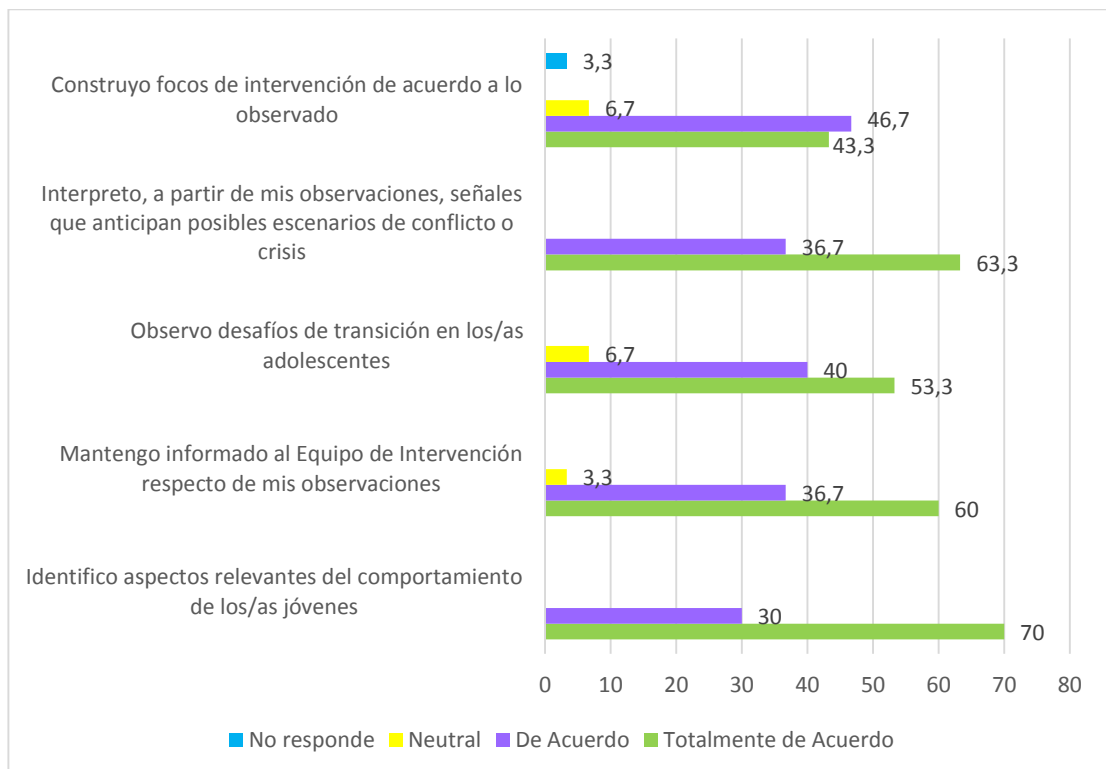
en torno al actuar profesional, de tal forma de integrar elementos de rigurosidad tanto a nivel personal como colectivo. Para esto es necesario desarrollar un autoconocimiento en los/as ETD, identificando aspectos personales que influyen en la intervención, asumiendo una perspectiva crítica en torno a las labores que se ejecutan.

A modo de síntesis es posible establecer que en cuanto Ejecución de Actividades, a pesar de ser una competencia identificada por los/as ETD, ya que realizan actividades físicas, manuales y socioeducativas en la rutina diaria, estas no expresan un propósito que tenga vinculación con la progresión de los/as jóvenes hacia la reinserción, debido a que en ocasiones se realizan actividades sin un sentido u objetivo propio del proceso de intervención, sino más bien evitar los tiempos de ocio excesivo, manteniéndolos ocupados con actividades sin fines sociales. Por otro lado, en relación a la evaluación se realizan síntesis del día, sin embargo no existen procesos de retroalimentación, ni reflexión del proceso de intervención, así como tampoco una autocrítica en torno a las labores llevadas a cabo por los mismos ETD. Lo anterior, permite suponer la necesidad de una especialización y formación, con la finalidad de compensar dichos vacíos metodológicos propios del “saber hacer”.

❖ Observación

Una de las competencias que más reconocida por la población de estudio, corresponde a la Observación, puesto que mantiene en estado de alerta al profesional en forma continua, identificando acciones relevantes para la prevención de conflicto o crisis, como también de informarlas a su equipo de trabajo. En este sentido, es posible determinar dos líneas de análisis, una referida a la “Observación de Comportamientos” y otra a “Criterios Técnicos”. A continuación se presenta un gráfico que resume el resultado de estos aspectos:

Gráfico 4.21 "Observación"



La interpretación de esta competencia se enmarca en el “Saber Hacer”, ya que implica utilizar un procedimiento adecuado para visualizar prácticas concretas de los/as sujetos de atención, de acuerdo a criterios técnicos pertinente a las situaciones.

En cuanto a la “Observación de Comportamientos”, se hace referencia a la habilidad de los/as Educadores/as de explorar en la conducta de los/as jóvenes, ya sean elementos positivos para potenciar su desarrollo, como factores de riesgo en torno a su comportamiento, de tal manera de actuar de forma efectiva. En este sentido los/as educadores/as están atentos/as a cada situación que se presente, ya que se trabaja en un contexto variable y adverso.

La importancia de este aspecto radica en que la conducta de los/as adolescentes es compleja, propio de su etapa de desarrollo, por lo tanto la comprensión de estas particularidades y la confección de un plan de intervención individualizado, va a depender del análisis de lo observado. En relación a esto, el 53,3% de la población encuestada manifiesta detectar desafíos de transición en los/as adolescentes, por lo que la observación de acontecimientos o situaciones que sean trascendentales cobra gran relevancia. Lo anterior se sustenta en la siguiente cita:

“Por ejemplo, a veces en una casa son muy violentos, y hay que tratar de ver qué es lo que encaja en ellos, qué es lo que les molesta” (ETD 6).

En este sentido, los/as ETD detectan desafíos de transición en los/as adolescentes, mediante el análisis del comportamiento, lo que se da a raíz de las observaciones diarias que deben realizar a cada joven que se encuentre en su correspondiente casa, puesto que se distingue la evolución que van teniendo durante su proceso de reclusión, como también de su progresión hacia la reinserción social. Estas observaciones son propias y específicas del cargo de ETD, debido a que son quienes más tiempo comparten junto a los/as jóvenes, sin embargo es necesaria una retrospección en torno a estas prácticas para fortalecerlas y concretarlas de una forma más acabada.

Según lo establecido, los/as ETD deben estar alerta en todo momento y de la totalidad de sujetos que se encuentran en las casas, para prever y anteponerse a situaciones controversiales. Acorde a este razonamiento, el 70,0% de la población encuestada identifica aspectos relevantes del comportamiento de los/as jóvenes, esto permite suponer que existe un buen manejo y contención ante las contingencias vividas cotidianamente, así como también la capacidad de adaptarse a estas situaciones y devolver la tranquilidad a las casas, lo anterior se puede sintetizar en la siguiente cita:

“entonces se toma a esa persona, a ese joven, se saca al patio... se trata de bajar un poquito el perfil, tratar de sacarle la información (...) y eso yo lo informo, cosa que se tomen las medidas del caso al momento de cualquier cosa que llegue a pasar.” (ETD 6).

De acuerdo a las percepciones de los/as ETD manifestadas anteriormente, es posible presumir que la observación del comportamiento no

sólo consiste en examinar detenidamente y fijar la atención en conductas configuradas como agresivas o desadaptadas, sino que también conlleva a la obtención de información relevante sobre el origen de estos aspectos, lo que permitirá llevar a cabo acciones que mitiguen aquellos efectos adversos.

Siguiendo esta línea, es posible establecer que la observación debe ser rigurosa, ya que es un proceso que implica la completa atención por parte de los/as profesionales del comportamiento del sujeto de atención, aspecto que se complementa con la recopilación y registro de la información observada en los instrumentos establecidos, de tal forma de analizar los eventos desde una perspectiva global. Asimismo, es importante que los/as ETD comuniquen las observaciones registradas para mantener informado al equipo de intervención y otorgar una descripción acabada de todo lo acontecido durante su jornada laboral al momento de ser relevados/as por otros/as ETD.

El siguiente punto a tratar se refiere a los “Criterios Técnicos” que deben mantener la población estudiada, entendiéndose como tal al conjunto de requerimientos necesarios para una observación objetiva. Como se ha estipulado en otros apartados, los/as ETD carecen de conocimiento teóricos, conceptual y empíricos lo que a su vez incide en el uso de técnicas de observación o protocolos antes diferentes escenario de conflicto, actuando exclusivamente en base al sentido común.

No obstante, a partir de las propias observaciones de los/as ETD, es posible identificar las señales que anticipan posibles escenarios de conflictos o crisis, cifra que mantiene un alto porcentaje ya que el 63,3% de la población encuestada se manifiesta “Totalmente de Acuerdo”, esto permite predecir con anterioridad situaciones complejas, de tal forma de impedir que se desencadenen conductas que afecten la disposición de ánimo al interior del centro y detenerlas de manera oportuna.

“Llegué a una casa complicada de menores imputados en la que, en realidad, tenías que andar con diez ojos.”(ETD1).

Como expresa anteriormente, los contextos de cada casa son variados y van a depender de la trayectoria delictiva del/a adolescente, lo que implica que las diferentes casas tengan factores protectores y/o de riesgo que son diversos. Sin embargo, el estado de alerta es un elemento común y transversal para todos/as los/as ETD lo que se evidencia en la siguiente cita, en donde expresar estar siempre dispuesto a cualquier situación.

“siempre he dicho que con estos chiquillos uno debe ir un paso más adelante que ellos, o sea antes que ellos ejecuten algo tú teni que estar ya ahí... ya sabiendo que algo van a hacer o va a suceder y tener como el click de que algo va a pasar, e inmediatamente antes que pase tu teni que prever la situación y cada uno sabrá como lo puede hacer.” (ETD 1).

Profundizando lo anterior, se puede inferir que los/as educadores utilizan criterios técnicos por prever ciertas situaciones y tener un protocolo personal para actuar, debido a que no existe un documento concreto que explicita los pasos a seguir ante dichas situaciones. Esto se encuentra directamente relacionado con la construcción de focos de intervención de acuerdo a lo observado, ya que se deben plantear criterios técnicos rigurosamente, para que otorguen confiabilidad y validez al proceso de intervención planteado.

“O sea si yo traigo un montón de cosas pa’ hacer y los ánimos no están, la verdad es que uno se va a dedicar solamente a observar y que no peleen, y no vas a poder hacer nada, no puedes. Incluso si los ánimos no están buenos” (ETD 5).

En relación a esto, se puede suponer que en ocasiones, dependiendo del contexto, la competencia de la observación se remitirá principalmente a una supervisión y vigilancia del comportamiento del/la adolescente. Sin embargo, esta condición no resta relevancia, al contrario, permite proporcionar descripciones de los acontecimientos, los sujetos de atención y las interacciones que se perciben, con el fin de identificar los constructos que organizan su realidad.

A modo de síntesis, la observación es una competencia que se utiliza constantemente, siendo trascendental para identificar la progresión de los/as jóvenes. Por lo tanto, su uso debe incluir procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles y adaptados al contexto del CIP-CRC de Limache. Asimismo, mediante la observación se intentan captar aquellos aspectos relacionados al proceso de intervención, para recopilar los datos que se estiman convenientes para la elaboración del plan de intervención individual. Es por ello que se debe potenciar esta competencia con conocimientos teóricos prácticos para incluir estrategias y técnicas que permitan otorgarle mayor validez y objetividad a lo observado.

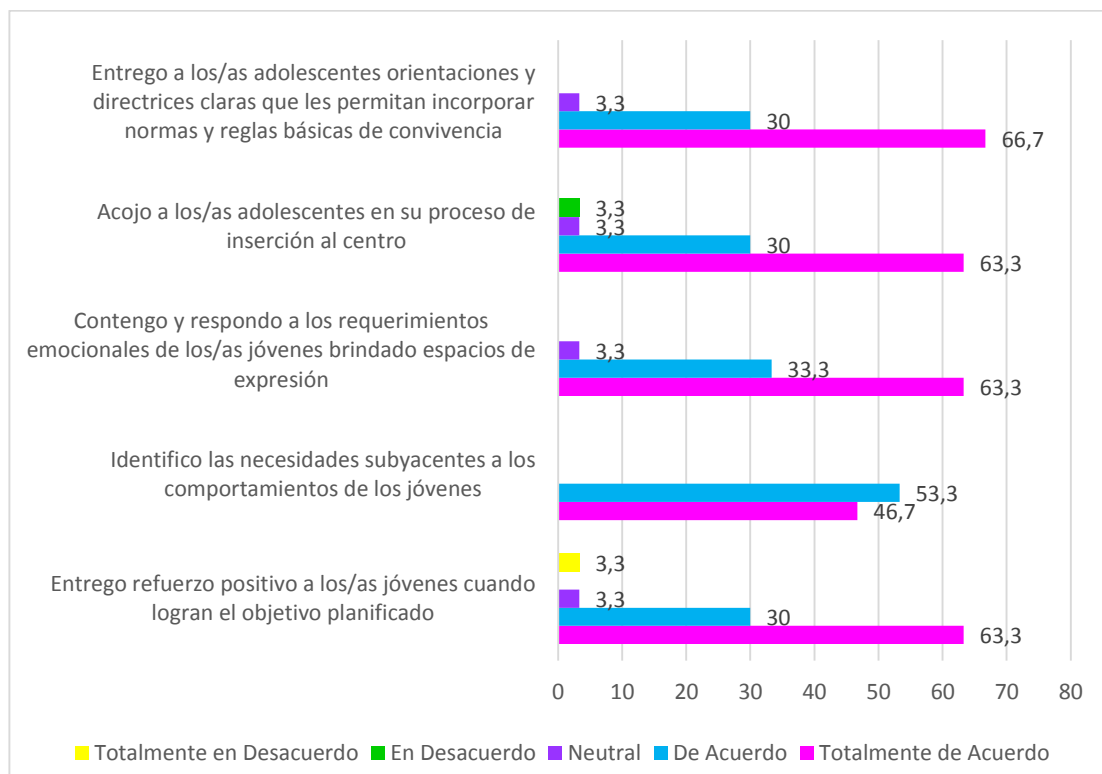
❖ Vínculo

Para finalizar el capítulo de análisis, se presenta la competencia denominada Vínculo, entendida como una relación de ayuda que establecen los/as ETD, con los/as jóvenes. Dicho vínculo se caracteriza por encuadrar normativamente la relación de ayuda, por medio del compromiso de trabajo y las motivaciones del/a adolescente, dentro de sus propios intereses, otorgando mayor sentido a su permanencia dentro del CIP-CRC Limache.

Esta competencia puede ser abarcada desde dos líneas de análisis; “Vínculo normalizador” y “Vínculo Afectivo”, las que aluden principalmente a elementos actitudinales que cobran notoriedad en los esquemas relacionales, y los valores que se encuentran en la base de las acciones para promover el cambio en el sujeto de atención.

Al respecto, se grafican la siguiente impresión, desde la población estudiada:

Gráfico 4.22 "Vínculo"



Del gráfico anterior se desprende, que el vínculo se constituye como una competencia internalizada, ya que la mayoría de los/as ETD encuestados se encuentra “Totalmente de Acuerdo” con las afirmaciones planteadas. Esto permite deducir, que la población objeto identifica el “Saber Estar” relacionado con la predisposición al entendimiento personal, lo que les faculta en términos

de entablar relaciones que promuevan un desarrollo social, personal, y cognitivo en los/as jóvenes.

En cuanto al “Vínculo Normalizador”, dispensado a través de las 2 primeras afirmaciones del gráfico, es posible inferir que existe una relación directamente proporcional entre ambas interrogantes ya que los/as ETD acogen a los/as adolescentes a lo largo de todo el proceso que implica la inserción dentro de un CIP-CRC, y posterior reinserción social, entregándoles las orientaciones y directrices claras que les permitan incorporar normas y reglas básicas de convivencia. A modo de ilustrar esta realidad, se presentan los siguientes extractos:

“Hay casos con los que se puede trabajar de forma integral, o sea ellos pueden opinar y no sólo opinar, sino que proponer ideas para generar actividades, talleres, etc. Dentro de una casa, y otros donde simplemente teni’ que imponerlo”. (ETD 2).

Con respecto a esto, es posible suponer que el vínculo, es una competencia que facilita la participación de los/as adolescentes en su proceso de intervención, con el fin de propender un cambio conductual a partir de la participación activa que incluya sus sugerencias y opiniones.

“A mí me tienen bastante respeto, entonces de repente hay profesores que van a esas casas y no se comportan de la misma forma de la que se comportan conmigo”. (ETD 1).

A la luz de los fragmentos citados, se deja a entrever el establecimiento de un vínculo normalizador, que admite sugerencias y aportes de los/as jóvenes durante el proceso de intervención ejecutado. Asimismo, se distingue la creación de un vínculo relacional basado en el respeto, validado a través de jerarquía asimétrica de roles que representan los/as educadores para su sujeto de atención.

La segunda línea de análisis que reviste a la competencia mencionada anteriormente es el “Vínculo Afectivo”, desglosado a través de las 3 últimas afirmaciones del gráfico. A partir del análisis, es evidente ilustrar que no existen grandes diferencias porcentuales, por lo que es posible suponer, que el vínculo afectivo se caracteriza por forjar relaciones sanas, basadas en la cercanía que se da a partir del dialogo y la contención emocional desde distintas perspectivas. Este aspecto cobra especial relevancia, al estar en perfecta concordancia con el “Saber Estar” que estimula en los/as ETD un

comportamiento orientado al grupo intervenido, por medio del uso de una comunicación clara, honesta y fluida. Al respecto, se presenta el siguiente fragmento:

“Como siempre se dice acá, tu eres psicólogo, eres asistente social, eres profes, eres papá, eres... todo, todo para un chiquillo (...)entonces cuando no están los chiquillos en el caso de los PIC y los PEC eh... son los/as ETD los que tienen que, hacer la contención en ese caso que suceda alguna situación” (ETD 6).

Esto permite inferir que los/as ETD no sólo establecen un vínculo normalizador orientado al proceso de aprendizaje de los/as adolescentes, sino también un vínculo emocional que facilita la creación de un clima de confianza y lealtad entre interventor y sujeto de atención, en el cual cada ETD despliega sus recursos personales y didácticos, para cumplir con el desempeño de su cargo, que tiene como eje medular las relaciones interpersonales establecidas con los/as adolescentes.

“Yo realizo contención emocional, a través del dialogo. Por lo menos yo trabajo desde la idea de que todos somos personas y que a través del dialogo, todos tenemos las mismas habilidades” (ETD 4).

Lo anterior, permite inferir que existe una óptima capacidad de los/as ETD para identificar las necesidades y demandas emocionales de los/as jóvenes, brindando espacios de expresión que permitan reparar aspectos no explorados de su personalidad, e historia de vida por medio de la contención emocional de los mismos.

3. Síntesis Conclusiva de las Competencias Transversales y Específicas de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache.

Las Competencias Profesionales que establece SENAME, dan cuenta de aspectos relevantes para el desempeño óptimo e idóneo del rol que diariamente ejecutan los/as ETD con los/as usuarios del sistema, enmarcado en un contexto que requiere de profesionales competentes en diversas áreas específicas.

En cuanto a las Competencias Profesionales Transversales, se identifica que son de gran importancia, ya que implican la formación de equipos multidisciplinarios eficientes en el logro de los distintos objetivos planteados por el servicio, y sobrellevar cada desafío que impone un contexto tan complejo como lo es el de la Responsabilidad Penal Adolescente.

Sin embargo, tomando en consideración los aspectos señalados en el análisis, se supone necesario reforzar cada una de las Competencias Transversales, tal como el Trabajo en Equipo, elemento que se encuentran disminuidos, y que a su vez, están relacionados directamente con la interacción con los/as usuarios, ya que se requiere de la colaboración de todos/as los/as profesionales para la confección del Plan de Intervención que logre una coherencia metodológica a miras de alcanzar los objetivos referidos a la reinserción social, sin embargo este trabajo se dificulta debido principalmente al desconocimiento de las distintas labores que se ejercen al interior del centro.

Lo mencionado anteriormente, incide directamente en la capacidad de mediación del ETD, ya que se observan problemáticas para establecer consensos de forma organizada entre profesionales, en torno al Proceso de Intervención. Sin embargo, ante las constantes situaciones de tensión al interior del CIP-CRC que se encuentran relacionadas con el accionar de los/as adolescentes, los/as ETD actúan de forma participativa y flexible para afrontar las situaciones problemáticas de una forma analítica y asertiva. En este sentido, la Adaptación al Cambio se relaciona con lo anterior y se instala como una competencia internalizada por los/as ETD ya que constantemente hacen uso de su flexibilidad para aceptar los cambios del entorno organizacional, así como también la capacidad de anticiparse a problemas y tomar decisiones acordes.

Por otro lado, las impresiones obtenidas en el análisis permiten presumir que en torno al “Compromiso con la Organización”, los/as ETD difieren de lo establecido en el descriptor de cargo, ya que se inclinan de mejor manera frente a un compromiso con los/as adolescentes, más que con los procedimientos de la institución, lo que demuestra una perspectiva crítica. Siguiendo esta línea, los/as ETD se caracterizan por tener una intención evidente de mejorar las condiciones de vida de los/as jóvenes, por lo que la Orientación al Cliente adquiere gran relevancia para el desempeño de su rol. En este sentido, los/as educadores/as advierten la necesidad de mejorar sus conocimientos para fortalecer los procesos de intervención

Respecto a la Perspectiva de Género, se visualiza como una competencia identificada en menor medida por los/as ETD, ya que sus contenidos no se encuentran internalizados de forma acabada. Se ha evidenciado que existen estereotipos y prejuicios instaurados y naturalizados en profesionales y jóvenes, lo que influye en que no se concreten medidas para disminuir dichos aspectos.

Como se ha mencionado anteriormente, el contexto en el que se encuentran inmersos los/as Educadores/as, se constituye como un complejo escenario laboral, que requiere una intervención directa basada en una normativa institucional y técnica, por lo que se exigen Competencias Profesionales Específicas, como elementos esenciales para superar las metas y expectativas del cargo, de tal forma de desempeñar las funciones atinentes de una forma adecuada. Siguiendo esta línea, es importante ahondar en cada una de las 5 competencias, para identificar los aspectos más relevantes mencionados por los/as educadores/as, puesto que son dichas competencias las que establecen las directrices fundamentales para proceso de intervención.

En cuanto a Planificación de la Intervención y Ejecución de Actividades, cabe destacar que se constituyen como aquellas competencias que hacen referencia al ciclo tecnológico. De acuerdo a las percepciones obtenidas, es posible establecer que los aspectos mencionados por los/as ETD no se condicen con lo establecido en el descriptor de cargo, ya que existe un escaso manejo respecto a los conocimientos teóricos para aportar a la construcción del diagnóstico, así como también los elementos necesarios para el desarrollo coherente de una planificación y la posterior ejecución de actividades, debido principalmente a la ausencia de un marco metodológico claro. Del mismo

modo, no existen instancias de evaluación, que les permitan reflexionar de forma crítica en torno al actuar profesional.

La Observación, es un aspecto ligado a los elementos mencionados, en este sentido las impresiones de los/as ETD apuntan a la importancia que radica en esta competencia, ya que se considera trascendental para las fases del ciclo tecnológico, puesto que facilita la recolección de información requerida en cada una de estas etapas. Asimismo, permite mantener en un constante estado de alerta a los/as profesionales para enfrentarse a las contingencias del entorno.

En cuanto a la Promoción de Comportamientos Prosociales, se identifica que los/as ETD se caracterizan principalmente por instalar comportamientos en los/as adolescentes a partir del conductismo y la reflexión, dejando a segundo plano los aspectos estipulados en el descriptor de cargo que aluden al uso de estrategias motivacionales para potenciar el cambio de conducta en los/as adolescentes.

Por último, dentro de las Competencias Profesionales específicas del cargo se encuentra vinculo, que todos/as los/as ETD demuestran mantener, sin embargo existen diferencias en el modo de llevarlo a cabo, lo que radica en la perspectiva de cada Educador/as ya que, algunos/as realizan un vínculo más normalizador y otros/as brindan espacios de expresión y contención emocional.

Se debe destacar que todas las competencias son de igual forma importante para la óptima ejecución del rol de ETD, puesto que cada una de ellas se encuentra entrelazada para alcanzar los objetivos de la institución.

A la luz de los razonamientos planteados, es posible establecer que se identifica una necesidad de actualización y nivelación de los contenidos referidos a las competencias, ya sean transversales o específicas, puesto que ambas líneas de acción presentan dificultades que interfieren con el desempeño idóneo del cargo, y asimismo se contradice con los lineamientos establecidos por SENAME, que pone acento en la calidad de los/as profesionales de la intervención y plantea competencias especializadas para los/as ETD, basado en los postulados del Enfoque Psicoeducativo y el Modelo de Riesgo Necesidad y Responsividad, que señalan la relevancia de contar con una base teórica y empírica para llevar a cabo intervenciones a fin de maximizar las potenciales del adolescente en el proceso de intervención.

IV. SINTESIS FINAL

A partir de todos los antecedentes recolectados es posible establecer un perfil acabado de los/as Educadores/as de Trato Directo a partir de sus propias percepciones y en relación a los objetivos generales planteados.

En este sentido, cabe destacar que los aspectos que cobran mayor relevancia para la caracterización del perfil de los/as ETD del CIP-RC Limache, guardan relación con su configuración en el ámbito de formación académica en relación a los aspectos **sociodemográficos**, donde se evidenciaron particularidades generales que mantiene la población de Educadores/as de Trato Directo de Limache. Asimismo, el perfil abarca características, que refieren al componente ocupacional, académico, condutal y actitudinal con respecto a la dimensión **sociolaboral**, identificando aspectos que confluyen en su actuar profesional. Lo anterior confiere el propósito fundamental de la presente investigación y deja de manifiesto insolvencias en torno a la especialización y la formación con respecto a los contenidos que revisten un enfoque especializado en Justicia Juvenil.

En directa relación con lo anterior, se observa que la especialización de los/as ETD debe entenderse como una acción contextualizada, que considera el conjunto de competencias establecidas por los lineamientos de SENAME en el descriptor de cargo y que a su vez, se vincula a los saberes contenidos en el marco teórico de la esta investigación. Esto último como aspecto esencial, ya que como se ha reiterado, el trabajo directo con jóvenes infractores de la ley resulta una tarea compleja que requiere el establecimiento de intervenciones diferenciadas y especializadas, lo cual involucra una constante actualización de los contenidos.

En cuanto a **saber ser**, es una concepción que abarca cualidades personales que puede desarrollar el/la profesional, ya que este saber permite tomar responsabilidades en torno a todas las funciones que atañen a un ETD, pues a dicha labor está sujeta al bienestar de muchos jóvenes. Esto se constituyen como un modelo a seguir, lo cual se ve plasmado en la competencia asociada a la **Promoción de Comportamientos Prosociales**, elemento primordial para establecer un vínculo reparador y que se efectúa de forma positiva. Asimismo, se debe contar con una **Adaptación al Cambio**, que implique la capacidad de decisión inmediata, efectiva y eficaz, que empatee con el interés y las necesidades de la población juvenil a cargo, así como

también se alude a la capacidad de enfrentarse a situaciones de conflicto de la manera más idónea, a partir del **Manejo de Conflicto**, ya que las consecuencias del actuar profesional siempre tendrán repercusiones en la vida de los/as jóvenes, aspecto esencial en el análisis y que se perciben de forma negativa por la población de estudio.

Con respecto al **saber**, entendido como los conocimientos técnicos que los/as ETD refieren sobre su cargo, es posible establecer que no existe un mayor dominio de los contenidos teóricos metodológicos y tareas que revisten su labor. No existe un respaldo teórico que enmarque su actuar profesional, sino más bien existen criterios comunes avalados por el colectivo de educadores/as, o bien criterios personales como por ejemplo, el sentido común que sirven como guía al momento de desarrollar intervenciones con los/as jóvenes, lo que contrasta enormemente con el Modelo de Riesgo, Necesidad, Responsividad (RNR) de Bonta & Andrews, que implementa actualmente la institución. Además, se observa que existe un escaso nivel de conocimiento con respecto a la **Perspectiva de Género**, lo que permite la institucionalización de estereotipos, que van en contraposición por lo establecido por este enfoque.

En relación al **saber hacer**, dicho concepto alude a aquellos conocimientos metodológicos que aseguren una intervención progresiva y conducente a la reinserción social. Sin embargo, respecto a esto es necesario notar que existen insuficientes niveles de creatividad en los/as ETD para ofrecer soluciones dinámicas en situaciones que se configuran como críticas o de conflicto, mediándolos únicamente con intervenciones grupales, lo cual afecta incipientemente a las competencias asociadas a la **Planificación de la intervención y la Ejecución de Actividades**. Por otra parte, se debe señalar que la carencia de protocolos adecuados que establezcan líneas de acción efectivas para diversas situaciones, insta a los/as profesionales a conducirse a partir de la proactividad, lo que incide en una disminuida noción sobre la **Orientación al Cliente**. Asimismo, la **Observación** corresponde a una competencia que facilita a los/as Educadores/as a mantenerse en un estado constante de alerta, que les permite prever situaciones adversas,

Para finalizar, se encuentra el **saber estar**, referido a la capacidad de relacionarse en los espacios laborales e institucionales de forma activa y participativa. Desde esta perspectiva es posible destacar que la comunicación entre ETD y jóvenes se da de forma bilateral - fluida, a través del

establecimiento de un **Vínculo** emocional o normalizador. Sin embargo, según los testimonios de la población de estudio, no es posible apreciar la misma situación dentro de los equipos de trabajo, puesto que a pesar de existir una predisposición al entendimiento interpersonal con los demás profesionales, aún no existen vasos comunicantes concretos que puedan unificar las intervenciones de forma coherente, por lo que cada profesional determina según criterios personales qué es lo más conveniente para cada caso, lo cual afecta directamente a la competencia denominada **Trabajo en Equipo**. Esto último incide en el **Compromiso con la Organización**, ya que los/as ETD difieren de las normas establecidas y su compromiso se establece en base al vínculo establecido con los/as jóvenes.

Asimismo, cabe mencionar que no existe mayor actualización constante de los requerimientos laborales por parte del centro. Esta situación obliga a los/as ETD interesados, a renovar los conocimientos relacionadas a su labor de forma autónoma. Por lo tanto, se observa una necesidad de mejorar las condiciones de profesionalización de los/as ETD a partir de una formación especializada en torno a sus labores, de tal forma de generar una actualización y nivelación con respecto a los contenidos que se ven debilitados.

CAPÍTULO N°5

CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN



I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El capítulo que se presenta a continuación hace referencia a las conclusiones y aprendizajes que han surgido a partir del proceso de investigación mixta, realizado en las dependencias del Centro de Internación Provisoria y Régimen Cerrado, de la ciudad de Limache.

En primer lugar, se tratarán las conclusiones metodológicas y teóricas utilizadas para la recolección de información, lo que posibilitó la obtención de percepciones de los/as Educadores/as de Trato Directo respecto a las Competencias Profesionales Transversales y Específicas, así como también la caracterización de un perfil profesional basado en características sociodemográficas y sociolaborales de la población estudiada, contemplando para ello, los principales beneficios y dificultades que surgieron durante el proceso.

Posteriormente, se concluirá respecto a la temática abordada, en donde se encontrará una breve síntesis de la caracterización del perfil de los/as profesionales obtenidos desde el proceso de investigación mixta, y la importancia de las Competencias Profesionales para el desempeño del cargo en razón de los sujetos de atención.

A continuación, se presentarán las principales conclusiones profesionales en el área de Justicia Juvenil, otorgándole mayor relevancia a los aportes del Trabajo Social en el área mencionada, de tal forma de enriquecer tanto el quehacer profesional como el ámbito laboral donde se inserta.

Para dar término a las conclusiones, se encontrará un apartado referente a los principales aprendizajes que ha adquirido el equipo de trabajo, tanto en el ámbito profesional como personal.

Finalmente, se presenta una propuesta de intervención basada en los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los/as ETD, la cual consiste en una Escuela de Formación Especializada para Educadores/as de Trato Directo, denominada “Saberes: una caja de herramientas para la vida”.

II. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS Y TEÓRICAS

El proceso de Proyecto de Título, llevado a cabo por las estudiantes tuvo como principal objetivo desarrollar una investigación que permitiera caracterizar el perfil sociodemográfico y sociolaboral de los/as Educadores/as de Trato Directo del Centro de Internación Provisoria y Régimen Cerrado de Limache, así como también indagar respecto a sus percepciones sobre las Competencias Profesionales transversales y específicas establecidas en el perfil de cargo de SENAME.

En cuanto al proceso de inserción al centro, resultó de vital importancia la coordinación del equipo de estudiantes con el área técnica y profesional del CIP-CRC de Limache, de tal manera de realizar el Proyecto de Título en el área de preferencia, y que considerará las necesidades de la institución.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, el equipo de trabajo se basó en un Enfoque de Investigación Mixto, de tal manera de recolectar y analizar la información desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, lo que posibilita un adecuado proceso de investigación. Esto permite entregar una visión holística del fenómeno estudiado ya que por un lado, existe una mirada que caracteriza de manera objetiva las Competencias Profesionales y el perfil de un ETD, otorgando mayor validez al Proyecto de Título, y por otro lado, existe una visión subjetiva que concede mayores matices a la investigación enriqueciendo el análisis final de los antecedentes recabados.

Es importante mencionar, que la formulación de ambos objetivos generales de la investigación, son el resultado de una conceptualización teórica, en conjunto con las necesidades manifestadas por la institución. Este aspecto es esencial ya que al plantear dos objetivos se aborda de una forma integral los contenidos asociados al cargo de estudio. Posteriormente, se realizó una operacionalización de las variables, lo que favoreció la construcción de una Encuesta y un Focus Group y un análisis más acabado de la información recolectada. En relación a estos antecedentes recolectados, es que posteriormente se planteará una propuesta de intervención acorde a las necesidades identificadas, y a los lineamientos del servicio.

El instrumento diseñado para la recolección de la información estaba compuesto por 77 preguntas tanto abiertas, como cerradas en escala de Likert, el cual considero aspectos del perfil profesional de los/as ETD y las

competencias requeridas para el cargo, y en el cual cada Educador/a dedicó 20 minutos aproximadamente para responder el cuestionario, hallándose dentro del margen de lo planificado. Sin embargo, debido a múltiples contingencias al interior de la institución, el proceso de aplicación de las encuestas demoró más de lo previsto, sumado a esto, se encuestó al 75% de los/as ETD que trabajan activamente en el centro. No obstante, lo anterior no significó mayores dificultades para el procesamiento de la información y se logró la meta establecida.

El Focus Group incluía de 7 a 8 preguntas, las cuales apuntaban principalmente a las percepciones de los/as ETD con respecto a las Competencias Profesionales. Su desarrollo constituyó una instancia de enriquecimiento profesional y acercó a las estudiantes de forma más íntima a la realidad de los/as profesionales del centro.

En cuanto al análisis e interpretación de los datos, se utilizaron herramientas computacionales para facilitar el sistema de registro cuantitativo de las variables, principalmente SPSS, de tal forma de otorgarle rigor científico a la presente investigación.

En esta misma línea de análisis, el equipo de trabajo plantea ciertas consideraciones relevantes que permitan enriquecer futuras investigaciones similares.

En primer lugar, se sugiere la realización de una etapa de socialización de la investigación y las temáticas abordadas, tanto a los/as ETD, como a los/as profesionales de dirección, coordinación e intervención, de manera que se encuentren informados y dispuestos a la participación.

Sumado a lo anterior, se propone que en una próxima oportunidad se formulen las preguntas referidas a la edad, ingresos y educación abiertamente, de tal manera de recoger sus impresiones de forma individualizada, lo que facilitará y enriquecerá el procesamiento y análisis de la información en SPSS.

A la luz de estos razonamientos, el equipo de trabajo considera que la metodología empleada durante el proceso de investigación fue la correcta, ya que el enfoque fue acorde al proceso de investigación, y permitió contrastar la información recolectada de tal manera de construir un análisis más detallado de la realidad. Asimismo, el marco teórico conceptual se constituyó de gran importancia para el análisis, proporcionando elementos claves relacionados a

los saberes, que finalmente otorgan coherencia a todo el protocolo de competencias establecido por SENAME.

Finalmente, es posible establecer que el diseño teórico y metodológico, permitió llevar a cabo un proceso de investigación de forma ordenada, práctica y oportuna que permite suplir la necesidad planteada por la institución desde el primer acercamiento, por lo cual se constituye como un insumo de gran relevancia para llevar a cabo las modificaciones esperadas tanto por los/as ETD, como por la Dirección del centro.

III. CONCLUSIONES GENERALES TEMATICAS

La labor de Educador/a de Trato Directo es de suma relevancia para la sociedad, especialmente para los/as jóvenes que han infringido la ley y se encuentran privados/as de libertad, debido a la proximidad que tienen los/as profesionales con la población de adolescente, quienes se encuentran en un constante progreso de reinserción social.

La juventud es una etapa del desarrollo personal bastante influyente, encontrándose sumidos en su entorno de origen, ambiente social y relaciones de pares, en donde la búsqueda de nuevos horizontes por medio de motivaciones personales es escasa. Por consiguiente, los/as ETD cumplen una labor fundamental para brindar las herramientas necesarias a los/as jóvenes, con el fin de desempeñarse de forma óptima en la sociedad.

De acuerdo a lo anterior, los/as profesionales ETD deben poseer competencias adecuadas para vincularse con los/as adolescentes, ser sujetos de ejemplo y mantener herramientas concretas para el óptimo desempeño de sus funciones. Es por esta razón que el CIP CRC de Limache, conserva la preocupación de su población de ETD en cuanto a sus ejercicios laborales con los/as usuarios, ya que al poseer conocimientos, competencias y un estado de bienestar, podrán ejecutar sus labores de la forma deseada, siendo reflejadas en los objetivos de los/as adolescentes.

Siguiendo esta línea, el equipo de trabajo detecta la necesidad institucional de desarrollar una investigación en torno a las personas Educadoras de Trato Directo, evaluando sus Competencias Profesionales transversales y específicas del cargo. A su vez, complementando esta información con una caracterización de un perfil en torno a sus aspectos sociodemográficos y sociolaboral.

De acuerdo a la información entregada, el perfil de Educadores/as de Trato Directo de la ciudad de Limache desde el ámbito sociodemográfico, se caracteriza por cumplir algunos de los requisitos estipulados por SENAME, específicamente refiriendo a la formación académica que poseen los/as ETD diurnos y vespertinos.

En cuanto a lo anterior, los/as profesionales de educación superior son en su mayoría de las ciencias sociales, privilegiadas por el descriptor de cargo, manteniendo un promedio de años de estudio de 6,1. Asimismo, estas carreras relacionadas al área social, mantienen una relación directa con las personas y sus necesidades, potenciando ciertos aspectos éticos que entregan insumos necesario para actuar de acorde a sus patrones profesionales, fortalecido además, con la distinción que brinda cada casa de estudio donde fueron formados académicamente.

Otro requerimiento del cargo, está relacionado con la experiencia mínima solicitado de 1 y 2 años en el área de Justicia Juvenil, y la participación de capacitaciones o cursos de la misma área. Requisitos que no son cumplidos a cabalidad por el CIP CRC de Limache, debido a que un porcentaje menor de la población encuestada cumple con estos requisitos, debido a ello la institución debe reforzar la entrega de conocimientos a los/as ETD.

Del mismo modo, la población investigada demuestra gran interés para adquirir nuevos aprendizajes, relacionando esta inquietud con la estimulación por el trabajo en el centro, la motivación por la reinserción social. Por lo anterior, es que desean adquirir conocimientos tanto de intervención, como del área de Justicia Juvenil. Esta última radica en la ejecución de sus intervenciones a través del sentido común y las habilidades personales que poseen, pretendiendo reforzar las habilidades teóricas laborales y prácticas.

Una característica relevante de los/as ETD de la ciudad de Limache, es su población mayoritariamente de hombres, situado en el intervalo de 36 y 45 años, lo cual entrega una madurez emocional para el trabajo con jóvenes.

Finalmente lo que refiere al modo de trabajo, mantienen turnos laborales de 12 horas diarias, lo que compatibilizan por vivir en las cercanías de la institución, puesto que gran parte de población reside en la provincia de Marga Marga.

Desde otra característica del perfil de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP CRC de Limache, encontramos las competencias. Estas se encuentran relacionadas, sin importar la clasificación de transversal o específica del cargo, ya que todas cobran gran relevancia al ser ejecutadas por los/as ETD.

En cuanto al ciclo tecnológico que se utiliza en las competencias, la planificación de intervención y ejecución de actividades son desarrolladas con gran interés, sin embargo presentan falencias teóricas para una elaboración plena y ajustada a todos los lineamientos establecidos. Esto se complementa con el interés de realización de cursos para reforzar estas materias.

La Adaptación al Cambio de la población de ETD, se genera con gran proactividad en cuanto a las contingencias vividas con los/as jóvenes, ya que deben estar en un estado de alerta a las diferentes circunstancias que se avecinan, manteniendo un vínculo con los/as adolescentes que brinde un clima de confianza y armonía, con el cual no produzca estas contingencias. Competencias que se ejecutan con alto nivel de conocimiento por parte de los/as ETD.

Siguiendo esta línea, se debe mantener una Observación constante de la población adolescente, para prever las situaciones ya mencionadas, sin embargo se utiliza dicha competencia como gestor de control y seguridad, para que las conductas de los/as jóvenes sean realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos de Comportamientos Prosociales, que promueven diariamente los/as ETD.

Desde otra perspectiva, se logró tener un perfil de los/as ETD de acuerdo al trabajo en equipo con el cual se relacionan, demostrando un clima laboral hostil y estresante en torno a las complejidades de la institución y de la labor con jóvenes infractores. Por ello, se evidencia una necesidad de capacitaciones o cursos de refuerzo teórico y práctico, en donde el manejo de conflicto contiene falencias que potencian un ambiente complejo.

Finalmente, el perfil de ETD se caracteriza por una Orientación al Cliente centrada en la entrega de información oportuna y empática, sin embargo el contenido de esto es difuso, debido al escaso nivel de conocimiento de Justicia Juvenil y específicamente legislativo, lo que conlleva a un compromiso con los/as jóvenes para satisfacer sus necesidades. En cuanto al compromiso, específicamente con la organización, carecen de

conocimientos de sus funciones y de la institución en general, provocando críticas constante del centro.

Lo anteriormente planteado identifica a las personas que ejecutan el cargo de Educadores/as de Trato Directo de Limache, caracterizando sus aspectos positivos y debilidades. Estas últimas enfocadas en el conocimiento teórico metodológico de las competencias, por lo cual es necesario un fortalecimientos de ellas para lograr un desempeño en plenitud y logro de objetivos de los/as usuarios.

IV. CONCLUSIONES PROFESIONALES

El Trabajo Social posee ciertas funciones y roles determinados universalmente como aspectos fundantes de la estructura profesional, no obstante dependiendo del contexto, las acciones estarán dirigidas al cumplimiento de los objetivos propuestos, según programa o institución donde se encuentre el profesional.

En base a lo planteado, es posible establecer que el desarrollo del Proyecto de Título en el CIP- CRC de Limache se considera como un proceso totalmente beneficioso, tanto para el equipo tesista, como para la institución mencionada, otorgando la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos en torno a Justicia Juvenil y, a partir de lo anterior, contribuir de forma sustancial en el mejoramiento de las prácticas laborales que ejecutan los/as Educadores/as de Trato Directo en su quehacer profesional cotidiano.

La labor de un Trabajador Social en esta área se constituye en un espacio privilegiado para promover la reflexión del proceso de intervención, resignificando la experiencia y problematizando los juicios de valor que llevaron al Educador/a a elegir una determinada línea de acción, que pueda ser mejorada posteriormente.

He ahí la importancia del estudio, bajo la perspectiva del Trabajo Social, ya que desde esta disciplina se pueden generar acciones que promuevan la desburocratización del servicio, involucrando a los/as Educadores/as de Trato Directo como principales actores en el proceso de introducir mejoras concretas para la construcción integrada de un Perfil de Competencias que permita armonizar los requerimientos y objetivos de la institución en conjunto con las visión, aportes y sugerencias de la población estudiada, desde lo vivenciado en sus propias realidades de trabajo, ya que la experiencia laboral genera un

conocimiento único e intransferible, capaz de trascender de los manuales y protocolos instaurados, logrando una coherencia organizacional y un fortalecimiento de los equipos multidisciplinarios.

Asimismo, es posible mencionar que la realidad social de un CIP-CRC está en constante cambio debido a su alta complejidad, por ende es imprescindible y tener este análisis presente; puesto que y producto de su particularidad, se requiere de constantes ajustes y adaptaciones por parte del personal, el cual debe ser capaz de manejar un amplio repertorio de competencias para un óptimo.

Basándose en esta lógica de análisis, se hace indispensable, la presencia de un equipo externo, libre de las insuficiencias propias del sistema, que sea capaz de realizar un estudio objetivo que pueda identificar áreas de mayor fortalecimiento, y a la vez brindar una toma de decisiones inteligentes en favor del bienestar biopsicosocial de sus trabajadores, puesto que si ellos no se sienten cómodos, seguros y capacitados para ejercer su labor, no podrán elevar las condiciones de bienestar de los/as adolescentes a su cargo. El Trabajo Social otorga especial atención a esta dimensión, ya que a través de una mirada holística logra acercarse a cada una de las realidades vividas por los distintos actores que coexisten en el Centro, aportando con una alternativa que satisfaga de forma global a sus implicados.

En este sentido, la investigación ofrece aportes particulares desde la profesión del Trabajo Social pues, el incremento en las condiciones laborales, actualización permanente de contenidos y perfeccionamiento constante del Perfil de Cargo, incidirá directamente en el rendimiento laboral de los/as ETD, en cuanto al desarrollo de intervenciones que logren dirigir los esfuerzos para mantener la motivación y el compromiso a diario con los/as jóvenes, quienes serán los mayores beneficiados en este proceso de crecimiento laboral que simboliza la Construcción Integrada de un Perfil de Competencias, para la Intervención Directa de Educadores con Adolescentes Infractores de la Ley, privados de libertad en el CIP-CRC de Limache.

Para finalizar se debe destacar que el área investigada, correspondiente al ámbito de Recursos Humanos se constituye como un campo muy nutrido en múltiples desafíos para el Trabajador Social, pues supone la articulación de distintas acciones profesionales en favor del clima organizacional, con el fin de elevar la calidad del servicio. Ante esto, es imprescindible recalcar la creciente

necesidad de formación académica en el área mencionada con el objeto de fortalecer la preparación de los/as estudiantes, en función de los nuevos retos que impone el mercado laboral y por consiguiente, al aumento de las condiciones de bienestar general de los trabajadores,

V. APRENDIZAJES

1. Aprendizajes Profesionales

La realización del proyecto de Título, ha significado para las estudiantes, el primer acercamiento concreto y especializado al área de la investigación en el Trabajo Social, lo que ha permitido aproximarse a la posibilidad de conocer, comprender y entender a profesionales de la acción social como los/as Educadores/as de Trato Directo, a partir de sus motivaciones, aspiraciones, habilidades y competencias, aspectos que se encuentran ligados estrechamente con la práctica del Trabajo Social.

De la misma forma, se han puesto en práctica herramientas adquirida durante todo el proceso de formación profesional que han permitido centrar la investigación, otorgándole objetividad y validez. En este sentido, los principales aprendizajes se relacionan con la movilización de competencias, habilidades y conocimientos adquiridos durante la formación académica.

Por un lado, se ponen en práctica competencias asociadas al conocimiento disciplinario, de tal forma de llevar a cabo una investigación especializada en base a criterios profesionales, que permitan a su vez generar conocimiento en torno a la temática de Justicia Juvenil a partir de las distintas estrategias de investigación adquiridas.

Asimismo, 5 años de estudio han facilitado el dominio de conocimiento teórico, conceptual y metodológico en distintos ámbitos, inclusive el de Justicia Juvenil. En directa relación, en relación al ámbito de las Políticas Públicas, el equipo de estudiantes ha generado conocimientos con respecto a los procedimientos judiciales que implica la responsabilidad penal adolescente, reconociendo las implicancias derivadas para los diferentes sujetos.

En relación a lo establecido anteriormente, es necesario señalar que la experiencia que significa el Proyecto de Título, siempre se constituirá como una oportunidad de renovar y adquirir competencias y aprendizajes para el mundo laboral y el crecimiento personal, específicamente en el ámbito de la Justicia Juvenil y en la Metodología de Investigación, ya que se establece como un acercamiento nutritivo a la profesión, identificándose como una

experiencia que ha permitido identificar las habilidades y Competencias Profesionales, relacionadas al Trabajo Social como trabajo en equipo, empatía, habilidades comunicacionales para pararse frente a equipos de profesionales, así como también profundizar en su interés vocacional por el área de Justicia Juvenil

Por último, se identifica que durante la formación de pregrado, el equipo de estudiantes ha logrado incorporar una gran variedad de competencias que permiten enfrentarse a los requerimientos establecidos por la institución de una forma óptima.

2. Aprendizajes Personales

El proceso académico iniciado hace 5 años, inculcado en las aulas de la universidad y experiencias laborales, se culmina con un Proyecto de Título, plasmando los conocimientos adquiridos y cerrando una etapa personal del equipo tesista.

Es relevante el cambio que han tenido las estudiantes en sus años de estudio, aprendiendo un trabajo en equipo constante para vivir en comunidad, potenciar las habilidades y fortalecer las virtudes. Lo cual complementa el desarrollo personal y profesional.

El realizar el Proyecto de Título en una institución como lo es el CIP CRC, entrega aprendizajes éticos del actuar profesional y personal del cual nunca debemos desalinearnos, ya que son los parámetros básicos que tenemos como profesionales de las ciencias sociales para un pleno desarrollo del trabajo con la sociedad.

Los principales aprendizajes se gestaron en torno al trabajo en equipo, en donde se generan relaciones de confianza, compromiso y organización entre las integrantes, manteniendo un ambiente armónico de trabajo y coordinado para la realización oportuna y óptima del Proyecto de Título.

En el aspecto personal, se logró potenciar el respeto mutuo, la autocrítica y autoevaluación, de tal modo de aceptar percepciones diferentes y lograr concesos que enriquecen el saber profesional y personal. Del mismo modo se fortaleció la responsabilidad, desde lo institucional y personal con el cumplimiento de objetivos y tareas establecidas.

Un aspecto utilizando con gran relevancia es la tolerancia a la frustración y perseverancia del equipo, debido a su gran ímpetu de mejor

siempre su actuar con el fin de contribuir a una investigación más detallada y completa.

Los aprendizajes obtenidos, tantos teóricos como de experiencias, son de gran importancia para el equipo tesista, ya que nutren las vidas personales y acontecimientos del proceso académico que culmina

VI. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

1. Presentación de la propuesta

La presente propuesta tiene como base los resultados obtenidos en el capítulo de análisis e interpretación de los datos en donde el equipo tesista ha evidenciado ciertas falencias de parte de la población estudiada, que son indispensables para un mejor quehacer laboral. a continuación se presenta una reestructuración de las competencias en base a los saberes establecidos por Echeverría, y Villa & Poblete esto nos permitirá generar un plan de actividades en razón de estas competencias para fortalecerlas.

2. Fundamentación de la propuesta

El equipo de trabajo, ha realizado un análisis exhaustivo respecto a la recolección de datos arrojados en el instrumento y técnica aplicada, de las cuales emergen problemáticas relevantes de ser atendidas.

Las necesidades de los/as ETD, identificadas por medio de este estudio, están enfocadas a las Competencias Profesionales transversales y específicas del cargo, que fueron tratadas en profundidad en el capítulo anterior. A continuación se presentan las competencias que requieren de mayor reforzamiento.

Para referir lo anterior, se realiza una categorización en cuanto al grado de conocimiento demostrado por los/as ETD encuestados, en base a las percepciones recogidas, subdividiéndolo en 2 aspectos: un alto o escaso nivel de conocimientos, indicando el grado de reforzamiento que necesita cada una de las competencias.

En cuanto a esto, se entenderá como alto nivel de conocimiento, aquellas competencias que son reconocidas por la población encuestada, ya que presentan contenidos teóricos - metodológico y que responden a los

objetivos planteados por SENAME. Se debe tener en consideración que el conocimiento que poseen para el pleno desarrollo de la competencia, no está internalizado a cabalidad. En cuanto a ello, clasifican las siguientes competencias.

La primera es Adaptación al Cambio, ya que se evidencian conductas adecuadas para enfrentar eventualidades cotidiana con los/as jóvenes al interior del centro, reaccionando de forma proactiva ante tales hechos. Asimismo, en relación al sistema de Justicia Juvenil y equipo de trabajo del CIP CRC Limache, los/as ETD se enfrentan a cambio constante de sus labores, debido a las contingencias requeridas por el centro, las que son acatadas sin su libre voluntad.

Dentro de esta clasificación se encuentra la competencia denominada Promoción de Comportamientos Prosociales. Esta es ejecutada en el quehacer diario con los/as jóvenes motivándolos en sus hábitos de forma constante, modelando su conducta e impulsando la reinserción social. Sin embargo esta competencia presenta carencias en el ámbito metodológico, para ejecutar otros modelos de intervención, ya que al centrarse en un sólo método de trabajo con los/as jóvenes, se dejan de lado otras posibles opciones de trabajo para generar los comportamientos esperados al interior del centro.

Por otro lado dentro del alto nivel de conocimiento se encuentra Observación. Destinada a la prevención de situaciones de riesgo, como a la indagación de aspectos relevantes del comportamiento de los/as jóvenes, estas en relación a situaciones de contingencias, como del desarrollo personal de los/as usuarios realizándolo idóneamente de acuerdo a lo esperado. Sin embargo, no observan los desafíos de transición de esta población, es decir la trayectoria delictiva, debido a que carecen de instrumentos de observación para el logro de estos.

La última competencia registrada en esta clasificación es Vínculo, la cual es desarrollada por toda la población de ETD, siendo un aspecto relevante a ejercer para mantener una relación positiva y de confianza con los/as jóvenes, brindando contención emocional y satisfaciendo sus necesidades. Lo anterior reforzado por el hecho de ser quienes mantienen un vínculo cercano con los/as usuarios y están presentes constantemente dentro de su estadía en el centro.

En segundo lugar, está la clasificación denominada escaso nivel de conocimiento, la cual se caracteriza por guiar las intervenciones realizadas por un marcado sentido común basado en sus experiencias. A raíz de esto, se identifican 6 competencias:

En consecuencia con establecido, una competencia que cumple con la descripción es el Manejo de Conflicto. En relación a los/as adolescentes, ante situaciones de crisis o adversidad, no existen protocolos de acción definidos para tratarlo por parámetros específicos y fundamentados, basándose de esta forma en los conocimientos comunes y retroalimentación de pares. Siguiendo esta línea, en relación al equipo de trabajo, manifiestan no tener conductas adecuadas para resolver sus conflictos, lo cual evidencia falencias de esta competencia en el ámbito personal.

Otra competencia es la Orientación al Cliente. En lo referente a la entrega de información oportuna y relevante del área legislativo y administrativo no es satisfecha de forma integral, debido a la falta de información del sistema de Justicia Juvenil que tiene los/as ETD, respondiendo de acuerdo a sus criterios personales.

En torno al Compromiso con la Organización, la población encuestada carece de conocimientos específicos de la institución y de las labores que debe cumplir cada funcionario/a, conllevando a críticas del centro como de sus pares profesionales.

Dentro de esta clasificación se incluye la competencia de Trabajo en Equipo, que manifiesta un expresión negativa por gran parte de la población estudiada, ya que se desarrolla un clima complejo de desempeño laboral. Sumado a esto, la incompatibilidad entre los/as profesiones causada por la falta de comunicación, origina que cada uno de los/as profesionales intervenga de acuerdo a la apreciación personal, causando controversias y dificultando el óptimo cumplimiento de los objetivos del plan de intervención de los/as usuarios.

Existe una competencia que no es identificada como tal dentro de las atingentes al cargo de ETD, por lo cual no se lleva a cabo cotidianamente; esta se refiere a la Perspectiva de Género. En base a esto, no existe un conocimiento acabado con respecto al enfoque que entrega, por lo tanto, no internalizan en sus discursos dichos conceptos, y por ende no son incluidos dentro de su quehacer profesional.

Por último, encontramos en esta categoría dos competencias que están estrechamente vinculadas, es decir Planificación de la Intervención y Ejecución de Actividades.

En cuanto a planificación se refiere, esta se realiza sin objetivos coordinados con el proceso de reinserción social de los/as jóvenes, sino más bien se enfoca en instancias de esparcimiento y control. En concordancia a lo estipulado en la planificación, la ejecución de actividades se realiza sin fines educativos.

Con respecto a las competencias es posible concluir que las necesidades y problemas identificados están ligados en su mayoría al escaso conocimiento teórico y metodológico de estas, puesto que los/as ETD no manejan información específica para su pleno desarrollo y despliegue, guiando sus prácticas basado en un conocimiento común y de retroalimentación entre pares. Por consiguiente es importante fortalecer todas las Competencias Profesionales mencionadas, según el grado de conocimiento que tengan los/as profesionales sobre ellas, ya que se encuentran entrelazadas unas con otras.

Siguiendo esta línea, se debe tener en cuenta que los/as ETD se encuentran inmersos en un contexto susceptible a múltiples cambios y eventualidades, por lo cual el descriptor de cargo no abarca este espectro de situaciones en su totalidad, ni considera las particularidades de cada joven. Sino más bien, sirve como guía orientadora en el devenir del proceso práctico que desarrolla un educador, mostrando situaciones tipo para conducirse en el ámbito de lo profesional.

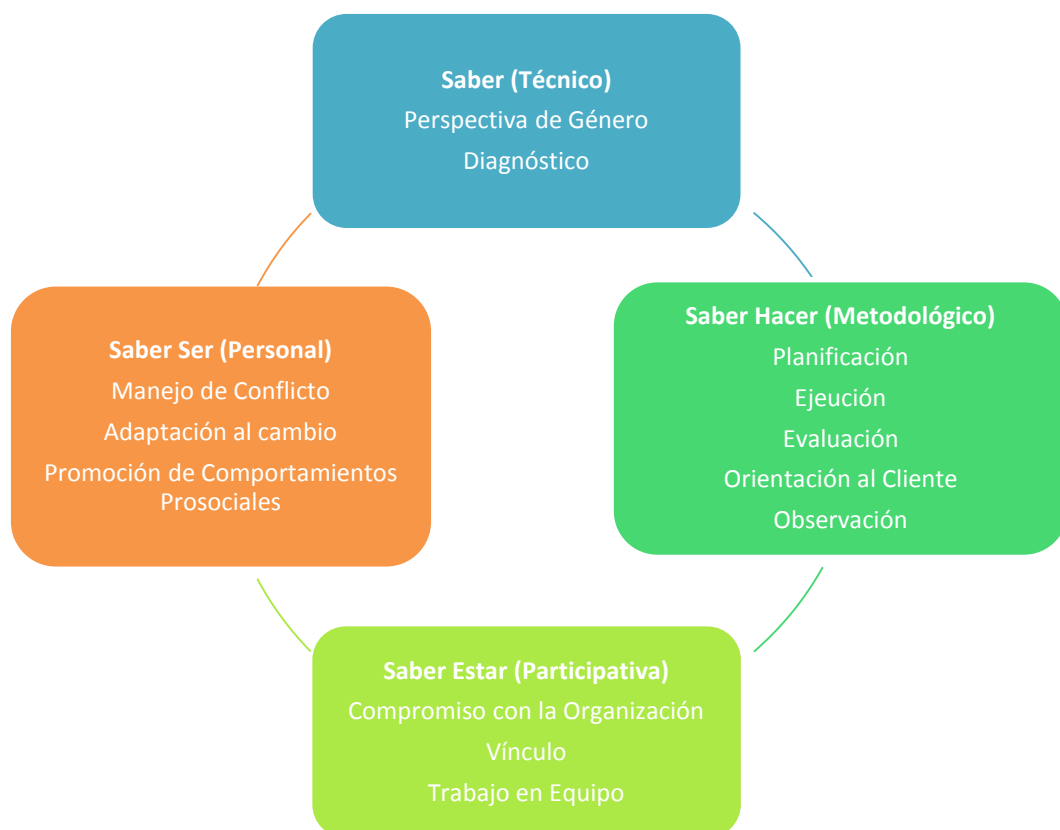
Ante esta realidad se plantea una mejora en la organización de las Competencias Profesionales consideradas transversales y específicas. Esta propuesta surge como respuesta a un problema que evidencia una ausencia parcial de conocimientos, específicamente referidos a las competencias necesarias para llevar a cabo la labor que cumple un ETD, por lo que es preciso realizar una reestructuración de las competencias en base a las percepciones entregadas por los/as ETD, de tal forma de entregar un insumo que recoja de manera participativa las sugerencias y aportes de los/as profesionales desde lo vivenciado cotidianamente en su quehacer laboral.

Esta mejora se constituye como una apuesta que otorga mayor coherencia metodológica, asegurando un orden lógico para quienes realizan

diariamente la labor de trato directo con los/as jóvenes: Los/as Educadores/as. Asimismo, esta apuesta presentará un plan de actividades que permita solventar la problemática enunciada, a través de un programa de formación que fortalezca las competencias de la población estudiada.

A continuación se presenta una figura que ilustra de forma efectiva la mejora del catálogo de competencias instauradas por SENAME, en razón de los saberes planteados por los autores Echeverría, y Villa & Poblete:

Figura 5.1 "Reestructuración de las Competencias Profesionales de los/as ETD según los Saberes"



FUENTE: Elaboración Propia.

A partir de la figura presentada, se observa que los saberes no se organizan de una forma jerárquica, sino más bien conforman un flujo circular, ya que todos tienen el mismo nivel de relevancia y el profesional debe desarrollar sus intervenciones, moviéndose continuamente desde una competencia a la otra, dependiendo de los requerimientos que exige el contexto.

De este modo, se pueden englobar todos los resultados obtenidos del estudio, puesto que es indispensable que todos los saberes sean reforzados de forma permanente por la institución. Como se evidenció anteriormente,

existen competencias reconocidas de forma concreta, otras más bien difusas, sin embargo es necesario un fortalecimiento más especializado de todas y cada una de ellas, con el fin de elevar los niveles de intervención y las prácticas laborales, que deben nutrir a diario el rol profesional desempeñado por los/as ETD.

Bajo esta línea, la ausencia de conocimientos con respecto a los contenidos que competen al ejercicio del cargo, es un aspecto que incide directamente en el proceso de intervención con los/as adolescentes. En este sentido, durante el proceso de análisis, se logró reafirmar la necesidad de los/as ETD de contar con un proceso de formación especializada, a partir de la construcción de conocimiento, que refuerce el manejo de aspectos teóricos específicos en el marco de Justicia Juvenil, los procesos de planificación e intervención y que permita la toma de decisiones de forma objetiva.

Con base en lo anterior, y producto de la problemática evidenciada, el equipo de trabajo plantea la necesidad de realizar jornadas de formación y capacitación en torno a las Competencias Profesionales necesarias para el cargo de ETD, poniendo especial énfasis en aquellas que se encuentran más disminuidas, de tal forma de aportar al perfeccionamiento de las prácticas profesionales y mejorar las condiciones actuales de intervención con adolescentes.

Desde este punto de vista, realizar capacitaciones en torno a la formación profesional de los/as ETD, cobra especial relevancia, ya que permitirá instaurar mejoras en la relación con los sujetos de atención, de tal forma de que los/as profesionales sean capaces de comprender las necesidades de los/as jóvenes, en base a un marco teórico y normativo claro. En relación a esto los/as ETD podrán resolver las complejidades asertivamente, considerando todas las particularidades propias de la etapa de desarrollo del adolescente y otorgándole mayor efectividad al proceso de intervención.

Fundamentado en lo anterior, es importante entregar nuevos contenidos y rescatar aquellos conocimientos y habilidades de los/as ETD para su proceso de formación, mediante clases expositivas y trabajos grupales prácticos, que permitan reflexionar respecto de lo realizado durante las capacitaciones. Estas estrategias de aprendizaje facilitan la internalización y aplicación de contenidos de una forma más dinámica y acabada.

Expresadas tales consideraciones, se formula una propuesta de formación y capacitación, denominada “Saberes: Caja de las herramientas para la vida”, centrada principalmente en la reestructuración de los saberes planteados, sustentado en las sugerencias y opiniones de los/as ETD. La propuesta de capacitación se conformará a partir de una estructura de módulos para cada saber, señalando las competencias a desarrollar y las actividades a realizar en cada sesión. Para ilustrar de mejor manera dicha realidad, se presenta a continuación la siguiente tabla:

Cuadro 5.1 "Descripción de Módulos"

Modulo	Descripción	Contenidos
Saber (Técnico)	Se abordarán aspectos teóricos básicos, de tal forma de nivelar a los/as participantes, en torno a los contenidos necesarios para llevar a cabo procesos de intervención acorde a lo planteado por SENAME. Esto ampliará la mirada de quienes participen, apostando por la construcción de un lenguaje común entre los/as ETD, y contribuyendo a la elaboración del diagnóstico de forma especializada.	<ul style="list-style-type: none"> - Marco Legislativo. - Modelo de RNR - Enfoque Psicoeducativo - Perspectiva Ecosistémica - Perspectiva de género - Psicología del desarrollo Adolescente - Desadaptación Social - Trayectorias delictivas
Saber Hacer (Metodológico)	Es relevante continuar con las siguientes fases del ciclo tecnológico de tal forma que la toma de decisiones en los procesos de intervención, siga un orden metodológico coherente, guiado por la Planificación, Ejecución y Evaluación, incluyendo	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación de objetivos. - Matriz de planificación de actividades. - Plan de contingencia ante cada eventualidad.

	<p>contenidos referidos a orientación al cliente. Lo anterior, proporcionará un mayor sentido tanto a los/as ETD como al sujeto de atención, entregando actividades con fines socioeducativos que propendan al objetivo de la reinserción Social y otorguen un plan común. Esto mantendrá a la vista el grado de cumplimiento de los objetivos, en base a evidencias concretas, tales como el plan de actividades contemplado, el registro de las intervenciones y las pautas de evaluación. Asimismo, se abordarán contenidos relativos a la competencia de la Observación, ya que se encuentra contenida en cada etapa del ciclo tecnológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de intervención. - Observación de desafíos de transición en los/as jóvenes. - Registros de las intervenciones (crónicas). - Elaboración y aplicación de instrumentos. - Evaluadores de pertinencia en razón de actividades y objetivos. - Autoevaluación del actuar profesional.
<p>Saber Estar (Participativo)</p>	<p>Este módulo estará orientado a temáticas referentes al entendimiento interpersonal, abarcando tres Competencias Profesionales principalmente. El primer tópico se asocia al trabajo en equipo, que permitirá a través de una comunicación asertiva,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de trabajo en equipo - Dinámicas de grupo - Bienestar organizacional - Estrategias y habilidades comunicacionales - Relaciones Humanas y laborales

	<p>identificar los conflictos existentes y plantear soluciones efectivas.</p> <p>Por otra parte, se trabajará en los tipos de vínculo, según las asimetrías de roles que establecen los/as ETD con los/as jóvenes. Además, se incluirán temas referidos a la contención emocional, para elevar los niveles de confianza en la relación que desarrolla el/la profesional con cada joven.</p> <p>Finalmente se abordará el compromiso con la organización de tal manera de internalizar y aproximar los objetivos de la institución al quehacer de los/as profesionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de ayuda mutua - Redes institucionales - Principios rectores de SENAME
<p>Saber Ser (Personal)</p>	<p>Este módulo abordará temáticas que permitan reflexionar sobre el ámbito personal, dado que los/as ETD deben actuar de acuerdo a las propias convicciones y a su vez, relativizar las posibles frustraciones. En este sentido las competencias a reforzar son: Manejo de conflicto, Adaptación al cambio y promoción de comportamientos prosociales ya que es</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar Personal y Autocuidado - Capacidad de mediación - Autocontrol - Estrategias para aumentar la Proactividad - Toma de decisiones - Estrategias Motivacionales - Estrategias socioeducativas

	necesario elevar el bienestar personal subjetivo de cada profesional, instándolos al reconocimiento de sus fortalezas y debilidades, con el fin de perfeccionar las intervenciones hacia los/as jóvenes.	
--	--	--

FUENTE: Elaboración Propia.

En síntesis, la ejecución de este programa permitirá a los/as ETD adquirir mayores conocimientos sobre las competencias propias de su cargo, a modo de reflexionar y revisar sus prácticas habituales, y de esta forma cuestionarlas a partir de los contenidos abordados en el programa de formación.

A partir de esto, es posible superar aquellas prácticas intuitivas que en ocasiones, no son favorables para el proceso de intervención, con la internalización de un conocimiento activo, que incluya de forma participativa a los/as ETD en un proceso de aprendizaje interconectado, ya que implica que aprendan desde el hacer cotidiano en su contexto.

3. Sistema de Objetivos

La propuesta de intervención planteada se postula recogiendo las percepciones entregadas por los/as Educadores/as de Trato Directo, por lo que está desarrollada con el fin de abarcar todas las necesidades, problemáticas, aportes y sugerencias señaladas por la población estudiada, para favorecer una ejecución plena de su de las funciones que atañen al perfil de cargo.

En este sentido, la mejora en la organización de las Competencias Profesionales de acuerdo a los saberes viene a vigorizar y enriquecer las herramientas necesarias para el desempeño de un ETD, por ello el énfasis medular de la propuesta alude a fortalecimiento integral de las competencias por medio de un plan de actividades que incluya un programa de formación especializado.

En base a lo anterior, se presenta el siguiente sistema de objetivos de la propuesta de intervención para los/as Educadores/as de Trato Directo.

- ❖ **Objetivo General:** Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los “saberes”, de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.

- ❖ **Objetivos Específicos:**
 - ✓ Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
 - ✓ Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber Hacer” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
 - ✓ Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber Estar” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
 - ✓ Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber Ser” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.

4. Programación de Actividades

Cuadro 5.2 "Actividad N°1"

Actividad N°1: "Derribando Mitos"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Autoridades del CIP-CRC, Profesional especializado en el área de Justicia, Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, insumos para el Resumen ejecutivo (40 Carpetas, 1 Resma tamaño oficio, 1 Caja de lápices de pasta color negro), Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).</p>
Lugar	Dependencias del CIP-CRC Limache.
Tema a abordar	Contextualización y actualización de contenidos referentes a Justicia Juvenil.
Contenido	- Marco Legislativo
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y presentación del Programa de Formación Especializada a los/as ETD. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral en torno a las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> - Ley 20.084 - 20.085 - Ley 20.032 - Ley 16.618 - Coffee Break <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ronda de dudas y consultas • Entrega de una carpeta con los principales tópicos abordados durante la clase 	

Cuadro 5.3 "Actividad N°2"

Actividad N° 2: "Conociendo a nuestros jóvenes"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Profesional especializado en el área psicología adolescente, Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el coffe break (Té, café, jugo, galletas, sándwiches) y Resumen ejecutivo de la actividad.</p>
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Tema a abordar	Contextualización de contenidos necesarios para Justicia Juvenil.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Psicología del Desarrollo Adolescente - Desadaptación social (Trayectorias Delictivas) - Perspectiva Ecosistémica
<p><u>Descripción de la Actividad</u></p> <p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los/as asistente a la actividad. Luego, se realiza síntesis de los contenidos tratados la actividad anterior. Y se informa sobre los contenidos y objetivo a tratar. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral que abordará aspectos teóricos de la psicología del desarrollo, con principal énfasis en la etapa evolutiva adolescente. A continuación se realizará una ronda de preguntas. • Coffe Break • Explicación teórica de la desadaptación social y la teoría ecosistémica. • Actividad de aplicación: casos tipos y clasificaciones • Actividad de perspectiva ecosistémica: Entrega de ficha de trabajo con dibujo de adolescente, deberán identificar aspectos del entorno del joven que influyen en su proceso de desadaptación. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de material para añadir a carpeta con resumen ejecutivo de la actividad n° 2 "Conociendo a nuestros jóvenes". 	

Cuadro 5.4 "Actividad N°3"

Actividad N° 3 “Trabajemos con instrumentos”	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los “saberes”, de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Profesional especializado en Enfoque Psicoeducativo, y Modelo RNR, Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).</p>
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Tema abordar	Contextualización de contenidos necesarios para Justicia Juvenil.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque Psicoeducativo - Modelo Riesgo Necesidad y Responsividad (RNR)
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia la actividad dando la bienvenida a los/as Educadores/as presentes y recogiendo los aprendizajes de la sesión pasada, posteriormente se presenta el objetivo de trabajo y el contenido que se abordará. Se entregará una hoja de asistencia. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase Magistral respecto al marco teórico de la Psicoeducación a cargo de un especialista. Posteriormente, se realizarán preguntas de reflexión individual en la cual deberán enunciar 2 postulados del enfoque. • Coffe Break. • Explicación de los aspectos teóricos del Modelo RNR. • Actividad de aplicación: Se reúnen en grupos y se les presentará un caso tipo en el que deberán identificar factores de riesgo (dinámicos y estáticos), necesidades criminógenas y no criminógenas, y responsividad (estímulos de los/a jóvenes). <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se finaliza el proceso de contextualización y actualización de conocimientos. • Se realiza un recuento de aprendizajes. • Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con el resumen ejecutivo. 	

Cuadro 5.5 "Actividad N°4"

Actividad N° 4: "Borrando Prejuicios..."	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto, Elenco de actores.
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Competencias a abordar	Perspectiva de Género
Contenido	- Perspectiva de Género
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida con una ronda de preguntas sobre los contenidos revisados en la durante la actividad anterior. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de un rol - playing en donde los/as ETD deben interrumpir a los actores, identificando estereotipos y prejuicios de género y cursos de acción para cambiarlos, si la situación lo amerita • Integración teórica de los contenidos ejemplificados anteriormente (género, sexo, roles, estereotipos, equidad e igualdad) • Coffe Break • Conversatorio basado en el enfoque de género. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un compromiso firmado que indique como incluirán el enfoque de género en sus prácticas laborales. • Finalmente se entrega material referido al saber que contiene esta competencia 	

Cuadro 5.6 "Actividad N°5"

Actividad N°5: "Diagnostiquemos"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el coffe break (Té, café, jugo, galletas, sándwiches) y Resumen ejecutivo de la actividad.</p>
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Competencias a abordar	Diagnóstico
Contenido	- Instrucción sobre Diagnóstico
<p><u>Descripción de la Actividad</u></p> <p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con saludo de bienvenida a los/as educadores a la actividad con la entrega de lista para inscribir la asistencia. • Construcción de síntesis de los contenidos tratados la actividad anterior. • Informar sobre los contenidos y objetivo a tratar. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación planilla de diagnóstico del centro, con respectiva explicación. • Actividad de aplicación: división en grupos para entregar a cada uno casos diferentes con el cual deberán completar la planilla diagnóstica. • Coffe Break • Plenario la actividad realizada. Cada grupo expone con fundamentos sus diagnósticos. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación sobre los diagnósticos elaborados • Cierre sobre el "Saber ser" • Entrega de material para añadir a carpeta con resumen ejecutivo de la actividad n°5 "Diagnostiquemos". 	

Cuadro 5.7 "Actividad N°6"

Actividad N°6 "Construyendo vidas"	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Hacer" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Competencias a abordar	Planificación de la Intervención
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación de objetivos - Matriz de Actividades - Plan de Contingencia
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una bienvenida a los/as Educadores/as presentes y se realiza un recuento sesión pasada, además se presenta el objetivo y el contenido que se abordará. Se entregará la asistencia, donde deberán inscribirse. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • El Equipo encargado del proyecto, abordará aspectos teóricos y metodológicos sobre la planificación de actividades, profundizando en los objetivos centrales de SENAME que es la Reinserción Social. • Actividad de aplicación: Se expondrá un caso tipo, en grupos de 3 deberán formular objetivos coherentes y actividades acordes. • Se realizará una plenaria de los resultados. • Coffe Break. • Segunda Actividad de Aplicación: Se dividirá la población presente en dos grupo, cada uno realizará un protocolo de acción ante situaciones adversas, luego serán intercambiados para realizar sugerencias y consideraciones. 	
Cierre:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se finaliza con una Plenaria para la elaboración de un sólo protocolo que incluya ambas perspectivas. • Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con el resumen ejecutivo del día. 	

Cuadro 5.8 "Actividad N°7"

Actividad N°7: "Ordenando la caja de herramientas para una mejor Intervención"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Hacer" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Cofee (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).</p>
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache
Competencias a abordar	Ejecución de Actividades
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de observación - Técnicas de Intervención - Registros de Intervención
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los/as ETD a una nueva actividad, pidiéndoles una copia del protocolo ante contingencias formulado en la sesión anterior. • Contextualización teórica y metodológica sobre pautas e instrumentos de observación <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposición teórica de estrategias de intervención pedagógica, por parte de uno o varios ETD que tengan formación algún grado de licenciado en pedagogía. • Actividad grupal de 4 personas: Elaborar una pauta de registro de actividades en base a lo aprendido en durante la sesión y experiencias personales. • Coffe Break. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se finaliza con una plenaria en la que se confeccionará consensuadamente un sólo instrumento de registro, común a todos/as los/as ETD. • Se deja como tarea para el próximo taller, traer la planificación para uno de sus casos en forma escrita. • Se entrega un resumen de los principales aspectos del saber hacer en torno al que se ordena la Ejecución de Actividades. 	

Cuadro 5.9 "Actividad N°8"

Actividad N°8: “¿Lo estamos haciendo bien?”	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los “saberes”, de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber Hacer” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Profesional especializado en el área, ETD y Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el coffe break (Té, café, jugo, galletas, sándwiches) y Resumen ejecutivo.
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Competencias a abordar	Evaluación
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y aplicación de instrumentos de evaluación - Evaluadores de pertinencia - Autoevaluación profesional
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los/as asistentes a la actividad con la entrega de la. Además se realiza de síntesis de los contenidos abordados anteriormente y se informa sobre los contenidos y objetivo a tratar. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral para abordar aspectos en cuanto a los evaluadores de pertinencia. A cargo del profesional especializado. • Actividad de aplicación individual: elaboración y aplicación de instrumentos evaluativos al caso solicitado en la actividad anterior. Al finalizar, lo deben entregar al equipo encargado del proyecto. • Coffe Break • Actividad de autoevaluación: se entra hoja con dos ilustraciones de ETD diferenciado estado animo (felicidad y enojo). Deben describir en cada uno, sus aspectos positivos y negativos, posteriormente se recortarán las hojas uniendo todos los aspectos positivos en un collage y los negativos se reflexionarán, para dejarlo en lugar visible. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da finalización al ciclo tecnológico con la entrega de material para añadir a carpeta con resumen ejecutivo de la actividad n°8. 	

Cuadro 5.10 "Actividad N°9"

Actividad N°9 "Aprendiendo, enseñó a los demás"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Hacer" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Profesional especializado en Procedimientos Judiciales, Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).</p>
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Competencias a abordar	Orientación al Cliente
Contenido	- Procedimientos Judiciales
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comienza el taller dando la bienvenida a los/as Educadores/as presentes, repasando los aprendizajes de la sesión pasada, posteriormente se presenta el objetivo de trabajo y el contenido que se abordará. Se entregará una hoja de asistencia, donde deberán inscribirse. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se da inicio a la Clase Magistral, a cargo de un abogado, competente en temas involucren procedimientos judiciales, de tal forma de que exponga los principales aspectos de Justicia Juvenil. Los/as ETD expondrán sus inquietudes y resolverán sus dudas en una ronda de preguntas. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con un resumen ejecutivo de los temas abordados. Se finaliza con un Coffe Break. 	

Cuadro 5.11 "Actividad N°10"

Actividad N°10: "Cuando tú eres comprometido, los/as jóvenes lo notan..."	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Estar" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Cofee (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache
Competencias a abordar	Compromiso con la Organización
Contenido	- Aspectos relacionados al CIP-CRC de Limache (visión, misión, objetivos, funciones, cargos, etc)
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los/as profesionales, haciendo una breve ronda de preguntas respecto del contenido visto en la sesión anterior. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • La actividad es guiada por un profesional que pertenezca a la orgánica administrativa del centro, explicando el Marco Institucional por el cual se rige el Centro, poniendo especial énfasis en las funciones de cada cargo, la misión, visión y objetivos del CIP -CRC Limache. • Coffe Break 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se finaliza la actividad asignando tiempo para resolver todas las dudas y consultas en torno a la temática planteada • Entrega de material de apoyo que refuerce lo aprendido durante la sesión, relacionado al compromiso con la organización 	

Cuadro 5.12 "Actividad N°11"

Actividad N°11: "Creando relaciones"	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Estar" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Profesional especializado en el área, Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el coffe break (Té, café, jugo, galletas, sándwiches) y Resumen ejecutivo de la actividad.
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Competencias a abordar	Vínculo
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de ayuda mutua - Redes institucionales
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con saludo de bienvenida a los/as educadores a la actividad con la entrega de lista para inscribir la asistencia. • Construcción de síntesis de los contenidos tratados la actividad anterior. • Informar sobre los contenidos y objetivo a tratar. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral respecto a las instituciones colaboradoras que apoyan a SENAME, para identificar las redes poseen. • A continuación se realizará una ronda de preguntas en torno a la temática. • Coffe Break • Actividad de vínculo: dividir a los participantes en grupos para elaborar un collage con representaciones de vínculo que establecen con los sujetos de atención. Cada grupo explicara su collage, señalando la relación que evidencia. • Explicación teórica de los vínculos laborales. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación sobre los vínculos que tienen los/as ETD con los/as jóvenes. • Entrega de material para añadir a carpeta con resumen ejecutivo de la actividad n°11 "Creando relaciones". 	

Cuadro 5.13 "Actividad N°12"

Actividad N°12 "Abriendo la mente a nuevas ideas"	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Estar" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Competencias a abordar	Trabajo en Equipo
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades Comunicacionales - Técnicas de Trabajo en Equipo
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una bienvenida a los/as Educadores/as presentes y se realiza un recuento sesión pasada, además se presenta el objetivo y el contenido que se abordará. Se entregará la asistencia, donde deberán inscribirse. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una inducción teórica sobre técnicas de trabajo en equipo. • Actividad de Aplicación: Se ordenarán en grupos de 5, a cada uno se le entregará una hoja con la descripción de los axiomas de la comunicación establecidos por Paul Watzlawick. Cada grupo deberá planificar y representar un role-playing, que expliquen dichos axiomas. • Juego de la pecera; se juntan grupos de 6 personas según su afinidad, conformando un círculo que deje a uno de los integrantes al medio. Este último debe tener cubierta la cara y no emitir sonidos, simulado no estar presente, a su vez los demás deberán emitir comentarios negativos y positivos de esta persona como profesional. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con un resumen ejecutivo de los temas abordados. • Se finaliza con un Coffe Break. 	

Cuadro 5.14 “Actividad N°13”

Actividad N°13: “Trabajando en equipo, logramos más”	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los “saberes”, de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al “Saber Estar” de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache
Competencias a abordar	Trabajo en Equipo
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Humanas y Laborales - Dinámica de Grupo - Entorno Laboral
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a una nueva sesión, revisando los contenidos visto durante la anterior. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se dividirá a los/as asistentes en grupos conformados por el equipo encargado de proyecto. En esta dinámica una persona debe ponerse en medio de un círculo; debe cerrar sus ojos y dejar caer su peso sobre quienes lo rodean, con el fin de poner a prueba la confianza en el grupo. • Coffe Break • El equipo encargado del proyecto divide a los/as participantes en cuatro grupos, donde la instrucción es alcanzar el puntaje más alto. Los grupos comenzarán a competir entre sí para sacar el puntaje más alto. Al finalizar, se les enseña que el puntaje más alto podría ser obtenido entre todos los/as profesionales, no por grupos. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar en una cartulina un árbol de problemas, en el cual todos/as los/as participantes deberán identificar las causas, consecuencias y efectos que tienen las problemáticas evidenciadas en el trabajo en equipo. • Al término se entregará un resumen de “tips” para mejorar el trabajo en equipo. 	

Cuadro 5.15 "Actividad N°14"

Actividad N° 14: "Superando nuestras frustraciones"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Ser" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Profesional especializado en psicología organizacional, Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el coffe break (Té, café, jugo, galletas, sándwiches) y Resumen ejecutivo de la actividad.</p>
Lugar	Dependencias del CIP - CRC Limache.
Competencias a abordar	Manejo de Conflictos
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Capacidad de mediación
<u>Descripción de la Actividad</u>	
<p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a los/as asistente a la actividad con la entrega de lista para inscribir la asistencia. • Realización de síntesis de los contenidos tratados la actividad anterior. • Informar sobre los contenidos y objetivo a tratar en torno al "Saber Ser". <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral a cargo de psicólogo organizacional, para abordar aspectos como respecto, autocontrol y capacidad de mediación en el ámbito profesional. Esto enfocado en el ámbito de Justicia Juvenil. • A continuación se realizará una ronda de preguntas en torno a la temática. • Coffe Breake • Actividad de mediación de conflicto: elaboración de un protocolo para actuar en situaciones de conflicto. Esto en grupos de 4 personas. • Exposición en plenario sobre los protocolos elaborados <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confección de uno protocolo genérico para los/as ETD. • Entrega de material para añadir a carpeta con resumen ejecutivo de la actividad n°14 "Superando nuestras frustraciones". 	

Cuadro 5.16 "Actividad N°15"

Actividad N°15 "Luz, cámara, acción"	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Ser" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo y Equipo encargado del proyecto.
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches), papel y lápices.
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Competencias a abordar	Promoción de Comportamientos Prosociales
Contenido	- Estrategias Motivacionales
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Inicia el taller dando la bienvenida a los/as Educadores/as presentes, repasando los aprendizajes de la sesión pasada, posteriormente se presenta el objetivo de trabajo y el contenido que se abordará. Se entregará una hoja de asistencia, donde deberán inscribirse. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Actividad: Se dividirán los/as participantes en dos grupos, el primero representará el papel de un adolescente del centro, y el segundo representará a los/as ETD. En base a esto, los/as ETD adolescentes sacarán un papel con una orden que deberán representar (joven rebelde, flojo, agresivo, en crisis, etc) y el ETD deberá implementar estrategias motivacionales para promocionar comportamientos prosociales. • Se realizará una reflexión en torno a estrategias motivacionales y se abordarán sus principales elementos. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con un resumen ejecutivo de los temas abordados. • Se finaliza con un Coffe Break. 	

Cuadro 5.17 "Actividad N°16"

Actividad N°16: "Adaptándome a nuevos quesos"	
Sistema de Objetivos	General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache
	Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Ser" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.
Recursos	Humanos: Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto
	Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Data Show (Aportado por el CIP - CRC de Limache), Insumos para el Cofee (Té, café, jugo, galletas, sándwiches).
Lugar	Dependencia del CIP-CRC Limache
Competencias a abordar	Adaptación al Cambio
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Proactividad - Toma de decisiones
<u>Descripción de la Actividad</u>	
Inicio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se da la bienvenida a una nueva jornada, haciendo preguntas sobre el contenido visto en la sesión anterior, a modo de reforzar la temática abordada. 	
Desarrollo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se mostrará un video de la fábula "¿Quién se ha llevado mi queso?". A partir de esto, se pedirá a los participantes identificar elementos de Proactividad y toma de decisiones según lo observado. • Posteriormente deben identificar a identificarse con alguno de los personajes de la fábula, en relación sus virtudes y defectos en el ámbito profesional. 	
Cierre.	
<ul style="list-style-type: none"> • Coffe Break • Se entregará un resumen con "tips" para adaptarse de mejor forma al cambio que se guardará en su carpeta. 	

Cuadro 5.18 "Actividad N°17"

Actividad N°17 "Autocuidado"	
Sistema de Objetivos	<p>General: Fortalecer las Competencias Profesionales, conforme a los "saberes", de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p> <p>Específico: Potenciar las Competencias Profesionales, de acuerdo al "Saber Ser" de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache.</p>
Recursos	<p>Humanos: Autoridades del CIP-CRC, Profesional del Yoga, Profesional de Musicoterapia, Educadores/as de Trato Directo, Equipo encargado del proyecto.</p> <p>Materiales: Lista de asistencia, Resumen ejecutivo, Insumos para el Coffe (Té, café, jugo, galletas, sándwiches), papel y lápices.</p>
Lugar	Dependencias del CIP-CRC, Limache.
Tema a abordar	Bienestar personal
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Autocuidado - Bienestar Personal - Cierre del programa
<p><u>Descripción de la Actividad</u></p> <p>Inicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con una bienvenida a los/as presentes, saludando a las autoridades, y se realiza un recuento de los temas trabajados durante todo el período de formación, dando cierre al proceso. Se entregará la asistencia, donde deberán inscribirse. <p>Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se dará comienzo con un ejercicio de relajación y respiración • Se procederá a realizar un taller de yoga, a cargo de un profesional especialista. • Taller de Musicoterapia, a cargo de un profesional especialista. • Taller de Arteterapia, a cargo de un profesional especialista. <p>Cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entrega a los/as ETD el material de apoyo con un resumen ejecutivo de los temas abordados. • Se finaliza con un coffe saludable, dando cierre al proceso de formación 	

5. Conclusión

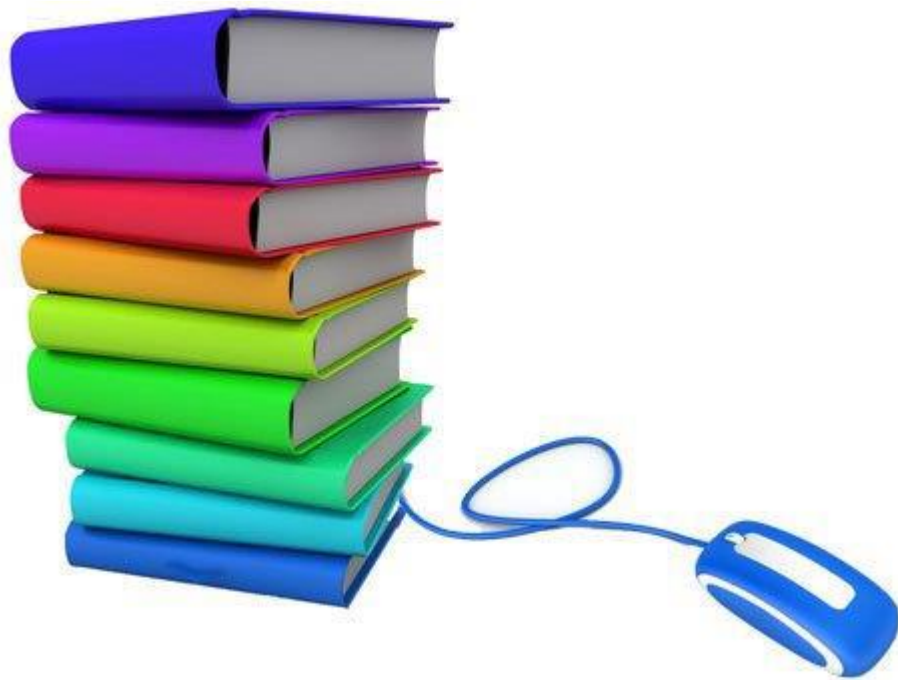
La propuesta de intervención planteada, se constituye como un gran insumo teórico y metodológico fortalecerá el desarrollo de los/as ETD de forma global, promoviendo un comportamiento profesional positivo hacia los/as jóvenes, la institución y entre ellos mismos.

La ejecución de esta propuesta se desprende de la política de protección de los derechos de la infancia y adolescencia establecidos por SENAME, por ende el rol del Equipo tesista, es de vital importancia en su implementación ya que el diseño de la Escuela de Formación Especializada para Educadores/as de Trato Directo, surge en respuesta a las apreciaciones y necesidades institucionales evidenciadas durante el análisis de la información recopilada.

Por otra parte, la puesta en marcha de la propuesta señalada permitirá una mayor apertura social y laboral desde la dirección del Centro, hacia sus trabajadores por medio de la democratización de espacios de discusión que involucren de forma más participativas a los/as ETD en el perfeccionamiento de su cargo y prácticas laborales, favoreciendo la creación de una cultura organizacional reconocida por todos/as y un clima laboral más ameno y distendido en general.

Para finalizar, el equipo tesista tiene la convicción de que el trabajo elaborado contribuirá a una mejor organización en torno al quehacer laboral que atañe al ETD, pudiendo ser replicado en otros CIP-CRC de distintas regiones, ya que a pesar de lo cambiante, complejo y distinto que puede llegar a ser un centro, en comparación de otro, se mantienen los mismos parámetros contextuales referidos a Justicia Juvenil. Esto podría radicar en un progreso paulatino que fortalecerá la consolidación del rol desempeñado, como una labor imponderable que impacta positivamente en el devenir de los/as jóvenes hacia la reinserción social.

BIBLIOGRAFÍA



Libros:

Alarcón, P., Pérez-Luco, R., Wenger, L., Chesta, S., Lagos, L., Salvo, S., y otros. (2014). Manual de Intervención Diferenciada: Evaluar para intervenir MMIDA. Temuco: Universidad de la Frontera.

Briones, G. (2002). Evaluación de Programas Sociales. Ciudad de Mexico: Editorial Trillas.

Bonta, J., & Andrews, D. (2007). Risk-Need-Responsivity Model of Offender Assessment and Rehabilitation. Canada: Carleton University.

Dankhe citado en, Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). Metodología de la investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Echeverría, B. (1996). Orientacion Profesional. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya .

Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

García Ferrando, M., Alvira Martin, F., & Ibañez, J. (2010). el análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación . alianza editorial.

Grinnell , Citado en Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). "Metodología de la investigación". Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Marina Alarcón, R. P.-L. (2014). Manual de formación y especialización, saberes que transforman práctica. . Temuco: Ediciones Universidad de La Frontera.

Moya, M., Reboloso, E., Huici, C., & Pérez, J. (1999). Psicología Social y Trabajo Social. McGraw-Hill Interamericana de España.

Orlando Mella, J. (2000). Grupos focales ("focus groups"). Técnica de investigación cualitativa . Santiago: CIDE.

Rodríguez Jaume, M. (2002). Capítulo 1: sistema de indicadores socio-demográficos. En M. J. Rodríguez Jaume, Rodríguez Jaume, María José (págs. 13-36). Alicante: Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert.

Salinas Avilés, D. (2010). ¿A cuántos y a quiénes preguntar? Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Sierra Bravo. (1998). Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios. Madrid España: editorial Parainfo.

Villa, A., & Poblete, M. (2004). Practicum y Evaluación de Competencias. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado, 10.

Vizcarra, M. B., & Dionne, J. (2008). El desafío de la intervención psicosocial en Chile. Santiago: RIL.

Zander, J. W. (1997). Capítulo 2, Percepciones y atribuciones Sociales. En J. W. Zander, Manual de Psicología Social (pág. 51). Barcelona: Paidós.

Artículos de Revistas

Alvaréz, V., & Romero, S. (2007). Formación basada en competencias para los/as profesionales de la orientación. Educación XX1, 15–37.

Barrón, C. R. (1996). Tendencias en la formación universitaria. Revista Perfiles Educativos, 71, 65–74.

Bunk, G. P., citado en Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2001). Competencias Profesionales y Trabajo Social: tradición y transformación. Cuaderno de Trabajo Social, 6-7.

Casas Anguita , J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Departamento de Planificación y Economía de la Salud.

Cano, M. E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. Redalyc, 3.

Centro de investigación y documentación sobre problemas de la Economía, e. E. (2004)., (pág. 18).

González, J., Wagenaar, R., & Beneitone, P. (2004). Tunning-América Latina: Un proyecto de las universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36, 151–164.

Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *ALTERIDADES*, 47-53.

Morales, P., Urosa, B., & Blanco, A. (2003). *Construcción de Escalas de actitudes tipo Likert*. Madrid: La Muralla.

Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, nro. 18, 89-96.

Tejeda Fernández, T. (1999). Acerca de las Competencias Profesionales. *Revista Herramientas*, 5.

Informe

Astigarraga, E. (2003). *El método Delphi*. Donostia, San Sebastián : Universidad de Deusto.

Citado en Fernández , V., & Rondón, A. (16 de Noviembre de 2004). *Perfil Sociolaboral ideal de los Operadores de Servicio de un Centro de Atención Telefónica (Call Center)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Departamento de Justicia Juvenil. (2013). *Orientaciones técnicas para la intervención educativa - Programa de apoyo psicosocial para la reinserción educativa* . Santiago: SENAME

Departamento de Personas SENAME. (2014). *Perfil de Cargos basado en competencias*.

Igarza, R. (2008). Método Delphy: Apuntes para una implementación exitosa. Buenos Aires: Universidad Austral.

Justicia, m. (2007). decreto n° 407 crea los centros cerrados de privacion de libertad, de internacion en regimen semicerrado y de internacion provisoria que indica, en las regiones del pais, para los efectos de la ley 20.084 y sus posteriores modificaciones. santiago.

Justicia, M. d. (2002). Decreto n°71 Centros de Transito y distribucion, Centros de Observacion y Diagnostico y establecimieintos estinados a la atencion de personas menores de edad de la quinta region. Santiago.

Juvenil, D. J. (2011). Orientaciones Tecnicas para la Intervencion, centros de cumplimiento de condena.

Ley n° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente. (28 de Noviembre de 2005). Santiago, Chile.

Ley n°20.191 modifica la ley n° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal (Junio de 2007). Santiago, Chile.

Malave, N. (2007). Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa. Escala tipo likert. Maturín: instituto universitario de tecnología Jacinto Navarro Vallenilla.

SENAME, D. d. (2011). Orientaciones Técnicas para la intervención, Centros de Cumplimiento de Condena Régimen Cerrado con Programas de Reinserción Social . Chile: SENAME.

SENAME, D. d. (2011). Orientaciones Técnicas, Medida Cautelar Personal de Internación Provisoria En Régimen Cerrado. Chile: SENAME.

Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. Talca: Proyecto Mecesup.

Malave, Néstor (2007). Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación. Escala tipo Likert.

Zambrano, Muñoz. (2013) Modelo de Intervención en redes desde el Enfoque Diferenciado.

Linkografía

Briones. (05 de Junio de 2015). Elimarquez web site. Obtenido de <http://elimarquez.wikispaces.com/Modelos+Rossi,+Freeman+y+Wright>

Justicia, M. d. (s.f.). SENAME. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=529>

Observatorio internacional de Justicia Juvenil. (28 de noviembre de 1985). Observatorio internacional de Justicia Juvenil. Recuperado el 17 de marzo de 2015, de Observatorio internacional de Justicia Juvenil: <http://www.oijj.org/es/docs/general/reglas-minimas-para-la-administracion-de-la-justicia-de-menores-reglas-de-beijing>

SENAME. (08 de Mayo de 2015). SENAME. Obtenido de Justicia Juvenil: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=530>

Varios

Rendón, F., & Armas, R. (2001). Perfil sociolaboral de egresados en RRII de la UCAB entre 1952 y 1997 y las competencias exigidas en el mercado laboral. Trabajo de Grado. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

UNICEF. (1989). Convención Sobre los Derechos del Niño. *Plan de Acción de la Cumbre Mundial a favor la infancia* (pág. 27). New York: UNICEF COMITÉ ESPAÑOL.

Dionne, Pérez-luco. (2013) Psicopedagogación ¿Qué es y cómo funciona?.

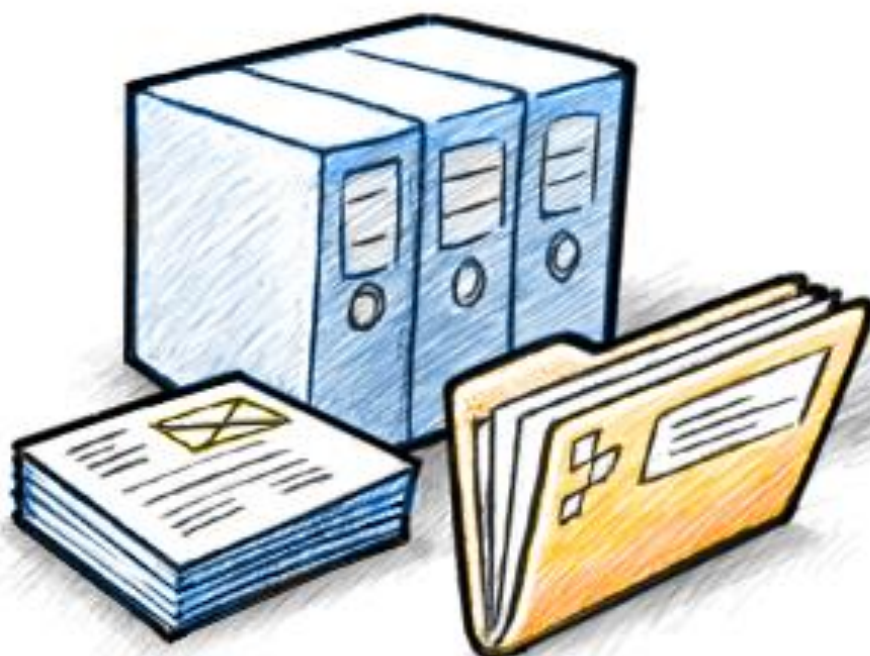
Proyectos y Seminarios de título consultados

Báez y Saavedra (2014) "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnica Federico Santa María".

Cerda, Gutiérrez, Pérez. (2008) Representaciones sociales de trabajo infantil presentes en integrantes de juntas de vecinos de las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Figueroa, Claudio. (2013) Trabajo social y evaluación de programas: evaluación de programa mujer trabajadora y jeda de hogar en la I.Municipalidad de Salamanca, año de ejecución 2012.

ANEXOS



I. Consideraciones preliminares

A continuación se muestran la técnica e instrumento que fueron utilizados para el levantamiento de información, los documentos como los resultados cuantitativos y cualitativos de ellos, se encontraran en el anexo en formato de CD.

Se presentan un total de 2 anexos, donde el primeros corresponden a instrumento para adquirir las percepciones de los/as ETD por medio de una encuesta confeccionada por el equipo tesista, posteriormente se exhiben la técnica de focus group, utilizada como medio cualitativo.

En el anexo de forma CD se encontraran los resultados cuantitativos y cualitativos, en sus formas de tablas de frecuencias y contingencia, como también una tabla resumen cualitativo del focus group realizado, y más antecedentes de la información recabada.

II. Anexo n°1 “Encuesta”



Encuesta: “Percepciones respecto a las Competencias Profesionales y Perfil de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache”



En el marco del desarrollo del Proyecto de Título para optar al grado de Licenciadas en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, se presenta el siguiente instrumento que tiene por objetivo conocer sus percepciones respecto a las Competencias Profesionales Transversales y Específicas que deben tener los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC Limache, así como también factores que dan cuenta de su perfil sociodemográfico y sociolaboral.

Para ello, se pide responder las siguientes preguntas con sinceridad y libertad, ya que cada respuesta es confidencial y su posterior análisis será realizado de forma genérica. Identifique claramente la alternativa que más se acerca a su opinión, marcándola con una X.

I. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

1- Indique su edad

- 1) Menor de 25 años 2) De 25 a 35 años 3) De 36 a 45 años
4) De 46 a 55 años 5) De 56 a 65 años 6) 66 años o más.

2- Indique su sexo

- 1) Mujer 2) Hombre

3- Indique su provincia de residencia

- 1) Provincia de Valparaíso 2) Provincia de Marga-Marga
3) Provincia de Quillota 4) Otras, indique cuál: _____

4- Indique el rango de ingresos que más lo identifica (opcional)

- 1) \$280.000-566.000 2) \$566.001-852.001 3) \$852.002-1138.002
4) \$1.138.003-1.424.003 5) \$1.424.004-1.708.004

5- Indique su Nivel Educativo

- 1) Enseñanza Media Completa 2) Técnico Nivel Superior 3) Licenciado
4) Magister 5) Doctor

6- Indique su Carrera Profesional

- 1) Psicología 2) Pedagogía
3) Trabajo Social 4) Otras, indique cuál: _____

7- Indique la Universidad en la que estudió

8- Indique sus años de estudios

II. PERFIL SOCIOLABORAL

9- ¿Cuál es el turno en el que trabaja?

10- ¿Cuántas horas diarias trabaja?

11- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CIP-CRC, Limache?

12- ¿Cuáles son las labores que realiza con mayor frecuencia?

13- Indique los cursos realizados en el área de Justicia Juvenil (capacitaciones, seminarios, diplomados, magister, doctorado, etc.)

14- Indique experiencias previas en el área de Justicia Juvenil

15- ¿Cómo caracterizaría su entorno laboral?

16- ¿Cuáles son las habilidades que posee?

17- ¿Cuáles son las habilidades que necesita reforzar?

18- ¿Cuáles son sus motivaciones para trabajar en el área de Justicia Juvenil?

19- ¿Cómo reacciona ante dilemas éticos surgidos durante el quehacer profesional?

III. COMPETENCIAS PROFESIONALES TRANSVERSALES

❖ **Manejo de Conflictos:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20- Tengo flexibilidad para cambiar mi punto de vista, a fin de llegar a acuerdos.					
21- Me mantengo estable y en control de mí mismo/a en momentos de tensión.					
22- Soy imparcial y objetivo durante un conflicto.					
23- Existen ideas incompatibles dentro del Equipo de Trabajo.					
24- Se mantienen conductas opuestas dentro del Equipo de Trabajo.					
25- Existen desacuerdos en la toma de decisiones.					
26- Aporto ideas para resolver problemas.					
27- Se llega a consenso para resolver situaciones problemáticas.					

❖ **Adaptación al cambio:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
28- Acepto positivamente los cambios que involucran a la organización, funciones y tareas.					
29- Me actualizo respecto a los cambios relacionados con las funciones y tareas.					
30- Expreso interés para realizar tareas y funciones.					
31- Tengo iniciativas personales en mi ambiente laboral.					
32- actuó de forma eficaz en situaciones adversas.					
33- Tengo seguridad en mi quehacer profesional.					

❖ **Perspectiva de Género:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
34- Flexibilizo mis criterios para enfrentar situaciones con contenido de género.					
35- Identifico prejuicios y estereotipos de género.					
36- Tomo medidas para reducir los prejuicios y estereotipos de género.					
37- Manejo contenido de género en Políticas Públicas y lineamientos del servicio.					
Utilizo un lenguaje sexista en mis conversaciones y discursos.					
38- Propongo soluciones con enfoque de género.					

❖ **Orientación al cliente:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutra l	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
39- Identifico a mis clientes internos y externos.					
40- Respondo asertivamente a los requerimientos de mis clientes.					
41- Entrego información oportuna y relevante de acuerdo a las necesidades del cliente.					
42- Entrego una atención cordial y efectiva.					
43- Desarrollo empatía con mis clientes.					

❖ **Compromiso con la organización:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutra l	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
44- Conozco la misión, visión, valores y objetivos de la institución.					
45- Acepto las normas y procedimientos de la institución.					
46- Existe lealtad y confidencialidad dentro de la institución.					
47- Cumpló las metas y objetivos establecidos.					
48- Realizo las tareas de acuerdo a lo que planifico.					

❖ **Trabajo en Equipo:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutra l	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
49- Se define consensuadamente un plan de trabajo.					
50- Se generan acciones de colaboración entre pares.					
51- Expreso satisfacción y entusiasmo en realizar tareas con otros/as.					
52- Conozco los objetivos del Equipo de Trabajo.					
53- Se toman acuerdos de forma organizada.					

IV. COMPETENCIAS PROFESIONALES ESPECIFICAS DEL CARGO

❖ Promoción de comportamientos prosociales:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
54- En relación al trabajo con los jóvenes al interior del CIP-CRC, implemento estrategias motivacionales para la ejecución de la rutina diaria.					
55- Incentivo a los jóvenes al logro de metas y objetivos.					
56- Desarrollo y mantengo hábitos en los jóvenes a través de la ejecución de la rutina diaria.					
57- Me constituyo como modelo de comportamiento.					
58- Promuevo procesos de reflexión y aprendizaje.					

❖ Planificación de la Intervención:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
59- Recopilo y entrego información pertinente para la elaboración del diagnóstico.					
60- Manejo un marco teórico y conceptual respecto a la Justicia Juvenil.					
61- Entrego información pertinente para la elaboración del Plan de Actividades y/o Plan de Intervención Individual.					
62- Colaboro en la elaboración de instrumentos y herramientas de apoyo al proceso.					

❖ **Ejecución de Actividades:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
63- Defino objetivos de intervención para cada actividad.					
64- Registro el desarrollo de la actividad en el instrumento definido.					
65- Evalúo críticamente el aporte de la actividad al logro de los objetivos de intervención.					
66- Reflexiono sobre mí actuar profesional en el desarrollo del proceso de intervención.					
67- Desarrollo procesos de retroalimentación para futuras intervenciones.					

❖ **Observación:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutra l	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
68- Identifico aspectos relevantes del comportamiento de los/as jóvenes.					
69- Mantengo informado al equipo de intervención respecto de mis observaciones.					
70- Observo desafíos de transición en los/as adolescentes.					
71- Interpreto, a partir de mis observaciones, las señales que anticipan posibles escenarios de conflictos o crisis.					
72- Construyo focos de intervención de acuerdo a lo observado.					

❖ **Vínculo:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutra l	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
73- Entrego refuerzo positivo a los/as jóvenes cuando logran el objetivo planificado.					
74- Identifico las necesidades subyacentes a los comportamientos de los/as jóvenes.					
75- Contengo y respondo a los requerimientos emocionales de los/as jóvenes, brindando espacios de expresión					
76- Acojo a los/as adolescentes en su proceso de inserción al centro					
77- Entrego a los/as adolescentes orientaciones y directrices claras que les permitan incorporar normas y reglas básicas de convivencia					

¡Gracias por su Colaboración!

III. Anexo n°2 “Focus Group”



Protocolo Focus Group
“Percepciones respecto a las Competencias Profesionales de los/as Educadores/as de Trato Directo del CIP-CRC, Limache”



Presentación

Buenas tardes a todo/as los/as presentes les agradecemos por la colaboración a participar de esta conversación.

Como estudiantes de 5° año de la Universidad de Valparaíso, nos encontramos el Proyecto de Título 2015, que se basa principalmente en conocer sus percepciones respecto a las Competencias Profesionales; Transversales y Específicas establecidas en los lineamientos de SENAME para los/as Educadores/as de Trato Directo.

La participación es de carácter anónima, por lo cual están en un ambiente de confidencialidad para poder dar sus opiniones. Lo anterior debido a que lo relevantes en el interés es el discurso grupal y los consensos que se puedan generar.

Lo precedente constituye un guion general para promover la discusión, por lo tanto se puede modificar, para que se mantenga libre y espontáneo, además solicitamos su permiso para grabar esta plática, con el fin de mantener la fluidez y centrarnos en él.

Mientras se realiza la conversación, se hará circular una hoja en donde deben completar sus antecedentes allí solicitados.

PROTOCOLO FOCUS GROUP	
Pregunta de Apertura	¿Qué entienden Uds. por Competencias Profesionales Transversales y Específicas? ¿Han escuchado hablar de ellas?
Pregunta introductoria al tema	Según la labor que ejercen Uds. diariamente como ETD ¿Cuáles creen que son las competencias de este cargo?
Pregunta de Transición	¿Cuál/es es/son las competencias que más utilizan durante su quehacer profesional? ¿Que entienden por ellas?

Pregunta Clave	¿Cuáles son los factores que influyen en que se elija una competencia por sobre la otra?
Preguntas de Cierre	De todo lo que se ha dicho a lo largo de esta conversación ¿Cuál es el propósito que persigue el desarrollo de estas competencias? ¿Qué competencias crees que deberías reforzar para un mejor quehacer profesional?
Pregunta de Síntesis	Tomando en cuenta lo anterior, ¿Creen que es necesario incorporar nuevas competencias? ¿Cuáles?