



## ***Ley SEP, Incorporación de las duplas Psicosociales al área de Convivencia Escolar, una mirada desde el Trabajo Social.***

Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

### **Institución Patrocinante**

Corporación Municipal de Educación Salud, Cultura y Atención al Menor de Quilpué.

### **Docente Guía**

Sra. María Teresa Sánchez Alen.

### **Equipo Seminarista**

Srta. Daniela Alday Garrido

Srta. Makarena Arenas Fuentes

Valparaíso, 02 de noviembre de 2011.



## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO I: Contexto de la experiencia</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Contexto Institucional</b>	<b>7</b>
1.1.1 Antecedentes Generales de la Institución	7
1.1.2 Antecedentes Históricos	8
1.1.3 Objetivos Estratégicos, políticos y metas	10
1.1.4 Organización del Área Educación	15
1.1.5 Organigrama CMQ Área Educación	20
1.1.6 Cobertura y Radio de Acción	20
<b>1.2 Contexto Territorial</b>	<b>21</b>
1.2.1 Caracterización de la Comuna de Quilpú	21
1.2.2 Organización Política de la Comuna	22
1.2.3 Ámbito Educativo Comunal	24
<b>1.3 Contexto Político</b>	<b>25</b>
1.3.1 Antecedentes Generales	25
1.3.2 Mapa Conceptual Marco Teórico	27
1.3.3 Mapa Conceptual Seminario de Título	28
1.3.4 Fundamentación	29
<b>CAPÍTULO II: Marco de Referencia</b>	<b>30</b>
2.1 Concepto de Educación	31
2.2 Surgimiento de la Ley SEP	32
2.3 Comunicación a nivel Organizacional	38
2.4 Comunidad Educativa	40
2.5 Familia y Educación Formal	41
2.6 Convivencia Escolar	42
2.7 Clima en el Aula	44
2.8 Mejoramiento de los Aprendizajes	47
2.9 Metodología de Investigación Social	48
2.10 Actualización de Competencias Profesionales	52
2.11 Equipos Multidisciplinarios	53
2.12 Lineamientos del Asistente Social en la Escuela	54
2.13 Plan de Trabajo del Psicólogo de la Escuela	57
<b>CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación</b>	<b>61</b>
3.1 Características de la Investigación	62
3.2 Planteamiento del Problema	63
3.3 Delimitación del Tema	63
3.4 Preguntas de Investigación	63
3.5 Sistema de Objetivos	64
3.6 Colectivo de Investigación	64
3.7 Selección de la Muestra	65
3.8 Criterios de Inclusión	65
3.9 Técnicas de Recolección de Información	65
3.10 Criterios de Rigor	67



3.11 Análisis de la Información	67
3.12 Cronogramas	68
3.13 Matriz de Categorías de Análisis	69
<b>CAPÍTULO IV: Análisis de la Investigación</b>	<b>72</b>
4.1 Prácticas de las Duplas Psicosociales	73
4.1.1 Metodologías Utilizadas	73
4.1.2 Actualización de Competencias	86
4.1.3 Planificación del Trabajo	89
4.1.4 Clima en el Aula	95
4.1.5 Cambio Significativos en el Alumno	98
4.1.6 Ambiente Propicio para el Aprendizaje	102
4.1.7 Relaciones Interdisciplinarias	106
4.2 Normativa Interna	113
4.2.1 Funcionamiento Interno	113
4.2.2 Redes Sociales de Apoyo	121
4.3 Hallazgos y Propuesta para la Acción	124
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones</b>	<b>127</b>
5.1 Conclusiones Temáticas	128
5.2 Conclusiones Metodológicas	135
5.3 Conclusiones respecto al Trabajo Social	136
5.4 Aprendizajes	139
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>141</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>145</b>



## **AGRADECIMIENTOS.**

Estas palabras marcan el fin de una larga etapa de altos y bajos, de sacrificios mancomunados ya que detrás de uno hay muchas personas apoyando y deseando lo mejor. A todas aquellas personas que de alguna u otra forma estuvieron ahí, quienes pasaron y ya no están, pero que igual fueron parte de esta etapa hermosa, a todos ellos muchas gracias!

A mi mamá (que aún no olvidas “el cualí” y “el cuantí” jajaja...) que a pesar de todas las cosas siempre has estado ahí, tu sabes que te amo y que tu apoyo y confianza en mí en todo momento me han ayudado siempre a seguir adelante. Gracias por entenderme, ayudarme y aceptarme; ahora somos una nueva familia y hoy empieza una nueva etapa.

A mi amiga, hermana y comadre Pame; cómo no agradecer tus consejos, tu paciencia y las miles de palabras para ayudarme a tomar decisiones y atreverme a jugarla. Estuviste ahí en todo este proceso y yo en el tuyo... con “el sitio del suceso” jajajaja

A mi compañerita de tesis, Daniela, que nos hemos conocido a lo largo de este largo proceso de seminario. Descubrí una gran persona en tí, y creo que he ganado una amiga también, gracias por tu comprensión todas esas veces que tuve que salir corriendo... Te deseo lo mejor de aquí para adelante; también gracias a la “Yaya” por todos esos almuerzos y jornadas que pasé en su casa frente al computador.

Al amor de mi vida, Cristian...mí Fají...ya serán cuatro años juntos, pero que parecen una vida entera. Gracias por tu apoyo incondicional, por tus palabras de aliento y también por tus retos que sé que son porque quieres lo mejor para mí. Estos últimos años has sido fundamental para que yo pudiera concluir esto. Te amo mi negrito maravilloso! Y a nuestra hija; nuestra princesita Matilde, ella es el motor de todo esto. Hija esto es por tí también, con sólo tu sonrisa basta para saber que todo vale la pena. Te amo con mi vida!

Y bueno, sé que me falta mucha gente, a los que alguna vez preguntaron ¡y cómo va la tesis? gracias por su interés, a todos aquellos que de alguna u otra forma dieron un empuje para que esto saliera adelante.

Gracias también a nuestra profesora María Teresa, que nos ayudó mucho al comienzo para encontrar este tema y a su retroalimentación a pesar de todo el movimiento durante el año. Descubrí que no hay que tenerles miedo a los profesores jejeje.

Aquí se termina un capítulo de mi vida, que duró más de cinco años, pero comienzo otro que sé que será mejor. Gracias a la escolita de Trabajo Social y a todos quienes ahí trabajan.

¡Hasta Pronto!

Makarena



## **AGRADECIMIENTOS.**

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme dado la fortaleza y paciencia durante este proceso que marca una importante etapa en mi vida.

Agradezco a Ricardo Torres, una persona a la que admiro por su sabiduría y amor por los demás, quien me aconsejó cuando en un momento muy difícil de mi vida quise abandonar la carrera, y por obedecer a su consejo llegue hasta donde estoy hoy.

Agradezco por supuesto a mi familia, en especial a mi yaya por todos estos años en que me ha sustentado, apoyado y por transmitirme el valor de la responsabilidad y el esfuerzo en la vida. Como olvidar a mi gorda madre, que pese a que vivimos en distintas ciudades es incondicional, siempre con una palabra de ánimo, de alegría y esperanza, y por creer siempre en mí, además de hacerme tanto reír.

Gracias a mi hermanita giovy, que aunque hoy se encuentra en el extremo austral de Chile, ha sido un apoyo constante con sus llamadas telefónicas diarias y esa comunicación tan especial que tenemos.

Gracias a mi pedro pablo, mas conocido como "pp", pues ha sido un apoyo permanente durante este proceso y quien se ha llevado la parte más dura al soportar mis arranques gruñones, agradezco su paciencia y por estar siempre junto a mí. Por supuesto agradezco también a su familia, en especial a la tía Valeria, quien me ha tratado de manera muy acogedora y cariñosa.

Agradecer también a nuestra profesora guía, María Teresa Sánchez, quien al inicio del seminario de título fue un apoyo importantísimo frente a las adversidades que se nos presentaron.

Por último agradezco a mi compañera de tesis, Makarena Arenas, pues logramos establecer una relación amena y de mucha comprensión, empatía y flexibilidad durante el trabajo realizado. También doy gracias a mis amigos y a todas las personas que de una u otra manera constituyeron un apoyo en esta etapa tan especial en mi vida.

Daniela!!



# CAPITULO I CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA





## **1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL.**

### **Introducción.**

El presente capítulo da cuenta del marco institucional en el cual se enmarca el seminario de título, contexto en el que se describe en función de los antecedentes generales, histórico y políticas implementadas, así como el funcionamiento organizacional de la Corporación Municipal de educación, salud, cultura y atención al menor de Quilpué (CMQ).

#### **1.1.1 Antecedentes generales de la Institución.**

<b>Nombre</b>	<b>Corporación municipal de educación, salud, cultura y atención al menor de Quilpué (CMQ).</b>
Establecimientos en los que se inserta el Equipo Seminarista	Liceo Mannheim, Colegio Gaspar Cabrales y Colegio Luis Cruz Martínez.
Ubicación Geográfica	Comuna de Quilpué
Dirección	Baquedano N° 960
Teléfono	(32)2140400 - 2140426
Página Web	<a href="http://www.cmq.cl">www.cmq.cl</a>
Creación de Marco Legal	Institución constituida como corporación de derecho privado sin fines de lucro, en virtud de escritura pública de fecha 08.04.1981, la cual fue protocolizada ante el Notario Público de Quilpué, don Pedro Sadá Azar, con fecha 13.05.1981; cuya personalidad jurídica fue otorgada mediante decreto n° 1170, de 24.08.1981, del Ministerio de Justicia.



### **1.1.2 Antecedentes Históricos.**

La Corporación Municipal de Educación, salud, cultura y atención al menor de Quilpué, es una institución constituida corporación de derecho privado sin fines de lucro. Dicha corporación, en conformidad a las normas del D.F.L. N° 1-3.063 de 1980 asumió los servicios traspasados del Ministerio de Educación y Salud que, hasta dicha fecha, se encontraban centralizados en las mencionadas Secretarías de Estado. La institución, en virtud del traspaso de los servicios de Educación (escuelas y liceos públicos) y Salud (consultorios de atención primaria y postas rurales), recibe subvenciones del Estado, para los efectos de administrar y sufragar los gastos operativos y de personal de los servicios que tiene a su cargo.

De conformidad a sus estatutos es administrada por un Directorio, cuyo presidente es el Alcalde de la I. Municipalidad de Quilpué. Dicho directorio, delega sus facultades administrativas en un secretario general, quien opera como gerente de la corporación; ocupando en la actualidad dicho cargo, don José Molina Sepúlveda.

<b>Integrantes del Directorio</b>	
Mauricio Viñambres Adasme	Presidente del directorio
Germán Sponda	Miembro del directorio
Jorge Inojosa Tapia	Miembro del directorio
Sixto Santana Vargas	Miembro del directorio
René Flores Castillo	Miembro del directorio

En razón de lo anterior, la corporación municipal de Quilpué atiende las escuelas y los liceos del sector municipalizado de dicha comuna, correspondiente a los menores de familias más necesitadas de la ciudad; como así mismo, en sus consultorios de salud, otorga atención primaria de salud a la población con mayores carencias económicas, todas las cuales se encuentran fuera del sistema de salud privado existente en el país.



### **Objetivo de la Institución.**

*“ El objetivo de la Corporación Municipal de Educación, Salud, Cultura y atención al Menor (CMQ) es administrar y gestionar los servicios educativos municipalizados en los niveles de educación parvularia, básico y medio, a través de las modalidades técnico profesional, científico humanista, diferencial y de adultos, propiciando una educación inclusiva y de excelencia”.*

### **Visión y misión de la educación municipal.**

*"Educación Municipal integradora y de Excelencia".*

En su visión, la Corporación Municipal de Quilpué aspira a brindar un servicio educativo de calidad caracterizado por su eficiencia, eficacia, efectividad y pertinencia. Integrada por profesionales, técnicos, administrativos y funcionarios idóneos y actualizados para responder a los desafíos de la buena enseñanza y la buena Dirección, aspira a que sus establecimientos educativos sean reconocidos por la comunidad nacional como ejemplo de una educación pública que acoge la diversidad en un marco de excelencia. Los valores que guiarán y fortalecerán nuestra acción están basados en la tolerancia, la no discriminación social, cultural, religiosa, económica ni étnica.

Su gestión se orienta al logro de los objetivos educacionales, a través del respeto mutuo, la tolerancia, el espíritu de servicio, el trabajo en equipo, la honestidad, la participación, la cordialidad, el compromiso institucional y la integración de todos los actores sociales.

La ejecución de políticas educativas permite el desarrollo de un currículum pertinente a las demandas comunales y nacionales, procesos metodológicos que faciliten el aprendizaje de los estudiantes, sistemas de evaluación adecuados a las estrategias de enseñanza-aprendizaje del contexto locales y ambientes y espacios de aprendizaje propicios para el logro de los objetivos educativos.



La misión de Corporación Municipal de Quilpué está orientada a la formación de estudiantes responsables, con espíritu crítico, reflexivo y proactivo, capaces de desarrollar sus potencialidades, destrezas, habilidades intelectuales, sociales y afectivas, además de las competencias necesarias para aportar al desarrollo social, cultural y económico de nuestro país.

### **1.1.3 Objetivos estratégicos, político y metas.**

#### **Objetivos Generales.**

- Generar acciones en un plazo de dos años para el fortalecimiento de las Comunidades Educativas que aseguren la implementación de las políticas comunales orientadas al logro de una educación integradora y de excelencia.
- Ofrecer a la comuna establecimientos educacionales y Jardines Infantiles con una infraestructura y equipamiento acorde a las necesidades educativas y políticas comunales actuales.

#### ***Gestión de Liderazgo***

La modernización de la gestión educativa de la CMQ comprende acciones que contribuyen a consolidar las estructuras internas, generando un proceso de gestión eficiente y efectivo en las áreas de tecnología y estructura administrativa, cultura organizacional, comunicación, desarrollo financiero y posicionamiento en la comuna para el mejoramiento educativo.

Implementar una estructura organizacional acorde a la visión y la misión de la institución, caracterizada por una clara definición de funciones y áreas de responsabilidad que le permita planificar coherentemente, coordinando su acción de manera mas efectiva con las unidades educativas.

Mejorar la cultura organizacional adoptando practicas administrativas acordes con los valores y principios adoptados en la visión, entre otros, el trabajo en equipo, la participación, la cordialidad, el compromiso institucional, espíritu de servicio y la respozabilización por los resultados, construyendo de esta forma, una cultura organizacional caracterizada por la coherencia



entre lo que dice ser y las practicas individuales y colectivas de los distintos actores.

- ❖ Trabajo articulado entre CMQ y los equipos de gestión de los establecimientos
- ❖ Implementación de un modelo de acompañamiento a los equipos de gestión de los establecimientos
- ❖ Implementación de un modelo de monitoreo a los equipos de gestión de los establecimientos
- ❖ Incorporación a JEC Niveles de ed. Parvularia, primero y segundo básico de los establecimientos que cumplan los requisitos establecidos por normativa.
- ❖ Mejorar la imagen comunicacional de los establecimientos con una estrategia de marketing, promoción y difusión

### ***Mejoramiento Educativo “Desarrollo Curricular”***

El mejoramiento de la calidad educativa, se sustenta en la implementación de estrategias que consoliden el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en conjunto con el Mineduc, lo que implica, entre otros, un Curriculum pertinente a las demandas comunales y nacionales, metodologías que faciliten el aprendizaje de los estudiantes; sistemas de evaluación adecuados a las estrategias de enseñanza-aprendizaje; sistemas de medición basados en los programas nacionales y ambientes de aprendizaje propicios al logro de objetivos educativos que expresen la diversidad. Estas estrategias serán apoyadas por el departamento de educación, a través de su Equipo técnico de la administración central, con capacidad para diseñar, gestionar, asesorar, supervisar y evaluar procesos y programas. Se incentivará el rol del Jefe Técnico, como articulador de la gestión centrada en los aprendizajes.

### ***Implementación De Plan de Mejoramiento Educativo; SEP***

La promulgación de la Ley de Subvención Escolar Preferencial (SEP), se inscribe como uno de los proyectos más importantes que, a partir del año 1990, viene impulsando el Ministerio de Educación con el propósito de



mejorar la calidad de la educación ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los niños y niñas del país.

Específicamente, la iniciativa busca asegurar un servicio educativo de calidad para el alumnado del sistema subvencionado, entregando una subvención adicional para quienes son identificados como alumnos prioritarios. Los sostenedores de las escuelas a las que asisten estos estudiantes, recibirán un monto adicional por concepto de SEP y, en los casos que corresponda, de una Subvención por Concentración de alumnos prioritarios. Pero, además de entregar más recursos, la Ley exige la suscripción de compromisos por resultados educativos, involucrando en ellos a toda la comunidad escolar.

La Ley crea una subvención preferencial que se otorga a aquellos niños y niñas cuyos hogares tienen una situación socioeconómica precaria, razón por la cual se les define como prioritarios.

### ***Implementación de estrategias de apoyo para el desarrollo de habilidades de comprensión lectora.***

El desarrollo de la habilidad de comprensión lectora es una propuesta enmarcada en el contexto de la LEY SEP, la cual se refuerza desde Ministerio con estrategias de monitoreo frente a los estados de avance en Dominio Lector en conjunto con CMQ.

Del mismo modo desde cada establecimiento se está evaluando constantemente el avance de los estudiantes en relación al Dominio Lector y La Comprensión Lectora, los remediales propuestos para el incremento de los resultados parten por la implementación de una metodología acorde a los aprendizajes de los estudiantes incluyendo los estudiantes con NEE, implementación de un Plan Lector con las publicaciones necesarias para que ningún estudiante deje de leer por falta de recursos, lecturas domiciliarias e involucramiento de las familias en el proceso lector.

Otros objetivos específicos:

- ❖ Implementación de redes pedagógicas y perfeccionamiento docente.
- ❖ Implementación de estrategias de apoyo y fortalecimiento de la



educación rural.

- ❖ Implementación de una red de trabajo entorno al desarrollo sustentable.

### ***Clima propicio para el aprendizaje “Convivencia escolar”***

- ❖ Elaboración de un diagnóstico de convivencia escolar
- ❖ Elaboración de una política entorno a la convivencia escolar
- ❖ Implementación de un centro de recursos educativos; CREE
- ❖ Implementación de equipos de convivencia
- ❖ Implementación de un nuevo programa de salud mental HPV segundo ciclo
- ❖ Fortalecer la relación entre las redes de protección a la infancia y adolescencia con CMQ y los establecimientos

### ***Inclusión Necesidades Educativas Especiales***

Ofrecer servicios educativos que permitan el acceso, permanencia y progreso de escolares con discapacidades, bajo el concepto de educación inclusiva de todas las diversidades, procurando la participación coordinada de diversas instituciones relacionadas a la temática.

- ❖ Implementación de un escuela de lenguaje corporativa
- ❖ Implementación del decreto 170 dentro del contexto de las NEE

### ***Formación Técnico Profesional – Empleabilidad***

Ofrecer una formación técnico - profesional de calidad y pertinente a las necesidades del sistema productivo, impulsando la creación de itinerarios curriculares con instituciones de educación superior, la formación de redes con centros académicos y empresariales y la creación de sistemas de información laboral.

- ❖ Articulación con el contexto empresarial con el objetivo de generar espacios de prácticas profesionales
- ❖ Implementación de un liceo de especial significación liceo polivalente humanístico y artístico.
- ❖ Implementación de un preuniversitario comunal



- ❖ Implementación de una red de trabajo con los coordinadores de formación profesional.

### ***Participación Social***

La CMQ buscará generar y fortalecer redes de colaboración, coordinación, apoyo mutuo y asociatividad con organizaciones e instituciones de la comunidad, como Consejos Escolares, Consejo Técnico Asesor, Empresas, servicios públicos, organizaciones comunitarias (territoriales y funcionales), áreas del Ministerio de Educación y otras instancias de Debate Pedagógico y Participación Ciudadana, generando, de este modo, Alianzas Estratégicas para la participación y el desarrollo de compromisos colectivos sobre el presente y futuro de la educación municipalizada de Quilpué, propiciando Escuelas y liceos abiertos a la comunidad y para el uso del tiempo libre de los estudiantes, ofreciendo a la vez, a partir del Sistema SINEDUC, transparencia e información de actores.

- ❖ Fortalecer red de centros de padres y apoderados
- ❖ Incorporación de las familias en los procesos educativos y psicopedagógicos de los estudiantes
- ❖ Articular acciones con la escuela de bellas artes o dirección de deportes de municipio y los establecimientos educacionales de la CMQ.
- ❖ Mejoramiento y ampliación de la infraestructura y el equipamiento educativo
- ❖ Mejoramiento de la infraestructura y el equipamiento escolar.

### ***Desarrollo del personal***

El desarrollo del personal considerará el fortalecimiento de los equipos de trabajo, a través del establecimiento de perfiles y métodos de selección, el perfeccionamiento y la capacitación, de acuerdo a las necesidades detectadas, posibilitando la satisfacción laboral, la motivación, el compromiso institucional, la capacidad de cambio e innovación, de crítica y autocrítica que conlleven a la calificación, la profesionalización y la especialización en los distintos ámbitos de competencia laboral, considerando que el alumno y sus objetivos constituyen el motor de todos los esfuerzos organizacionales.



#### Otros objetivos:

- ❖ Perfeccionamiento
- ❖ Capacitación equipos de trabajo
- ❖ Recursos humanos

#### **1.1.4 ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE EDUCACIÓN.**

El Área de Educación, tiene como responsabilidad coordinar, dirigir y controlar la prestación oportuna de los servicios educacionales por medio de una asignación eficiente de los recursos humanos, infraestructura, equipamiento y tecnología en cada establecimiento a su cargo basándose en la normativa legal vigente. Es de su responsabilidad la generación de instancias de participación y desarrollo educacional, supervisión técnica, desarrollo, ejecución y evaluación de proyectos tendientes a mejorar la calidad y la equidad de la oferta Educacional municipalizada en la Comuna de Quilpué.

Para su gestión el Área de Educación cuenta con una Administración Central, estructurada de la siguiente forma:

**Director de Educación:** Dirigir el área educación de la CMQ administrativamente, administrando los recursos humanos disponibles de manera eficiente, planificando, implementando y supervisando políticas educacionales ministeriales, de la Corporación y el Municipio, y siendo el responsable de la elaboración de políticas locales en el ámbito educativo de la Corporación para el mejoramiento continuo de la educación municipal de la comuna.

**Subdirector de Educación:** Su función principal es la coordinación administrativa, apoyar, supervisar las acciones del personal del área de educación y demás tareas relacionadas con temas administrativos y de personal del área y establecimientos.



**Jefe Técnico:** Coordinar e implementar los programas ministeriales en función del logro de los aprendizajes desde el accionar de los docentes, con el fin de lograr los aprendizajes esperados en los estudiantes de la comuna.

**Coordinador de Gestión:** Su función principal es asesorar, supervisar, apoyar e informar en materias de coordinación técnica, de gestión y administrativas a la Dirección de Educación de la CMQ y los Establecimientos Educacionales y Programas.

**Encargado de Programa:** Su función principal es apoyar, ejecutar e informar, en materias de coordinación técnica y administrativa el funcionamiento del área asignada por la Dirección de Educación de CMQ.

**Secretaria:** Su función principal es apoyar y facilitar la gestión de la Dirección, Subdirección y coordinación del área de Educación, en temas relacionados con aspectos administrativos, canalización de información, filtro de llamadas y todas aquellas funciones y tareas que le competen.

**Encargado de Medios Audiovisuales:** Su función principal es apoyar y facilitar la gestión de la Unidad de Cultura y difusión, y aquellas funciones que competen a toda el área de educación.

**Auxiliar de Servicio:** Su función principal es apoyar y facilitar las necesidades de carácter administrativo y de servicios menores relacionados con el área de educación.



<b><u>Cargo Cordinaciones</u></b>	<b><u>Responsable</u></b>
Director De Educación	Sr. Víctor Hugo Fernández Guerra
Sub Director De Educación	Sr. Raúl Vallejos Cano
Jefe Tecnico De Educación	Sr. Luis Bunney Tunnaca
Coordinadora De Gestión Epa	Sra. Rosario Saldias Allende
Coordinadora De Gestión EGB	Sra. Lucia Lara Pérez
Coordinadora De Gestión Convivencia Escolar	Sra. Sonia Muñoz Fuentes.
Coordinadora De Gestión Ed. Especial	Srta. Karina Muñoz Concha
Coordinador De Gestión Ed. Adultos Y Capacitaciones	Sr. Jorge Zamora
Coordinadora De Gestión Financiera Y Control	Sra. Paola Saldaeta Saldia
Coordinadora De Gestión Social Y Becas	Sra. Verónica Araya Olivos
Coordinador De Cultura Y Difusión	Sr. Guillermo Stolzmann Concha
Coordinadora De Eventos	Sra. Patricia Serey González

<b><u>Encargados De Programas</u></b>	<b><u>Responsable</u></b>
Encargado De Fondos De Gestión	Sr. Jorge Zamora Navarro
Encargado Sep	Srta. Lucia Lara Pérez
Encargado Extraescolar Y Deportes	Sr. Manuel Álvarez
Encargado Preuniversitario Y Apoyo Administrativo	Sra. María Isabel Ramírez
Encargado Ruralidad	Srta. Lucia Lara Pérez
Encargado Pie	Srta. Karina Muñoz Concha
Encargado Cree	Sra. Maribel Santana Villarroel
Encargado HPV	Sra. Sonia Muñoz Fuentes
Encargado Grupos Diferenciales	Sra. María Claudia Vidal Rosati
Encargado Salud-Pae-Recreación	Sra. Magdalena Barra Crisóstomo
Encargado Chile Califica	Sra. Paola Landaeta Saldias

Secretarias	Norma Gajardo Urrea Gloria Hinojoza Ruiz Elena Olgún
Administrativos	Rosa Villarroel Virginia Pérez
Auxiliar De Apoyo	Leonardo Olivares Max Zúñiga



La Dirección de Educación cuenta con otras instancias a través de las cuales los actores educativos se han organizado a fin de lograr objetivos pertinentes a sus funciones y participar en la elaboración y ejecución de la política educativa comunal:

***El consejo de directores:*** Es una instancia de discusión y consulta de las acciones estratégicas del área de educación, evaluando y promoviendo diversas iniciativas de mejoramiento de la gestión de la corporación y de los establecimientos.

***Los jefes de unidades técnico pedagógicas:*** Tiene como función asesorar técnicamente a la dirección de educación y, en conjunto con esta, evaluar los procesos pedagógicos y diseñar estrategias comunales de mejoramiento y de apoyo a la implementación curricular, a fin de lograr resultados educativos de calidad.

***Red de orientadores:*** Debe asesorar a la dirección de educación en el estudio y desarrollo de programas de apoyo en los ámbitos de la retención, promoción e inserción laboral de los estudiantes, así como en los ámbitos de la salud emocional y física de estos.

***Red educación de adultos:*** se concibe como espacio de capacitación y articulación de la educación de adultos, junto con cumplir un rol asesor en el diagnóstico y diseño de estrategias comunales de mejoramiento de la educación de adultos.

***Red de ciencias sociales:*** en la línea temática de las ciencias sociales, bajo la perspectiva microestructural y considerando la capacidad de esta disciplina de abrir la comprensión de los diferentes procesos sociales y contextualizar la realidad, esta red asesorará a la CMQ en el establecimiento de políticas pertinentes y profundas en la identidad y la globalidad que exigen las demandas sociales.

***Comité comunal de educación parvularia:*** Concebido como una importante instancia de actualización, intercambio de experiencias y perfeccionamiento, pretende optimizar la operacionalización de la política de educación parvularia en la comuna.

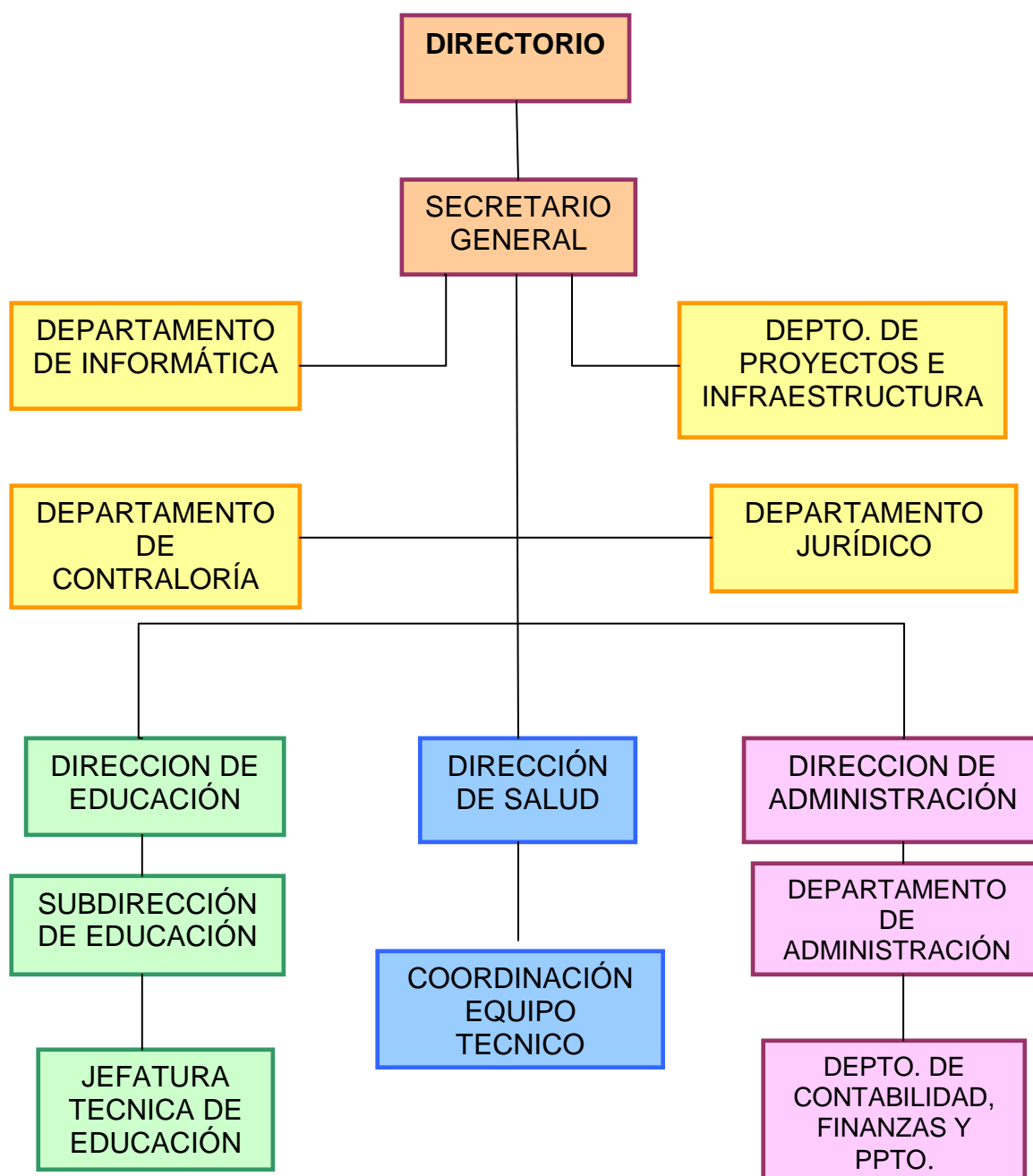


**Red educación física:** Comprende las acciones de apoyo, coordinación, perfeccionamiento y acompañamiento de las políticas educativas ligadas a la especialidad.

**Consejo escolar comunal:** Tiene como objetivos ayudar a la toma de decisiones de las CMQ, por ser sus integrantes la voz de todos los estamentos involucrados en la acción educativa. Cumple el importante rol de promover y conducir los procesos participativos referidos al 29 ámbito educacional en la comuna, tomando conocimiento del avance de las políticas, planes y programas educativos y proponiendo modificaciones y nuevas orientaciones a estos.

**Programa habilidades para la vida (HPV):** Apoya el desarrollo de competencias y habilidades socio afectivas que promuevan ambientes escolares y familiares saludables, previniendo de esta forma problemas de salud mental y de desadaptación escolar que puedan derivar mas adelante en el periodo de la adolescencia, en trastornos de la salud mental. Facilita la instalación de las capacidades preventivas y promocionales en el ámbito de la salud mental en las escuelas intervenidas.

### 1.1.5 Organigrama de la Corporación Municipal Área de Educación.



### 1.1.6 Cobertura y radio de acción.

La Corporación Municipal de Quilpué posee una oferta educativa en los niveles: Parvulario, Básico, Media Humanista Científico y Técnico Profesional, Especial y Adultos a través de 25 establecimientos y un organismo central, los cuales atienden a una población escolar de 11.584 alumnos.



## **2 CONTEXTO TERRITORIAL**

### **1.2.1 Caracterización de la comuna de Quilpué: ubicación geográfica, antecedentes históricos relevantes.**

Quilpué surge como subdepartamento de Limache el 19 de octubre de 1864, en tanto que la Ilustre Municipalidad de Quilpué es creada mediante Decreto Supremo el 13 de Enero de 1891 bajo el mandato de Don José Manuel Balmaceda, adquiriendo su categoría de Ciudad el 25 de Abril de 1898 bajo El Dto. N° 1655 durante la presidencia de don Federico Errázuriz Echaurren.

El 22 de diciembre de 1925 por Decreto Ley N° 803 Quilpué se convierte en Comuna. Con la Promulgación de La Ley N° 20.368, publicada en el Diario Oficial de 25 de agosto de 2009, se crea la provincia de “Marga Marga” en la Región de Valparaíso.

La nueva división administrativa incluye a las comunas de Quilpué, Villa Alemana, Limache y Olmué. (PADEM, 2011)

Quilpué se sitúa como La capital de la nueva provincia de “Marga Marga” con la entrada en vigencia de esta ley a contar del 11 de marzo de 2010.

Posee una superficie de 536,9 kilómetros<sup>2</sup> y sus límites administrativos están definidos en el D.F.L. 3, 18.715. De 1989 y lo vinculan con diez comunas que son:

- ❖ **Norte** : Con la Comuna de Limache y Olmué
- ❖ **Noreste** : Con la Comuna de Villa Alemana
- ❖ **Sudeste** : Con las comunas de Tiltil y Lampa
- ❖ **Sur** : Con la Comuna de Casablanca y Curacaví
- ❖ **Suroeste** : Con la Comuna de Valparaíso
- ❖ **Oeste** : Con las comunas de Viña del Mar y Con Con



## **1.2.2 Organización Política de la Comuna**

De acuerdo con su Ley Orgánica Constitucional, la Municipalidad está Constituida por el Alcalde don Mauricio Viñambres Adasme, alcalde re electo en un segundo periodo 2009 - 2012, y a quien corresponde la dirección y administración superior de la misma, y por el Concejo Municipal, que tiene por objeto Asesorar al Alcalde y hacer efectiva la participación de la comunidad en el proceso económico, social y cultural de la Comuna.

### Concejales

- ❖ Adriana Romaggi Chiessa
- ❖ Robert Knop Pisano
- ❖ Heriberto Neira Robles
- ❖ Úrsula Mir Arias
- ❖ Cristian Cárdenas Silva

### **Indicadores Demográficos de la Comuna**

- ***Tasa de Crecimiento***

Su tasa de incremento anual urbano ha ido variando desde un 4% entre 1960 – 1970, un 2,1% entre 1970 – 1980, un 1,8% en el periodo de 1990- 2000, contándose en la actualidad con un 2,1%. Este dato anticipa tendencias al decrecimiento de la población especialmente en edad escolar a futuro. (PADEM, 2011)

### ***Información General***

Superficie Comunal (Km2) 536,9	Densidad Poblacional 294.64
Población comunal 158.193	Población Comunal/Región 8,79%
Hombres 77.085	48.7%
Mujeres 81.108	51.3%

Fuente: INE, Estimación 2007



- **Caracterización socio-económica (Ingreso y pobreza)**

En los indicadores globales, destaca un decrecimiento de la pobreza a la mitad en el caso de la indigencia y en un 7,0% en el caso de la pobreza. Estas cifras, comparadas con el promedio nacional, son inferiores, reflejando mejores condiciones que las medias nacionales, tanto en pobreza, como en indigencia. (PADEM, 2011)

QUILPUE- Año	1994	1996	1998	2000	2003	2006
Pobl. en nº de Habitantes	113.178	118.756	124.440	132.411	140.046	146.647
Población Indigentes %	7,9	0,7	0,8	1,2	6,7	3,5
Población Pobre + Indigentes	32,3	13,6	8,6	10	17,7	10,7
Desocupados %	7,4	5,9	7,4	12,9	17	9,35

Fuente: CASEN, 2006

## CARACTERÍSTICAS EDUCACIONALES

### *Tasa de alfabetización*

<b>POBLACION EN EDAD ESCOLAR</b>	
Si Sabe Leer	108.687
No Sabe Leer	2.353
Sub Total	111.040

Fuente CASEN 2006

### **Establecimientos educacionales según tipo.**

Dependencia Municipal	25
Dependencia Particular Subvencionado	82
Dependencia Particular Pagado	4
Area Urbano	106
Area Rural	5
<b>Total Establecimientos</b>	<b>111</b>

FUENTE: Seremi Educación



### 1.2.3 Ámbito Educativo Comunal.

El sector de educación de la Comuna de Quilpué, está constituido por 114 establecimientos educacionales con las siguientes modalidades: Educación Prebásica, Educación Básica, Educación Media Técnico Profesional y Humanístico Científico, Educación Especial y Educación de Adultos.

El sector urbano educacional representa el 98.7% y el sector rural el 1.3% de total de la matrícula. La población escolar es atendida por establecimientos que tienen las siguientes dependencias:

Dependencia	Matricula Total
C.M.Q	10.335
Particular Subvencionado	19.587
Particular Pagado	1.170

### Establecimientos según modalidad / nivel impartido y dependencia.

Dependencia	Jardines Infantiles	Ed. Especial	Ed. Básica Rural	Ed. Parvularia y ed. Básica	Ed. Parvularia Ed. Básica y Ed. Media	Ed. Media	Total
Municipales	8	1	5	12	3	*4	33

\*Incluye Ed. Media de Adultos

Dependencia	Ed. Parvularia	Ed. Especial	Ed. Básica	Ed. Media	Total
Particular Subvencionado	41	4	44	16	105
Particular Pagado	20	0	13	7	40



## **1.3 CONTEXTO POLITICO.**

### **1.3.1 Antecedentes Generales.**

En Chile la educación está regida por la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza N° 18.962 (LOCE), la cual determina los requisitos mínimos de educación en los niveles parvulario, básico, secundario, y superior, y asimismo regula el deber del Estado de velar por su cumplimiento, por medio del Ministerio de Educación (MINEDUC), esta entidad está a cargo de regular lo concerniente al sistema educacional y tiene como misión “asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuye a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial”. Es por esto, que el sistema educacional en sus niveles parvulario, básico y medio y los centros de formación técnica de la educación superior, están regulados por el Ministerio de Educación.

A lo largo de la historia, la temática de la educación ha sido parte importante en los planes de Gobierno, indistintamente del lado político al que pertenezca. El año 2011, particularmente, ha sido un año marcado por diferencias y discusiones entre los estudiantes y el Gobierno en cuanto a conceptos tales como “educación de calidad”, “igualdad en la educación”, “fin al lucro”, “inclusión” y “responsabilidad del Estado para el financiamiento”.

Es en este contexto que la Confederación de Estudiantes de Chile (Confech), persigue:

- La recuperación de la Educación Pública, exigiendo el fin al lucro efectivo.
- Educación Estatal y gratuita, a través de una Reforma Tributaria.
- Democratización, es decir, mayor y mejor acceso a la educación superior e inclusión de los sectores excluidos, por lo que se rechaza la actual PSU, como método de selección a la educación superior.
- Mayor participación triestamental.

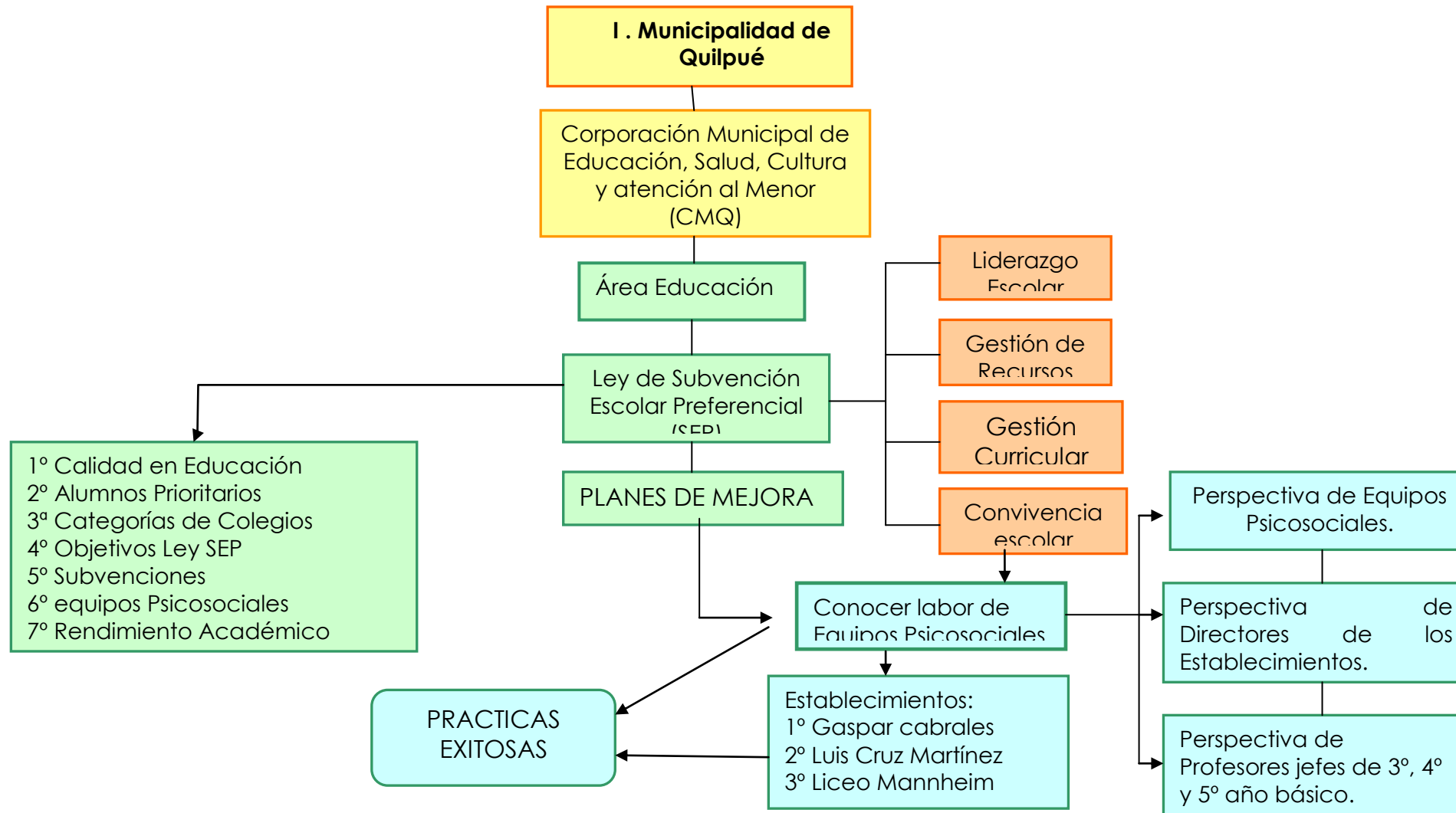


- Mayor financiamiento, con la creación de un fondo de revitalización para las Universidades Tradicionales.
- Haciendo una reestructuración del sistema de becas y con una tarjeta Nacional Estudiantil única y por todo el año.

Es en este escenario, el cual se ha desarrollado a lo largo de todo el primer semestre académico y parte importante del segundo; en el que por medio de manifestaciones callejeras, tomas de colegio, liceos y casa de estudio, incluida nuestra escuela de Trabajo Social; es que se desarrolla el presente estudio; por ende la programación de las actividades pertinentes a nuestra investigación se ha visto interrumpida por contingencias atinentes a la presión ejercida por los estudiantes de educación media y universitaria hacia el gobierno exigiendo cambios al sistema educativo en nuestro país.

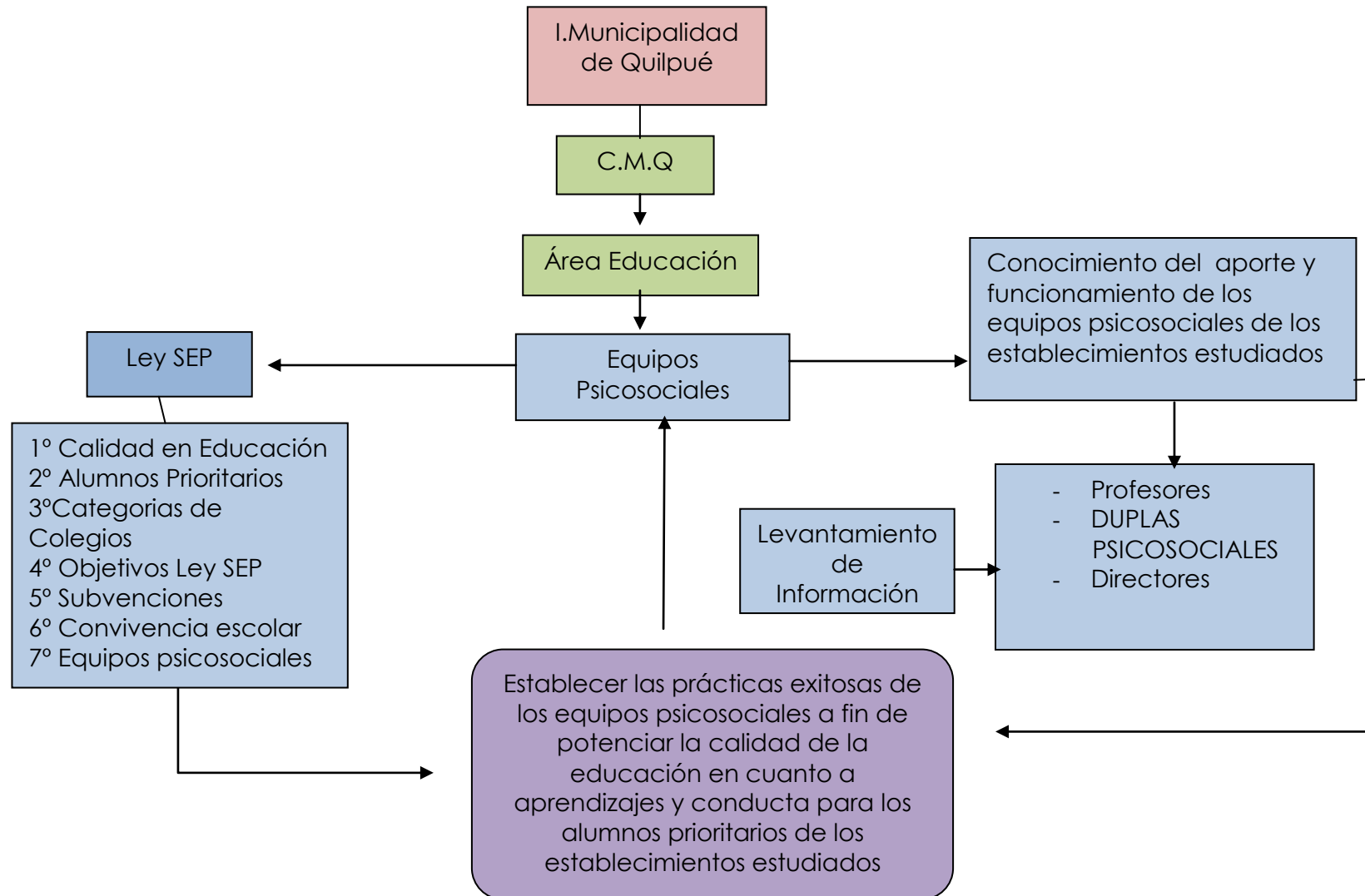


### 1.3.2 Mapa conceptual Marco Teórico.





### 1.3.3 Mapa Conceptual Seminario de Título.





#### **1.3.4 FUNDAMENTACION**

La temática de Educación es una materia permanente en el debate público, debido a la importancia que tiene en la sociedad a la hora de formar ciudadanía, transmitir la cultura, ser un factor de movilidad social, desarrollo del capital humano y económico. Sin duda, la educación pública se ha caracterizado por tener numerosas falencias en las que se destacan principalmente calidad, equidad, desigualdad, resultados académicos deficientes, inversión ineficiente, entre otros. Es por esta razón que el gobierno ve la necesidad de invertir en educación y es así como surge la ley de Subvención Escolar Preferencial. Frente a esta nueva iniciativa se realiza un diagnóstico institucional a los establecimientos educacionales del país en el que se hace una caracterización de las escuelas urbanas y rurales la cual considera Planes y Programas, Gestión directiva, Gestión pedagógica (Organización, Planificación y Practica); Convivencia e inclusión; Recursos profesionales; y Recursos Materiales.

Conforme a dicho diagnóstico, (Mineduc) se elabora la ley de Subvención escolar preferencial, la cual se inscribe como uno de los proyectos más importantes que, a partir del año 1990, viene impulsando el Ministerio de Educación con el propósito de mejorar la calidad de la educación ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los niños y niñas del país.

Específicamente, la iniciativa busca asegurar un servicio educativo de calidad para el alumnado del sistema subvencionado, entregando una subvención adicional para quienes son identificados como alumnos prioritarios. Los sostenedores de las escuelas a las que asisten estos estudiantes, recibirán un monto adicional por concepto de SEP y, en los casos que corresponda, de una Subvención por Concentración de alumnos prioritarios. Pero además de entregar más recursos, la Ley exige la suscripción de compromisos por resultados educativos, involucrando en ellos a toda la comunidad escolar. (Mineduc)



## CAPITULO III

# MARCO DE REFERENCIA





## **2. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 Concepto de Educación**

La palabra educación proviene del latín *educere* “guiar, conducir” o *educare* “formar instruir”, en la actualidad la educación en Chile, esta resguardada por la Constitución Política del país, en su Capítulo III art.10, en el cual se establece el Derecho a la Educación la que tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida. En si la educación es “el proceso permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo moral, intelectual, artístico, espiritual y físico; mediante la transmisión y cultivo de valores, conocimientos y destrezas enmarcados en nuestra identidad nacional, capacitándolas para vivir y participar en forma responsable y activa en la comunidad”. (Taborga, 2009)

La Educación juega un rol preponderante en el proceso productivo siendo imprescindible en el desarrollo de las personas y en el progreso del país. El crecimiento y desarrollo de las sociedades y economías tiene cada día mayor relación con el grado de educación de la gente y la formación de capital humano.

En este sentido la educación, modernamente pensada como formación y promoción de valores y actitudes vitales, solo puede realizarse plenamente dentro del ámbito de la familia y de la escuela. La familia, como medio natural de desarrollo del hombre y la escuela como institución social encargada específicamente de educar.

Para el desarrollo de un país, la educación es le medio por el cual los niños, niñas y adolescentes logran mejorar su calidad de vida, y la herramienta para que se pueda romper el círculo de la pobreza y de esta forma dar las oportunidades para el desarrollo personal, profesional y familiar de las futuras generaciones, es por ello que resulta importante que esta sea accesible para todas las personas.

Con la creación de nuevas políticas se incorpora el concepto de calidad y equidad educativa, los cuales buscan mejorar a educación y acceso a ésta por parte de los niños y niñas de todo el país, como a su vez nuevas formas de trabajar dentro de la escuela, incorporando nuevos actores al trabajo educacional.



## **2.2 Surgimiento de la Ley de Subvención Escolar Preferencial, SEP (2008)**

La promulgación de la Ley de Subvención Escolar Preferencial (SEP), se inscribe como uno de los proyectos más importantes que, a partir del año 1990, viene impulsando el Ministerio de Educación con el propósito de mejorar la calidad de la educación ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los niños y niñas del país.

Específicamente, la iniciativa busca asegurar un servicio educativo de calidad para el alumnado del sistema subvencionado, entregando una subvención adicional para quienes son identificados como alumnos prioritarios. Los sostenedores de las escuelas a las que asisten estos estudiantes, recibirán un monto adicional por concepto de SEP y, en los casos que corresponda, de una Subvención por Concentración de alumnos prioritarios. Pero además de entregar más recursos, la Ley exige la suscripción de compromisos por resultados educativos, involucrando en ellos a toda la comunidad escolar (mineduc.cl). Sus contenidos son: Alumnos prioritarios; clasificación de escuelas; requisitos y compromisos; responsabilidad del Ministerio de Educación; Evaluaciones; Plan de Mejoramiento Educativo; Entidades Técnicas de Apoyo; Responsabilidades de sostenedores y directores; recursos adicionales.

Esta ley 20248(S.E.P), fue creada por la necesidad de solución educacional de las familias vulnerables de nuestro país, cabe señalar que todo nace como un proyecto de mejora en las condiciones de desigualdad social y educacional o nivelación de diferencias educativas determinadas por la desigualdad social y la brecha de diferencia de los programas educacionales de los colegios pagados y los Municipalizados. La ley S.E.P. sólo determina una ayuda de prioridad social en sólo determinadas circunstancias, si la familia no presenta esas características, el niño o educando no será beneficiario de esta ley, por lo tanto no será un niño prioritario, el o ella no podrá gozar de becas sociales y estudiantiles y/o los beneficios que esta ley otorga.

En conformidad a lo dispuesto en la Ley de Subvención Escolar Preferencial (Ley SEP) los sostenedores de los establecimientos educacionales que postulan a las subvenciones y aportes establecidos en la ley deben suscribir con el Ministerio de Educación un Convenio de Igualdad de Oportunidades y Excelencia Educativa.



Dentro de los compromisos y obligaciones que el convenio establece para los sostenedores se encuentra la elaboración y presentación al Ministerio de Educación de un Plan de Mejoramiento Educativo de su o sus escuelas que contemple acciones desde el primer nivel de transición en la educación parvularia hasta octavo básico en las áreas de gestión del currículum, liderazgo escolar, convivencia escolar y gestión de recursos.

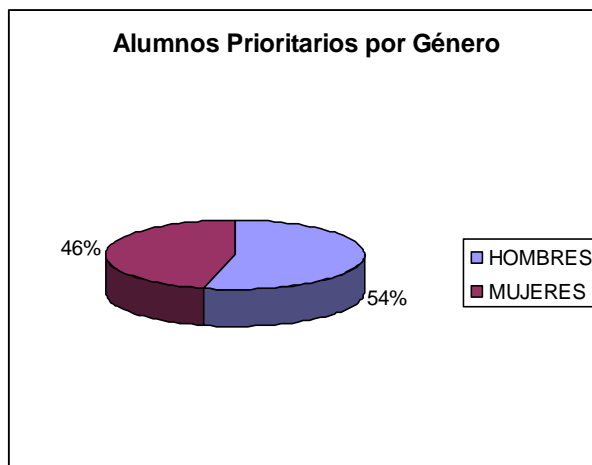
Los recursos provenientes de la Ley SEP se destinarán al cumplimiento de las acciones del Plan de Mejoramiento Educativo. En el caso de los establecimientos educacionales clasificados en la categoría de emergentes el Ministerio de Educación deberá aprobar el Plan de Mejoramiento presentado. El plazo para que el Plan de Mejoramiento esté presentado es de un año contado desde la aprobación del convenio.

### **Caracterización Alumnos Prioritarios**

Bajo el contexto de la Ley de Subvención Escolar Preferencial, los Alumnos Prioritarios son definidos “*como aquellos a quienes la situación socioeconómica de sus hogares dificulta sus posibilidades de enfrentar el proceso educativo*”; dicha calidad es determinada anualmente por el Ministerio de Educación directamente o a través de los organismos de su dependencia que éste determine, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Que la familia pertenezca al sistema Chile Solidario
- b. Caracterizados dentro del tercio más vulnerable de las familias que cuenten con caracterización socioeconómica de su hogar.
- c. Cuando sus padres o apoderados hubieren sido clasificados en el tramo A del Fondo Nacional de Salud.
- d. Si no cuentan con los requisitos anteriores, se considerará: ingresos familiares del hogar, la escolaridad de la madre o del padre o apoderado con quienes viva el alumno, y la condición de ruralidad de su hogar y el grado de pobreza de la comuna donde resida.

**Cantidad de alumnos prioritarios en la comuna de Quilpué** son 2.161. Mujeres son 1003 y hombres 1158; los cuales son representados en el siguiente grafico:



Fuente: PADEM 2011



## Requisitos para los sostenedores que se adscriban a la ley de Subvención escolar Preferencial.

- ❖ *Establecer compromisos, por parte de las y los actores educativos, para mejorar la calidad de la enseñanza.*

Está asociado al mejoramiento de resultados de aprendizaje de las y los estudiantes y de los procesos del establecimiento que impacten en ellos. Estos compromisos se expresan en el **Convenio de Igualdad de Oportunidades y Excelencia Educativa** que cada sostenedor suscribe con el Ministerio de Educación. El Convenio tiene una vigencia de cuatro años y puede renovarse por períodos iguales. El sostenedor firma un único Convenio por el conjunto de escuelas bajo su administración que adscriba a la Subvención Escolar Preferencial.

- ❖ *Presentación de Planes de Mejoramiento Educativo. PME*

Es el instrumento a través del cual la escuela planifica y organiza su proceso de mejoramiento educativo centrado en los aprendizajes por un periodo de cuatro años. En él se establecen metas de aprendizajes y las acciones a desarrollar en cada escuela. (PADEM, 2011)

Aquel instrumento consiste en todas aquellas acciones que propendan al mejoramiento de los procesos educativos en las distintas comunidades educativas. La Ley SEP indica que los Planes de Mejoramiento Educativo deben estar enfocados a mejorar los aprendizajes de las y los estudiantes, en particular de las y los alumnos identificados como prioritarios y aquellos de bajo rendimiento académico.

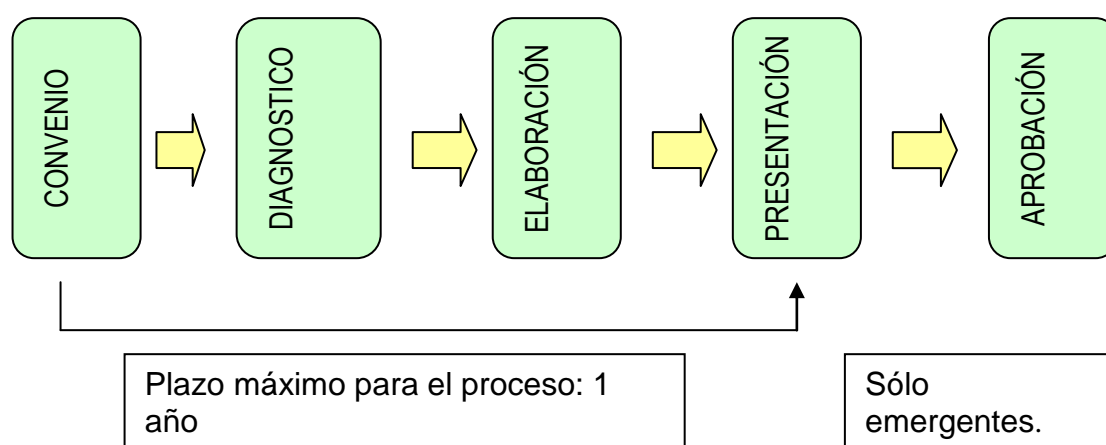
Con respecto al plan de mejoramiento educativo, se pueden identificar dos ideas fuerza centrales que van a influir en la obtención de buenos

resultados y cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. La primera tiene que ver con los *procesos de la elaboración del plan*, que requiere de la participación de los principales agentes de la comunidad educativa, e especial en el diagnóstico, que debe representar la realidad de la escuela de forma integral para desde allí elaborar objetivo y metas que propendan a

mejorar aprendizajes y la calidad de la educación entregada por cada establecimiento educacional. La existencia de este plan ordena y organiza a la comunidad escolar, dando la posibilidad de adquirir recursos que facilitan la entrega de contenidos, por ende de los aprendizajes de los alumnos.

El segundo punto tiene que ver con las *acciones de difusión al resto de la comunidad educativa* del plan de mejora, organizando a la comunidad escolar en pos de los objetivos y metas planteados, reconociendo tareas y acciones que cada estamento debe asumir para el logro del objetivo central (Diario Local “*Feria Educativa*”).

### **ETAPAS PARA LA ELABORACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EDUCATIVO.**



El Ministerio de Educación irá gradualmente entregando al sistema las orientaciones para la implementación de cada una de las etapas del proceso de elaboración del Plan de Mejoramiento Educativo.

Los establecimientos educacionales que tengan sus convenios suscritos y aprobados podrán ir desarrollando las etapas del proceso desde el momento de la puesta a disposición por el Ministerio de Educación de los instrumentos y orientaciones correspondientes a cada etapa.



El sostenedor envía el Plan al Ministerio de Educación para su aprobación. El Ministerio aprueba el Plan o lo devuelve con observaciones. En este último caso el sostenedor debe resolver las observaciones hasta que el Plan se apruebe.

Cabe recordar que las escuelas deben programar acciones en las cuatro áreas del Modelo de Gestión de Calidad, es decir:

- Gestión Curricular
- Liderazgo
- Convivencia Escolar y Apoyo a los estudiantes
- Gestión de Recurso

En el caso Gestión Curricular las acciones comprometidas deben dar cuenta de la sustentabilidad del diseño, implementación y evaluación de su propuesta curricular. Las dimensiones del Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Escolar son un buen referente para considerar las acciones comprometidas como sistemas de trabajo.

Cabe recordar específicamente, que entre otras debería dar cuenta de acciones: Para medir los avances en el aprendizaje, para mejorar las estrategias de enseñanza, para apoyar la gestión docente en el aula

Para Liderazgo, las acciones comprometidas deben dar cuenta de orientaciones, planificaciones, articulaciones y evaluaciones de los procesos institucionales y de conducción a los actores de la comunidad educativa, un ejemplo de ello son acciones referidas al acercamiento y compromiso de los padres y/o apoderados con los aprendizajes de sus hijos.

Para Gestión de Recursos, las acciones comprometidas deben dar cuenta del desarrollo profesional personal docente y asistente de la educación; y la organización y optimización de los recursos con que cuenta la escuela.

Las escuelas que, de acuerdo con su evaluación anual, requieran ajustar sus acciones (cambiar, agregar, o continuar con acciones ya programadas) podrán hacerlo como parte de las adecuaciones para un mejor desarrollo del Plan de Mejoramiento de acuerdo con la evaluación



permanente de la implementación y la constatación de necesidades no satisfechas o nuevas necesidades que es imperativo considerar y que se recogen a partir de la evaluación y participación de toda la comunidad educativa, y garantizando el apoyo a los niños y las niñas prioritarios.

Para Convivencia Escolar y Apoyo a los estudiantes, las acciones comprometidas deben dar cuenta de las diferencias individuales y la convivencia de los actores de la comunidad escolar, favoreciendo un ambiente propicio para el aprendizaje, entre otras se pueden considerar acciones para evitar el fracaso escolar (reforzamiento pedagógico).

### **2.3 Comunicación a nivel organizacional**

La palabra comunicación proviene del latín communis que significa común. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre “comunicarse” y “estar en comunidad”. En pocas palabras “se está en comunidad” porque “se pone algo en común” a través de la comunicación. (Taborga, 2009)

Ezequiel Ander-Egg, define la comunicación como “la transmisión de signos, señales o símbolos de cualquier clase entre personas. Es la relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes, las actitudes, etc. En esta interacción ambas partes actúan como emisores y receptores de los mensajes. En esta definición se infiere el carácter social de la comunicación como un proceso de interacción social basado en la transmisión de mensajes de información entre un emisor y un receptor (mínimo), a través de símbolos, señales y sistemas de mensajes como parte de la actividad humana.

La definición de Ezequiel Ander-Egg expresa la imposibilidad de no comunicarse, debido a que toda acción, actitud o expresión que el ser humano ejecuta, es comunicación. Junto con ello también se puede observar la presencia de dos entidades fundamentales para el proceso comunicativo; el emisor y el receptor, lo cual expresa el carácter dinámico y continuo de la



comunicación, ya que relación emisor-receptor es bidireccional porque existe una respuesta en ambas direcciones.

En el contexto organizacional la comunicación se define como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo esto con el fin de que ésta última cumpla mejor y mas rápidamente con sus objetivos. (Fernández, 1999)

El diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones:

- Comunicación Descendente: Es la comunicación que fluye desde los niveles mas altos de una organización hasta los mas bajos, tienen por objeto llevar información e instrucciones de la Dirección a los distintos niveles de la organización.
- Comunicación Ascendente: Fluye desde los niveles mas bajos de la organización hasta los mas altos, su finalidad es transmitir a los niveles superiores opiniones, sentimientos o información acerca de los colaboradores, su trabajo y contexto en el que ambos se desarrollan.
- Comunicación Horizontal: Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización. Tienen como finalidad compartir, opinar e intercambiar experiencias entre personas o grupos de un mismo nivel.
- Comunicación Diagonal: Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.



## **2.4 Comunidad educativa**

El termino comunidad se define sociológicamente como “todas las formas de relación caracterizadas por un alto grado de intimidad, emocionalidad, compromiso social y continuidad en el tiempo y que presenta una totalidad de valores en los que se fusionan el pensamiento, sentimiento, tradición, compromiso, pertenencia y voluntad entre pares, que permite un trabajo en común de la organización o asociación de tales personas “(Elena, 2001)

A su vez Patricio Gracia logra identificar cinco conceptos básicos en la definición de comunidad: (Patricio, 1995)

- ✓ Las comunidades son entidades humanas localizadas geográficamente y organizadas en función de ciertos móviles.
- ✓ Existen aspectos ecológicos o territoriales relativos al asentamiento poblacional; y elementos funcionales relativos a la forma de resolver sus problemas.
- ✓ Está amalgamada a partir de determinados nexos o elementos de la comunidad.
- ✓ Es parte de la sociedad global, con autonomía restringida, posee en su interior fuerzas psicoafectivas que trascienden sus componentes materiales

El termino comunidad es insertado en las políticas de educación con el objetivo de poder generar una alianza necesaria para poder mejorar el trabajo interno de las escuelas, en lograr la inserción de todos los miembros que participan de ella y así mejorar el proyecto educativo y con ello la calidad de la educación .

Es de suma importancia el trabajar en equipo, resulta trascendental poder trabajar interdisciplinariamente y ser capaz de ver la realidad como un todo, es acá donde la educación por medio del concepto de comunidad educativa la cual puede ser entendida como el conjunto de personas que influyen y son afectadas por un entorno educativo, como a su vez ser comprendida como “el conjunto de los diferentes estamentos que intervienen en la institución educativa. Alumnos y alumnas, docentes, directivos, personal administrativo y de servicio, junto con padres, madres y apoderados



(as), estrechamente interrelacionados, conforman una alianza necesaria para llevar a cabo el proyecto educativo institucional” (Educación, 2002), resulta un concepto clave para comprender la educación.

## **2.5 Familia y Educación formal**

La familia representa el primer agente socializador, transformando a la escuela en un espacio de intercambio de aprendizajes, donde la familia se considera sujeto activo en el mejoramiento de dichos aprendizajes.

La familia, que se basaba antaño en una relación de dominio, “se convirtió cada vez más en un grupo moral, en fin, en un receptáculo más rico de los sentimientos afectivos que produce”. Por lo mismo que se redujo en número y se despojó de tan diversas funciones. Por eso la familia, basada en la comprensión, la confianza y el afecto mutuos, continua siendo, a pesar de todo, la institución más adecuada para la educación del niño (Acevedo, 1981).

En el ámbito educacional el interés de padres, madres y apoderados en las decisiones y acciones que involucra el sistema educativo en Chile constituye al mismo tiempo, un derecho y un deber de estas mismas en la medida en que se ha establecido constitucionalmente que padres y madres son los primeros educadores de sus hijos, siendo la escuela una colaboradora en esta función privativa de la familia (art.2 LOCE).

Según el planteamiento del Ministerio de Educación, uno de los objetivos centrales de la reforma educacional es mejorar la calidad de la participación de las familias en las tareas educativas a cargo de la escuela.

Este contexto obliga a la escuela a replantearse la participación de los padres en la educación de sus hijos. “Para lograr este objetivo los establecimientos deben buscar proyectos educativos concordados con el tipo de familia que atiende, procurando relaciones horizontales, con reciprocidad y límites claros entre los actores, mas centrado en la participación activa que en respuestas pasivas a las demandas y destacando los aprendizajes afectivos, valóricos y sociales”.



Se ha podido comprobar que esta relación entre la familia y escuela ha tenido repercusión en los procesos educativos y así los declara el Ministerio de Educación al decir que: “los colegios que integran a las familias obtienen mejores resultados en términos de calidad de educación, por tanto, se ha transformado en una tarea fundamental que la familia y educación aúnen esfuerzos y trabajen juntos desde el rol de cada uno, con la meta clara de mejorar los aprendizajes de los alumnos y alumnas” (Mineduc 2005<sup>a</sup>, p.5)

## **2.6 Convivencia Escolar**

Según el Ministerio de Educación, la escuela a que se quiere apuntar es a la que genera aprendizajes de calidad. Entendemos por Aprendizajes de Calidad:

- Aquellos que son relevantes: responden a las necesidades de la sociedad actual.
- Aquellos que son pertinentes: son significativos, acorde con las características y necesidades de los y las estudiantes.
- Aquellos que son integrales: desarrollan competencias cognitivas, afectivas y Sociales.
- Aquellos que son inclusivos: educación con equidad para todas y todos.

Es responsabilidad del Estado generar éstos aprendizajes, a través del logro de objetivos y contenidos orientados al desarrollo de conocimientos, actitudes y valores, en el plano personal, intelectual, moral y social de los niños, niñas y jóvenes.

Para generar un ambiente propicio para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje es fundamental la existencia de un clima saludable en el aula. Para esto el país cuenta con la Política de Convivencia Escolar. Esta política es un marco orientador de las acciones que el MINEDUC emprende a favor del aprendizaje de una Convivencia Escolar de calidad.

Una buena convivencia favorece condiciones y climas adecuados para el desarrollo de aprendizajes de calidad. Constituye un aprendizaje en sí



mismo de habilidades, contenidos, valores y actitudes relacionados con una adecuada Convivencia Escolar y conduce a una construcción colectiva y dinámica con responsabilización de toda la Comunidad Educativa.

A comienzos de 2001, el Ministerio de Educación inició la elaboración de una primera versión de la Política de Convivencia Escolar como una forma de dar respuesta a la demanda social de fortalecer la convivencia social, generando las condiciones para que los y las estudiantes se desarrollaran en un contexto pacífico, democrático y armónico. Esta primera versión fue sometida a una serie de consultas con diferentes actores educativos, la que luego se publicó y difundió en todo el sistema en 2002, reeditándose el año siguiente.

De este modo, a contar del año 2008 el Ministerio emprendió la tarea de actualizar la Política de Convivencia Escolar, con el objetivo de ofrecer al sistema educativo un instrumento orientador en relación a la enseñanza y el aprendizaje de la convivencia escolar y que, a la vez, se constituya en una herramienta de gestión en este proceso.

La Política de Convivencia Escolar se basa en la potencialidad que tienen las personas para vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca; la Convivencia Escolar, por tanto, es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir, y se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual de los y las estudiantes: implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros.

Uno de los hitos relevantes de este proceso de actualización en relación a la Política de Convivencia Escolar vigente, es el cambio de eje en su implementación; en efecto, se trata de poner el énfasis en la formación del sujeto y no en la resolución de conflictos, con un enfoque pedagógico, sustentado en la potencialidad del sujeto y ya no centrado en el estudiante “problemático” sino haciendo responsable al conjunto de actores que



componen la comunidad educativa; la finalidad es, por tanto, *alcanzar un mejoramiento en los aprendizajes y en la calidad de la educación.*

## **2.7 Clima en el Aula.**

La convivencia escolar es a la vez un desafío y un aprendizaje. Un aprendizaje, pues supone una enseñanza que está íntimamente ligada con el proceso educativo de la persona y, como tal, en directa relación con el contexto, el medio social y familiar donde se ha desarrollado.

La convivencia se aprende y se practica en el entorno familiar, en la escuela, en el barrio, en el mundo social más amplio. Tiene que ver con la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros; con la tolerancia. Por eso, la convivencia vivida y experimentada en la institución escolar es el germen del ejercicio de la ciudadanía y de la democracia. Aprender a con-vivir constituye la base para la construcción de una sociedad más justa y una cultura de la paz, porque se sustenta en la dignidad de la persona; en el respeto y cuidado de sus derechos y sus deberes.

Desde esta perspectiva, el clima escolar es producto y fruto de la enseñanza y el aprendizaje de la convivencia en el aula, en los recreos, en el deporte, en los actos oficiales, donde los adultos tienen una responsabilidad central ya que se constituyen modelos para niños, niñas y jóvenes. Los estudiantes, en tanto personas en proceso formativo, observan e imitan los comportamientos de los adultos en la interrelación, en la resolución de los conflictos y en el manejo de su agresividad.

De acuerdo a las múltiples informaciones se puede señalar que el interés y preocupación por este tema obedece a lo menos a dos situaciones muy puntuales en el contexto de la educación chilena: Exigencia en el mejoramiento de los aprendizajes, y el clima de violencia que se percibe en torno a la comunidad escolar.

Es un hecho empírico que los mejores aprendizajes se dan en un ambiente propicio en donde todos los actores de este proceso enseñanza –



aprendizaje interactúan en cumplimientos de metas y objetivos trazados en este proceso, pues los resultados educativos dependen en buena medida, de las características de funcionamiento de la institución escolar concreta.

El *clima escolar* es un indicador del aprendizaje de la convivencia y es *una condición para la apropiación de los conocimientos, habilidades y actitudes*, establecidos en el currículum nacional. Pero es importante tener presente que el clima escolar no se asocia exclusivamente con la disciplina y la autoridad, sino más bien con la conformación de un *ambiente propicio para enseñar y para aprender*, en el que se pueden identificar distintos componentes, entre los cuales se pueden mencionar:

- La calidad de las relaciones e interacciones entre las personas (entre todos los miembros de la comunidad educativa)
- La existencia de actividades planificadas, en los diversos espacios formativos (aula, patios, bibliotecas, etc.)
- Un entorno acogedor (limpio, ordenado, decorado, etc.)
- La existencia de normas y reglas claras, con una disciplina consensuada y conocida por toda la comunidad educativa.
- La existencia de espacios de participación.

Ahora bien, existen numerosos estudios que dan cuenta de una estrecha relación entre clima escolar y calidad de los aprendizajes; UNESCO establece que la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es una de las claves para promover el aprendizaje entre los y las estudiantes. La OEDEC por su parte, establece que el clima escolar tiene una incidencia mayor en el rendimiento escolar de los y las estudiantes, que los recursos materiales y personales o la política escolar del establecimiento. A nivel nacional, la estrecha relación entre clima escolar y rendimiento se establece –entre otros- a partir de los siguientes antecedentes:

- En escuelas con mejor puntaje SIMCE (sobre los 270 puntos) los y las estudiantes tienen mejor opinión respecto de una serie de indicadores de clima escolar, por ejemplo, de la relación entre profesores y estudiantes (Primer Estudio Nacional de Convivencia Escolar, MINEDUC et al., 2005).



- El clima escolar es la variable que más contribuye a explicar el logro de los estudiantes en las áreas de ciencias, matemáticas y lectura (Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo, Valdés et. al, 2008).

### **Cómo se enseña y promueve la Convivencia Escolar**

A convivir se aprende, no es algo que venga inscrito. La escuela es un lugar excepcional para aprender a convivir, porque la misión principal de la institución escolar, además de enseñar contenidos, es enseñar a ser ciudadanos, respetar a los otros como iguales en dignidad y derechos, a reconocer, valorar y aceptar las diferencias, a ser solidario, tolerante.

Las normas que regulan la educación chilena, se orientan en el camino de la formación integral. Estas orientaciones se materializan en el Marco Curricular nacional, cuando prevé que la enseñanza conjunta de los Objetivos Fundamentales Verticales (asignaturas) y los Objetivos Fundamentales Transversales (valores morales, éticos y sociales) dan como resultado la formación integral de los y las estudiantes. (Quilpué., 23 de Mayo 2011)

En respuesta y apoyo a ésta política de convivencia escolar, la Ley de Subvención Escolar Preferencial, en el área de Convivencia Escolar; considerada como una de las acciones que deben contener los planes de mejoramiento educativo; corresponde mencionar las siguientes acciones que le atañen:

- Apoyo psicológico y asistencia social a los alumnos y sus familias;
- Mejoramiento de la convivencia y gestión del clima escolar;
- Fortalecimiento del consejo escolar;
- Fortalecimiento de las familias y de los apoderados en el vínculo educativo y afectivo con los alumnos y la escuela;
- Apoyos a los aprendizajes a todos los alumnos, y
- Contratación de personal idóneo para el logro de las acciones mencionadas.



## **2.8 Mejoramiento de los aprendizajes**

La Ley de Subvención Escolar Preferencial se sustenta en la firme convicción que todos los niños, niñas y jóvenes de nuestro país pueden aprender. Por tanto, el mandato para todas las escuelas es que todos sus esfuerzos deben orientarse al mejoramiento de la calidad de la educación ofreciendo igualdad de oportunidades a todos sus estudiantes.

La convicción de toda la comunidad educativa de que los niños y niñas pueden mejorar sus aprendizajes y su desarrollo personal, requiere también la presencia activa de los sostenedores, como actores principales para la gestión de los apoyos que demanda la elaboración e implementación de planes de mejoramiento pertinentes y de calidad para alcanzar los resultados de los aprendizajes de sus estudiantes.

Cada escuela debe generar las condiciones que le permitan efectuar un diagnóstico adecuado de los aprendizajes de sus estudiantes de modo de contar con la información necesaria para el diseño e implementación de acciones pertinentes que favorezcan los aprendizajes de todos ellos.

Además de un diagnóstico institucional basado en evidencia lo que permitirá la toma de decisiones informada, que la escuela y el sostenedor (a) consideren para cumplir con el mandato que los compromete a asegurar un servicio educativo de calidad.

Las metas anuales que se plantean los establecimientos en los planes de mejoramiento educativo, en cuanto a aprendizajes son decisión de la escuela y el sostenedor no obstante, el Ministerio de Educación ha relevado la necesidad que estas metas se enmarquen en la convicción de trabajar en forma ardua para que todos los niños y niñas y, en particular los niños prioritarios logren aprendizajes de calidad.

En base a este último punto cabe señalar que existe un clima favorable para los aprendizajes cuando:

- Hay un clima escolar grato dado las buenas relaciones entre docentes y estudiantes y de los alumnos entre sí; se promueve una comunicación en la que todos interactúan con respeto y afecto.
- Hay vinculación con las vivencias personales y con el entorno cultural, social y natural del que aprende.
- Existen propósitos claros para el que aprende.
- Se producen variadas interacciones entre los que aprenden (informales y grupos de trabajos organizados).
- Hay momentos de trabajo individual, grupal y colectivo.
- Hay momentos para trabajos libres y dirigidos.
- Hay un entorno escolar organizado e informativo.

El aprendizaje recibe apoyos efectivos cuando:

- Hay un docente que presenta, propone y organiza situaciones de aprendizaje y da apoyo para realizarlas (mediador).
- El docente enseña explícitamente estrategias meta cognitivas.
- Se utilizan estrategias que facilitan y organizan el aprendizaje, ampliando y potenciando los espacios de aprendizaje más allá de la sala de clases.
- Existen momentos de reflexión sobre los procesos que se realizan.
- Hay participación y apoyo de las familias en los aprendizajes.
- Se buscan, aceptan y valoran los aportes de la comunidad.  
(<http://c.demlosangeles.cl/>)

## **2.9 Metodologías de Intervención Social.**

La metodología de intervención consiste en una serie de procedimientos basados en las ciencias sociales y en el método empírico para poder intervenir en una problemática de carácter social. Estos procedimientos tienen que ver con las técnicas y estrategias que se utilizan para proceder en los niveles de intervención que se describen a continuación:

**El nivel de intervención de caso** incluye a la *persona* y su *contexto*, la focalización está en el cliente, sin embargo es inherente el trabajar con el



contexto familiar. El cliente se debe vislumbrar como una persona en situación de desequilibrio que está denotado por un problema evidente que es producto de una problemática subyacente que es la de fondo y la gatillante de las evidencias.

La situación de desequilibrio con la que se trabaja en este nivel debe ser tratada por medio de un diagnóstico y una propuesta de cambio ante lo evidente y lo subyacente. Se debe buscar la homeostasis. Lo evidente no será resuelto mientras no se encuentre y trabaje la subyacencia. El trabajar sólo sobre la evidencia no erradica la problemática de fondo y genera personas y familias dependientes de los Servicios Sociales. Esta característica del trabajo de caso tiene que ver con la temporalidad, por ende una intervención no puede durar para siempre.

El trabajo de Caso posee cinco principios:

- 1.- Aceptación: No se debe discriminar, los derechos son igualitarios para todos. Para aceptar hay que entender y ojalá comprender, hay que entender la dignidad del otro desde su dignidad.
- 2.- Autodeterminación: El profesional no le resuelve los problemas a las personas, entrega herramientas y ellos generan sus propias soluciones. No se debe generar dependencia. Hay que entender la individualidad del otro.
- 3.- Verdad: Si algo que al profesional no le consta no debe declararlo, ya que se está trabajando con seres humanos no con lo ficticio. Los comentarios deben ser fiel interpretación de la realidad.
- 4.- Fidelidad: la relación profesional se da en el marco de la colaboración, un cliente es cliente bajo cualquier circunstancia. Se da porque existe un cliente y un profesional, hay una bilateralidad de la relación.
- 5.- Confidencialidad: Ser reservado y no divulgar de manera poco profesional la información de los casos. Guardar secreto profesional cuando éste no dañe a terceros (Ureta & García)



**El nivel de intervención grupal** se utiliza como un método de educación social informal, logrando un sentimiento de comunidad, en donde busca la participación social para que las propias personas busquen su cambio y bienestar social, a través de la democracia, en donde implica libertad, igualdad, respeto por la persona y la participación como derecho.

Según Gisela Konopka el Método Grupal:

1. Trata de mejorar el funcionamiento social de las personas.
2. Existe una correlación significativa entre funcionamiento social y experiencia de grupo.
3. Las personas necesitan ayuda para mejorar su funcionamiento social, y el método del trabajo grupal es uno de los medios para hacerlo.
4. permite la restauración de las relaciones sociales.
5. Prevención de los problemas relacionados con la interacción social

Cabe destacar que ningún método es autónomo ni eficaz al separarlo del otro, entonces todo problema del individuo surge de la interacción con el medio ya sea este interno o externo.

Además la experiencia demuestra que el caso individual pasa a ser grupo, pues debemos atenderlo dentro de su marco natural (contexto): la familia. Es decir que al nivel de intervención grupal le interesa el grupo como un todo, no cada uno de los individuos sino que todo lo soluciona con y para el grupo (Kisnerman).

**La intervención comunitaria** supone necesariamente trabajar desde los tres niveles de acción: la comunidad engloba a los distintos grupos que a su vez, son configurados por distintas personas, sujetos de la intervención en sí. La eficacia del trabajo social comunitario implica, en su esencia, la implementación de programas integrales de acción, lo que a su vez admite invertir en interdisciplinariedad, interinstitucionalidad e interáreas que enriquecen y hacen viable la consecución de los objetivos de esta intervención colectiva.

El trabajo social comunitario hace referencia al proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación



directa y activa de ésta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, haciendo presente los valores de participación, solidaridad y convivencia, ayudando como profesional a la toma de conciencia de uno mismo y de su entorno, potenciando las propias capacidades y las de la comunidad y adquiriendo habilidades sociales.

En síntesis, el trabajo social comunitario es la intervención social en el ámbito comunitario (desde una perspectiva global del individuo a través de grupos y en su comunidad) encaminados a desarrollar las capacidades personales, grupales y vecinales, fomentando la autoayuda y la solidaridad, potenciando los propios recursos de la comunidad, tanto a través de la participación activa de sus habitantes, desde la perspectiva individual, como la de sus organizaciones formales o informales, a través de sus grupos. Entre el individuo y la comunidad está puesto el grupo, primera esfera que ofrece al individuo su dimensión social, que con sus vínculos racionales ofrece un beneficio para los individuos y la comunidad. (Elena, 2001)

### **En cuanto a las técnicas y estrategias**

La dificultad mayor que afronta las ciencias sociales es poder aplicar sus técnicas en el hombre ya que debemos tener la capacidad humana de discernir cual técnica es la que se va a utilizar, luego la forma de aplicarla y el momento oportuno.

Como profesionales podemos conocer todas las técnicas pero solo con real sentido humano podremos conectarnos: “entrar” en la gente. Para esta condición básica del SS que es la empatía, no existen técnicas. Estas nacen con uno y se desarrollan mediante un proceso de educación social, en un medio positivo.

La autora *Konopka* divide las técnicas en dos clasificaciones:

1. De procedimiento: son los pasos en la actuación metodológica de dar ayuda
2. De interacción: son los medios a través de los cuales el ASG y el grupo logran la cohesión grupal (Kisnerman).



## 2.10 Actualización de Competencias Profesionales

En términos sociales los cambios generados por la globalización y los nuevos patrones productivos obligan a formar recursos humanos capaces de participar en los nuevos modos de producir, trabajar y competir.

Las competencias profesionales son aquellas utilizadas en el ámbito laboral y se relacionan con el saber hacer, querer hacer y poder hacer (Vicencio, 2005), por medio de ciertas habilidades.

La competencia laboral es entendida como “la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.” (Mertens, 1996)

De acuerdo a Echeverría (Vicencio, 2005), las competencias profesionales se clasifican en cuatro grupos:

- a) Competencias Técnicas: Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral. Representa al dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- b) Competencias Metodológicas: Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las áreas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas. Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- c) Competencias Participativas: Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la



comunicación y a la cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo, colaborando con otras personas en forma comunicativa y constructiva.

- d) Competencias personales: Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones. Asimismo participar en la organización del ambiente de trabajo, tanto en lo inmediato como del entorno, teniendo la capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

De esta manera todas las competencias son fruto de la experiencia pero se adquieren a condición de que las actitudes de rasgos de personalidad concuerden con los requerimientos de la función a desempeñar en el ejercicio del puesto de trabajo. Las competencias están ancladas en una serie de comportamientos a adoptar y demostrar, para llevar a término las funciones y tareas asignadas. En otras palabras, las competencias constituyen el vínculo entre las funciones a ejercer, los comportamientos puestos en práctica, por una parte, y las cualidades individuales necesarias para comportarse de manera satisfactoria, por la otra. (Fernando, 2003).

## **2.11 Equipos Multidisciplinarios**

Un equipo multidisciplinario aborda problemáticas que se presentan como multicausales, en ellas se pueden diferenciar gran cantidad de factores. Este supuesto teórico parte de la idea que se puede pensar que diferentes disciplinas pueden abordar algunos aspectos de la problemática según lo indica “cada mirada”, la cual está subordinada según cada profesión conceptualice su propio objeto de intervención. Se necesita de un conocimiento previo de la situación, así como de una fundamentación teórica. Este proceso permite analizar la demanda y definir la estrategia de intervención.

Frecuentemente un caso se convierte en “social” cuando aparece como desbordante para otras disciplinas, o bien cuando un caso trasciende del espacio privado a lo público.



Según Piaget, el trabajo Interdisciplinario requiere de aperturas conceptuales, relacionadas con vínculos más que con voluntades, por lo cual no es fácil, pues entran en juego no solo identidades profesionales sino también personales. Se trata de diferentes perspectivas, que se respeten mutuamente y no se impongan una sobre otra. (<http://www.cpsscba.org/>)

Los equipos multidisciplinarios en el contexto educativo juegan un rol preponderante para mejorar la calidad de la educación. Se definen como un grupo de profesionales encargados de participar en el tratamiento y educación del niño a través de su especialidad. (<http://www.psicopedagogia.com>) La presencia de equipos multidisciplinarios implica que apoderados y profesionales trabajen juntos, y su preparación profesional permite pesquisar factores de riesgos de contexto, o ciertos trastornos de aprendizaje del alumno que obstruyen su proceso educativo y por ende inciden en el rendimiento académico. Los equipos multidisciplinarios, o también conocidos como profesionales de apoyo, están compuestos generalmente por las siguientes especialidades: Psicólogo, Asistente Social, Educador diferencial, Psicopedagogo, Fonoaudiólogo, entre otros. Una de las principales tareas para poder integrar un equipo multidisciplinario es clarificar los papeles de sus miembros en cuanto a los servicios que proporcionarán y respecto a su desempeño como integrantes eficaces y cooperativos del equipo. ([portal.perueduca.edu.pe](http://portal.perueduca.edu.pe))

### **2.12 Plan de Trabajo y lineamientos de Asistentes Sociales con contratación vía SEP**

Considerando que estos profesionales de apoyo se insertan desde el Plan de Mejoramiento Educativo de los Establecimiento, en las áreas de Gestión de Currículo, Liderazgo Escolar, Gestión de recursos y Convivencia Escolar, se hace necesario determinar lineamientos de trabajo claros, que optimicen el recurso humano y otorguen la mejor cobertura en esta área. (psicosociales)



### **a) Gestión del Currículo**

- Trabajo con jefe de UTP, revisión de ficha de matrícula u otra existente en el EE, análisis y trabajo conjunto con el UTP respecto de las notas presentadas por los alumnos. Revisión de asistencias al menos una vez al mes de todos los alumnos, estar informados acerca de inasistencias de más de dos días sin justificación por parte de apoderado. Realizar cruce de notas v/s asistencias, identificar subsectores donde el alumno presenta problemáticas (bajas calificaciones).
- Coordinación con educadoras diferenciales del EE, y equipo PIE, para conocer y co ayudar (si se estimase pertinente) acerca de los avances, límites y retrocesos que pudieran presentar o estar presentando los alumnos /as que son SEP y que forman parte de estas instancias de intervención en el ámbito educativo.
- Coordinación con los coordinadores de programas de apoyo tales como HPV, FSP (Ex Adopta un Hermano) Proyecto Fosis, entre otros que estén interviniendo en el EE para conocer acerca de los avances, límites y retrocesos que pudieran presentar o estar presentando los alumno/as que son SEP.

### **b) Liderazgo escolar**

- Contar con un sistema de información (base de datos) que contenga a cabalidad la nómina de cada uno de los alumnos SEP, con ficha individual y familiar para cada uno de ellos.
- Realizar informe mensual (cuantitativo) de alumnos atendidos, apoderados entrevistados, visitas domiciliarias realizadas, principales problemáticas atendidas, para ser entregadas al EGE y CMQ.
- Coordinar con el EGE estrategias de retención escolar destinadas a que los alumnos SEP continúen en el EE. Conlleva la supervisión de atrasos, e inasistencias.



- Realización de visitas domiciliarias que puedan informar al EGE acerca de la realidad económica y psicosocial del grupo familiar del alumno en el caso que sea pertinente realizarlo.
- Gestión de beneficios y/o ayudas destinadas a paliar diversas situaciones que pudiesen estar interviniendo en el normal desarrollo escolar de los alumnos /as SEP.
- Gestión, información de beneficios escolares tales como becas y otros a los cuales pueden acceder los alumnos y alumnas. Lo cual implica conocer el manual de beneficios estudiantiles, difusión de dípticos informativos al respecto entre otros.
  - Trabajo en coordinado con red de apoyo local, de la CMQ, municipal, comunal, provincial y regional.

### **c) Gestión de recursos**

- Verificación que los alumnos SEP reciban beneficios tales como PAE (Programa de Alimentación Escolar), PSE (Programa de Salud Escolar), asistencia a atención de especialistas (PIE – Derivaciones – CDT), asistencia y/o pertenencia a programas de apoyo (HPV – FSP –Children – Banco de la Solidaridad), verificación de los alumnos en el sistema Chile Solidario (si so Puente, en que etapa están, apoyo familiar encargado, estado en sistema Chile Solidario).

### **d) Convivencia escolar**

- Conocer y dominar el flujo grama de acción respecto de un caso de convivencia escolar. Implica, conocimiento del manual de convivencia escolar, sus procedimientos, y conocimiento de las acciones a seguir frente a un caso originado en el EE, y procedimiento en la CMQ.
- Coordinación de casos de la materia convivencia escolar con psicólogo de la escuela, en el caso que no existiese, coordinarse con la encargada de dicho tema en la CMQ, para entregar lineamientos de acción, u orientación.



- Trabajo en dupla y/o equipo con otros integrantes de la comunidad educativa, en el ámbito familiar de los alumnos.

### **2.13 Plan de Trabajo del Psicólogo en la escuela**

El psicólogo se inserta como un profesional de apoyo, que debe cumplir con las expectativas de promover el mejoramiento del clima escolar y de aula, como una meta importante en la base del mejoramiento de los aprendizajes, apoyar a los docentes en su quehacer pedagógico con alumnos con problemáticas psicosociales y conductuales, y apoyar a los equipos directivos en la gestión de acciones en el área de convivencia escolar.

Desde este punto de vista se entiende entonces que el trabajo al interior del establecimiento se orienta en dos sentidos:

#### **Área de promoción**

- Planificar y apoyar estrategias y acciones que otorguen espacios de promoción de conductas participativas, generadoras de mejores ambientes en las relaciones al interior de la comunidad educativa. En esta se entiende, el apoyo en trabajo con docentes, alumnos y padres y apoderados del establecimiento.

#### ***Trabajo con padres:***

1. Apoyar temáticas de trabajo en reuniones de sub centro, dependiendo de los cursos, etapas del desarrollo de los alumnos, etc. Entre las que se encuentra:
  - Evaluar temáticas a trabajar (sexualidad, violencia escolar, generación de hábitos, autoestima, etc.);
  - Entregar material de apoyo de las temáticas;
  - Otros, dependiendo de cada establecimiento.
2. Apoyar y gestionar la realización de escuelas de padres.



### ***Trabajo con docentes:***

1. Apoyar el trabajo de los docentes en la mejora del clima de aula.

Entre estas áreas se encuentra:

- Orientación al docente en el trabajo con alumnos con problemas de conducta
- Apoyo al docente en trabajos y dinámicas grupales por curso, que favorezcan el clima de aula (entrega de sesiones de trabajo para el docente)
- Entregar material de apoyo
- Otros, dependiendo de cada establecimiento

2. Apoyar a los docentes en la mejora del clima de trabajo entre pares.

Entre estas tareas se encuentra:

- Apoyar la gestión de acciones de autocuidado de los equipos
- Trabajar temáticas que surjan desde las necesidades de los docentes (trabajo en equipo, comunicación, resolución de conflictos, etc.)

### ***Trabajo con alumnos:***

1. Apoyar en modalidad grupal a cursos o grupos de alumnos que presenten dificultades en una temática específica. Entre estas se encuentran:

- Talleres de autoestima, sexualidad, violencia escolar, etc.

### **Área de intervención**

- Planificar y ejecutar acciones de trabajo conducente al enfrentamiento de diversas problemáticas al interior de la comunidad educativa, con los diversos agentes de ella; alumnos, docentes y padres y apoderados.

### ***Trabajo con padres***

1- Apoyar a los padres de alumnos que presenten dificultades específicas en el área de la convivencia escolar, se encuentren o no en atención y tratamiento. Entre estas tareas se encuentran:

- Orientación familiar



- Apoyo a los alumnos desde el hogar
- Otros, dependiendo de cada establecimiento.

### ***Trabajo con docentes***

- 1- Apoyar a los docentes específicamente en situaciones de conflicto, ya sea de manera individual o grupal.
- 2- Apoyar psicológicamente a los docentes que soliciten apoyo.

### ***Trabajo con alumnos***

- 1- Realizar diagnóstico emocional a alumnos que sean derivados por docentes o equipos directivos del establecimiento (los psicodiagnósticos orientados a la evaluación intelectual los realizará solamente el psicólogo del Proyecto de Integración Escolar, los psicopedagógicos los realizará la educadora de grupo del establecimiento).
- 2- Realizar orientación y apoyo psicológico a los alumnos y alumnas que presenten dificultades emocionales, familiares y relacionales al interior de la comunidad educativa.
- 3- Realizar seguimiento de los casos que ya han sido atendidos y coordinar apoyo con redes comunales.

### ***Trabajo con redes de apoyo***

La realización de este plan de trabajo debe considerar el trabajo coordinado con la red y programas al interior del establecimiento:

- CDT
- CMQ Convivencia Escolar
- HPV
- Educadores diferenciales
- Orientador



Se entiende entonces que el rol del psicólogo al interior del establecimiento es mas que la atención de casos, `por lo que la distribución de su horario de trabajo debe incorporar todas las acciones conducentes al mejoramiento de la convivencia al interior de la comunidad educativa. Por ello, a lo menos media jornada de la establecida en su contrato debe ser orientada al trabajo de promoción señalado anteriormente, y la atención de casos debe considerar a lo menos una hora de trabajo semanal para cada caso acogido.



# CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN





### **3.1 CARACTERISTICAS DE LA INVESTIGACION.**

El presente estudio es de tipo exploratorio descriptivo, y será desarrollado a través de un enfoque cualitativo. Las técnicas cualitativas serán utilizadas para recopilar información subjetiva en cuanto a experiencias, percepciones, actitudes, opiniones y significados de los sujetos de investigación tomando en cuenta la comprensión del fenómeno desde los participantes.

El proceso de investigación cualitativo tendrá por finalidad conocer las experiencias y percepciones tanto de profesores, directores y duplas psicosociales respecto de la labor y el aporte que han realizado estas duplas en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje a fin de mejorar la calidad de los procesos enseñanza aprendizaje.

#### **ESTUDIO EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO**

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. La ley de Subvención Escolar Preferencial, específicamente el área de las duplas psicosociales, es un contexto nunca antes investigado, por lo cual se considera necesario indagar el aporte de estas duplas en el área de educación y examinar si éstas responden a los objetivos planteados por la ley SEP en el área de convivencia escolar.

Este estudio se considera descriptivo, ya que se determinará características importantes del grupo a investigar por medio de la recolección de datos seleccionados que serán categorizados para luego describirlos y analizarlos. Es decir, se detallarán las prácticas de las duplas psicosociales que han tenido mayor éxito en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje y aquellos factores que han desfavorecido la eficiencia y eficacia en la labor de éstas duplas.



### **3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Escaso conocimiento respecto de la labor y aporte de las duplas psicosociales integradas al área de convivencia escolar de los planes de mejoramiento educativo, en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje en establecimientos municipalizados de la comuna de Quilpué adscritos a ley de Subvención Escolar Preferencial N° 20.248.

### **3.3 DELIMITACION DEL TEMA.**

El estudio tendrá por objeto conocer las experiencias, percepciones, opiniones y significados que otorgan los directores, profesores y duplas psicosociales a la labor de éstas últimas y el reconocimiento del aporte para un ambiente propicio para el aprendizaje, y de esta manera poder determinar las prácticas exitosas de su labor.

### **3.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACION**

- 1.- ¿Cuáles son las percepciones y significados que le otorgan las duplas psicosociales a las prácticas utilizadas para generar un ambiente propicio para el aprendizaje?
- 3.- ¿Cuál es la percepción que tienen las duplas psicosociales respecto de la normativa interna que regula su funcionamiento y responsabilidades?



### **3.5 SISTEMA DE OBJETIVOS**

#### **A) Objetivo general:**

Conocer el aporte del quehacer de las duplas psicosociales insertas en el *área de Convivencia escolar* de los planes de Mejoramiento educativo, en lo relativo a la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje en los establecimientos educacionales municipalizados seleccionados pertenecientes a la comuna de Quilpué adscritos a la Ley de Subvención Escolar Preferencial N° 20.248, desde la perspectiva de las propias duplas psicosociales.

#### **B) Objetivos específicos.**

- a. Identificar y describir las prácticas de los equipos psicosociales que han contribuido a generar un ambiente propicio para el aprendizaje en los colegios Luis Cruz Martínez, Gaspar Cabrales y Liceo Mannheim.
- b. Caracterizar las percepciones de las duplas psicosociales respecto a la normativa interna que regulan su funcionamiento y responsabilidades.

### **3.6 COLECTIVO DE INVESTIGACION**

El colectivo de estudio estará constituido por las duplas psicosociales pertenecientes a los establecimientos seleccionados en el periodo escolar del año 2011.

### **3.7 SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

El tipo de muestra que se tomará para la investigación es de carácter cualitativo; de “*sujeto tipo*” ya que se utiliza en estudios de tipo exploratorio, donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información. (Sampieri, 2006)

### **3.8 CRITERIOS DE INCLUSION**

#### **Duplas psicosociales**

- Equipos psicosociales contratados por ley SEP
- Que pertenezcan a los colegios Gaspar Cabrales, Luis Cruz Martínez, liceo Mannheim.
- Que estén insertos por más de 1 semestre académico.
- Que declaren participar de la investigación de manera libre y voluntaria.

### **3.9 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.**

#### **Fuentes primarias de información**

#### **Según la estructura se utiliza:**

- **Entrevistas semiestructurada:** el propósito de dicho instrumento es obtener información sobre un determinado tema a través de la interacción verbal, está sujeta a una pauta flexible de conversación, la cual si bien actúa como directriz, da espacio al surgimiento de nuevas preguntas que permitan profundizar la información otorgada por el entrevistado.



### **Según los participantes se utiliza:**

- **Entrevista grupal:** la entrevista grupal es una técnica que será aplicada por medio de una entrevista semiestructurada la que contiene una serie de preguntas que serán planteadas a las duplas psicosociales, de esta forma será posible generar una dinámica en la que pueda surgir el diálogo, visiones u opiniones discrepante o en común, dando espacio a la retroalimentación y enriquecimiento en sus respuestas y reflexiones.

### **Fuentes secundaria de información**

- **Revisión de documentos:** consiste en la lectura de documentos que puedan aportar información relevante para el estudio, en específico revisión de la planificación de trabajo anual de la dupla psicosocial.
- **Entrevista individual:** se realiza a través de una entrevista semiestructurada aplicada a las fuentes secundarias de información siendo éstos los directores de los establecimientos y profesores jefes de 3º, 4º y 5º año básico.

### 3.10 CRITERIOS DE RIGOR

Aspecto (valor)	Criterios de Rigor	Procedimiento
Verdad	Credibilidad	Triangulación de fuentes Duplas psicosociales, profesores (3º, 4º y 5º básico) y directores.
Aplicabilidad	Transferibilidad	Muestreo teórico
Consistencia	Dependencia	Juicio de expertos
Neutralidad	Confirmabilidad	Proceso de reflexión

### 3.11 ANALISIS DE LA INFORMACION

- Segmentación de datos en unidades relevantes y significativas
- Reducción de los datos en sistema de categorías



### 3.12 Cronograma

Meses/Semanas	Junio 1-2-3-4	Julio 1-2-3-4	Agosto 1-2-3-4	Septiembre 1-2-3-4	Octubre 1-2-3-4
Levantamiento de Información		xxxxxxx			
Análisis de los resultados					
Entrega final					

**Simbología:** xxxxxx Vacaciones de Invierno

**Plan de Contingencia:** Debido al escenario adverso que ha tenido que enfrentar el equipo seminarista, producto de las movilizaciones estudiantiles a nivel nacional durante el período académico; el cronograma original se ha tenido que modificar en los tiempos destinados de la siguiente forma:

Meses/Semanas	Junio 1-2-3-4	Julio 1-2-3-4	Agosto 1-2-3-4	Septiembre 1-2-3-4	Octubre 1-2-3-4
Paralización de actividades académicas (Toma de escuela de Trabajo Social)					
Levantamiento de Información					
Vacaciones de invierno					
Análisis de los resultados					
ENTREGA FINAL					

### 3.13 Matriz de Categorías de análisis

A continuación se presenta la sistematización de la información obtenida por medio de los instrumentos cualitativos aplicados a las duplas psicosociales y a las fuentes secundarias de información: profesores de 3º, 4º y 5º básico y directores de los establecimientos Luis Cruz Martines, Gaspar Cabrales y Liceo Técnico Profesional Mannheim, adscritos a la ley de Subvención Escolar Preferencial 20.248.

Eje de Análisis	Categoría	Subcategoría
<b>Objetivo específico nº 1:</b> “Identificar y describir las prácticas de los equipos psicosociales que han contribuido a generar un ambiente propicio para el aprendizaje en los colegios Luis Cruz Martínez, Gaspar Cabrales y Liceo Mannheim”		
<b>1. Prácticas de las duplas psicosociales</b>	1.1 Metodología utilizada	a) Niveles de intervención b) Técnicas y estrategias d) Temáticas trabajadas e) Prácticas exitosas identificadas
	1.2 Actualización	a) Necesidad de ampliar competencias profesionales b) Capacitación en el área de educación
	1.3 Planificación del trabajo	a) Planificación como dupla psicosocial b) Expectativas profesionales
	1.4 Clima en el aula	a) Relación alumno profesor b) Relación entre pares



		(alumnos)
	1.5 Cambios significativos en los alumnos	a) Aprendizajes y conducta
	1.6 Situaciones que condicionan el ambiente propicio para el aprendizaje	a) Situaciones internas del establecimiento b) Situaciones externas al establecimiento.
	1.7 Relaciones interdisciplinarias	a) Apoyo por parte del equipo docente a la dupla en su quehacer b) Apoyo de la dupla psicosocial al equipo docente c) Apoyo de la dupla a los directores.

Eje de Análisis	Categoría	Subcategoría
<b>Objetivo específico nº 2:</b> “Caracterizar las percepciones de las duplas psicosociales respecto a la normativa interna que regulan su funcionamiento y responsabilidades.”		
<b>2. Normativa interna</b>	2.1 Funcionamiento Interno	a) Responsabilidades b) Instancias en que la dupla da cuenta de su trabajo c) Lineamientos otorgados desde la CMQ d) Autonomía en el ejercicio profesional
	2.2 Redes sociales de apoyo.	a) Conocimiento y acceso a las redes sociales de apoyo.



# CAPITULO IV ANALISIS DE LA INVESTIGACION





## **Introducción.**

El capítulo que a continuación se presenta, sistematiza la información de carácter cualitativa obtenida a través de los instrumentos de recolección de información: entrevista semiestructurada y grupal, aplicadas a las duplas psicosociales, directores y profesores jefes de los cursos 3º, 4º y 5º básico de los establecimientos educacionales municipalizados Luis Cruz Martínez, Gaspar Cabrales y Liceo Técnico Profesional Mannheim; pertenecientes a la comuna de Quilpué.

El análisis se estructura a partir de las categorías señaladas en la matriz de análisis contenida en el capítulo anterior.

### **4.1 Prácticas de las Duplas psicosociales.**

El primer eje de análisis se configura a partir de la identificación y descripción de las prácticas de las duplas psicosociales a fin de conocer las Metodologías, Necesidad de actualización, Planificación del trabajo, Expectativas profesionales, clima en el aula, Cambios significativos en los alumnos, Situaciones que condicionan la labor de las duplas y Relaciones interdisciplinarias, para así dar respuesta al siguiente objetivo:

***“Identificar y describir las prácticas de los equipos psicosociales que han contribuido a generar un ambiente propicio para el aprendizaje en los colegios Luis Cruz Martínez, Gaspar Cabrales y Liceo Mannheim”***

#### **4.1.1 Metodologías Utilizadas.**

La metodología se define como el “saber hacer” dentro de una disciplina. Es en este contexto, que el análisis dará a conocer los niveles de intervención, técnicas, estrategias, y temáticas trabajadas por las duplas psicosociales distinguiendo las prácticas exitosas que han utilizado dichas duplas, y que han favorecido a la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los alumnos.



### a) Niveles de intervención.

En los niveles de intervención que la dupla psicosocial aborda se distinguen los niveles de caso, grupo y comunidad, dentro de los cuales los profesionales desempeñan diversas funciones, planteando objetivos diferenciados para cada uno de estos niveles.

*“Ya, la dupla como tal ocupa tres niveles de intervención: que es el individual con el alumno o alumna, el familiar q es con el grupo familiar o los cuidadores y el comunitario q tiene q ver con el entorno con redes” E1,P2,Ps G.C*

*“...el nivel de intervención generalmente es familiar, o sea primero se entrevista al alumno pero después necesariamente se entrevista al apoderado” E1, P2, Ps LCM*

*“Intervención en nivel, si se trata de nivel: grupal e individual y familia... grupal que son las escuelas para padres y apoderados” E1, P2, As LMh*

Dadas las características de la población escolar perteneciente a cada establecimiento, es que el nivel de intervención de Caso es utilizado con el fin de abordar temáticas referidas a problemas conductuales debido en diversas ocasiones a disfunciones derivadas del contexto familiar en que el niño o niña se desarrolla y desenvuelve, escenario en el que el Trabajador Social debe intervenir en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades parentales, sociales y por tanto, la elaboración de un diagnóstico para detectar la presencia de algún tipo de abuso, maltrato o vulneración de derechos.

Otro ámbito en el que se aborda a nivel de Caso tiene relación con trastornos del aprendizaje y/o psicológicos, los cuales son pesquisados y abordados por el o la psicóloga por medio de atención clínica; y/o derivaciones a la red social de apoyo.

El contexto en cual se desarrolló el estudio, se caracteriza por ser establecimientos con un alto número de alumnos en riesgo social, cuyas familias presentan carencias de tipo económica, niveles de escolaridad



incompleta, débil ejercicio de los roles parentales y una serie de problemáticas de nivel tanto individual de tipo conductual y/o intelectual; como familiar, que nos dan cuenta que la población escolar de dichos establecimientos posee necesidades específicas de atención psicosocial. Es por esto que el nivel de intervención Grupal se enfoca principalmente al entorno familiar del alumno haciendo hincapié en involucrarlas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo el compromiso y participación de los apoderados una de las mayores debilidades identificadas en los establecimientos estudiados. Ante esto, y con el fin de abordar el nivel Grupal de intervención, reforzando las intervenciones a nivel de Caso; es que se integra al trabajo psicosocial la elaboración de escuelas para padres en la mayoría de los casos, con el fin de involucrar a los apoderados en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos, como también integrarlos en conocimiento acerca de las problemáticas que ellos puedan presentar y cómo enfrentarlas como familia; consiguiendo de esta forma un intervención más macro familiar.

En cuanto al nivel de intervención Comunitario cabe señalar que el ingreso de las duplas psicosociales a los tres establecimientos investigados se inició coincidentemente alrededor del año 2009 por ende su integración a la comunidad educativa ha sido paulatina, es así que la planificación de trabajo inevitablemente requiere involucrar a toda la Comunidad Educativa como entes fundamentales para lograr los cambios que se plantean en el área de convivencia escolar. Sin embargo el sustento de su intervención radica mas bien en el ámbito clínico y familiar por lo tanto la intervención a nivel de comunidad educativa es fragmentada, es decir, involucra a los actores de la comunidad educativa como subconjuntos en forma diferenciada.

Es por lo anteriormente señalado, que se infiere que el mayor aporte que las duplas psicosociales entregan a los establecimientos educacionales con características de vulnerabilidad de sus alumnos, se refiere al apoyo que estas otorgan al mejoramiento del clima escolar que se genera debido a las características socioculturales de la población escolar. Con las intervenciones a nivel de caso, con el alumno, nivel de grupo, que se aboca generalmente a las familias y el alumno, y comunitariamente, ya sea con la



comunidad educativa (ámbito intraescolar) o bien con la gestión de redes de apoyo hacia el establecimiento (ámbito extraescolar).

De lo anterior se concluye que la inserción de las duplas psicosociales en los establecimientos educacionales, ha contribuido a generar un cambio de mirada hacia los educandos, comprendiéndolos ya no sólo como el alumno que se presenta la sala de clases; si no mas bien, como un individuo que es parte de un contexto más complejo, el cual influye en sus conductas, actitudes y formas de enfrentar y adaptarse al medio que lo rodea. Esta visión más holística del alumno, si bien ha tenido que ser adquirida por las duplas psicosociales, el mayor desafío es que esta mirada sea adquirida por docentes y directivos de la escuela.

## **b) Técnicas y estrategias**

Las técnicas y estrategias se entienden como los procedimientos relacionados con la metodología que se utiliza para la intervención. Y es de estas herramientas de trabajo que los profesionales se apoyan para desarrollar su labor, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

A continuación se citan fragmentos en donde los entrevistados declaran las estrategias y técnicas que utilizan para cada nivel de intervención.

*“...a nivel de estrategias de intervención a nivel individual ocupamos eh... a ver....eh... dos líneas una que es la terapéutica breve(...)a nivel social muchas veces se trabaja con adolescentes en temas de mediación o programas como conductuales también se ocupan y estos se implementan tanto por mi parte como por parte de mi dupla...” E1, P2, Ps, GC.*

Es preciso afirmar que las duplas psicosociales reflejan en su labor una evidente flexibilidad en la aplicación de estrategias y técnicas debido a la constante adaptación que deben hacer a los tiempos de trabajo, que por lo general se vuelven escasos debido a la alta demanda de atención, por lo tanto las estrategias y técnicas que deben utilizar se deben adaptar a las contingencias que surgen en el día a día.

*“... las técnicas mas bien ocupamos el modelo centrado en las tareas, les damos tareas (...) lo otro es grupal que son las escuelas para padres y apoderados” E1,P2, As, LMh.*

En torno a lo declarado en la cita anterior es posible observar un modelo mas bien directivo cuando se habla estrategias centrada en las tareas, pues el contexto familiar de los estudiantes se caracteriza por un débil manejo de las habilidades parentales por lo que es necesario que tanto la dupla como los demás profesionales de la educación estén constantemente recalcando y recordando cuales son las formas mas adecuadas para guiar al alumno; por otra parte la mediación se utiliza como una estrategia fundamental a la hora de involucrar al apoderado en el proceso educativo de los alumnos y como una manera de integrarlo a la dinámica de la comunidad educativa, asimismo resulta como estrategia para que los alumnos sean capaces de resolver por si mismos sus conflictos y a la vez como un medio para fortalecer la convivencia escolar.

*“A nivel familiar eh... se trabaja eh... con el modelo de psicoeducación para padres en donde yo lo ocupo en reuniones con los papás a veces la hacemos doble ya? Y Astrid también ocupa este mismo modelo.” E1, P2, Ps, GC.*

*“Hay otro nivel de intervención que es mas macro familiar”. E1, P2, Ps, GC.*

La dupla psicosocial debe abordar problemáticas que surgen en el núcleo familiar que son de diversa complejidad, por lo tanto desde sus propias disciplinas deben ser capaces de complementar técnicas, estrategias y metodologías mirando al sujeto como un ser con necesidades sociales que van de la mano de la esfera psicológica o viceversa. En cuanto a la profundidad de la problemática es necesario que la intervención sea proporcional a la gravedad del problema, pues tal como se mencionó anteriormente el factor tiempo limita la eficacia de la intervención, transformándose en intervenciones cortoplacistas y paliativas que no dan respuesta o solución a la raíz del problema.

*“Nosotros atacamos problemáticas que rodean al alumno, de su contexto familiar, y que pueden interferir en su concentración, en la atención y por lo tanto en sus resultado académicos” E2, P6, As, LMh*

Desde esta perspectiva, se desprende que si bien las duplas psicosociales cumplen un rol de atención a alumnos prioritarios debido a sus características tanto familiares como socioeconómicas, ellos mismos se definen como profesionales de apoyo; ya que los resultados de las intervenciones psicosociales tienen una influencia indirecta en el niño o niña; lo que puede tener resultados como mejoramiento de los aprendizajes y resultados académicos, mejoramiento en la conducta, mayor grado de concentración, entre otras, lo que a su vez; le contribuye al docente un grado de mejoramiento del clima en el aula, ya que los comportamiento disruptivos ya no obstaculizan la clase; pero que no es el fin principal a conseguir por los profesionales.

*“...que la asistente va a las reuniones, ella ha estado en 3 o 4 reuniones conmigo, también yo me reúno una vez a la semana con la psicóloga y la asistente social.” E2, P3, Pr4º, GC*

De lo anterior se desprende que si bien las duplas psicosociales se han insertado en los establecimientos educacionales con el fin de mejorar la convivencia escolar, el trabajo en conjunto con el equipo docente no es una instancia que esté desarrollada mayormente. El trabajo directivo que se desarrolla con las familias demuestra grados de avance, el involucramiento a este proceso del profesor es de importancia ya que éste es quien invierte gran número de horas a la formación del alumno. Especialmente en los docentes de los niveles estudiados, en que se trata de profesores unidocentes.

Las estrategias más importantes muchas veces tienen que ver con el trabajo conjunto y multidisciplinario, con canales de comunicación expeditos que contribuyan al tratamiento de temáticas atinentes al contexto escolar. Si la relación que se logra formar entre el profesor y la dupla psicosocial cuenta con dichas características, las estrategias que se utilizan favorecerán al éxito



en las intervenciones y al avance en el proceso cambio en el alumno y su familia.

### c) Temáticas trabajadas

El presente punto se refiere a los tópicos que las duplas psicosociales generalmente abordan en sus intervenciones en los distintos niveles, ya sea dirigidas a los alumnos como al resto de la comunidad educativa, apoyadas de las diversas técnicas y estrategias que utilizan para dicho fin.

*“...nosotros trabajamos el año pasado el Bullying, capacitó a los apoderados para detectar en sus hogares alguna situación de hostigamiento”  
E2,P4,As,LMh.*

*“mira la violencia, la afectividad, el compartir, interactuar, abarca como todo eso... en cuanto a disciplina se puede decir también E2, P3, Pr4º, GC*

El Bullying se configura como una de las problemáticas más comunes en los establecimientos a nivel país, trascendiendo la condición socioeconómica. Dadas las características de la población escolar con que trabajan las duplas psicosociales es que el tema de la violencia escolar se hace aun más presente sumado a otra serie de situaciones de vulneración que agudizan dicha problemática, tales como Violencia Intrafamiliar o insatisfacción de necesidades básicas que muchas veces actúan como detonantes para la agresión, sea cual sea el contexto en el que se tenga que desenvolver el alumno; por lo cual es de suma importancia establecer practicas de relaciones saludables para el clima escolar tanto en la sala de clases como instaurarlas en el hogar del alumno para que éstas se hagan efectivas; es a consecuencia de este contexto, que las duplas psicosociales intervienen en dos direcciones; a nivel individual con el niño o niña y a su vez el síntoma es tratado a nivel familiar, con el fin de realizar un abordaje sistémico a tal problemática.

Ahora bien, también es importante destacar la direccionalidad que tiene la dinámica de la violencia escolar, señalándose que ésta no solo se da de manera horizontal, es decir, entre los alumnos si no que también puede



expresarse de manera vertical o jerárquica esto es entre un alumno y profesor o viceversa.

Otro tema abordado por las duplas psicosociales es el ejercicio de los roles parentales, entendiendo que gran parte de los problemas conductuales de los alumnos son producto de la inhabilidad de los padres en el ejercicio de su rol. Asimismo se asocia con el rendimiento académico ligado a los hábitos de estudio y la disciplina de los alumnos, haciendo hincapié en la función y responsabilidad que deben cumplir los padres y/o apoderados en la tarea de ejercitar al alumno en su rol de estudiante.

*a través de un proyecto que había en el Ministerio de Educación, vamos a hacer todo lo que corresponde a las temáticas parentales (...) cómo la familia debe llevar el compromiso con el establecimiento E2, P3, As, LMh*

*“Eh... una de las cosas que mas han trabajado han sido roles parentales E2, P3, Pr5º, GC*

En primera instancia, a nivel individual, se menciona el abordaje de temáticas que tienen que ver con la presencia de violencia de parte de los alumnos. Dicha conducta se asocia a las características familiares que estos alumnos poseen;

La variedad de temáticas que la dupla psicosocial debe tratar es bastante compleja, en consecuencia se debe recurrir a la red social de apoyo cuando el tratamiento de las problemáticas supera la capacidad de acción de las duplas psicosociales. Sin duda su inserción les ha permitido un mayor acercamiento de la red a los establecimientos educacionales por lo tanto las temáticas pueden ser abordadas desde diferentes aristas según su complejidad.

*“... han tenido que asumirse como la vulneración de derechos grave, abusos sexuales, ehh... violencia intrafamiliar... ehh... situación de calle de las familias, o sea la verdad que un espectro bastante amplio que hay que abordar” E2, P4, Ps, GC.*



Por lo tanto, la dupla psicosocial debe abordar temáticas referidas tanto a nivel de aula; como son agresividad, conductas disruptivas, fortalecer el rol del profesor como un agente importante al momento de la detección de situaciones atendibles, etc; acción que se refuerza y facilita con el involucramiento del docente a cargo, quien en la medida que recurre a la intervención de la dupla, provoca que el abordaje de alguna problemática que esté ocurriendo, se aborde de manera más rápida. Y por otro lado, la atención de nivel familiar, aborda la problemática en un nivel más profundo, lo que en ocasiones conlleva a la aparición o descubrimiento de factores de riesgo importantes.

*“entonces es un trabajo bastante largo de las profesionales, es un proceso que si hay resultados pero a largo plazo...” E2, P3, Pr3º, LMh*

Los procesos de trabajo de intervención psicosocial requiere, a parte de una planificación adecuada y planteamientos de objetivos acordes; la consideración del factor tiempo, el cual es un punto importante a considerar, ya que toda intervención, es un ciclo que cuenta con etapas que requieren de un tratamiento en las mismas; ante lo que es imprescindible tener conciencia que los procesos de cambio en los individuos no son de resultados inmediatos.

*“y en el caso de la asistente social trabaja todo lo que es el tema de la alimentación el tema de los problemas psicosociales, económicos y familiares que puedan haber a nivel de cada alumno” E2, P3, Drc, LMh*

En el aula convergen una serie de situaciones externas e internas al establecimiento que van a condicionar el desempeño del alumno. Dicha aseveración es una realidad que debe ser asumida y reconocida por todos los profesionales de la educación; es decir, es necesario que el profesor (a), directivos, auxiliares y asistentes de la educación estén concientes que hasta las más mínima insatisfacción de necesidades básicas del alumno tales como la alimentación, vestuario, útiles escolares, entre otras; puede provocar en él tal o cual comportamiento. Se trata más bien de comprender al alumno y su contexto, lo cual implica una constante reflexión en el quehacer



profesional y llegar a entender que detrás de cada acto o comportamiento del alumno hay un motivo que lo genera.

*“...también se ha trabajado el tema de la sexualidad...”E2, P3 Drc, LCM*

*“Va a depender de los cursos...” E2, P3, Drc, GC*

La educación sexual es una temática que se está incorporando fuertemente en la malla curricular de los establecimientos, pues en la actualidad el acceso a dicha información es prácticamente ilimitado y en ocasiones el criterio utilizado en la entrega de su contenido no es el mas adecuado a la etapa de desarrollo de los niños, existiendo un escaso control por parte de los padres respecto a la información que están recibiendo sus hijos ya sea en la relación con sus pares o a través de los medios de comunicación.

Es importante entender que al momento de abordar ciertos temas a nivel masivo en el establecimiento, la dupla psicosocial debe tener un profundo conocimiento de la etapa de desarrollo en la que se encuentren los alumnos, y de las particularidades y características de cada grupo curso. Es así que en el fragmento citado se evidencia la relatividad que existe en cuanto al tratamiento de las temáticas, pues es necesario conocer cuales son las principales necesidades e inquietudes tanto de los alumnos como del profesor, pues es éste último quien pasa la mayor parte del tiempo con ellos, en esto radica la importancia de la comunicación y el trabajo cooperativo que debiese existir entre las duplas psicosociales y el profesorado del establecimiento.

*“La verdad es que no la conozco... yo se que existen, se que están en la escuela pero yo no he tenido contacto con esa dupla y no ha habido un trabajo conjunto entonces de verdad que lo desconozco...”E2, P3, Pr 4º, LCM*

La incorporación de las duplas psicosociales es una piedra angular en la resolución de las diferentes problemáticas que surgen en el contexto



escolar. Uno de los principales fines de la incorporación de estas profesionales es lograr que la comunidad educativa se conforme como una red de apoyo comprometida y participativa. No obstante la realidad en ciertos establecimientos manifiesta lo contrario, pues hay colegios en los que existe escaso o nulo conocimiento de la labor que las duplas psicosociales realizan, tal como se confirma en el último fragmento citado. Esta situación habla en cierta forma de la resistencia al cambio del equipo docente frente a la incorporación de nuevos profesionales que según su opinión no tienen relación con el área de educación (visión de la educación como mera entrega de conocimientos), resultándoles su intervención como un acto invasivo por parte de las duplas psicosociales y que no les corresponde. Si bien ésta es una situación que puede darse, también es importante entenderla como parte del proceso de inserción de estas nuevas profesionales, por lo tanto dicha visión puede ser revertida con la disposición tanto del equipo docente como de las propias duplas psicosociales.

#### **e) Prácticas exitosas**

Las practicas exitosas tienen que ver con todas aquellas acciones ejecutadas por la dupla psicosocial que han dado resultados favorables en la convivencia escolar y que han logrado generar un ambiente propicio para el aprendizaje de los alumnos, es de esta manera que a continuación se citan fragmentos en donde se da a conocer la percepción que se tiene del quehacer profesional.

*“...en la medida que se trabaje a la par con trabajo de caso en la parte social y el apoyo psicoterapéutico o el desarrollo de estrategias del aprendizaje conmigo, avanzamos.” E2, P8, Ps, GC.*

*“... y a la vez el trabajo que hemos realizamos con los docentes (...) también se realiza trabajo de la comunidad, asignación de redes” E2, P8, As, GC.*

La dupla concibe como práctica exitosa la intervención que involucra a gran parte de la comunidad educativa, ya que es el entorno un agente que tiene una fuerte influencia en el comportamiento de los individuos; a su vez



se destaca que el trabajo de Caso siempre debe ser abordado desde el ámbito psicológico y social, es de esta forma que cuando deben atender un caso por problemas de tipo psicológico consecuentemente la Asistente Social indaga en la temática del entorno en el que se desenvuelve el alumno; todo lo anterior resulta de una visión holística que posee la dupla al momento de intervenir.

Asimismo el trabajo de la dupla psicosocial con los profesores es una práctica que ha resultado exitosa en la intervención, pues en cierta forma existe una relación de coayuda entre ambas áreas (psicosocial y pedagógica) ya que en la medida que las necesidades psicosociales de los alumnos estén resueltas la recepción del contenido de la clase será mas expedito y por ende se facilitará la labor del docente y como consecuencia el mejoramiento del rendimiento escolar.

*“En mi caso la intervención que se ha hecho a nivel familiar y multidisciplinario, o sea en lo que he tenido mas éxito en realidad en mi caso es cuando ha intervenido psiquiatra, yo y los profesores, cuando hacemos ese trabajo.” E2, P5, Ps, LCM*

*“...hay que atacar principalmente a la familia (...) si no vemos a la familia no vas a ver resultados.” E2, P5, As, LCM*

Las afirmaciones anteriores denotan la importancia que tiene para la dupla la intervención familiar como estrategia exitosa; debido a que los comportamientos que muchas veces son causa de atención psicológica, son el resultado de una situación o múltiples situaciones que acontecen en el ambiente familiar del alumno, lo que no se puede identificar a simple vista, sino que requiere de una investigación más acuciosa a través de la realización de Visitas Domiciliarias y entrevistas en profundidad con el apoderado o adulto responsable del niño o niña.

Sin embargo es posible identificar una debilidad en cuanto al trabajo en equipo, pues en la cita no se menciona ni se destaca el reconocimiento del trabajo psicosocial simultáneo para cada caso atendido como una practica exitosa. Un factor que puede explicar dicha situación es el grado de



comunicación, conocimiento mutuo y complemento de la dupla, pues en la medida que exista una mayor fluidez y retroalimentación entre las profesionales naturalmente se evidencia el reconocimiento de la importancia que tiene en la intervención tanto el abordaje psicológico como social.

A partir de la situación anteriormente señalada, se logra concluir a partir de la investigación realizada, que las duplas que presentan mayor número de prácticas exitosas, y mejores resultados en sus intervenciones, son aquellas que han logrado desarrollar una relación como dupla psicosocial basada en el apoyo mutuo, que cuentan con una comunicación fluida, con iguales tiempos de trabajo, y con planificaciones conjuntas.

*“...es la comunicación a nivel directivo, docente y apoderados, toda la comunidad educativa en realidad, que tiene que estar informada de lo que sucede o las necesidades de los alumnos...” E2, P8, As, LMh.*

Los canales expeditos de comunicación cobran gran relevancia cuando se trata de identificar prácticas exitosas en la labor de las duplas psicosociales, es necesario que exista comunicación de tipo informativo y consultivo, de tipo ascendente, descendente y horizontal de modo que los actores de la comunidad educativa estén al tanto de los roles, funciones y responsabilidades que a cada cual le compete. Sin duda la retroalimentación implica un mayor conocimiento de las necesidades educativas de los estudiantes, de sus inquietudes, debilidades y fortalezas. El mutuo conocimiento, resultante de la fluidez en la información, permitirá que cada entidad tome conciencia y por ende adquiera un mayor compromiso frente al proceso o problemática por la que esté transitando el establecimiento educacional.

Sin duda la comunicación efectiva es una herramienta escasa en los profesionales que carecen de una visión holística al momento de abordar tópicos que tienen relación con la socialización y educación formal, es decir, en la medida que cada problemática u obstáculo que se presente se visualice como un hecho aislado, el tratamiento del mismo no tendrá un mayor impacto



en su resolución, por lo tanto es indispensable una visión que tome en cuenta las dimensiones del problema en su totalidad.

La coalición de la dupla, como equipo de trabajo en sus dos ámbitos de abordaje, permite el tratamiento de las problemáticas individuales, grupales y/o familiares, de una manera holística, ya que permite estudiar y comprender al sujeto a partir de su conducta, su psiquis y por otro lado desde su contexto a nivel social.

#### **4.1.2 Actualización**

La actualización consiste en la formación permanente de los profesionales, ya que los cambios a nivel político y social así lo demandan, debido a que las sociedades y los individuos son entidades en constante cambio, los profesionales de las diversas áreas deben estar al tanto de tales cambios, para así irse adaptando con el fin de otorgar respuestas satisfactorias en el ejercicio profesional y también una mejor entrega de su servicio a la población a la cual atienden.

##### **a) Necesidad de ampliar competencias profesionales**

Los cambios en el contexto social, la modernización, la aparición de nuevas problemáticas sociales y políticas públicas, son algunas de las esferas que influyen en el quehacer de los profesionales del área social; haciendo necesaria la actualización de los conocimientos con el fin de renovar la información adquirida en la etapa del ejercicio profesional.

*“...no, yo creo que nosotros con nuestra formación inicial podemos intervenir.” E1, P3, As LMh*

*“Es súper importante la especialización, a ver por ejemplo, Astrid tiene mucha experticia en infancia y casos, por mi parte yo tengo un magíster en clínica” E1, P3, Ps GC*

*“eehh... si pos, es súper importante capacitarnos porque sucede mucho eso de llegar en el aire, no saber mucho que hacer, no saber a quién acudir eee...cuales son las redes” E1, P3, Ps LCM*

*“... desde la corporación debería existir una capacitación al menos una vez al mes de una temática específica o emm no sé cosas súper cotidianas que si bien pueden ser como muy básicas pero nos sirven” E1, P3, As LCM*

Si bien algunos profesionales discrepan de la necesidad de actualización y renovación de conocimiento para la realización de su labor; esta posibilidad implica ampliar el abanico de competencias profesionales, como también existe una opinión en común en cuanto a dicha importancia, ya que el contexto mismo es quien va exigiendo esta constante formación.

Por otra parte, si bien se reconoce la importancia que tiene la renovación del conocimiento, se revela en los discursos, la carente proactividad en cuanto a la búsqueda de instancias en las cuales esto se pueda llevar a cabo. Ante esto, dicha responsabilidad es adjudicada al empleador por parte de la dupla, en este caso, la Corporación Municipal de la comuna de Quilpué, a quien comprometen con la iniciativa de generar estas instancias de crecimiento profesional.

En consecuencia, se infiere que la necesidad de especialización va a depender de la labor que la dupla realiza en el establecimiento, ya que el quehacer que se relaciona con responsabilidades de tipo administrativa, es una labor que se aprende con la praxis y el conocimiento de las redes, planes y programas insertos en el establecimiento al cual pertenecen; no obstante, las intervenciones orientadas a la resolución de problemas casuísticos o de temáticas mas complejas, las cuales requieren de mayor tiempo, planificación, utilización de estrategias y técnicas específicas, y que por ende requieren de una mayor especialización y manejo de los temas a abordar.

Es posible visualizar la distinción que hacen las profesionales en cuanto a las necesidades de especialización. En primer lugar se destaca la necesidad de perfeccionamiento en ciertas temáticas y/o problemáticas sociales que suelen surgir en el contexto escolar, y consiguientemente se



observa la necesidad de una adecuación a la gestión de la institución lo cual implica que la dupla se responsabilice de dicha familiarización con el lugar de trabajo, con el conocimiento de redes y los procedimientos a seguir ante una situación determinada en el marco del contexto escolar.

### **b) Especialización en el área educación**

Este punto se refiere a la adaptación al área en el cual se desempeñará el (la) profesional. En este caso la inserción al área de educación requiere de una serie de conocimientos de política, gestión administrativa, programas, metodologías, estrategias y técnicas para dar una respuesta satisfactoria a las demandas del contexto escolar, específicamente en el área de la ley SEP pues es bajo este marco legal y sus lineamientos que la duplas psicosociales deben enfocar su quehacer profesional.

La especialización en el área Educación, se presenta como necesaria pero poco abordada. Los profesionales, si bien cuentan con la formación profesional necesaria para enfrentar el terreno laboral, no cuenta con la expertis en áreas tan específicas como es el de Educación, por lo tanto el contexto y las exigencias de mercado, le exigen a los profesionales de diversas áreas la actualización y formación profesional constante.

*“tengo un diplomado en mediación escolar. Y es de suma importancia porque la verdad es que son técnicas de intervención con enfoque de educación” E1, P3, PS, GC.*

*“... me costó mucho...y como no hay un proceso como de inducción a tu cargo...entonces tu llegai aquí y dices : “y aquí qué hago” E1, P7, Ps LCM*

En el área de educación confluyen una serie de factores que pueden influir directa o indirectamente en la calidad de los aprendizajes y en el desarrollo personal y social del alumno, uno de estos factores tiene que ver con problemáticas psicosociales. Pero para que éstas puedan ser intervenidas de manera efectiva es necesario el conocimiento de una serie de técnicas específicas que en gran parte no se adquieren en la educación formal, por lo que necesariamente hay que recurrir a instancias de



capacitación y perfeccionamiento, siendo de esta manera en cualquier área que se inserte un profesional. En el primer fragmento citado se declara que la Corporación Municipal de Educación dispone de instancias de aprendizajes y formación, sin embargo en el segundo fragmento se evidencia una falta de conocimiento respecto de dichas instancias, lo cual lleva a cuestionar la fluidez comunicacional que existe entre la Corporación y las duplas psicosociales contratadas por ley SEP, o también, como se mocionó anteriormente, implica reflexionar respecto a la proactividad de las profesionales en cuanto a la búsqueda de oportunidades de capacitación.

#### **4.1.3 Planificación del trabajo.**

Este punto está referido a la programación de actividades, tanto anual como semestral de las duplas psicosociales, en las cuales se enuncian los objetivos, metas, y tiempos destinados para llevarlas a cabo.

##### **a) Planificación como dupla psicosocial**

*“Nosotras tenemos un plan de trabajo anual (...)... realmente cuesta mucho quedarse con lo del plan de trabajo porque es mucha la contingencia E1, P5, Ps LCM*

*“...al comienzo no teníamos ningún parámetro (...) nosotros generamos nuestro propio material...” E1, P5, Ps GC*

*“A ver... esquematizamos a partir del diseño de la ficha de detección de necesidades para los alumnos prioritarios...” E1, P5, As LMh*

La Ley de subvención Escolar Preferencial, siendo una ley relativamente nueva; ya que está en vigencia desde el año 2008 y su aplicación en los establecimientos educacionales ha sido de forma paulatina, abarcando progresivamente los niveles básicos de enseñanza; ha llevado como una de sus consecuencias los inevitables vacíos que se vislumbran una vez que las nuevas legislaciones entran en vigencia, ya que el terreno y la aplicación a la realidad hacen ver errores o necesidades a abarcar antes



no consideradas. En cuanto a esto, es que en el terreno de la inserción de las duplas psicosociales a los establecimientos educacionales que se adscriben a esta ley por las características de su población escolar, se advierte sobre los objetivos que esta ley aplica a dichas duplas. Es decir, en el momento de su inserción al contexto escolar, se indica la poca claridad sobre los roles, funciones y objetivos que deben alcanzar dichos profesionales en el marco de la ley SEP. No obstante, el gran objetivo que se plantean los establecimientos es mejorar la calidad de los aprendizajes de los alumnos y ante esto la dupla psicosocial apunta a la esfera personal, la relación con los otros en el establecimiento y al entorno familiar del alumno, tomándolo como referentes del ambiente en el que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje y a su vez como condicionantes de la calidad de los mismos.

Si bien el objetivo general de la ley SEP es *“Mejorar la calidad de la educación de los niños y niñas que asistan los establecimientos subvencionados, en especial de aquellos más vulnerables (prioritarios en el lenguaje de la SEP), a través de mejoramiento de las prácticas pedagógicas en los establecimientos”*, y en respuesta y apoyo a la política de convivencia escolar, la Ley de Subvención Escolar Preferencial, en el área de Convivencia Escolar; considera como una de las acciones que deben contener los planes de Mejoramiento Educativo; el *“Apoyo psicológico y asistencia social a los alumnos y sus familias”*; no se obtiene mayor información ni se aclaran los objetivos estratégicos que deben abordar éstas duplas psicosociales.

Ante esto, las duplas psicosociales, relatan el hecho de tener que enfrentarse a un terreno desconocido al momento de integrarse al contexto escolar. Debiendo plantearse objetivos acorde a las necesidades que el equipo directivo señale, y también a partir de los diagnósticos (preexistentes o realizados por ellos mismos) que se realicen sobre la población escolar y su entorno tanto familiar como social, y de redes; y planteando la necesidad de inducción al puesto de trabajo.

Como consecuencia de lo anterior, se considera importante señalar lo complejo que resulta el proceso de adaptación de los profesionales, debido a que son ellas mismas las responsables de la confección de sus instrumentos



de evaluación primaria (fichas de evaluación, fichas filtro, establecimiento de variables a considerar, elaboración de objetivos SEP para el establecimiento, fichas de evaluación psicológica, entre otras herramientas utilizadas para el trabajo diario). Es por esta razón que en el último fragmento se declara que las planificaciones se elaboran a partir de una ficha de detección que considera variables de rendimiento académico, conducta y situación socioeconómica del alumno, siendo de gran ayuda al momento de diagnosticar un caso que requiere ser atendido por la dupla psicosocial.

Consecuentemente a esto, está el planteamiento de los objetivos que en primera instancia apuntan a la entrega de información dirigida a docentes y apoderados sobre las funciones que cumplen estas duplas psicosociales en el establecimiento. Este objetivo se plantea de manera común en los discursos de las duplas, ya que se menciona la importancia que tiene que la comunidad educativa esté al tanto del servicio que ellos entregan en el establecimiento. Y por otra parte el trabajo conjunto que se debe configurar con los docentes, se menciona como un objetivo importante pero no muchas veces conseguido ya que deben enfrentar las reticencias de dicho grupo. Para lo cual se deben utilizar estrategias que apunten en primera instancia a la masificación de información en cuanto a las funciones que desempeñan las duplas psicosociales y los beneficios que trae su presencia al establecimiento.

En la primera cita se manifiesta la realidad contingente que caracteriza a los establecimientos estudiados. Si bien existe una planificación semestral y anual por parte de las duplas psicosociales en donde se estipulan plazos, fechas y metas en sus intervenciones, las circunstancias muchas veces no permiten que se cumplan al pie de la letra, debido a los imprevistos que surgen por el hecho de trabajar con personas que se desenvuelven y desarrollan en un ambiente hostil y de vulnerabilidad social. Asimismo las situaciones no previstas pueden llegar a interrumpir el trabajo que se planifica en dupla, pues los tiempos deben ser reprogramados y en ocasiones las profesionales no cuentan con la misma disponibilidad de tiempo, por lo que deben planificar sus actividades en horarios diferenciados, o en ocasiones simplemente la dupla psicosocial no considera necesario tener horarios de trabajo en conjunto.



La trayectoria de trabajo que lleva una dupla psicosocial, puede interferir en el complemento que éstas pueden llegar a tener. El trabajo en equipo, facultad que puede ser innata o que si no se desarrolló en la Universidad se adquiere en las primeras experiencias de trabajo, requiere de una serie de competencias profesionales y personales asociadas a la capacidad de relacionarse profesionalmente con otros, compartir y aceptar otras visiones de la realidad, y que juntas pueden mejorar la capacidad resolutive frente a una problemática puntual. Es así, que las duplas reconocen que en un comienzo la organización de las labores se vuelve un tanto difícil, de lo cual es posible inferir que no se debe solo al escaso conocimiento mutuo de las profesionales, sino que también por la carencia de habilidades personales que permitan compatibilizar ambas disciplinas.

*“...si nosotras tuviéramos días diferenciados o nos viéramos solo en reunión técnica por ejemplo esto no funcionaría.” E2, P11, Ps, GC.*

Por otra parte, la planificación de trabajo que realizan las duplas psicosociales exigen autonomía en su quehacer profesional, ya que si bien la Corporación Municipal de Educación de la comuna de Quilpué entrega lineamientos generales de trabajo de manera individual tanto para el trabajador social como para el (la) psicólogo (a), es la propia dupla, con ayuda de los directivos del establecimiento, la que debe organizar su quehacer, adecuándolo a la realidad del establecimiento al cual pertenece, por lo tanto es un proceso que implica inmediatez y flexibilidad en la adaptación al contexto institucional.

## **b) Expectativas Profesionales**

Las expectativas profesionales tienen directa relación con el nivel de satisfacción de necesidades en cuanto a realización personal, reconocimiento y remuneraciones que recibe un profesional al insertarse al mundo laboral. De esta manera se analizará el cumplimiento o no, de las expectativas que la dupla psicosocial se planteó al iniciar su quehacer profesional.



*“... sí ha sido complejo porque yo hago funciones múltiples acá entonces por lo tanto es muy poco el tiempo que yo tengo para trabajar con ella en dupla (...). Entonces todo esto no ha cumplido con mis expectativas iniciales de lo que dice mi contrato” E1, P7, As LMh*

La finalidad principal de la contratación de las duplas psicosociales en los establecimientos educacionales, tanto en categoría de autónomos, en recuperación o emergentes; es la atención de los alumnos en calidad de prioritarios. No obstante, si bien este objetivo se lleva a cabo, la labor se ve desvirtuada debido a la asignación de otras actividades y responsabilidades que se alejan del fin principal por el cual se han insertados en el establecimiento educacional. Dicha situación, se declara como una de las causas principales del no cumplimiento de las expectativas profesionales que se han planteado los y las profesionales al momento de dar iniciadas sus labores, y por ende la deficiente satisfacción de necesidades personales y profesionales.

De esta manera, se deduce que tras esta necesidad de aumentar el número de profesionales u horas de trabajo, es posible que exista una insuficiencia de recursos otorgados por el Estado; o tal vez problemas administrativos a nivel de corporaciones y/o establecimientos educacionales.

Los establecimientos municipalizados presentan múltiples necesidades, por lo tanto las demandas son muchas y en ocasiones los recursos financieros, materiales y humanos no son suficientes. Es por esta razón que no sorprende ver a profesionales desarrollando actividades que no consideraban dentro de sus expectativas y con esto volvemos al tema de la insuficiencia de recursos lo cual lleva a cuestionar el motivo de la insatisfacción de la demanda tanto de funcionarios públicos como de sus beneficiarios.

*“... se les esta pagando por ley SEP por lo tanto su trabajo y su función es trabajar con los alumnos prioritarios y focalizar todos sus esfuerzos y atención en ellos...” E3, P6, Dr, LMh.*



Existe una discrepancia entre la percepción que tiene el cargo directivo y la dupla psicosocial respecto de las labores que ésta última realiza. Hay una opinión en común entre las duplas psicosociales de los establecimientos estudiados que declaran que deben desempeñar funciones no consideradas por contrato, no obstante también comprenden que la ley se adapta a la realidad en la que se aplica, por ende, ante la alta demanda y la escasez de recursos, las respuestas de los profesionales deben ser inmediatas. Por otra parte los directivos manifiestan que se ha puesto todos los esfuerzos por enfocar la labor de las duplas psicosociales netamente a lo que corresponde por ley SEP. Ante esto es necesario considerar que en un contexto tan complejo como lo es el ámbito educacional, las situaciones deben ser vistas como parte de un proceso en donde la voluntad de cada actor es fundamental. Si bien se entiende que en el papel los reglamentos son ambiguos o no reflejan la realidad en la que se hará vigente, es imprescindible la capacidad de adaptación y flexibilidad frente al escenario al que la dupla psicosocial debe ajustarse.

Otro punto relevante y determinante en cuanto a las expectativas profesionales tiene que ver con las expectativas de desarrollo del trabajo; es decir, lo que tiene relación con proyectos de innovación que consideran una programación orientada a mejorar la convivencia escolar, lo cual se estructurada en base a determinados tiempos, a la participación de diversos profesionales y una cantidad de recursos suficientes. Sin embargo es posible que las expectativas decaigan cuando la dupla psicosocial frente a un escenario tan adverso y contingente debe atender las necesidades imprevistas, desestructurando los proyectos o programas en donde despliegan todas sus capacidades e intereses, y por ende no se alcanzan a cumplir los objetivos esperados.

*“... la otra expectativa que uno tiene que es la parte económica que si bien eh... Uno puede decir claro eso no importa tanto pero si importa, y es súper relevante...y siento que somos súper mal remunerados.” E1, P7, Ps LCM.*

Las remuneraciones se constituyen como una forma de reconocimiento a la labor que un profesional realiza y a su vez como una retribución al tiempo y energía que la persona dedica para dicho fin. Sin embargo en



ocasiones éstas no son proporcionales a la dedicación y al desempeño que el profesional entrega. Es de esta forma que en el fragmento citado se manifiesta la insatisfacción frente a la retribución económica que las duplas psicosociales reciben de su empleador. Si bien las necesidades personales son subjetivas, es un hecho concreto que el poder cubrir las necesidades y para mantener cierto estándar de vida el ámbito económico juega un rol fundamental. En ocasiones se suele hacer un juicio de valor a aquellos profesionales del área social que manifiestan su descontento en cuanto a las remuneraciones que percibe, por lo mismo, muy pocos profesionales se atreven a declarar su disconformidad. No obstante es una realidad, y un antecedente importante al momento de evaluar el nivel de cumplimiento de expectativas con que el profesional, en este caso la dupla psicosocial, se inserta en su contexto laboral.

#### **4.1.4 Clima en el Aula.**

Para generar un ambiente propicio para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje es fundamental la existencia de un clima saludable en el aula. Es por eso que este punto se refiere a las interacciones que se dan en la sala de clases, al ambiente que se produce en el espacio de enseñanza aprendizaje, en donde confluyen comportamientos aprendidos desde el hogar y en el establecimiento educacional.

##### **a) Relación alumno-profesor**

Una de las relaciones más importantes que se genera al interior del aula y que consecuentemente influye en el ambiente que se crea para las actividades de aprendizaje; es la relación entre el alumno y el profesor que está a su cargo. Dependiendo a su vez de diversas características tanto del docente como del alumno.

*“...el clima escolar depende de varias situaciones específicas que se dan en el aula, en actividades, del liderazgo que pueda tener el docente hacia su educando,” E2, P2 As LMh*



Tal como se señala en el fragmento citado, el tipo de liderazgo que ejerce el profesor es determinante en el tipo de relación que va a generar con los estudiantes dentro del aula. En los cursos de nivel básico las relaciones de alumno a profesor se caracterizan por ser de tipo afectivas, ya que al ser profesores unidocentes los lazos afectivos que crean con sus alumnos son mucho más fuertes, existe un conocimiento mutuo lo que lleva a una relación mas directa entre ambos. Se observa también que los profesores que utilizan un método mas directivo con los alumnos tienen menos cercanía con ellos. Esto explica que la población escolar, además de tener insuficiencia de habilidades sociales y necesidades económicas, poseen profundas carencias de tipo afectiva, por ende ven en el profesor una imagen protectora.

*“...de alumno a profesor mucha falta de respeto hay poca llegada de alumno a profesor, hay poco respeto por las normas, a mi hace poco me faltaron el respeto muy fuerte...” E2, P2, PR 5º, LCM.*

El discurso de los profesores fundamenta la intervención de las duplas psicosociales, en el sentido de que se deja entrever las principales necesidades y debilidades que se dan en las interacciones en el aula, y es allí donde radica la importancia de la coalición entre las duplas psicosociales y el equipo docente, pues por medio de esta unión se fortalece el objetivo que deben cumplir los profesores dentro del aula, el cual consiste no solo en la entrega de contenidos si no que en la entrega de valores y desarrollo personal de los estudiantes.

El manejo de la agresividad en los estudiantes es un tema manifiesto en el contexto de los establecimientos estudiados, por ende un punto intervenido constantemente por las duplas psicosociales para contribuir al profesor en su relación con los alumnos. No obstante, a pesar del trabajo permanente, las situaciones de violencia se dan de igual manera y frente a esto se pone en cuestión la capacidad de reacción que tienen los docentes frente a la eventual agresión por parte de un alumno y de esto no solo se debe responsabilizar al profesor sino que se debe recurrir al reglamento interno que contiene las instancias a las que el profesor debe acudir en estas situaciones, en consecuencia es posible observar que en ocasiones los

comportamientos disruptivos de los alumnos sobrepasan las capacidades y estrategias de los docentes.

*“... si obviamente hay problemas (...) y coincidentemente suelen ser aquellos niños que son los mas vulnerables y son a veces los mas complicados.” E2, P2, Pr 4º LMh*

Las pautas de interacción que los alumnos presentan en el aula son conductas adquiridas en el núcleo familiar; constituyendo ésta la principal fuente de socialización. Por lo que el tipo de convivencia que el niño o niña aprende y practica en su hogar; corresponde a las pautas de comportamiento que éste desenvuelve en el ambiente escolar hacia sus pares y hacia el profesor. Ante esto; y a partir del fragmento anterior, se advierte que los casos de alumnos que presentan conductas disruptivas, coincide con la presencia de un núcleo familiar disfuncional cuyos padres presentan un deficiente cumplimiento de sus roles.

#### **b) Relación entre pares**

El grupo etáreo al que corresponde el estudio (entre 8 a 10 años); cuenta con características y necesidades específicas debido a la etapa del desarrollo en que se encuentran. Por lo que es importante tener este factor en cuenta al momento de abordar esta población, el tratamiento de sus problemáticas y comprender el porqué de su comportamiento.

*“...entre los alumnos la relación no es mala pero debiera de ser mejor, derrepente se molestan y los niños son como bien crueles derrepente, pero lo normal...” E2, P2 Pr3º GC*

Es posible identificar que las relaciones entre los alumnos varían según el nivel de curso al que estos pertenezcan. Es decir, las conductas agresivas que se originan entre ellos cambian en su connotación a medida que el grupo etáreo sube; otorgándole diferentes significados; por lo que en los niveles más inferiores de 3º a 4º; básico las conductas agresivas giran en torno a la imitación de los comportamientos entre los pares; por otra parte, en los



niveles mayores de 5º y más, dichas conductas son generadas y potenciadas por el grupo.

En esta medida, en el contexto escolar surgen diversos tipos de violencia tales como la violencia de género, relaciones de poder, formación de alianzas y surgimiento de líderes negativos; y discriminaciones, situaciones en las que siempre una de las partes involucradas es la parte débil y víctima de dichas agresiones lo que provoca relaciones basadas en el temor y en el dominio.

Por otra parte, respecto al párrafo citado es posible destacar que se asume la violencia como una conducta normal, pues a pesar de que ésta no se refleja solamente en agresiones físicas, las agresiones verbales son parte del lenguaje cotidiano entre los alumnos, y son pautas muy difícil de modificar ya que implica un trabajo más profundo que consistiría en una re-educación del contexto familiar por una parte, y con el profesorado por otra; ya que las conductas de violencia entre compañeros no deberían ser avaladas por el docente, sino más bien, corregidas. Para así contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre alumnos, entregando pautas de convivencia sana y respeto hacia los demás. Con esto, el profesor también debe estar conciente de que las conductas agresivas y violentas no deben existir en las relaciones interpersonales, reforzando esto durante las horas de convivencia y estadía en el establecimiento.

#### **4.1.5 Cambio Significativos en el Alumno**

Las intervenciones de las duplas psicosociales apuntan directa o indirectamente a, por una parte al mejoramiento de los aprendizajes a través del fortalecimiento de la convivencia escolar y el clima que se desarrolla en el aula y por otra parte, al mejoramiento de las conductas que puedan estar significando una obstrucción al proceso de aprendizaje del alumno.

##### **a) Aprendizajes y conducta**

Cada escuela debe generar las condiciones que le permitan efectuar un diagnóstico adecuado de los aprendizajes de sus estudiantes de modo de



contar con la información necesaria para el diseño e implementación de acciones pertinentes que favorezcan los aprendizajes de todos ellos.

*“Yo creo que son mas de conducta que de rendimiento escolar directamente (...) lo del rendimiento escolar es muy difícil vincularlo como un aporte directo de nosotros porque nosotros somos profesionales de apoyo...” E2, P5, As, LMh.*

Con la política de Convivencia Escolar como marco de referencia para el hacer de los profesionales, las acciones están mayormente apuntadas a los cambios en la conducta de los alumnos, ya que es este aspecto el que mayormente interfiere en la generación de una convivencia apta y sana para el aprendizaje y para el desarrollo de buenas relaciones interpersonales tanto entre pares, como con el docente y por otro lado también, la convivencia al interior de la familia, ya que las pautas de comportamiento adquiridas son aplicadas en todos los contextos en que el individuo se desenvuelve.

Las duplas psicosociales son consideradas como profesionales de apoyo en el establecimiento, por ende su campo de acción apunta a situaciones o condiciones que pudiesen entorpecer la adquisición de conocimientos y al proceso de aprendizaje. En consecuencia no existe, o mas bien, los docentes y las propias duplas psicosociales no reconocen una directa relación entre la intervención de la dupla psicosocial con los resultados académicos. No obstante tienden a relacionar ciertos cambios conductuales en los alumnos producto de la intervención de las duplas, cambios que de cierta forma facilitan la fluidez de la clase y permiten mayor concentración tanto para el profesor como para los educandos.

Si bien existen estudios que avalan que los alumnos cuyos establecimientos posean un ambiente propicio para el aprendizaje, obtienen mejores resultados académicos; los profesionales de no relacionan directamente ambos factores, debido al poco tiempo que llevan las duplas psicosociales insertas en los establecimientos, las cuales se deben enfrentar a profundas problemáticas que para su resolución requieren de un periodo



prolongado de tiempo y el compromiso de quienes deban estar involucrados en dicho proceso ya sea la familia o la comunidad educativa en su totalidad. Otro factor habla de la diversidad de problemas presentes en cada alumno y su contexto, ya que, si bien, las duplas psicosociales se esmeran por dar pie a un proceso y terminarlo según lo propuesto, estos se ven interrumpidos por diversos motivos tales como problemas emergentes o la falta de apoyo del apoderado o familiar significativo en dicho proceso. Por ende la programación de las intervenciones es muy difícil que pasen por cada etapa planificada y finalice su proceso, por lo tanto los objetivos no logran cumplirse.

*“...cambios significativos es bien relativo, (...) esto es un trabajo de tiempo...” E2, P5, Pr3º, LMh.*

Se asume y se entiende que para que haya cambios profundos y estructurales se requiere tiempo e inversión; es así que la ley SEP inyecta una buena cantidad de recursos, pero además de esto se necesita una visión y compromiso de la comunidad educativa a largo plazo, para dar mayor efectividad a la labor que ejercen las duplas psicosociales en pro del cumplimiento del objetivo mayor planteado por la ley SEP, que es mejorar la calidad de la educación en los establecimientos municipalizados.

*“...entonces estamos apuntando como a metas mas reducidas que puedan dar efectividad de acuerdo a lo que nos pide ley SEP...” E2, P4, Ps, GC.*

*“...sí te podría decir que con la dupla y los problemas emergente y graves con los alumnos si hay un mayor trabajo.” E2, P4, Dr, GC.*

Las duplas psicosociales han tenido que ir adaptando su trabajo a la realidad contingente de la comunidad educativa a la cual pertenecen. Como se mencionó anteriormente los temas que se abordan en la población escolar son tan profundos que para su efectiva resolución requieren de una compleja intervención. Sin embargo éstas no se pueden llevar a cabo debido a las contingencias de lo cotidiano, por ende las duplas psicosociales han tenido



que ir acotando sus metas de trabajo, apuntando a la satisfacción de requerimientos básicos de los estudiantes, que de no ser suplidos, interfieren en el aprendizaje en el aula, necesidades de tipo alimenticio, de vestuario, materiales escolares e incluso necesidades habitacionales, volviéndose una intervención de carácter asistencialista, debiendo posponer aquellas metas que tienen que ver con problemáticas más profundas; en otras palabras se hace una intervención orientada a erradicar la problemática evidente sin poder profundizar en la problemática subyacente, no por falta de capacidad de las duplas psicosociales, sino por situaciones que escapan al control de las profesionales, como ya se señaló, mayor disponibilidad de tiempo. Lo que obliga a las duplas a plantearse metas a corto plazo que puedan ser alcanzables en un tiempo determinado y con objetivos realistas acordes a las potencialidades, capacidad de resiliencia y apertura al cambio de las familias.

Sin duda, hay un amplio espacio de perfeccionamiento en la gestión de las duplas psicosociales, en la gestión de recursos, y en el compromiso y participación por parte de la comunidad educativa. Los cambios significativos que se esperan luego de cualquier intervención en el contexto escolar, son de tipo conductual, de rendimiento académico y mejora en la convivencia escolar. Está claro que para llegar a este fin se requiere de un trabajo arduo de todos los actores de la comunidad educativa, y pasa también por desnormalizar o más bien, dejar de pasar por alto aquellas dinámicas y pautas de convivencia escolar poco saludables dentro de este contexto

Finalmente, se concluye que el quehacer de la dupla psicosocial aporta satisfactoriamente al mejoramiento de la convivencia escolar, ya que si bien, los casos que se atienden son los menos, generalmente corresponde al foco de quiebre al ambiente sano de convivencia y aprendizaje de los alumnos. Entendiendo así, que las intervenciones no deben ser solo clínicas si no que apuntando a un enfoque sistémico del individuo, en que su contexto influye en los comportamientos y pautas de relación con los otros. El trabajo con las familias y su incorporación al proceso de enseñanza del alumno, significa un aporte al mejoramiento de la conducta y al rendimiento académico, no siendo éste un objetivo directo necesariamente.



#### **4.1.6 Situaciones que condicionan el ambiente propicio para el aprendizaje**

Si bien no se cuenta con pautas específicas de cómo generar un ambiente propicio para el aprendizaje, o cuáles son las características que lo condicionan; está claro que al momento de aprender a convivir con los otros bajo criterios de respeto mutuo y aceptación, esto favorece ampliamente a la sana convivencia entre las personas.

En las primeras etapas de desarrollo, el niño comienza a adquirir dichos conceptos en el seno familiar; las primeras personas con quienes convive y aprende a aceptar son sus padres y hermanos; luego comienza a salir a un medio externo y es allí donde se replican dichas pautas de convivencia.

En los establecimientos educacionales identificamos la influencia de contextos tanto internos como externos a éste; los cuales afectan a la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los alumnos y que por otra parte también influyen en el quehacer profesional de las duplas psicosociales tanto de manera positiva como negativa.

##### **a) Situaciones internas del establecimiento**

Las situaciones internas están identificadas como aquellas que se manifiestan durante las jornadas de clases, en los tiempos de atención de los casos y/o grupos, y las interacciones que se dan con la comunidad educativa.

*“...prácticamente uno termina justamente derivando porque yo no puedo tener treinta casos teniendo veinte horas en un colegio porque a parte de esos veinte casos tengo que hacer miles de otras cosas mas.” E2, P3, Ps, LCM.*

En el fragmento citado entran en cuestión una serie de situaciones internas al establecimiento tales como disponibilidad, asignación y distribución de horas de trabajo, planificación de trabajo, la alta demanda de



alumnos y realización de actividades no previstas por la dupla psicosocial; escenarios que tienen que ver con el factor sorpresa que se da en todo contexto laboral, mas aun si se trabaja con personas sujetas a carencias de tipo psicosocial. Frente a esto se hace necesario un ordenamiento a nivel directivo que oriente y establezca claramente la labor de las duplas psicosociales, tomando en consideración las contingencias o las situaciones emergentes, que den cuenta de la flexibilidad que debe existir en toda programación de actividades.

*“...tiene que ver mucho cómo el profesor gestiona la clase (...) estamos trabajando en los talleres técnicos de manera de que el objetivo de su clase sea tan entendible.” E2, P6, Dr, GC.*

*“Es la comunicación con los profesores...” E2, P7, As, LMh.*

Es de suma importancia considerar que los docentes están expuestos a comportamientos disruptivos de los alumnos, situaciones en las que muchas veces no se encuentran preparados o capacitados para reaccionar de la manera más óptima. Tal como se señala en la cita, es fundamental que la enseñanza que el docente desea transmitir en la clase sea comprendida por los alumnos lo más claramente posible. Sin embargo, es elemental que el equipo docente posea herramientas en cuanto al manejo de resolución de conflictos, saber manejar de la manera más adecuada las relaciones afectivas con sus alumnos, cómo reaccionar ante una crisis, y un sin fin de situaciones que, en ocasiones, el docente no sabe como abordar.

Puede ser posible que no se disponga de estas instancias de preparación para los profesores. Sin embargo el lograr una comunicación fluida y cercana con la dupla psicosocial, puede contribuir bastante a la adquisición de estas herramientas por parte de los profesores.

Por lo tanto, el manejo que el docente logra tener al interior de la sala de clases con sus alumnos, la aplicación de técnicas y estrategias adecuadas para lograr un optimo manejo de sus alumnos; es fundamental ya que ese aspecto también influye en la creación del ambiente necesario para lograr aprendizajes significativos dentro de una convivencia sana.



En base al estudio realizado en los establecimientos es preciso afirmar que aquellos establecimientos educacionales en los que existía una comunicación expedita entre los docentes y la dupla psicosocial se evidencia una mejora en el manejo del profesor en la gestión de la clase. Sin embargo en el establecimiento en que se declara débil o total desconocimiento de los profesores respecto a la labor que realiza la dupla psicosocial, es posible observar mayores dificultades en la relación que el docente tiene con el grupo curso caracterizada por faltas de respeto de alumno a profesor, relaciones distantes y nulo reconocimiento a la figura de autoridad que representa el profesor en la sala de clase.

*“que la sala esté adecuada... a parte de infraestructura, los materiales...”*  
*E2, P7, Pr 4º, GC.*

Otra situación interna al establecimiento que condiciona el ambiente para el aprendizaje dice relación con la disponibilidad de recursos materiales con que cuenta el establecimiento educacional y la infraestructura que posee. En los establecimientos educacionales investigados fue posible observar un regular abastecimiento de materiales de aula y de infraestructura que sin duda es necesario seguir optimizando.

En cuanto a las condiciones físicas que el establecimiento otorga para contribuir al ambiente propicio para el aprendizaje; el ambiente se traduce en un espacio tangible y observable, que de igual forma influye en los niveles de satisfacción y agrado del alumnado en las horas de estudio. Que el establecimiento cuente con salas de clases con espacios acordes con el número de alumnos, con la iluminación y limpieza adecuadas, con espacios para el esparcimiento y deporte, entre otros

En la medida que existan los recursos adecuados y suficientes los alumnos y profesores pueden hacer uso de ellos favoreciendo y potenciando las capacidades y enriquecer el proceso enseñanza-aprendizaje. A su vez es fundamental que la cantidad de recursos cubra todas las necesidades educativas de todos los estudiantes.



## **b) Situaciones externas al establecimiento**

Las situaciones que se identifican como externas al establecimiento, son aquellas que acontecen fuera del horario de clases, pero que de igual forma influyen en el comportamiento y rendimiento de ellos en el ámbito académico. Situaciones que las duplas psicosociales se enfocan mayoritariamente ya que su formación profesional les permite identificar factores de riesgo y protectores familiares e individuales.

*“Cuando el chiquillo viene maltratado, viene con problemas de casa que el papá le pegó a la mamá que la mamá está “curá” E2, P6, Pr3º, GC.*

*“...lo mas probable es que si un alumno tiene menos niveles de tensión, de factor distractor o algún tipo de preocupación va a tener una mayor captación y concentración en los contenidos” E2, P6, As, LMh*

Las problemáticas en el contexto familiar son un fuerte condicionante del desempeño del alumno en el establecimiento educacional. Lo que en alumno vivencia en su hogar es una conducta aprendida y por ende se reproduce en las interacciones y relaciones que establezca en su medio más próximo, en este caso, el colegio; también se manifiesta en la concentración del alumno, en los niveles de agresividad, de hiperactividad o pasividad extrema, llanto sin motivo, y una serie de situaciones que evidencian que algo en su contexto familiar no marcha de la mejor manera. Lo anterior ciertamente condiciona el ambiente para el aprendizaje, ya que son numerosos los casos en los que se manifiestan estas problemáticas en el aula, por ende requieren de una atención y dedicación especial por parte del docente.

Frente a este escenario se deben desplegar las acciones de la dupla psicosocial con el fin de apuntar al bienestar de los alumnos y de sus familias y así, indirectamente contribuir al mejoramiento del rendimiento académico.

La ubicación geográfica de los establecimientos educacionales es un factor importante que condiciona el ambiente propicio para el aprendizaje. En la medida que un establecimiento se sitúe en entornos con altos índices de



delincuencia, narcotráfico u otro tipo de problemáticas, la actitud de la comunidad educativa responderá acorde a dicho contexto al estar expuestos a situaciones que puedan atentar contra su integridad, por ende el clima escolar se regirá por ciertas pautas preventivas y de autocuidado que ayuden a adaptarse a dicho entorno con las correspondientes precauciones.

*“...en la básica siempre hay compromiso de los padres, es diferente a la enseñanza media E2, P6, Dr, LMh.*”

A partir de la inserción de las duplas psicosociales a estos establecimientos educacionales ha incrementado la participación y el compromiso de los apoderados en las actividades y en el proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos, tal como se afirma en el fragmento citado, con mayor énfasis en la enseñanza básica.

El apoderado, como parte del contexto familiar se considera como un factor externo al establecimiento, sin embargo al ser parte de la comunidad educativa se transforma al mismo tiempo en un actor interno al establecimiento educacional, por ende el cumplimiento óptimo de su rol tanto dentro como fuera del colegio será un importante condicionante del ambiente en el que estudia su pupilo.

#### **4.1.7 Relaciones interdisciplinarias**

Las relaciones interdisciplinarias que se generan en el ambiente laboral son de suma importancia a la hora de trabajar en equipo. En el ámbito de la educación este aspecto se vuelve fundamental ya que los distintos entes que componen la comunidad educativa, persiguen el mismo fin que es contribuir a mejorar los aprendizajes de los alumnos en base a una educación de calidad y de la entrega de valores que los convierta en ciudadanos de bien capaces de convivir sanamente con los demás

Al interior de la comunidad educativa se establecen relaciones entre los profesionales de las distintas áreas, es así que en este punto se analizará la relación de colaboración que existe entre las duplas psicosociales, el equipo



docente y los directores de los respectivos establecimientos educacionales investigados.

#### **a) Apoyo por parte del equipo docente a la dupla psicosocial**

La integración de las duplas psicosociales a los establecimientos educacionales paulatinamente se ha dado a conocer y se ha incorporado como parte del quehacer social que deben cumplir con los alumnos; entendiéndolos a partir de ellos como sujetos con problemáticas abordables tanto del ámbito social como psicológico; que por su complejidad sobrepasan las capacidades de los profesores. Dicha integración ha significado un cambio en la mirada, especialmente de los docentes al incorporar en su área a otros profesionales por mucho tiempo ajenos a su área; este cambio en la mirada y el trabajo de integración ha sido el objetivo más difícil de lograr por los equipos psicosociales, ya que han debido enfrentar las reticencias de los docentes a la llegada de estos profesionales; especialmente de los docentes de mayor trayectoria, los cuales tienen arraigada otro parámetros para abordar a los alumnos y dueños de una percepción de los alumnos como meros receptionistas de conocimiento, y no entendidos como sujetos con problemáticas diversas y complejas de tipo individual y de contexto tanto familiar como social.

*“Lo que pasa es que aquí realmente el equipo docente es súper demandante pero súper como reacio (...) es que no se si es reacio a cooperar o una le da como pocas instancias para cooperar porque no te da el tiempo E2, P8, Ps, LCM.*”

En toda organización son fundamentales las relaciones de colaboración entre los profesionales que la componen para que de esta manera se realice un trabajo en conjunto que apunte hacia la misma meta. En el fragmento citado se manifiesta el reconocimiento de situaciones que dificultan estas relaciones de colaboración, por un lado la alta demanda que hace el equipo docente en cuanto a requerimientos de atención psicosocial de sus alumnos de manera que entrega la intervención total a la dupla psicosocial, sin hacerse parte de la misma; y por otra parte la inexistencia de instancia



formales en donde la dupla psicosocial pueda reunirse con el equipo docente, que ambos equipos (docente y psicosocial) sean partícipes del proceso de intervención de la problemática que esté afectando al alumno, analizar estados de avance y retroceso y aportar visiones desde ambas disciplinas.

Si bien cada disciplina tiene su propio campo de acción, se considera que es una competencia importante de cualquier profesional el poder complementar su visión con otras, trabajar multidisciplinaria, interdisciplinaria y transdisciplinariamente, sobre todo en el trabajo con personas. Esto implica responsabilizarse, manteniendo una mirada global del tema abordado y comprometerse con una labor que requiere de un ordenamiento del trabajo que de espacio a las instancias de retroalimentación.

*“...al principio cuando mandábamos las citas ¡no llegaba nadie!... porque no se reforzaba por el docente” E2, P8, Ps,GC.*

*“... que en el fondo los profesores como que ya les pasan el caso a la dupla y se resolvió el problema...” E3, P6, As, LCM.*

El docente se configura como un importante nexo entre el apoderado y la intervención de las duplas psicosociales. Éstas profesionales consideran que el profesor es un ente fundamental que contribuirá significativamente en su intervención, por un lado por la convocatoria que éste puede hacer a los apoderados a las diferentes actividades, y por otra parte es quien mantiene una relación más estrecha y por ende una mayor cercanía tanto con los alumnos, como con los apoderados, por ende puede aportar información relevante a la dupla psicosocial, lo que permitirá enriquecer su labor.

Ante esto las acciones cooperativas entre el equipo docente y las duplas psicosociales, dan como resultado una coalición perfecta a la hora de identificar situaciones de riesgo en los alumnos y tomar medidas a tiempo para su solución. Por otro lado, es importante que exista la facilitación de instancias a las duplas psicosociales para generar un acercamiento apropiado con los profesores. Ante esto es precisa la generación de espacios



de trabajo en la cuales ambos grupos realicen acciones pertinentes hacia el logro de un trabajo en equipo.

Por otra parte, la ley SEP nace como respuesta a una serie de necesidades identificadas en los establecimientos educacionales municipalizados del país, para los cuales se elaboró un diagnóstico que arrojó una gran cantidad de falencias, reflejo del actual sistema educacional público. Es de esta manera que una de dichas insuficiencias es la escasa participación del apoderado en el proceso educativo del estudiante. Para hacer frente a ésta y otras necesidades la ley SEP a parte de proporcionar recursos materiales, hace posible la integración de recursos humanos a los establecimientos educacionales, entre ellos, las duplas psicosociales, a su vez se establece la labor de éstos últimos como profesionales de apoyo a la labor docente; de esta manera se entiende que, inevitablemente una eficaz intervención no es desarrollada por la dupla psicosocial de manera aislada, sino por el contrario, una intervención óptima de las duplas psicosociales siempre deberá ir apoyada de la labor del equipo docente y de la comunidad educativa en su totalidad.

### **b) Apoyo de la dupla psicosocial al equipo docente**

Siguiendo el punto anterior, hacia el entendimiento del concepto de relaciones de cooperación como equipos interdisciplinarios, y la importancia que éste tiene al interior de los establecimientos educacionales; es importante señalar los aportes que las duplas psicosociales generan hacia los profesores a la hora de identificar y abordar las problemáticas de los alumnos.

*“...no tenemos mayor comunicación como para saber lo que ellas hacen, y creo que es necesario que hubiese algún horario...no sé... el tiempo que tenemos es de pasillo, no es mas que eso. E2, P8, Pr 5º, LCM.*”

Como se explicita en el fragmento, hay una falta de autonomía e interés de parte del equipo docente en cuanto a conocer los procedimientos de intervención que la dupla psicosocial aplica a los alumnos con necesidades



psicosociales. A su vez se evidencian escasos canales de comunicación entre ambos equipos para plantear y conocer las formas de trabajo de cada cual. En consecuencia se evidencia el no reconocimiento del profesorado respecto al aporte que han otorgado las duplas psicosociales en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje. Si bien los docentes reconocen que es importante un acercamiento, y asumen también que el trabajo en conjunto contribuiría a mejorar el clima en el aula, el pensamiento y la realidad generalizada de estos profesionales es la falta de tiempo para poder realizar un trabajo acabado sin obviar etapas ni procesos.

En síntesis se evidencian dos realidades en los colegios investigados; por un lado la fluidez en la comunicación entre las duplas y el equipo docente, generando numerosos beneficios para los alumnos y por otro lado el desconocimiento del quehacer de las duplas psicosociales y la deficiente comunicación entre ambos grupos. Ante esta situación, se torna imperiosa la necesidad de crear instancias formales en que los equipos puedan expresar sus inquietudes y necesidades que puedan ser atendibles por las duplas psicosociales, con el fin de mejorar la comunicación entre ambos y por sobre todo facultar el trabajo conjunto de retroalimentación y cooperación recíproca.

*Yo creo que el trabajo constante, el trabajo comprometido (...) las estrategias, como trabajar con ellos en el aula " E2, P9, Pr 5º, GC*

En términos generales, la comunidad educativa ve en las duplas psicosociales profesionales comprometidos y perseverantes en su trabajo, poseedores de herramientas que pueden contribuir en gran manera a la dinámica escolar, familiar y social. Es un capital humano que, al haberse incorporado hace poco tiempo en el área de educación, no ha sido reconocido ni se ha logrado dar a conocer totalmente la valiosa labor que llevan a cabo, y que si existiera la ya mencionada relación de colaboración con los demás profesionales del establecimiento educacional, los resultados serían mucho más prósperos. Si bien en los colegios en que no existen instancias formales de reunión entre profesores y duplas psicosociales, los docentes que han dispuesto tiempo para reunirse y trabajar en conjunto con las duplas, reconocen que se ha logrado una retroalimentación que les ha



aportado bastante en el manejo del clima en el aula lo cual ha contribuido a generar un ambiente propicio para el aprendizaje.

*“me han ayudado a conocer mejor a mis alumnos”, E2, P8; Pr3º, LMh.*

Sin duda la dupla psicosocial posee una expertís que le permite facilitar la cercanía con las personas, facultad que en ocasiones el docente no posee. El fragmento citado señala la dificultad que el profesor tiene al momento de aproximarse a sus alumnos, conocer su personalidad y entender el motivo de su comportamiento. Cuando el profesor acepta que existen una distancia entre él y su alumno tiene dos opciones, por un lado puede seguir manteniendo esa relación distante y mecánica, o por el contrario puede acudir a la dupla psicosocial para vislumbrar una solución a dicho situación, ya que cuando un problema escapa de la capacidad de acción de un profesional es porque naturalmente requiere de la visión de otras disciplinas para ser abordado, allí es donde radica la relevancia del trabajo multidisciplinario.

### **c) Apoyo de la dupla psicosocial a los directores**

Las gestiones desempeñadas por las duplas psicosociales en el área de Gestión del Currículo y de Recursos, se vinculan a acciones y responsabilidades de tipo administrativa, de coordinación con Jefes de UTP, con profesores diferenciales, y la gestión de beneficios para los alumnos SEP. Lo cual significa un apoyo en las acciones que anteriormente desempeñaba netamente el Director del establecimiento; que no cuenta con las características de un trabajo sistematizado que aborde las problemáticas individuales y familiares de los alumnos, sino más bien a respuestas paliativas del establecimiento a necesidades superficiales que el alumno presenta en el contexto escolar.

*“... la verdad de las cosas que las áreas que ellas ven digamos son áreas tan importante dentro del desarrollo y dentro del proceso de aprendizaje E2, P8, Dr, LMh*

La evaluación que realizan los directores de los establecimientos estudiados frente a la inserción de las duplas psicosociales es bastante optimista en cuanto al desempeño que han tenido, proyecciones y expectativas de resultados. Si bien los propios directores reconocen que las duplas psicosociales deben asumir bastantes responsabilidades, declaran que su labor ha sido acorde a lo estipulado por ley SEP.

*“...son cosas que yo ya no hago, ellas solamente me van informando” E2, P8, Dr, GC*

La multiplicidad de funciones que coexisten en los establecimientos educacionales municipalizados son diversas y recaen en quienes posean mayor manejo sobre las mismas. Las problemáticas que se suscitan en dicho contexto se repiten históricamente en las diferentes generaciones que han pasado por estos colegios, por ende su abordaje se adjudicó a los cargos directivos o bien a la red social de apoyo. No obstante, con la incorporación de las duplas psicosociales se ha aliviado sustancialmente la carga laboral de los equipos directivos.

Es por esto, que las duplas psicosociales aportan a la gestión del Director del establecimiento de manera de informar y mantener al tanto de las situaciones y distintas realidades sociales y psicológicas que puedan estar influyendo y de alguna manera interfiriendo en el proceso de aprendizaje del alumno. Confeccionando informes con detalles de las intervenciones y objetivos planteados acordes a las problemáticas que se presenten. Es así que los directores de los establecimientos logran obtener una mejor información sobre la comunidad escolar y sobretodo contar con información relevante al momento de caracterizar el tipo de población escolar que el establecimiento acoge; tomando en cuenta sus características familiares, socioeconómicas, presencia de necesidades académicas especiales, entre otras. Dicha información es de vital importancia al momento



de la elaboración de diagnósticos, planes de intervención de trabajo y por sobre todo, la elaboración del Plan de Mejoramiento Educativo, requisito exigido por la ley SEP, para poder acceder a sus beneficios y subvenciones; y para así tener una visión completa acerca de la población escolar.

## 4.2 Normativa Interna

El segundo eje de análisis se configura a partir de la caracterización de percepciones que tiene la dupla psicosocial en torno a la normativa interna que regula su propio accionar conociendo de esta manera el significado que le otorgan al funcionamiento interno de su labor, conocimiento y acceso a las redes sociales de apoyo y la manera en que gestionan y organizan su quehacer profesional, para lo cual se plantea el siguiente objetivo:

***“Caracterizar las percepciones de las duplas psicosociales respecto a la normativa interna que regula su funcionamiento y responsabilidades”***

### 4.2.1 Funcionamiento interno.

La presente categoría dice relación con las responsabilidades otorgadas a la dupla psicosocial, las instancias formales en las que deben rendir cuenta de su trabajo y la percepción en torno a los lineamientos otorgados desde la *Corporación Municipal de Educación, salud, cultura y atención al menor* de Quilpué.

#### **a) Responsabilidades de la dupla psicosocial**

Todo cargo laboral dentro de una institución, implica en sí, un conjunto funciones y roles que los funcionarios deben desempeñar para llevar a cabo la labor por la que están insertos en ella. Es en este punto, en que se analizan las diferentes responsabilidades atribuidas a las duplas psicosociales dentro de los establecimientos educacionales estudiados.

*“Yo encuentro que estoy excedida en eso en responsabilidades, a mi me gustaría enfocarme a los alumnos prioritarios (...) que otros profesionales asuman ciertos roles E3, P6, As, LMh.*

*“...el problema no es con la autoridad del establecimiento ni el equipo directivo yo creo que aquí hay un problema macro que es del sistema porque el gobierno diseña y diseña proyectos pero no va a contratar mas personal para llevarlo a cabo, se están aprovechando yo creo del financiamiento de la ley SEP para ejecutar los otros programas..” E3, P10, As, LMh.*

En toda organización es necesario que los roles de cada trabajador estén claramente definidos y sean acordes a su especialidad y capacidades. En el contexto educacional municipalizado las funciones que se deben cumplir son múltiples y en ocasiones suelen sobrepasar a la cantidad de personal con que cuentan para poder llevarlas a cabo. De esta forma, desde la incorporación de las duplas psicosociales, además de las responsabilidades correspondientes a ley Sep, a éstas profesionales se les ha delegado funciones difusas y que no competen a su campo de acción. Lo anterior es una realidad que acontece no solo a las duplas psicosociales sino que a gran cantidad de funcionarios del sector publico, sobre todo a aquellos insertos en el área de educación.

Por otra parte, en el párrafo citado se evidencia una sobrecarga de responsabilidades delegadas netamente a la asistente social de lo cual se infiere que uno de los motivos se debe a la amplitud de áreas que abarca la disciplina, el manejo de información respecto a variadas temáticas, conocimiento de redes sociales de apoyo y las habilidades sociales que facilitan el establecimiento de relaciones positivas con las personas.

En este sentido, la responsabilidad ante esta situación es adjudicada al sistema de gobierno, haciéndose mención a la sobre intervención de proyectos y programas que en la realidad no es posible concretar pues se requiere del capital humano suficiente lo cual implica una significativa inversión de recursos financieros. En consecuencia, la implementación de los proyectos y programas enviados por el gobierno requieren de la inserción de profesionales que ejecute cada uno de ellos, tratándose de proyectos que apuntan a objetivos y metas similares en el área de educación, no obstante



en la práctica es difícil de alcanzar pues se necesitaría la incorporación de cuantiosos recursos humanos, por ende las arcas fiscales no tendrían otra opción que aumentar sus inversiones financieras al sector de educación.

*“Es que yo creo que hay que reestructurar (...), trabajar con los profesores y ser parte del equipo de gestión del establecimiento (...) la labor clínica yo la sacaría definitivamente...” E3, P7, Ps, LCM.*

Si bien se ha reparado en la necesidad de una reinyección de recursos financieros para así aumentar el capital humano; con el fin de lograr mejores resultados en la gestión en la implementación de planes y programas en el área de Educación; también se ha destacado una necesidad en el reenfoque de los roles de los profesionales; en este sentido, y con el conocimiento empírico que éstos tienen del campo en el que de desenvuelven profesionalmente; se percibe que existirían otros roles que se pueden desempeñar que aportarían de mejor manera a la labor que se desempeña dentro del marco y los objetivos que la ley Sep plantea. Esto se debe a que nuevamente el contexto impide la aplicación de estrategias y tratamientos de las problemáticas que impliquen periodos largos de tiempo, tal como lo requiere la intervención clínica.

*“...yo siento que hasta el momento las responsabilidades que se me dan como asistente social están bien (...) o sea en el fondo, yo estoy aquí y claro cumplo con mis funciones y todo, pero en el fondo igual estoy para lo que me pidan” E3, P7, As, LCM.*

Si bien se declara una conformidad con las responsabilidades que se les asignan; a través del relato se logra inferir que de igual manera se deben desempeñar labores que no conciernen a su carga laboral y que deben estar dispuestos a lo que sus superiores les soliciten, frente a esto surge la reflexión respecto al nivel de autodeterminación que posee el profesional, el empoderamiento de su rol y el conocimiento claro de los límites que conciernen a su disciplina, estas características sin duda se adquieren con la

experiencia laboral y la constante formación profesional, pero además tiene que ver con las características de personalidad del profesional.

### **b) Instancias en que la dupla rinde cuenta de su trabajo**

*“... evalúa desde la corporación y vienen cada dos meses mas o menos y hablan con la directora, ven cuantos alumnos prioritarios son, que acciones ha empleado la dupla psicosocial, las funciones que estamos cumpliendo.” E3, P6, As, LMh.*

La Corporación Municipal de Quilpué está encargada, por medio del ente coordinador de la ley SEP, además de decretar lineamientos para el accionar de las duplas psicosociales, también debe evaluar cada cierto tiempo el desempeño que han tenido, y la manera en que los establecimientos educacionales han administrado e invertido los recursos financieros que se les otorga. Es por esto que las evidencias y el registro del trabajo que realizan las duplas psicosociales son fundamentales a la hora de rendir cuenta de su labor profesional, por lo tanto el orden, coherencia y transparencia de dicho registro hablan del profesionalismo y claridad que se poseen del trabajo realizado.

*“...nosotras mensualmente damos cuenta a dirección de todas las gestiones (...) tenemos la posibilidad de en las reuniones administrativas poder dar cuenta una vez al mes al equipo docente de las actividades que nosotros realizamos.” E3, P3, As, GC.*

*“Ah... son súper insuficientes, si, en la medida que nosotros comentamos lo que hacemos, digamos, casi nulo, o sea el tiempo es súper escueto tanto para los profes como para nosotros, y... no... (...) con la directiva si, una vez en el semestre damos cuenta del avance... de todos los casos que se han atendido” E3, P3, Ps, LCM.*

El ejercicio de sistematizar y rendir cuenta del trabajo desempeñado es una responsabilidad de la dupla que por una parte se utiliza con fines evaluativos por parte de los cargos superiores y de su empleador. No



obstante se considera primordial que esta responsabilidad se utilice también como una instancia de enriquecimiento profesional por medio de la colaboración y/o propuestas de innovación de los profesional del mismo nivel jerárquico, por lo tanto el concepto de rendición de cuenta debe entenderse como una oportunidad de balance entre fortalezas y debilidades, y que además de entregar datos cuantitativos y demostrar con evidencias que la labor sí fue llevada a cabo, es necesaria una visión cualitativa del trabajo realizado en donde se efectuó una reflexión constructiva del proceso.

En síntesis la importancia radica no en la cantidad de instancias en que las duplas psicosociales rinden cuenta de su labor por medio de la mera entrega de documentos que registren el trabajo realizado, si no que este ejercicio se realice como una instancia de dialogo, de discusión, con capacidad reflexiva y autocrítica respecto de la gestión que se cumple, tanto por parte de la dupla psicosocial como de quienes cumplan el rol evaluativo de sus funciones.

### **c) Lineamientos otorgados desde la CMQ**

Con el fin de esclarecer los roles, funciones y objetivos estratégicos de las duplas psicosociales, se hace necesario que éstos estén declarados de manera clara para así lograr que el quehacer profesional no se disperse y mantenga sus parámetros definidos de manera correcta.

*“Está en proceso, la corporación este año nos dio lineamientos para el psicóloga y para la asistente social, no propiamente tal en dupla, en la corporación todavía no se considera el trabajo como dupla afiatado uno las adapta dependiendo del colegio” E3, P2, As, CG.*

La noción de trabajo en dupla es un parámetro que tiene coherencia con el paradigma sistémico, pues considera al individuo compuesto por subsistemas y a su vez es parte de un macro sistema que se compone por otros subsistemas en donde cada estímulo o cambio de estos mismos va a influir en el individuo. Desde esta perspectiva el abordaje de una problemática que surge por la influencia de otros sistemas, ya sea emocional,



familiar, cultural, social; requiere una visión holística en su intervención que considere todos estos aspectos, es así que el fin mayor de la integración de estos profesionales es trabajar en la dinámica de equipo multidisciplinario.

Ante lo anteriormente señalado y en base al fragmento citado es posible afirmar que hay un amplio espacio para mejorar e incorporar este paradigma en los lineamientos que otorga la Corporación municipal en cuanto al plan de trabajo de la dupla psicosocial, pues hasta el momento dichos lineamientos si bien apuntan aun mismo objetivo dentro del mismo contexto, la definición de los mismo se establece de manera diferenciada tanto para el psicólogo (a) como para el trabajador social.

*“No hay una normativa interna ni desde la corporación ni del colegio salvo que estamos claras que tenemos que trabajar para los alumnos prioritarios.” E3, P2, Ps, LCM.*

*“Yo pienso que tal vez debería haber una reestructuración, la ley SEP dice que debe existir una dupla psicosocial que se inserte en el establecimiento pero a qué, cual es el fin, tiene que haber un objetivo o una planificación pero si eso no existe uno como que va actuando sobre la marcha...” E2, P7, As LCM.*

La necesidad de contar con lineamientos claros, que definan roles, funciones, responsabilidades y objetivos de las duplas psicosociales se hace presente al momento de intentar caracterizar dichos ámbitos. La ley de Subvención Escolar Preferencial exige la presencia de profesionales de apoyo para los alumnos que son categorizados como prioritarios pero no se cuenta con la información acorde sobre lo que se quiere conseguir con dicha población escolar, en este sentido la ley se vuelve difusa; para lo que son los profesionales quienes deben plantearse sus propios lineamientos internos en base a las características de los alumnos y sus familias del establecimiento al cual de inserten.

En este sentido, el hecho de que las duplas psicosociales consideren poco concretos los lineamientos emitidos desde la Corporación da lugar a dos situaciones; por un lado puede limitar a la dupla en su quehacer profesional

pues no poseen una directriz que guíe su accionar, u opuestamente puede ampliar el campo de acción de la dupla, pues da espacio a la libertad de acción, no obstante, todo va a depender, como se mencionó anteriormente, de las características personales y habilidades de las profesionales en cuanto al modo de gestionar y organizar sus labores, por ende la carencia de lineamientos claros puede resultar como un factor positivo y a la vez negativo para el trabajo.

#### **d) Autonomía en el ejercicio profesional**

Una de las características profesionales más importantes que se deben desarrollar y potenciar; es la capacidad de autogestionar el trabajo, es decir, la capacidad de innovación, creación y gestión; en definitiva, que los profesionales sean capaces de ser autónomos y no dependientes de ordenes llegadas de los planos jerárquicos superiores para llevar a cabo su trabajo.

En este plano, se torna importante referirse a este punto identificando qué tan autónomos son los profesionales que componen las duplas psicosociales tanto individualmente como en el trabajo en equipo; desde sus propios discursos.

*“...en la medida que hemos coordinado el trabajo en dupla es un trabajo dinámico hay bastante retroalimentación (...) si no está una está la otra que conoce también el caso, se visualiza una complementación de la dupla...” E3, P7, Ps, GC.*

*“...o sea si estuviera bien estructurado, el objetivo, la base, los fundamentos... la labor que deberíamos hacer, nosotros estaríamos claros en lo que tenemos que hacer...” E3, P8, Ps, LCM.*

La inserción al contexto laboral en la actualidad es un ámbito bastante inestable y vertiginoso, en donde se exigen competencias cada vez más relacionadas con habilidades personales, entre estas, la autonomía y capacidad de autogestión. La realidad nos muestra que como tradicionalmente se cree, en el espacio de trabajo no está todo establecido, por ende se ponen en juego las competencias del individuo.

De los fragmentos anteriores se identifican dos realidades muy dispares; por un lado se está ante la presencia de profesionales capaces de autogestionarse y complementarse para lograr un trabajo psicosocial completo, a pesar de lo difusos que son los lineamientos que los rigen, el tiempo reducido, las contingencias, y el escenario escolar en su totalidad.

En primer lugar, es posible identificar la capacidad de autocrática de ambas duplas; en el primer fragmento es posible apreciar una autoevaluación positiva, pues se afirma que la dupla psicosocial ha logrado complementar sus disciplinas en servicio de las necesidades psicosociales de los alumnos y esto, a pesar de no poseer una pauta estructurada que dicte o que guíe su acción profesional, si no mas bien, es la propia dupla la que ha sido capaz de establecer sus propias líneas de acción, dando cuenta de su proactividad y autonomía.

Por el contrario, el segundo párrafo manifiesta la imperiosa necesidad y dependencia de un marco regulatorio y directriz de procedimientos e intervención, dejando en evidencia la débil capacidad de autogestión y autonomía. Al mismo tiempo se visualiza la insuficiencia de autocrática frente a la imposibilidad de realizar una estructuración y ordenamiento del trabajo, ante lo cual la dupla fundamenta la poca claridad de lineamientos establecidos desde los rangos jerárquicos superiores.

*“...que hemos tenido la posibilidad de intervenir en varias áreas dentro de la escuela, a nivel organizacional la idea es que mejore la convivencia a nivel directivo y de docentes...” E2, P11, As, GC.*

Si bien se ha mencionado que el actuar de las duplas psicosociales se despliega en el área de convivencia escolar para el mejoramiento de esta y del clima que se vive en el aula; otro aspecto importante a considerar son el tipo de relaciones que se dan a nivel de grupos de trabajo. Es decir, entre profesores y directivos, ya que dentro de las organizaciones son indispensables las relaciones sanas, basadas en el respeto y la aceptación. Es así, que el área de convivencia escolar amplía el radio de acción de las



duplas psicosociales a un ámbito más bien de gestión del recurso humano, apuntando a la mejora de las relaciones laborales; toda vez que los profesionales tengan las habilidades personales y profesionales suficientes y adecuadas para lograr un trabajo serio y sistemático con ambos grupos.

Por otro lado, todo radio de acción que las duplas psicosociales se propongan abordar, va a depender de la capacidad que estos tengan de realizar propuestas innovadoras, y de la amplitud de visión que tengan las profesionales, pues el ámbito organizacional es un campo poco abordado por la duplas psicosociales y sin duda el aporte que pueden hacer en el clima organizacional del establecimiento educacional significaría redondear y hacer un trabajo acabado en el área de convivencia escolar.

#### **4.2.2 Redes sociales de apoyo**

Las redes sociales de apoyo se configuran en base a un abanico de entidades e instituciones sociales que apuntan su radio de acción a la atención de la población desarrollando acciones de ayuda y entrega de servicios sociales para dar respuesta a las necesidades de las personas.

Ante esta gama de acciones, es imprescindible que todas las instituciones que la componen, tengan una comunicación fluida entre si, en tanto se conozcan las formas de contacto, como también sea de conocimiento general las acciones, programas y proyectos que se estén implementando; evitando así la sobre intervención en la población

##### **a) Conocimiento y acceso a las redes sociales de apoyo**

Para el quehacer de las duplas psicosociales el tener conocimiento y acceso a las redes sociales se transforma en un apoyo a su labor, ya que estas contribuyen a hacer más expedita la atención de las problemáticas que los alumnos y sus familias presentan, las cuales no siempre son solucionables con la sola intervención del equipo psicosocial, sino que se requiere de un abordaje más focalizado.

*“... no las conocemos todas, hace como dos días tuvimos una charla (...) por que la municipalidad se dio cuenta de que las duplas psicosociales SEP no conocían las redes con quien contactarse.” E3, P4, Ps, LCM.*

*“... nosotros tenemos una ficha tipo de derivación, y ahí te limitan... y hay muchas más po... hace falta conocer quien es la coordinadora de... cuando tu te conoces es mucho mas fácil...” E3, P4, As, LCM.*

En el área de la educación, en el contexto de las duplas psicosociales que allí se desempeñan, el inicio de las gestiones con las redes de apoyo ha sido paulatino debido al corto tiempo que estas llevan insertas en el área. Por lo que este es uno de los puntos que aun se encuentran débiles y en el que se trabaja constantemente, ya que los establecimientos precisan de una fuerte inserción de redes de apoyo; toda vez que esto no signifique la generación de una sobre intervención en ellos.

Esto implica que las profesionales actúen activamente en el acercamiento de redes de apoyo a las escuelas; coordinando, gestionando y derivando casos atendibles según el tipo problemática.

Por otra parte, al momento de hacer mas expedito el acceso a la redes, cobra relevancia los contactos personales que la dupla psicosocial pueda tener dentro de éstas. Tal como se señala en el segundo fragmento, en la medida que exista una cercanía personal entre la dupla y los profesionales que componen la red social de apoyo se facilita hacer las derivaciones precisas y es mucho más factible agilizar los procesos.

*“En general acá en Quilpué la red no funciona la red de infancia no está funcionando (...) entonces las redes que nosotros actualmente estamos utilizando son redes de contactos personales hasta tribunales es lento el procedimiento...” E3, P4, As, GC.*

*“Mira en general las redes tramitan mucho...” E3, P4, As, LMh.*

El funcionamiento y vigencia de la red social de apoyo se condiciona por los gobiernos de turno del país. Los funcionarios públicos son



reubicados, son modificadas sus jornadas laborales o desvinculados de sus puestos de trabajo. La destinación de fondos financieros también se modifica, por ende se da énfasis a unas áreas más que a otras según la política de gobierno que impera, en tanto hay programas que esperan renovación o que simplemente se suprimen.

En consecuencia, con el cambio de gobierno en nuestro país, dichas modificaciones se han maximizado, dando término o disminuyendo la cantidad de recursos a programas tales como la Oficina de la Mujer, el programa Previene, entre otros. Asimismo la destinación de los recursos va a depender de la gestión y de la renovación de los programas correspondientes a cada municipio.

Es por esta razón que la dupla psicosocial ante estos cambios debe acudir a redes sociales de apoyo que no operan dentro de la comuna de Quilpué, de forma que debe concurrir a contactos personales que operan en redes sociales de apoyo pertenecientes a comunas aledañas tales como Viña del Mar y Villa Alemana.

*“...la idea es que se vuelvan cada vez mas operativas hacer nuevas conexiones y eso también pasa por estabilidad laboral, una vez que el equipo se sienta mas estable uno empieza a operar mas en el territorio.”*  
E3, P4, As, GC.

La estabilidad laboral de las nuevas generaciones de profesionales que operan en el sector público es bastante fluctuante y se caracteriza por una constante rotación de personal. Ante este hecho los vínculos que se generan entre éstos nuevos profesionales también se tornan inestables, se pierde el rastro de los encargados o coordinadores de las diversas áreas de la red producto del constante cambio de personal. Lo óptimo sería que la red social de apoyo funcionara de tal forma que pese a dicha rotación de personal no se perdieran los vínculos y que la eficiencia y eficacia no se vieran afectadas.



### **4.3 Hallazgos y propuestas para la acción**

La investigación permite reflexionar e invita al equipo seminarista a generar propuestas que permitan optimizar las prácticas de las duplas psicosociales y de esta manera otorgar excelencia a su ejercicio profesional en el contexto educacional. Asimismo permite esclarecer vacíos existentes en cuanto a la especificidad de los lineamientos de trabajo otorgados tanto a nivel macro desde la propia ley SEP, como desde la Corporación Municipal, empleador directo de estas duplas psicosociales y finalmente en los establecimientos educacionales:

Desde la Ley de Subvención Escolar Preferencial:

- Generar equilibrio entre la autonomía profesional y un orden preestablecido que guíe y ordene el accionar de las duplas psicosociales.
- Que las evaluaciones al quehacer profesional de las duplas psicosociales sean uniformes para cada colegio en fechas y criterios de evaluación, y que las duplas psicosocial tengan un contacto directo con los evaluadores, en donde la instancia de rendir cuenta de su trabajo permita dialogar, proponer e innovar por medio de opiniones tanto de rangos jerárquicos superiores, y de los demás profesionales que componen la comunidad educativa.
- Que haya una definición de roles clara, en donde la dupla psicosocial pueda abocarse netamente a las labores acordes a la ley SEP, para que de esta manera puedan otorgar un tratamiento más extenso y exhaustivo y puedan cumplir las etapas que requiere el proceso para su real resolución.

Desde la Corporación Municipal de Educación:

- Se insta al acercamiento entre la Corporación y las Duplas psicosociales en cuanto a la entrega de información que pueda ser de utilidad para el ejercicio profesional, en cuanto a realización de seminarios, capacitaciones, y/o actividades de diversa índole; con el fin de mejorar la comunicación entre ambos.



- Se hacen necesarias la realización de reuniones entre duplas psicosociales a nivel de Corporación para enriquecer y retroalimentar la labor, identificar fortalezas y debilidades y compartir experiencias.
- Se insta a los representantes del área de Educación a determinar los lineamientos de trabajo que definan a las duplas psicosociales que se insertan en los establecimientos. Definiendo objetivos, roles y funciones a desempeñar, dando espacio a la flexibilidad y adaptación a la realidad contingente de cada colegio.
- Se identifica la necesidad de potenciar la red social de apoyo, y las relaciones, activándolas dentro de cada establecimiento educacional; y a su vez, fomentar las relaciones cara a cara entre los representantes de la red y masificar las formas de contacto para que las derivaciones sean claras y certeras y los procesos se agilicen.
- Iniciar un trabajo de capacitación con el equipo docente con la finalidad de entregar herramientas que le permitan manejar las dificultades conductuales que se dan en la sala de clases.
- Trabajar el fortalecimiento del rol del profesor, avocado al ejercicio de su liderazgo; con el fin de aportarle con habilidades de manejo con grupos con características complejas.

#### Desde los Establecimientos Educativos

- Se insta a los Directores de cada colegio establecer instancias formales obligatorias de reunión entre duplas psicosociales y equipo docente para retroalimentar, estar en conocimiento de los casos tratados, discutir las principales problemáticas a nivel de comunidad educativa, y comprender las perspectivas de ambas disciplinas y el aporte que pueden hacer en el abordaje de los problemas.
- Equipo docente se haga participe de las intervenciones, entregando información significativa y siendo un nexo entre la dupla y el apoderado.



- Involucrar a las duplas psicosociales en las reuniones de apoderados, con el fin de que éstos conozcan el trabajo que desempeñan y en qué momentos pueden recurrir a ellos.
- Se propone iniciar acciones que involucren a la comunidad educativa en las planificaciones de las Duplas, para así potenciarla como red de apoyo directo.
- Una vez logrado el compromiso de la comunidad educativa, que se lleven a cabo proyectos en donde ésta se integre y afiance, con la creación de espacios de expresión y que finalmente la direccionalidad de la comunicación sea fluida y expedita.



# CAPÍTULO V: CONCLUSIONES





## **Introducción.**

El siguiente apartado da a conocer las conclusiones que se pudieron obtener a partir del análisis de las categorías planteadas en el capítulo anterior. Con el fin de dar respuesta al objetivo general el cual busca conocer el aporte de las duplas psicosociales en los que respecta a generar un ambiente propicio para el aprendizaje de los alumnos prioritarios de los establecimientos estudiados.

### **5.1 Conclusiones Temáticas.**

Las conclusiones temáticas se configuran en torno a los hallazgos obtenidos luego de aplicar los instrumentos de recolección de información, proceso que permitió establecer los ejes de análisis y las categorías correspondientes para luego ser analizados. Es así que a continuación se establecen las siguientes conclusiones.

#### **a) Prácticas de las duplas Psicosociales.**

Con el fin de determinar cuáles han sido las practicas utilizadas por las duplas psicosociales que sean consideradas exitosas debido a los resultados que se han obtenido con su aplicación; se han analizado los niveles de intervención que son aplicados y las diversas temáticas tratadas en cada uno de ellos.

El colectivo de investigación manifiesta en su discurso la utilización de metodologías atingentes a sus respectivas disciplinas, entre ellos el Método clínico psicoterapéutico, modelo Centrado en las Tareas y la Mediación; aplicadas a los tres niveles de intervención caso, grupo y comunidad. Las estrategias y técnicas utilizadas se ponen al servicio y se adecuan a la necesidad psicosocial y a la problemática que se aborda.

En primer lugar, la utilización del nivel de intervención de Caso, ha contribuido a las duplas psicosociales a adentrarse en las problemáticas individuales de los alumnos. El análisis de los comportamientos y el tratamiento de conductas disruptivas al interior de la sala de clases; con el fin



de mejorar el ambiente al interior del aula, facilitando de esta manera la labor del docente.

Por otra parte, pero en la misma dirección, como un complemento del nivel anterior, el desarrollo del nivel de intervención a nivel Grupal, corresponde a la piedra angular de las intervenciones de las duplas. Ya que mayoritariamente, las problemáticas individuales tienen su condicionante en el ámbito familiar debido a diferentes situaciones y/o problemáticas que estas presentan, ya que en su mayoría los alumnos provienen de familiar vulnerables.

Las duplas psicosociales exploran el nivel de intervención Grupal de manera más acuciosa, ya que establecen que la subyacencia de las problemáticas individuales en el aula, se deben a disfunciones familiares, las cuales son intervenidas por ellas. Es por esta razón que el reforzamiento de habilidades parentales y el involucramiento de la familia en el proceso de enseñanza del alumno se transforman en un ítem importante en las intervenciones.

Si bien, se abordan dos niveles importantes que contribuyen al mejoramiento de las conductas y al fortalecimiento de las familias; el nivel de intervención de Comunidad se presenta al momento de abordar temáticas que deban involucrar al resto de la comunidad educativa. Fomentando las relaciones cooperativas entre sí, siempre apuntando a generar un ambiente propicio para el aprendizaje; no obstante este objetivo no se consigue a cabalidad dadas las problemáticas de los alumnos, las cuales demandan mayores rangos de tiempos de las duplas.

No obstante lo anterior, si bien las duplas psicosociales despliegan sus capacidades en los diferentes niveles de intervención, el mayor desafío ha sido el acercamiento al equipo docente. Éste ha significado uno de los objetivos más difíciles de alcanzar, debido a las reticencias que los profesores presentan ante la llegada de estos nuevos profesionales del área Psicosocial. Ésta integración ha obligado a generar un cambio en la mirada que anteriormente se tenía del alumno como mero ser de recepción de conocimiento, sino más bien como un individuo que es parte de un contexto de características complejas que influyen fuertemente en su comportamiento



y personalidad. Por ende, con la integración de las duplas psicosociales, este enfoque sistémico no sólo debe ser entendido por las duplas si no que también por todos quienes componen la comunidad educativa.

Las temáticas abordadas por las duplas psicosociales son de diversa complejidad, por ende se requiere de destrezas y manejo en el tratamiento de las mismas. Entre ellas se destacan principalmente la violencia escolar, vulneración de derechos, inhabilidad de roles parentales, insatisfacción de necesidades básicas, y una serie de situaciones que alteran el desempeño eficaz del alumno como estudiante.

Frente a las relaciones de violencia que se dan en el establecimiento, las duplas psicosociales deben abarcar a la comunidad educativa en su conjunto con el fin de difundir una política de convivencia escolar basada en las relaciones sanas y de respeto mutuo. En este sentido, las duplas psicosociales profundizan en temáticas que en su mayoría se presentan de manera débil en el ámbito familiar; convirtiendo a la escuela en el lugar en donde se adquieren nuevas pautas de comportamiento, con el ideal que sean reforzados en el hogar.

Por otra parte, existen temáticas que involucran a la comunidad educativa en general; es decir, que incluye a profesores, directivos, apoderados, y alumnos, con el fin de fortalecerla como red de apoyo. En el área de la educación, como profesional del área social, se hace imperioso abordar el contexto en su totalidad con el fin de comprender y tener una visión amplia del contexto en el que se está inserto; y así lograr conocer las relaciones que en ella existen identificando factores positivos y negativos.

Todo tratamiento de temáticas, implica la aplicación de técnicas y estrategias que le aporten al trabajo un camino más expedito. Es por esto que las duplas psicosociales, para poder abordar las temáticas, debe desplegar un conjunto de habilidades tanto personales como profesionales.

Las intervenciones de las duplas psicosociales, si bien se enfocan en dos sentidos individual y familiar, sus objetivos tienen resultados indirectos en los alumnos; abordando temáticas familiares, se busca generar un ambiente de estabilidad en el alumno tratando así de generarle un contexto



adecuado para su desarrollo. Esto, generalmente repercute en la capacidad de atención y en el desempeño académico del alumno, pero no es un fin u objetivo directo de las intervenciones que las duplas psicosociales se plantean. Sin embargo, la mayor parte de ellas, están enfocadas a generar y potenciar conductas basadas en el respeto hacia el otro, con la finalidad de instaurar una convivencia sana en el establecimiento.

Uno de los ítems más importantes de la investigación ha sido identificar las prácticas que han resultado exitosas en el quehacer de las duplas psicosociales; de las cuales se ha destacado primeramente la importancia de la integración de una visión holística del individuo, la cual contribuye a comprender al ser humano como parte de un contexto que no deja de ser complejo. En otro sentido; se identifican las prácticas exitosas que incluyen al equipo docente, ya que se destaca que las relaciones de cooperación entre ambos grupos favorecen a la labor de las duplas psicosociales y las intervenciones tienen mejores resultados. Sin obviar, la importancia de la utilización de estrategias que involucren a la comunidad educativa en su conjunto; finalmente, la práctica que las duplas psicosociales reconocen como la más exitosa y que a su vez les contribuye a la mejor realización de su trabajo; es la generación de un trabajo en equipo sistematizado; con el desarrollo de una dupla cooperativa y de apoyo mutuo, con canales comunicativos directos y con disposición de trabajo en equipo.

La labor de los equipos psicosociales insertos en los colegios a estudiados, a modo general, el trabajo que realizan en las escuelas y liceos, esta principalmente enfocada al trabajo con padres y apoderados, docentes, alumnos y equipo directivo. Es posible agrupar la información recogida en tres ámbitos del quehacer de la dupla psicosocial: en primer lugar el ámbito clínico consiste en el trabajo con pacientes individuales pero asociado también a acciones que incluyen a su familia y entorno; en segundo lugar, la coordinación y desarrollo de actividades en la comunidad educativa, lo cual incluye el trabajo en red con otro organismo como JUNAEB, OPD, entre otras y/o facilitación de conformación de procesos grupales como por ejemplo apoyo a la organización de centros de alumnos; y por último, el desarrollo de asesoramiento psico-educativo a la comunidad educativa (principalmente a docentes y alumnos) en diferentes modalidades como talleres, charlas, desarrollo de material de apoyo, etc.



Cabe destacar que en el área de equipo directivo gran parte de los profesionales refiere tener pocas actividades que tengan como destinatario al equipo directivo, en comparación a los otros actores de la comunidad educativa; y por otro lado, tres de los profesionales menciona no tener actividades en tal ámbito.

Las duplas psicosociales reconocen la necesidad de actualizar las competencias profesionales fundamentado en las exigencias de los avances tecnológicos, la modernidad, el aumento de profesionales asiduos a la oferta laboral y la necesidad de adaptación al contexto en que se insertan, por ende requieren de capacitación y especialización en el área en que desempeñaran su labor profesional.

La planificación de trabajo se ciñe a las características de la población escolar, enfocada principalmente a las necesidades psicosociales de los alumnos en calidad de prioritarios, en tanto la dupla psicosocial estructura su plan de trabajo en base a la demanda de casos, las problemáticas a tratar a nivel grupal y la coordinación con las redes sociales de apoyo. No obstante la planificación se ve interrumpida por situaciones emergentes que caracterizan el contexto contingente de los establecimientos educacionales a los cuales pertenecen.

La dupla psicosocial declara el incumplimiento de sus expectativas profesionales, pues además de desempeñar su labor estipulada por ley SEP, deben efectuar múltiples funciones no consideradas por contrato. Asimismo las expectativas de trabajo se desvirtúan cuando la planificación de trabajo que elaboran se ve interrumpida por las contingencias que se presentan en la dinámica de la cotidianeidad que se da en el establecimiento educacional. El ámbito de las remuneraciones también se menciona como un condicionante del cumplimiento de las expectativas profesionales, dejando en evidencia que existe una disconformidad frente a las retribuciones económicas del trabajo desempeñado.

El clima en el aula se define como el tipo de relación que se da entre pares y de alumno a profesor. En los discursos tanto del colectivo de investigación como de las fuentes secundarias de información (docentes y



directores) se vislumbra un clima adverso caracterizado por relaciones agresivas entre pares, que a medida que aumentan de nivel los cursos, dichas relaciones violentas se agudizan tomando connotaciones mucho más complejas. En cuanto a la relación de alumno a profesor éstas se tornan problemáticas cuando el profesor reconoce una relación distante con el alumno, cuando no se posee el liderazgo adecuado y no se transmite efectivamente el objetivo de la clase. Asimismo se obstaculiza la resolución cuando el docente no está dispuesto a establecer relaciones de colaboración profesional con la dupla psicosocial.

Por otra parte el clima y las interacciones que se dan en la sala de clase es el fiel reflejo de las pautas de conducta y relaciones que se aprenden en el contexto familiar, por ende todo comportamiento disruptivo o anómalo del alumno tiene su fundamento en el entorno familiar. Frente a esto la dupla psicosocial entiende que toda vez que una problemática se hace evidente dentro del aula es imprescindible realizar un diagnóstico tanto psicológico como social, para luego otorgar el tratamiento correspondiente.

Sin embargo, los cambios significativos que se han obtenido en los alumnos, como resultado de las intervenciones de las duplas, apuntan mayoritariamente a modificaciones en las conductas de éstos, y no así, en lo que respecta a cambios en el rendimiento académico. Ante esto, y con el mejoramiento de las conductas en los alumnos, se contribuye a la creación de un ambiente que favorece las relaciones interpersonales entre pares y también la relación que se desarrolla entre el docente y el alumno; contribuyendo a su vez a que el profesor dirija de mejor manera su clase. De igual forma, una de las contribuciones de la dupla psicosocial ha sido el fomentar la adherencia de la comunidad educativa a los procesos de enseñanza a aprendizaje, enfocados principalmente a la participación del apoderado y del equipo docente a las intervenciones realizadas por la dupla. Sin duda, esta situación ha permitido mejorar la comunicación y el compromiso entre los actores de la comunidad educativa y de integrarlos en la resolución de las problemáticas que se presenta a nivel de cada alumno, tomando conciencia de la responsabilización que a cada cual le corresponde.

#### **b) Normativa Interna.**



La normativa interna que regula el funcionamiento de las duplas psicosociales se ciñe a los lineamientos otorgados por la Corporación Municipal de Quilpue. No obstante en ella se establecen las funciones de ambos profesionales de manera aislada y no de trabajo en dupla propiamente tal. Ante esto las responsabilidades y funciones de las duplas psicosociales deben estructurarse en base a lo que exige el establecimiento, pero su organización y planteamiento de objetivos concretos debe ser elaborado por la propia dupla psicosocial. Frente a esta situación surge un conflicto pues se pone en juego la autonomía y la capacidad de autodeterminación del profesional en un escenario en el que no se establece con claridad la función de dupla psicosocial.

Por otro parte se carece de uniformidad de las instancias formales en que la dupla psicosocial rinde cuenta de su trabajo. Ya que si bien si existen dichas instancias, se llevan a cabo de manera informal dentro del establecimiento, las fechas en las que se llevan a cabo son diferenciadas pues están sujetas a las contingencias que se presentan. En este sentido se carece un conocimiento generalizado por parte de las duplas de quienes evalúan su desempeño.

De esta manera, se insta a la creación de instancias de retroalimentación entre las diversas duplas psicosociales a nivel comunal, con el fin de enriquecer la labor psicosocial, potenciar las prácticas que han resultado exitosas y poder estrechar la brecha comunicacional que existe entre las duplas psicosociales y la Corporación Municipal, ya que éstas representan un nexo entre la red social de apoyo más directa, en este caso La Corporación Municipal, y el establecimiento educacional.

La coordinación y acceso a las redes sociales de apoyo que corresponden a la comuna de Quilpué, presenta débiles características, abriendo paso a una amplia mejoría en su quehacer dentro de la comuna, ya que se identifican debilidades en el funcionamiento de la red de Quilpué. Siendo la red de infancia la más necesaria de potenciar ya que los casos que se generan requieren de intervenciones en un sentido más amplio. Por lo que las duplas psicosociales en diversos casos, ha visto entrampada su labor al encontrarse frente a una red que existe pero que presenta debilidades en su eficiencia.



## **5.2 Conclusiones Metodológicas**

El procedimiento metodológico que se utilizó para el desarrollo de la investigación es **cualitativo**, el cual se considera adecuado frente a la necesidad de conocer las prácticas, percepciones y experiencias del colectivo de investigación, conservando una mirada holística que permitió considerar todos los aspectos que influyen en el contexto educacional y en la labor de las duplas psicosociales.

La triangulación de fuentes permitió conocer la percepción del equipo docente, quienes constituyen un aporte a la labor de las duplas psicosociales y a su vez la percepción y evaluación del desempeño de las prácticas de las duplas psicosociales, por parte de los directores de los establecimiento educacionales investigados.

En cuanto a los objetivos planteados para la investigación se considera que éstos fueron realizables y claros, pues otorgaron las directrices adecuadas para responder a los mismos, posibilitando la obtención de hallazgos y aprendizajes significativos para el equipo seminarista en cuanto al conocimiento del aporte que han realizado las duplas psicosociales hacia la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje, tomando en cuenta las prácticas y la normativa interna que los regula.

Se destaca la pertinencia de los instrumentos de recolección de información utilizados, pues proporcionaron la información necesaria y certera para dar respuesta a los objetivos propuestos, siendo aplicables tanto para el colectivo de investigación, como para las fuentes secundarias de información.

En consecuencia la presente investigación es considerada como un instrumento útil que permitió esclarecer las potencialidades y falencias en su quehacer profesional y en el contexto en el cual desarrollan su labor.



### **5.3 Conclusiones Respecto al Trabajo Social**

El Trabajo Social es una disciplina que abarca diversas aristas de la vida humana, por ende el profesional debe tener una gran capacidad de adaptación al contexto al cual se inserte, lo cual implica estar en constante formación, actualización y especialización en el área en que se desempeña.

La presente investigación se circunscribe a la esfera Educacional, espacio en el cual la disciplina de Trabajo Social se ha ido abriendo paso de manera paulatina. Las políticas, programas y proyectos del gobierno han permitido la incorporación de nuevos profesionales al contexto educacional específicamente aquellos más vulnerables en lo que las problemáticas sociales subyacen los deficientes resultados académicos que poseen gran parte de los establecimientos educacionales cuya población escolar pertenece a sectores de alto riesgo social.

La Ley de Subvención Escolar Preferencial contempla la incorporación de las ya mencionadas duplas psicosociales, en donde el Trabajador Social juega un rol fundamental al momento de dar un óptimo funcionamiento a las diferentes políticas y programas implementados en los establecimientos educacionales. Asimismo, el Trabajo Social aporta una mirada global a las diversas problemáticas que se presentan en las Escuelas teniendo la posibilidad de operar en los tres niveles de intervención, desempeñando funciones de mediador escolar, educador social informal y un nexo fundamental entre la red social de apoyo y el establecimiento educacional.

La labor SEP, al no estar definida de manera concreta, permite al Trabajador social desplegar su creatividad, responsabilidad, flexibilidad, capacidad de organización y de autogestión, autonomía y autodeterminación para dar forma con su propio sello, a la planificación de trabajo que se estructura en base al objetivo mayor de la ley SEP que es mejorar la calidad de la educación pública.

Es de esta manera, que el profesional debe poseer una serie de competencias que le permitirán adecuarse y dar respuesta a las necesidades concretas de la población escolar a la cual atiende.



Se destaca la competencia *técnica* orientada a los conocimientos que posee el profesional respecto del área en la que se inserta. El Trabajador social debe conocer la Ley SEP, conocer la forma en que opera en cada una de sus áreas siendo éstas la Gestión de Currículo, Liderazgo Escolar, Gestión de Recursos y Convivencia Escolar. Asimismo conocer las políticas de gobierno, las necesidades educativas de los estudiantes, conocer su radio de acción y aspectos administrativos referentes a la forma en que procede y/o funcionan las Corporación Municipal de Educación; debe estar al tanto de la oferta programática de beneficios que ofrece la escuela, el manual de convivencia escolar, y los aspectos que consideran los planes de mejoramiento educativo.

Las competencias *metodológicas* hacen posible la utilización de procedimientos acordes y pertinentes al momento de abordar una problemática, considerando los paradigmas, modelos, estrategias y técnicas desde las cuales opera el profesional. En el contexto educativo, se debe poseer un amplio conocimiento de habilidades socioeducativas para generar un mayor acercamiento con la comunidad educativa a la hora de intervenir, poseer la capacidad de elaborar estudios tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, a fin de lograr un mayor conocimiento respecto de las necesidades y características de la comunidad educativa, y poseer conocimiento respecto al clima organizacional y como operar frente a la necesidad de una eventual intervención en dicha área y por supuesto manejar la amplia gama de problemáticas psicosociales y culturales que se dan en el contexto escolar.

Respecto a las competencias *participativas* el Trabajador social debe estar capacitado para trabajar en equipos multidisciplinarios, compartir y aceptar visiones ajenas a su disciplina, entendiendo que el trabajo multidisciplinario requiere de aperturas conceptuales que por medio de un trabajo en conjunto será posible abordar diferentes aspectos de la problemática posibilitando resultados mucho más favorables.

Finalmente las competencias *personales* dicen relación con rasgos de personalidad que facilitan el adecuado ejercicio profesional tales como la capacidad de adaptación, el compromiso, responsabilidad y conciencia de la



importancia de la labor que desempeña el profesional en el área de educación.

El trabajador social como parte de una dupla psicosocial además de poseer las competencias mencionadas anteriormente debe tener la voluntad y disposición de trabajar a la par con el psicólogo, implica ceder preferencias, complementar e interiorizarse de la labor que el otro desempeña, y entender que el ámbito psicológico va de la mano del ámbito social.

La óptima intervención de la dupla psicosocial enfocada a alumnos prioritarios es aquella que cuenta con el aporte y compromiso del equipo docente. Sin embargo la investigación arrojó que en ciertos establecimientos educacionales esta relación de colaboración no existe mayormente, producto de la resistencia del equipo docente a incorporar a su labor a profesionales ajenos a la docencia. Ante esta situación el trabajador social debe poseer manejo adecuado de la tolerancia y frustraciones, entender que en el contexto laboral se debe lidiar con situaciones y personas cuyas acciones e ideales no siempre van a coincidir con los nuestros.

En este sentido, es pertinente concebir al Trabajador Social como un ente formador que, al igual que el equipo docente, propende entregar valores y herramientas que les permita a las personas desenvolverse en la sociedad; de esta manera el trabajador social orienta su labor a encausar conductas desviadas, otorgar tratamiento a problemáticas tan complejas que afectan el desempeño de su rol como estudiantes, y a su vez socializa a los individuos y a la comunidad educativa en el desarrollo de habilidades personales, comunicacionales y sociales basadas en la aceptación y el respeto mutuo.

Por medio de la investigación fue posible vivenciar y comprobar la importancia del rol que desempeña el Trabajador Social en el área de Educación, poseedores de un manejo de diversas temáticas que afectan al ser humano, aptitudes para intervenir en personas, grupos y comunidades en riesgo social, y capacidad de establecer relaciones profesionales con otras disciplinas logrando la complementación, aceptación y apertura de visiones, bajo la mirada holística que garantiza una óptima intervención.



#### **5.4 Aprendizajes**

El proceso de investigación realizado por las alumnas seminaristas permitió el desarrollo de competencias genéricas, profesionales y personales.

Genéricas en la medida que hizo posible observar la dinámica del mundo laboral, siendo este un contexto sujeto a cambios, que exige constante formación, perfeccionamiento, adaptación, se destaca la superación de dificultades que se presentaron en la primera fase de búsqueda de institución patrocinante, proceso en el cual se tuvo que reformular y reelaborar la temática a investigar, en tanto se destaca la perseverancia y tolerancia a la frustración frente a los emergentes cambios que se presentaron, cambios constantes que implicaron la reformulación del paradigma desde el cual se llevó a cabo el estudio, por ende la redefinición de objetivos; los que finalmente le permitieron al equipo seminarista, desarrollar una capacidad crítica y reflexiva, ante la búsqueda de soluciones y adaptación al cambio.

El estudio fue efectuado en un período de fuertes conflictos y profundas demandas por parte de los estudiantes hacia el gobierno, por lo tanto los procesos y tiempos establecidos al inicio de la investigación debieron modificarse y adaptarse a la realidad contingente que acontece.

Como futuros profesionales, fue posible comprender que la autonomía, la proactividad, la capacidad de organización, la flexibilidad, y la autogestión son características primordiales requeridas al momento de insertarse al campo laboral y fundamentales en un contexto en el cual el trabajo que se debe desempeñar no está claramente definido, teniendo la capacidad de no perder el eje central al que apunta la ley SEP.

Las competencias profesionales referidas a la disciplina de trabajo social propiamente tal, fueron adquiridas por medio del conocimiento que se logró en el área de Educación, indagando una Ley de la cual se tenía total desconocimiento, lo cual implicó aprender respecto a cómo se implementa y se hace vigente una ley en el contexto educacional, asimismo permitió realizar un estudio acucioso para comprender sus objetivos, la población a la cual apunta, y la importancia de la inversión de recursos financieros,



materiales y sobre todo, recursos humanos; lo que significó conocer una nueva área en donde el Trabajo Social se desarrolla.

Dentro de la Ley de Subvención Escolar Preferencial, la labor de las duplas psicosociales se menciona a grandes rasgos, pues no se profundiza en detalle el funcionamiento y lo que se espera de la operatividad de este equipo, lo que permitió abrirse paso a este amplio espacio para conocer un nuevo escenario en el cual se requieren los servicios del Trabajo Social y así entender el aporte que éste realiza en el área de educación, abriendo un amplio espacio para la reflexión y la crítica. Por otra parte por medio de la utilización de los instrumentos de recolección de información fue posible la obtención de aprendizajes significativos en cuanto a percepciones y experiencia de los profesionales que se desempeñan en un contexto tan complejo como lo es el ámbito educacional.

Por medio de la investigación fue posible reafirmar y comprobar la importancia de la mirada holística que se debe tener en el abordaje de problemáticas tan complejas como las que se pudieron observar en el contexto de las Escuelas, y a su vez entender que una intervención no tendrá mayor relevancia si no se cuenta con la cooperación y apoyo de toda la comunidad educativa.

El trabajo social se ha ido abriendo terreno en el contexto educacional pues la realidad ha demostrado la profunda necesidad de la inserción de éstos profesionales para otorgar abordaje y tratamiento a realidades tan adversas que de una u otra manera obstruyen la labor docente y el proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos.

Finalmente el proceso permitió la adquisición de competencias especiales o personales, dentro de las cuales el equipo seminarista reconoce haber desarrollado valores tales como la tolerancia, el respeto y la aceptación, como también la empatía y comprensión ante las adversidades que se presentaron tanto a nivel personal como a nivel de equipo seminarista. Por otra parte, la capacidad de trabajo en equipo fue una fortaleza ya que la dupla seminarista fue capaz de complementar las capacidades de cada una; utilizarlas en beneficio del proceso de seminario, y así lograr con éxito el objetivo común.



## BIBLIOGRAFIA





## Libros

- I. D. Morton y Krauss, L. T. *“Los Modelos en Trabajo Social, Intervención con familias y personas, Matilde du Ranquet”*.
- II. Elena, L. N. (2001). *“Manual para el Trabajo Social Comunitario”*. Madrid España: Narcea Ediciones.
- III. Guadalupe, C. “.-C. (2002). *“Los mejores colegios de Chile”*. Pág. 52.
- IV. Kisnerman, N. *“Introducción al Servicio Social de Grupo”*
- V. Larrañaga., O. *“Descentralización de la Educación en Chile: una evaluación económica”*.
- VI. Lepeley, M. T. (2001). *“Gestión y Calidad en Educacion, Un Modelo de Evaluación”*. Santiago: McGraw-Hill Interamericana de Chile Ltda.
- VII. Patricio, G. (1995). *“Servicio Social y Desarrollo Social”*. Valparaíso Chile: Edeval.
- VIII. Satir, V. *“Las Normas con que vives”, Capítulo 7 del libro “Relaciones Humanas en el núcleo familiar”*.
- IX. Sampieri, J. (2006). *“Metodología de la Investigación”*.
- X. Ureta, M., & García, M. *“Manual de intervención de nivel de caso.”* Valparaíso: Universidad de Valparaiso.
- XI. Rodríguez, Gregorio. (1996) *“Metodología de la Investigación Cualitativa”*. Málaga

## Tesis.

- I. Taborga, A. (2009). *Comunidad Educativa, participación y comunicación en la Escuela Gaspar Cabrales*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso



## Páginas Web

- I. <http://c.demlosangeles.cl/>.
- II. <http://intercentres.cult.gva.es/iesleonardodavinci/Departamento%20orientacion/normasenfamilia.htm>.
- III. <http://www.cpsscba.org/>. Revista/Digital54/saludmental.htm.
- IV. <http://www.mineduc.cl/>.  
biblio/documento/200801031517400.NTSeparata29.pdf.
- V. <http://www.psicopedagogia.com>. /definicion/equipo%20multidisciplinario.
- VI. [miespacio.org](http://www.miespacio.org). <http://www.miespacio.org/>.
- VII. [portal.perueduca.edu.pe](http://portal.perueduca.edu.pe). [gestion.../equipo\\_multidisciplinario.ppt](#) H. Rosa Moscoso.
- VIII. [psicosociales](#), L. d. Corporación Municipal de Quilpué.

## Otros.

- I. (SEP), L. 2. (2008). Santiago, Chile: Ministerio de Educación.
- II. Educación, M. d. (2002). Política de Participación de padres, madres y apoderados en el sistema educativo. Santiago Chile..
- III. La Tercera-Cide, r. e. (2002). “Los mejores colegios de Chile”. Pág. 4.
- IV. Quilpué., C. M. ( 23 de Mayo 2011). Política de Convivencia Escolar, Jornada de Directores y Jefes Técnicos,. Quilpué.
- V. Taller para madres “aprendiendo a convivir”. capitulo “emociones”.
- VI. TALLER DE HABILIDADES PARENTALES, “Limites y empatía”, Pág. 42.
- VII. PADEM, 2011. Comuna de Quilpué
- VIII. Orientaciones elaboración Plan de Mejoramiento Educativo.pdf



### **Fuentes Primarias de Información.**

- I. Srta. Lucía Lara. Encargada Ley SEP. Corporación Municipal de la Comuna de Quilpué.
- II. Sra. María Isabel Ramírez. Área Educación. Corporación Municipal Comuna de Quilpué
- III. Sr. Norman Ardowin Shand. Supervisor Tec-Pedagógico. Dirección de Educación Provincial. Viña del Mar
- IV. Sra. Sonia Muñoz. Encargada Duplas Psicosociales SEP. Corporación Municipal Comuna de Quilpué
- V. Srta. María Graciela Aguilar. Asistente Social. Liceo Técnico Profesional Mannheim
- VI. Srta. Isabel Macaya. Psicóloga Liceo Técnico Profesional Mannheim
- VII. Srta. Astrid Tabora Gatica. Asistente Social. Colegio Gaspar Cabrales
- VIII. Srta. Leyla Touma Silva. Psicóloga. Colegio Gaspar Cabrales
- IX. Sra. Erika Rivas. Psicóloga. Colegio Luis Cruz Martínez
- X. Srta. Alejandra Vergara. Asistente Social. Colegio Luis Cruz Martínez.
- XI. Sra. Rosa Pérez, Directora Colegio Luis Cruz Martínez
- XII. Margarita Pino Henríquez. Directora Colegio Gaspar Cabrales.
- XIII. Myriam Acuña, directora Liceo Técnico Profesional Mannheim
- XIV. Carolina Aspee profesora de tercer año básico. Liceo Técnico Profesional Mannheim
- XV. María Cristina Álvarez profesora jefe de cuarto año básico Liceo Técnico Profesional Mannheim
- XVI. Jennifer Bastías profesora de 3º básico Colegio Gaspar Cabrales.
- XVII. Ricardo Severino, profesor de 4º básico. Colegio Gaspar Cabrales.
- XVIII. Pamela Arancibia. Profesora 5º básico. Colegio Gaspar Cabrales.
- XIX. Paola Toledo profesora de 3º básico. Colegio Luis Cruz Martínez
- XX. Mauricio Carreño. Profesor de 4º básico. Colegio Luis Cruz Martínez  
Astrid Pérez. Profesora de 5º básico. Colegio Luis Cruz Martínez



# ANEXOS





## ANEXO 1

### Matriz de Actividades

<b><u>Objetivo General</u></b>				
<b><i>Conocer el aporte del quehacer de las duplas psicosociales insertos en el área de Convivencia escolar de los planes de Mejoramiento educativo en lo relativo a la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los establecimientos educacionales municipalizados seleccionados pertenecientes a la comuna de Quilpué adscritos a la Ley de Subvención Escolar Preferencial N° 20.248, desde la perspectiva de las propias duplas psicosociales.</i></b>				
<b><u>Objetivos Específicos</u></b>	<b><u>Actividades</u></b>	<b><u>Técnicas</u></b>	<b><u>Tiempo</u></b>	<b><u>Resultados Esperados</u></b>
1. Identificar y describir las prácticas de los equipos psicosociales que han contribuido a generar un	a). Recolectar información acerca de la metodología con que intervienen las duplas psicosociales para generar un	Entrevista Semiestructurada A profesores directores y duplas psicosociales.  Revisión de	Semana del 20 al 24 de Junio	Reconocer las prácticas de los equipos psicosociales que han tenido mayor éxito en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje conociendo la realidad contextual en la que aprenden los alumnos y



<p>ambiente propicio para el aprendizaje en los colegios</p> <p>Luis Cruz Martínez, Gaspar Cabrales y Liceo Mannheim</p>	<p>ambiente propicio para el aprendizaje, para lo cual se realizará una entrevista para la asistente social y psicóloga simultáneamente.</p> <p>b) Obtener información sobre las percepciones de los equipos psicosociales en cuanto al aporte que han realizado en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje.</p>	<p>documentos a la planificación de trabajo de las duplas.</p>	<p>Semana del 27 al 1 de Julio</p>	<p>la metodología que utilizan los equipos psicosociales para mejorar dicho contexto.</p>
--	--	--	------------------------------------	---



	<p>c) obtener información sobre las percepciones de los profesores jefes acerca de la contribución de los equipos psicosociales en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje</p> <p>d). Obtener información respecto del aporte de las duplas psicosociales desde la perspectiva de los directores de los</p>		<p>Semana del 4 al 8 de Julio</p> <p>* Semana del 11 al 22 de Julio</p> <p>Vacaciones de Invierno</p> <p>Semana del 25 al 29 de Julio</p>	
--	---	--	---	--



	establecimientos seleccionados.			
2. Caracterizar las percepciones de las duplas psicosociales respecto a la normativa interna que regulan su funcionamiento y responsabilidades.	<p>a) Recolectar información acerca del funcionamiento interno y responsabilidades de los quipos psicosociales desde su propia perspectiva.</p> <p>2 Recolectar información sobre el funcionamiento interno y responsabilidades de las duplas desde perspectiva de los directores.</p>	<p>Entrevista Semiestructurada a duplas psicosociales y directores de los establecimientos.</p> <p>Revisión de documentos de líneas de acción.</p>	<p>Semana del 22 al 26 de Agosto</p> <p>Semana del 29 de Agosto al 2 de Septiembre</p>	Haber identificado la percepción que tienes las duplas psicosociales en cuanto al funcionamiento al interior de los establecimientos educacionales y la normativa que los regula.



## **ANEXO 2**

### **Entrevista Semiestructurada nº 1 para equipos psicosociales**

- 1.- ¿Cuál es su nombre y edad?
- 2.- ¿Cuál es su profesión o especialidad?
- 3.- Como equipo psicosocial ¿cuáles son las metodologías, técnicas y niveles de intervención que utilizan para el tratamiento de las temáticas abordadas en su quehacer profesional?
- 4.- ¿En qué medida considera usted que el trabajo que realiza requiere de una mayor preparación o especialización?
- 5.- ¿Deben aplicar alguna metodología o técnica especial para los alumnos con calidad de prioritarios?
- 6.- ¿De qué manera esquematizan y establecen metas de logro?  
¿Quiénes se hacen partícipes de este proceso?
- 7.- ¿En qué medida el tratamiento de las temáticas que se abordan, aportan a un ambiente propicio para el aprendizaje de los alumnos prioritarios?
- 8.- De acuerdo a su experiencia ¿En qué medida se han cumplido las expectativas personales y como dupla psicosocial, en su quehacer profesional?
- 9.- ¿De qué manera complementan y retroalimentan la metodología de sus propias disciplinas? ¿Qué factores toman en cuenta?



### **ANEXO 3**

#### **Entrevista Semiestructurada nº 2 para equipos psicosociales y profesores jefes y directores**

- 1.- ¿Cuál es su nombre, edad y profesión?
- 2.- Según su experiencia ¿Cómo describiría el clima que se da en la sala de clases en cuanto a interacciones entre pares y entre profesor y alumno?
- 3.- ¿Cuáles han sido las temáticas que los equipos psicosociales, han trabajado con los alumnos?
- 4.- Según su opinión ¿cuáles han sido los cambios más significativos que le atribuye a los alumnos desde la intervención de los equipos psicosociales?
- 5.- De acuerdo a su perspectiva ¿Cómo describiría su quehacer profesional en cuanto a la influencia que ha tenido en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje?
- 6.- Desde su perspectiva ¿Cuáles son las situaciones o factores que condicionan la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje?
- 7.- Desde su experiencia ¿Cuáles han sido las prácticas de los equipos psicosociales que han tenido mayor éxito en la generación de un ambiente propicio para el aprendizaje? ¿Se traduce en las calificaciones y la conducta?
- 8.- Como equipo docente, ¿De qué manera se han visto apoyados por la labor de los equipos psicosociales?
- 9.- Como equipo multidisciplinario, ¿De qué manera se han visto apoyados por la labor del equipo docente?
- 10.- Finalmente, sería muy importante para nuestra investigación cualquier aporte o comentario que quisieran realizar.



## **ANEXO 4**

### **Entrevista Semiestructurada nº 3 para equipos psicosociales y Directores**

- 1.- ¿Cuál es su nombre y edad?
- 2.- ¿Cuál es su profesión o especialidad?
- 3.- ¿Cuál es la normativa interna que regula el funcionamiento del ejercicio de su profesión?
- 4.- Desde su experiencia ¿En qué medida considera adecuadas y suficientes las instancias en las que da cuenta de su trabajo?
- 5.- Desde su experiencia ¿En qué medida considera adecuadas y suficientes las redes de apoyo con las que coordina su trabajo?
- 6.- De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son las responsabilidades atribuidas a su quehacer profesional a nivel individual?
- 7.- De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son las responsabilidades atribuidas a su quehacer profesional a nivel de equipo multidisciplinario?
- 8.- Según su opinión ¿En qué medida considera suficientes y adecuadas las responsabilidades atribuidas como profesional individual y como parte de un equipo multidisciplinario?
- 9.- ¿Qué opina usted de la gestión, organización y funcionamiento de los equipos psicosociales?



## ANEXO 5

### **NOMINA DE ESTABLECIMIENTOS ADSCRITOS A LA LEY SEP 20.248.**

RBD	Nombre Establecimiento	Nombre Sostenedor	COMUNA	Convenio	Clasificación
1880	COLEGIO TECNICO ANDRES BELLO LOPEZ	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1881	ESCUELA LUIS CRUZ MARTINEZ	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1885	ESCUELA BASICA CAPITAN IGNACIO CARRERA PINTO	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1893	ESCUELA BASICA DARIO SALAS	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1898	ESCUELA THEODOR HEUSS	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1899	ESCUELA BASICA TENIENTE SERRANO M	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1900	ESC BASICA LOS MOLLES DE MARGA MARGA	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1901	ESCUELA BASICA SANTIAGO BUERAS	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1903	ESCUELA VICENTE EDWARDS PINTO	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1905	GABRIELA MISTRAL DE LA RETUCA	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1906	ESCUELA BASICA DELFINA ALARCON H	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE
1890	COLEGIO JOSE MIGUEL INFANTE	CORP. MUNICIPAL DE EDUCACION DE QUILPUE	QUILPUE	2008	EMERGENTE



## ANEXO 6

### INSTRUCTIVO FICHA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN ALUMNOS PRIORITARIOS S.E.P

La calidad de Alumno prioritario, se enmarca en la Ley SEP, la que crea una subvención preferencial que se otorga a aquellos niños y niñas cuyos hogares tienen una situación socioeconómica precaria, razón por la cual se les define como prioritarios. De acuerdo a cifras disponibles, a nivel comunal, aproximadamente un tercio de la matrícula correspondería a este grupo. La determinación de la calidad de alumno prioritario como la pérdida de dicha condición, será informada anualmente por el Ministerio de Educación a la Familia y al Sostenedor del establecimiento en que se encuentre matriculado.

La calidad de prioritario será determinada anualmente considerando los siguientes criterios, en base a una fórmula de cálculo:

- a) Pertenencia de sus familias al Programa Chile Solidario.
- b) Estar en el tercio más vulnerable según Ficha de Protección Social.
- c) Padres o apoderados ubicados en el tramo A del Fondo Nacional de Salud (FONASA).
- d) Ingresos Familiares.
- e) Escolaridad de los padres o apoderados.
- f) Condición de ruralidad de su hogar.
- g) Grado de pobreza de la comuna de su residencia.

En Los alumnos /as prioritarios se centra el ***Plan de Mejoramiento que en nuestro establecimiento apunta a mejorar la comprensión lectora*** en la educación básica, colocando énfasis en los alumnos /as quienes tienen calidad de prioritarios, los que encuentran distribuidos desde la educación pre-básica (NT1 y NT2) a 6º año de Educación Básica.

En virtud de lo anterior, la ficha debe ser **llenada por Profesor Jefe o Educador (a) de Párvulos, según corresponda**. La misma constituye filtro de detección de necesidades de atención social y/o psicológica e información relevante de aquellos alumnos / as en condición de Prioritarios S.E.P.

**Nota:** Se sugiere realizar reunión extraordinaria o destinar parte del próximo consejo de profesores (reflexión) con la participación de; Director (a), Subdirector, Jefe UTP, Asistente Social, Psicóloga, Educadora de Párvulos y Profesores /as Jefes /as (NB1, NB2 y NB3). Los dos últimos con sus respectivos libros de clases y registro de entrevistas realizadas a padres y apoderados, con la finalidad completar el presente instrumento, además de generar trabajo en equipo.



**FICHA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN**  
**ALUMNOS PRIORITARIOS S.E.P. Liceo Mannheim**

**1.- Identificación del Alumno**

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cedula de Identidad</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>F. de Nacimiento</b>	
<b>Edad Actual</b>	
<b>Curso</b>	
<b>Profesor (a) Jefe</b>	
<b>Teléfono de Contacto</b>	
<b>Apoderado</b>	
<b>Parentesco</b>	

**2.- Antecedentes de Aprendizaje.**

2.1. ¿Alumno (a) forma parte de Programa de Integración Escolar? ..... Sí  
 ..... No

2.2. ¿Alumno (a) forma parte de Programa de Grupo Diferencial? ..... Sí  
 ..... No

2.3. En caso que el niño o niña no forme parte ninguno de los programas (Integración escolar o Grupo diferencial). Tomando en consideración el ritmo de aprendizaje del alumno (a) y observaciones al interior del aula. Según su criterio, alumno debe acogerse a evaluación diferencial.

.....Si	¿Por qué?
	.....
	.....
	.....
	.....
	.....
.....No	

**3.- Antecedentes de Rendimiento escolar (enfocarse en los sub- sectores del aprendizaje; matemáticas y lenguaje), consignando promedio a la fecha y calificación (Insuficiente- Suficiente – bueno – excelente). En el caso de Alumnos (as) de pre-básica, remitirse a evaluación conceptual ( L – ML – NL), considerando aprendizajes en las áreas de Pre-lectura y Pre-calculo .**

<b>Enseñanza</b>	<b>Promedio</b>	<b>Clasificación de Rendimiento</b>
<b>Básica</b>		
<b>Matemáticas</b>		.....Insuficiente .....Suficiente .....Bueno .....Excelente
<b>Lenguaje</b>		.....Insuficiente .....Suficiente .....Bueno



		.....Excelente
--	--	----------------

Pre-básica	Clasificación Conceptual de Rendimiento
Pre-cálculo	...Logrado... Medianamente Logrado... No Logrado
Pre-lectura	...Logrado... Medianamente Logrado... No Logrado

**4.- Antecedentes de conducta (enfocarse en Registro de Observaciones del Libro de clases).**

Clasificación de Observaciones Libro de Clases	Sub-clasificación: Marque con una X la alternativa que considere más cercana respecto al registro de observaciones.
Nº de Observaciones Positivas.....	.....solidario /a con sus pares ..... Trabaja en clases ..... Adecuada presentación personal ..... Ninguna de las anteriores ..... Todas las anteriores
Nº de Observaciones Negativas.....	..... Agrede física y/o verbalmente a sus pares ..... Agrede física y/o verbalmente al docente u otra autoridad del establecimiento. ..... No trae materiales para desarrollar actividades en el aula. ..... No trabaja en clases. ..... Distrae a sus compañeros en clases. ..... No trae tareas. ..... Utiliza lenguaje inadecuado. ..... Ninguna de las anteriores. ..... Todas las anteriores.

**5.- Antecedentes de sospecha de grupo familiar disfuncional (marque con una X la alternativa que se acerque más a la realidad).**

5.1.- Alumno /a respeta horario de entrada a clases

- ..... Siempre
- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

5.2.- Alumno /a se presenta a clases con adecuados hábitos higiénicos.

- ..... Siempre
- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

5.3.- Alumno /a trae sus tareas realizadas.

- ..... Siempre
- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

5.4.- Alumno /a trae los materiales necesarios para trabajar en las horas de clases.

- ..... Siempre



- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

5.5.- Alumno /a es capaz de resolver sus problemas acorde a su etapa de desarrollo.

- ..... Siempre
- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

5.6.- Alumno /a se adapta con sus pares.

- ..... Siempre
- ..... Generalmente
- ..... A veces
- ..... Literalmente nunca

**6.- Según las observaciones efectuadas en aula y espacios de recreación, además de los registros disponibles, alumno /a requiere atención psico-social.**

.....Si	¿Por qué? ..... .....
.....No	

**7.- Observaciones**

.....  
.....

Firma As. Social  
C.I:.....  
.....

Firma Profesor Jefe  
C.I:.....

.....  
Firma Psicólogo (a)  
C.I: .....  
Nombre: .....

.....  
Firma Director (a)  
C.I: .....  
Nombre:.....