UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE MEDICINA.
ESCUELA DE PSICOLOGÍA.

Competencias profesionales necesarias del Asistente Social, en el marco del sistema de protección a víctimas y testigos, del nuevo código procesal penal: propuesta de un perfil de competencias.

GLORIA DEL CARMEN ROSALES JOHNSON

Profesor Guía: Sr. Fernando Pastén Cordovez

"Tesis de Estudio de Caso presentado a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social Mención en Psicología Jurídica".

Marzo 2005
Valparaíso, Chile

I N D I C E

Capítulo Nº 1: **1**
INTRODUCCION

Capítulo Nº 2: **5**
ANTECEDENTES GENERALES Y EMPIRICOS

2.1.- En relación a las competencias profesionales del Asistente Social. **6**

2.2 - En relación a las competencias profesionales del Asistente Social en el Nuevo Sistema Judicial Penal. **12**

2. 2.1.- La Reforma Procesal Penal ha significado un cambio de paradigma del Sistema de Persecución Penal. **12**

2.2.2.- La atención a la Víctima en el Nuevo Proceso penal **14**

2.3. - En relación con otros dominios procesales **16**

Capítulo Nº 3: **18**
OBJETIVOS: Objetivo General y Objetivos Específicos

Capítulo Nº 4: **22**
ANTECEDENTES TEORICOS

4.1.- El construccionismo en la formación del Asistente Social **23**

4.2.- Paradigmas de Intervención del Servicio Social **28**

4.3.- Planteamiento de la teoría de la construcción social en la intervención social **30**

4.4.- Las dimensiones prácticas del concepto de competencia laboral **35**

4.5.- Dos contextos teóricos en que se inscriben las competencias profesionales: **42**

4.5.1.- Es la competencia como poder de discernimiento de oportunidad **42**

4.5.2.- La concepción de competencia como una serie de actos observables **44**

4.6.- El último Período de la Historia del Trabajo Social en Chile: Continuidad, Cambios, Desafíos y Competencias. **49**

4.7.- Las Competencias profesionales de Trabajo Social desde la Tradición **50**

4.8.- Las competencias profesionales de Trabajo Social requeridas para un mundo de transformaciones **54**

Capítulo Nº 5: **58**
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

5.1.- Estrategia propuesta **60**

5.2.- Plan de acción **62**

5.3.- Colectivo en estudio **63**

5.4.- Sujetos participantes del estudio **63**

5.5.- Instituciones colaboradoras del ámbito jurídico **64**

Capítulo Nº 6: **66**
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Capítulo Nº 7: **87**
CONCLUSIONES Y DISCUSION

BIBLIOGRAFIA **91**

ANEXOS: **96**

Anexo Nº 1: Trascripción de Entrevistas de las Asistentes Sociales realizadas para el desarrollo de esta Investigación.

A B S T R A C T

El Trabajo Social se realiza sobre la realidad misma, esa es la riqueza de este quehacer profesional, que otras ciencias no poseen. Por esta razón, no puede desconocerse que se ha producido en el país, como efecto de la globalización, un proceso de modernización del Estado y de la sociedad chilena, lo que también se ha manifestado en el sistema judicial. Desde allí surge la preocupación por saber como enfrenta el Asistente Social estas situaciones sociales nuevas y específicamente la compleja realidad del ámbito judicial, lo cuál se concretiza en el objetivo de esta investigación, el cuál es conocer y analizar las competencias profesionales requeridas para las Reformas legales que se están aplicando en el país. Entendiendo que 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.

En consideración a este objetivo, la investigación realizada es del tipo cualitativa y descriptiva, siendo la estrategia de recogida de datos la entrevista de eventos conductuales, al permitir tomar un conocimiento general desde el entrevistado.

Del análisis de la información obtenida, se pudo concluir que el Asistente Social debe estar siempre actualizado en sus conocimientos, ser creativo porque trabaja con las potencialidades del propio individuo, grupos o comunidades, desarrollando capacidades humanas y tener disposición a adaptarse a los cambios. Para lograrlo se sugiere las siguientes propuestas: Generar conocimientos y estar en constante comunicación con los profesionales del área jurídica para que exista un intercambio empírico, aplicando enfoques actuales en forma ética y en relación con los valores profesionales, sistematizar estos conocimientos y por último, preocuparse por estar redefiniendo la identidad profesional, con una profunda reflexión, permitiendo que se tengan posturas definidas y colegiadas.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a todos quienes participaron en hacer realidad esta investigación y en forma especial:

Al profesor guía de Sr. Fernando Pastén Cordovez, por compartir con alegría y generosidad sus conocimientos.

A los psicólogos, docentes Sra. Viviana Rodríguez Díaz y Sr. Domingo Asún Salazar, por mantener una mirada respetuosa e interdisciplinaria, que permitió un crecimiento mutuo.

A todos los Asistentes Sociales de la III Región, específicamente de la ciudad de Copiapó, que entregaron parte de su tiempo en contestar las entrevistas, que permitieron realizar esta investigación.

“Porque ese cielo azul que todos vemos, ni es cielo, ni es azul. Lastima grande que no sea verdad tanta belleza”
Lupercio Leonardo de Argensola

CAPITULO Nº 1: INTRODUCCION

INTRODUCCION

Es importante que el Trabajo Social sea capaz de reconocer y visualizar los cambios o los acontecimientos sociales que van ocurriendo día a día, la Reforma Procesal Penal, es uno de ellos. Esto permitirá al asistente Social disponer de elementos de crítica a estos hechos sociales, también, poseer un cierto grado de autocrítica para estar abiertos a estos cambios, aceptando los desafíos que se van presentando, de esta forma la profesión se irá enriqueciendo y se recuperará el rol protagónico, que en un momento era reconocido, lo cual abrirá más espacios laborales y por tanto se comenzará a tener acceso a instancias donde se manejan ciertas cuotas de poder, lo cual servirá para poder atacar no necesariamente los síntomas o efectos negativos del problema que afecta a un individuo o grupo, sino que tener la posibilidad de abordar las causas que originan estos problemas, ya que se estaría en condiciones de proponer modificaciones en el sistema institucional actual por ejemplo y de esta forma tratar de disminuir las desigualdades sociales que están afectando a los individuos, grupos o comunidades, que se intervienen, desde la profesión.

La investigación que a continuación se presenta, indaga en el quehacer profesional de las Asistentes sociales de la III Región, específicamente de la ciudad de Copiapó, que colaboran en el ámbito judicial, en la atención a las víctimas, dentro del marco de la Nueva Reforma Procesal Penal. En la búsqueda del significado que este adquiere para determinar las competencias profesionales necesarias en este ámbito profesional y así contribuir en determinar la identidad profesional y el reconocimiento del aporte específico que puede hacer el Asistente Social, en la atención de las Víctimas.

En la actualidad, se puede apreciar que en el mundo se están produciendo grandes cambios tanto en el aspecto económico, político, cultural y sobre todo social. Es en este último aspecto en donde los Trabajadores Sociales deben estar atentos, ya que estos afectan de forma positiva o negativamente no sólo a las familias, a los ciudadanos, sino que también a los profesionales y sobre todo del área de las ciencias sociales, pero particularmente a los Asistentes Sociales. Es decir, son cambios que alcanzan a todas las esferas de la sociedad.

Por tanto, estos cambios plantean nuevos desafíos para el ejercicio de la profesión, en los desafíos en las formas de intervención, en los nuevos retos, etc.

Todo esto, lleva a pensar que se hace imprescindible conocer el mundo donde se ejerce la profesión. La investigación para alcanzar el objetivo propuesto es de tipo descriptiva y cualitativa. Se aplicó la metodología de Estudio de Caso, por ser la más adecuada al conocimiento subjetivo de las personas al permitir una mirada integral de las situaciones sociales, además se puede incluir la participación del investigador como observador.

La estrategia de recogida de datos se realizó a través de la entrevista de eventos conductuales, porque permite tomar un conocimiento general desde el entrevistado y luego realizar una **entrevista focalizada**, orientando hacia el objetivo que es obtener información referida al marco conceptual de las competencias profesionales. Del análisis de la información obtenida, se pudo concluir que las características del nuevo trabajador social al estar relacionadas con el contexto que los rodea, también están insertas en los procesos de globalización. Lo que hace necesario en el Asistente Social desarrollar mayores destrezas y una actitud crítica y propositiva por lo que necesariamente debe ser una persona activa y con opinión; desarrollando una gran capacidad para asimilar los constantes cambios, por ello a de tener una apertura y capacidad para adaptarse a ellos, como por ejemplo en el caso de los adelantos tecnológicos, debe ser capaz de manejar la tecnología y hacer uso de ella, pues es una herramienta muy provechosa para el enriquecimiento del quehacer profesional.

Frente a estos cambios hay obligación de reflexionar acerca de cual es el papel o rol por cumplir en este nuevo siglo.

Producto de estos grandes cambios es que el trabajador social tiene la exigencia de poseer un alto grado de información, ya que esto implica poseer un gran manejo de los recursos que existen y los que pudiesen existir para poder enfrentar los diversos problemas sociales que están afectando a las personas, en nuestro país y sobre todo en América Latina.

Ahora bien, el trabajo social es una profesión que está pasando por todo un proceso de reivindicación, basado principalmente en la búsqueda de su identidad, puesto que el reconocimiento profesional se basa en el hecho de que trabajamos con personas, considerando sus diferencias; pero existen otras disciplinas que también trabajan con personas como seres íntegros. Es aquí donde surge la necesidad que el trabajo social institucionalice y más aún desarrolle acciones reconocidas que le sean propias. Por lo tanto, definir claramente una identidad que lo diferencie de disciplinas, como la psicología, antropología, sociología, etc. En el sentido de poseer un campo de acción propio, definido dentro del cual los profesionales se sientan capaces y preparados para actuar, donde las demás disciplinas no invadan y respeten lo que es propio.

Lo anterior, no quiere decir que la profesión se cierre con la certeza de tener la verdad absoluta, sino que se establezcan límites claros sobre su acción y así poder contribuir a las demás profesiones sabiendo claramente lo que nos pertenece, lo que a su vez permitirá el transitar libremente por las disciplinas, enriqueciéndose de otros conocimientos, formando redes de epistemologías críticas y contribuyendo a una nueva forma de trabajar en equipo, llamada transdisciplinariedad que corresponde a un nuevo enfoque, que el trabajo social debe adoptar. Este nuevo enfoque exige tener conciencia clara de las propias identidades, por lo mismo se hace necesario, que la profesión realice un trabajo permanente y en equipo, analizando críticamente y redefiniendo su identidad en esta realidad tan acelerada.

Importante, es también, destacar que la historia profesional no se debe desconocer, hay que ser capaces de construir a partir de nuestra historia y desde ese reconocimiento, visualizar hacia donde se va y en consecuencia como se realizará este quehacer profesional.

El Trabajo Social siempre ha sido guiado desde fuera, lo que no siempre ha resultado beneficioso, porque esperar que otros reconozcan e identifiquen una disciplina que no es la propia, impide reconocer el aporte que se hace desde la profesión misma. El constituirse en una disciplina de profunda contradicción, lo que se reconoce en su vasta complejidad, no obstaculiza el permitir definir el tipo de conocimientos que se puede aportar, y como la

investigación social se constituye en uno de los centros del quehacer profesional y a veces ni siquiera es reconocida por los propios pares.

Este conocimiento esta dentro de un triángulo formado por tres aspectos: la cotidianidad, o sea la realidad de todos los días que es parte de la vida misma de todos los seres humanos; otro vértice sería la lógica institucional donde se desarrolla el quehacer profesional y donde se conocen las relaciones de poder y desde donde se maneja a nivel político; y el último vértice lo constituye la formación profesional multidisciplinaria, donde este conocimiento de muchas disciplinas, permite una visión amplia y diversa de la realidad, incluso a veces contradictorias que son parte de nuestra formación.

Estos tres puntos dan un marco de la realidad social, política y profesional de la que hay que dar cuenta, es así como nadie más lo puede hacer y donde se hace necesario legitimar el aporte propio, para que contribuya a dar respuesta en la serie de problemas que nacen de esta triple interacción. Los elementos necesarios para realizar la investigación social están y también, se debe ser responsable de los resultados, en el sentido de contribuir como un aporte a otras ciencias, a través de la transdisciplinariedad, desde la multidisciplinariedad.

CAPITULO Nº 2: ANTECEDENTES GENERALES Y EMPIRICOS

2.- ANTECEDENTES GENERALES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1) En relación a las Competencias Profesionales del Asistente Social.

En la actualidad, nos encontramos viviendo en un mundo globalizado, que cada día exige más y más adaptarse a una serie de cambios que este fenómeno involucra, cambios de distinta índole, tanto en lo económico, político, social y cultural. La sociedad se encuentra inmersa en esta realidad y como Trabajadores Sociales no estamos ausentes de ella, sino más bien, somos objeto constante de sus causas y efectos.

Es evidente que el escenario actual, tanto nacional como internacional, se describe y resume en un solo proceso, la Globalización. Nada ni nadie escapa o puede obviar estar inmerso dentro de este fenómeno mundial característico de nuestros tiempos, de este sistema capitalista que día a día invade nuestro vivir y todos los espacios de la vida humana (lo económico, lo político, lo social y lo cultural), ganando adeptos y detractores.

La globalización como proceso de apertura mundial de las economías nacionales al plano internacional y como proceso de homogenización política y cultural, ha venido generando fuertes procesos de discusión, investigación, crítica y análisis de parte de expertos, cientístas (sociales, económicos, humanistas, etc.), universidades y de la sociedad en general, tanto por sus efectos benéficos como por aquellos que no lo son.

Pareciera ser que la globalización junto con el sistema neoliberal que la solventa no beneficia a todos los países y a todas las personas por igual. Mirado de esta manera, la globalización traería más bien un crecimiento económico para algunos, que desarrollo integral para todos.

Esta situación actual mundial, internacional, como también la corriente neoliberal chilena, tiene efectos, que apuntan en distintas direcciones, sabemos que Chile no está exento, sabemos también de este neoliberalismo, entonces el Trabajo Social se enfrenta a este neoliberalismo, que no excluye a los actuales Gobiernos que han hecho parte de su cristalización, se enfrenta al surgimiento de nuevas lógicas, que provienen de la diferencia

justamente de estas ideologías, con el desarrollo de la globalización actual que atraviesa el mundo, los Estados privilegian la ley de mercado, en desmedro de lo que socialmente se ha ganado desde las luchas sociales y de las luchas de los trabajadores.

El trabajo social en sus distintas formas se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y su entorno. Su misión es la de permitir que todos los individuos desarrollen su potencial y enriquezcan sus vidas, además de prevenir disfunciones.

La profesión está centrada en la resolución de problemas y en el cambio. Por ello, los asistentes sociales debieran ser agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas para las que trabajan. El trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

Es importante destacar la definición, aprobada en la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajo Social, 2000, la cual señala que **"**La profesión de Trabajo Social, promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos y su liberación y la mejora de la sociedad. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la justicia social son esenciales para el trabajo social."

Aunque esta definición no refleje todos los detalles de la práctica del Trabajo Social, de los países en cualquier época, se considera que es suficientemente, amplia para abarcar los aspectos fundamentales del concepto de la práctica profesional en el tercer milenio.

Con respecto a los **principios y valores del trabajo social**, pertenece a esa herencia del humanismo universal que puede fundarse en diferentes filosofías, constituyendo puntos de convergencia de personas de diferentes cosmovisiones; pero, que concuerdan en la tarea de personalización y liberación de los individuos.

El trabajo social nació de los ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, la justicia y la dignidad de la persona. Desde sus comienzos, hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades y desarrollar el potencial humano.

Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la investigación de trabajo social. Lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos para promover la autosuficiencia y la integración social. Los valores de la profesión están recogidos en los códigos de ética de todo el mundo.

De los postulados o principios filosóficos de la profesión, emanados del Código Internacional de Ética (1976), básicamente se desprenden: El **Respeto a la persona humana,** en su dignidad y singularidad; La **Participación**, a través de la integración y el empoderamiento; La **Autodeterminación**, expresada en la coparticipación y la autoprotección; La **Igualdad,** en tanto naturaleza humana en el acceso a las oportunidades y el **Respeto a valores y pautas culturales,** reconociendo la identidad.

Según señala L. Bobadilla, (2003), con respecto de las distintas dimensiones por medio de las cuales el trabajo social identifica su accionar, la dimensión individual o trabajo social de caso, es la que más utiliza a la fecha, en la función que ejercen los asistentes sociales en las distintas Unidades de Atención y Protección. Basados en una definición de Florence Hollis (1969), se intenta fusionar en la práctica esta definición con los objetivos y contexto de trabajo: El Servicio Social de caso, es concebido como un "Tratamiento terapéutico (atención) y preventivo (protección) de los problemas sociales y emocionales (en contextos de delitos) que producen un desajuste personal (victimizante),y el desarrollo al máximo de las capacidades (autoprotección, coparticipación, vinculación en redes; empoderamiento) de todos los miembros ... (identificados como víctimas)**".**

En la estructura y organización del trabajo de intervención social transversado por objetivos, modelos y valores, se puede realizar una lectura más crítica de la práctica, identificando sus significados, alcances y consecuencias, por medio de dos paradigmas,

(vigente y alternativo), que en su construcción permiten dar arquitectura al quehacer en base a creencias que se poseen, a diferencia de los modelos que se asumen como una unidad de consenso en que se definen ideas básicas, métodos y prácticas existentes.

Para Ander-Egg, (1996), los paradigmas permiten aflorar los marcos referenciales, supuestos y premisas en los que se apoya el modo de actuar y que expresan la situacionalidad y condicionamientos históricos, sociales y culturales, al mismo tiempo que los condicionamientos teóricos, políticos, ideológicos y filosóficos. El llamado "paradigma vigente" subyace en la mayoría de los profesionales y servicios sociales. El llamado "paradigma alternativo" postula no sólo la administración de recursos, sino la movilización de éstos partiendo por el recurso humano. Su presentación paralela persigue contrastar realidades y desafíos tomando de cada uno de ellos los elementos que permitan evaluar y proyectar la postura y posición actual.

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a la crisis y emergencia, así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su doble centro de atención en las personas, por un lado y en sus entornos por otro.

Las intervenciones del trabajo social abarcan desde la atención individualizada hasta los procedimientos psicológicos y la involucración en la política social, la planificación y el desarrollo. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la educación social, la intervención social y terapia con familias, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener los servicios y recursos; también, incluyen la dirección de organismos, el trabajo con comunidades y la implicación en la acción social y la política para influir en la política social y en el desarrollo económico. El centro de atención de la práctica del trabajo social variará de un país a otro y entre períodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas y socio-económicas.

La metodología en que se apoya, es un conjunto de conocimientos basados en hechos empíricos, experimentos de la investigación, de experiencia práctica, que comprenden también los conocimientos locales, técnicos, indígenas específicos cuando se den en un

contexto; el conocimiento de los métodos y las técnicas, incluso las técnicas más nuevas; que harán posible el trabajo de sistematización que puede conducir en la investigación, donde sea verdaderamente el Trabajo social protagonista, no donde el trabajador social le entregue los datos al sociólogo o al especialista, para que escriba a partir de la experiencia del Trabajador Social, es decir un Trabajador Social que también investiga y también funciona.

Al Trabajador Social le es fundamental para que pueda comprender la construcción del mundo, para que pueda entender y acceder no solamente a los distintos significados, de lo que se dice del mundo, sino a lo que los individuos le otorgan a la construcción del mundo, para esto es imprescindible disponer de estas herramientas teóricas y epistemológicas, que justamente le entreguen al trabajador social, un status de igualdad en el conocimiento, es decir todos los Trabajadores sociales, deberían efectivamente hoy acceder a estos conocimientos

El paradigma moderno requiere un posicionamiento integral, universal para estudiar y abordar la complejidad de los dilemas humanos, en una sociedad cada vez más global, más conectada y más dinámica. Los modelos y los saberes tradicionales están cuestionados y no existen verdades absolutas, esto es lo que permite el Enfoque de Convergencia: la integración de las disciplinas en la Interdisciplinariedad, de las instituciones en la Interinstitucionalidad y de los sectores en la Intersectorialidad. Es asumir una visión diferente del mundo y de la relación de ayuda, sin jerarquías, sino con la activación de los recursos internos que todos los individuos, familias y comunidades tienen para sobrellevar los conflictos y crisis propias de la condición humana.

El objetivo de lo que se podría llamar una toma de conciencia de la profesión, tendría que apuntar a una adaptación más crítica a la sociedad chilena, que ponga al Servicio Social en un lugar de importancia, en un lugar localista, en un lugar en que efectivamente la comprensión de los fenómenos sociales, como las Políticas Públicas, emanen del análisis de los Trabajadores sociales, allí mismo donde las cosas ocurren, es decir que provienen del terreno, de aquel terreno que se conoce mejor que nadie. Los caminos que el Trabajador

Social ha recorrido en la historia social chilena demuestran, que se está ante una historia de un Trabajo Social comprometido y difícil.

Las nuevas condiciones de productividad y competitividad han modificado notablemente el concepto y las prácticas tradicionales formativas, básicamente en lo referido a contenidos y niveles, cuestionando dos enfoques educativos; primero los de muy corta formación basados en la adquisición de habilidades y destrezas de un oficio y segundo los de mediana o larga duración enfocados hacia una sola ocupación. A partir de aquí comienzan a ser significativos los resultados alcanzados efectivamente por las personas en su desempeño laboral. Es en este contexto que emerge el concepto de competencias profesionales, estableciendo un debate en los ámbitos académicos y laborales y evidenciando la necesidad de reestructuración de la formación profesional, cuyas principales características son: El concepto de competencias contiene una serie de atributos que no se limitan al conocimiento, sino que incluye habilidades, actitudes, aptitudes, comunicación y personalidad. También define la educación de manera integral, permite una relación explicita de las competencias al desempeño laboral. Las competencias se pueden adquirir en un tiempo definido, en algún ambiente de trabajo específico. No se pueden por regla general simular. Los criterios de éxito o de logro imperante en el medio profesional hacen difícil mantener una falsa pretensión de competencia. Es frecuente que el ejercicio de algunas competencias, sea independiente de la personalidad del sujeto. Los profesionales competentes, poseen complementariamente en su repertorio, destrezas generales y especializadas, articuladas a un escenario laboral real. Las competencias garantizan un determinado desempeño del profesional que las detenta y cubren el espectro completo de la formación del egresado, que incluye también la formación personal y social, que corresponde al aprender a ser y aprender a convivir.

Se establece que posee competencia profesional “quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad laboral, resuelve los problemas de forma autónoma y creativa y está capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo” (Libro Blanco de la Comisión Europea “Enseñar y Aprender hacia la sociedad cognitiva”, 2000).

Para Echeverría, (2000) "todas las competencias son fruto de la experiencia, pero se adquieren a condición que las aptitudes y rasgos de personalidad concuerden con los requerimientos de la función a desempeñar en el ejercicio del puesto de trabajo. Las competencias 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".

2.2) En relación a las competencias profesionales del Asistente Social en el Nuevo Sistema Judicial Penal.

2.2.1.- Según documento del Ministerio Público, (2003), la Reforma Procesal Penal ha significado un cambio de paradigma del sistema de persecución penal. De un sistema de justicia inspirado en un esquema inquisitivo, administrado completamente por jueces del crimen que se encargaban de investigar, acusar y juzgar; se ha pasado a un sistema de persecución penal acusatorio formal, en que las dos primeras funciones se encuentran entregadas principalmente al fiscal[1], bajo la vigilancia del juez de garantía y la tercera queda entregada a los miembros del tribunal de juicio oral en lo penal y, en algunos casos, al mismo juez de garantía.

Sin embargo, el profundo cambio de sistema no se ha limitado sólo a adecuaciones en la forma en que se desarrolla la persecución penal, sino que ha intentado hacerla compatible con los requerimientos de un estado social y democrático de derecho cada vez más maduro y exigente.

Junto con ello, ha operado una transformación parcial de la legitimación estatal para perseguir los delitos, que ya no sólo descansa en el ejercicio racional y justo del *ius puniendi*, sino también en la consideración de los intereses concretos de los afectados u

[1] La expresión principalmente es usada debido a que en los casos de acciones penales privadas no existe una etapa preliminar y la acusación es sostenida por el querellante particular; esto último puede ocurrir también en aquellos casos en que el querellante particular sostenga por sí la acusación por delitos de acción penal pública, en virtud de lo prescrito por los incisos tercero y cuarto del artículo 258 del Código Procesal Penal.

ofendidos por el delito[2]. De esta forma, la búsqueda de reparación para las víctimas de delito se ha vuelto relevante en el funcionamiento del sistema penal.

En consecuencia, ya no bastan sólo las menciones a las necesidades de prevención general o especial, objetivando con ello a la víctima, sino que desde el 16 de diciembre de 2000, progresivamente a lo largo de todo el país, se ha inaugurado una nueva forma de hacer justicia, en que los intereses de la víctima se reconocen expresamente y se establece un estatuto especial para su participación en el proceso penal.

Ello puesto que, gracias a la influencia de la moderna victimología, se ha recordado que el conflicto penal tiene su origen en una relación autor – víctima, por lo que no sólo el imputado de haber sido el autor de delito, sino también la víctima, deben ocupar un sitial destacado al interior del proceso en que se intenta resolver dicho conflicto.

El profesional Asistente Social, también, tiene un rol dentro de esta reforma procesal penal y aún cuando sus funciones vienen señaladas en el documento legal, es de interés para esta investigación, el conocer el quehacer profesional real de todos los asistentes sociales de la III Región, ciudad de Copiapó, que están siendo actores y/o colaboradores de la aplicación de esta nueva ley, con el fin de permitir tomar conocimiento de cuales serían las competencias laborales requeridas, para un desempeño laboral exitoso en la atención a las Víctimas.

[2] Al respecto, Solé Riera nos señala que *"Del proceso penal propio de un estado represor para con las conductas ilícitas debe avanzarse hacia un proceso penal encaminado a velar por la tutela efectiva de los derechos y libertades recogidos en la Norma Fundamental."*. Lo anterior en: SOLÉ RIERA, Jaume. *La tutela de la víctima en el proceso penal*. Editorial Bosch, Barcelona, España, 1997, pág. 12.

2.2.2- La atención a la Víctima en el Nuevo Proceso Penal

Ahora bien, no es posible revisar el estatuto de la víctima al interior del proceso penal sin primero señalar que entiende el Código Procesal Penal (en adelante CPP) por *víctima de delito*.

Al respecto, el artículo 108 del CPP señala como víctima todo ofendido por el delito, definición que por su amplitud permite entender comprendidos en ella tanto al *sujeto pasivo del delito*, esto es, el titular del bien jurídico en cuya afección ha consistido el delito, como al *sujeto pasivo de la acción*, es decir, quién sufre materialmente el efecto de la conducta desplegada por el autor del delito.

Las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos, son equipos de profesionales integrados por abogados, psicólogos y asistentes sociales que funcionan en cada Fiscalía Regional y que apoyan a los fiscales del Ministerio Público en todas las materias relacionadas con la atención y protección de víctimas y testigos.

La misión de la UAVT es constituir una instancia de apoyo efectivo en la labor del Fiscal Regional, con el objeto de facilitar, sugerir y coordinar las acciones y medidas que permitan una oportuna y eficaz atención y protección a las víctimas y testigos, dentro del nuevo proceso penal, por un lado, y por otro evitar o disminuir al mínimo cualquier perturbación que hubieren de soportar las víctimas o testigos, con ocasión de los trámites en que debieren intervenir (Victimización Secundaria).

Los equipos de las UAVT son equipos integrales, su funcionamiento supone la actuación conjunta de distintas perspectivas profesionales para la atención de diferentes problemáticas desde el marco de la institución de persecución criminal.

Las tareas o actividades del servicio social (que favorecen el abordaje del servicio social en sus distintas dimensiones) definidas en la UAVT, se pueden resumir en las siguientes:

Entrevistas de Primera Acogida (dimensión individual)
Elaboración de Informes Socioeconómicos (dimensión individual, grupal y comunitaria)
Elaboración de Informes de Riesgo (dimensión individual, comunitaria)
Medidas de autoprotección
Medidas de protección
Gestión de aportes económicos
Visitas domiciliarias (dimensión individual)
Seguimientos (dimensión individual, comunitaria)
Acompañamientos (dimensión individual)
Entrevistas de enlace de derivación (dimensión individual, comunitaria)
Implementación de salidas alternativas (dimensión individual)

Si bien, se conforma un equipo con los fiscales adjuntos, la asistente social debe mostrar una mirada diferente, la mirada del sujeto, de su interés, de su subjetividad, de su situación y de su valor.

La Reforma Procesal Penal se quiere hacer cargo desde la lógica de la salud mental y la situación social que constituye la denuncia y el proceso penal y como esto se convierte en un eje de problemática individual, familiar, grupal y social que debe ser abordado.

Es por esto, que la superación de la situación anterior de la víctima se da en dos frentes: por una parte, en la consideración y respeto de los derechos que se consagra a toda víctima de delito. Por otra parte, en la preocupación por la desprotección y victimización secundaria, que sufre por su participación y por su condición de haber sido objeto de un delito.

Las UAVT al brindar atención especial a las víctimas, pueden construir la función de limitar el interés de la persecución criminal y adecuarla a los intereses de la víctima, desde su posición privilegiada. Asimismo, puede actuar desde la perspectiva de la atención integral, de la política pública y del rol social hacia una persona con problemáticas que surgen a raíz de un delito o que se encuentran a la base de la situación de agresión.

Las UAVT tienen como principales objetivos el acompañamiento a la víctima en el proceso penal, la prevención de la victimización secundaria, la atención y derivación a instituciones colaboradoras cuando corresponda.

2.3.- En relación con otros Dominios Procesales

Se ha mencionado en este punto lo que está operativo, de la Reforma Procesal Penal, en la cual se considera la participación laboral del profesional Asistente Social, pero también se encuentra aprobado por la Cámara de Senadores, la creación de los Juzgados de Familia y en ellos se considera al Asistente Social, como miembro del Consejo Técnico y la función será la de asesorar individual o colectivamente a los jueces en el análisis y mejor comprensión de los asuntos sometidos a su conocimiento, en el ámbito de su especialidad.
Los Informes u opiniones que emitan los miembros de este consejo en el cumplimiento de sus funciones, serán puestos en conocimiento de las partes, salvo que el juez decida lo contrario por resolución fundada.

Para ser miembro de este Consejo Técnico, se requerirá poseer el título de Asistente Social, Psicólogo u Orientador familiar otorgado por alguna Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste.

Los Asistentes sociales y Psicólogos deberán acreditar formación especializada en materia de familia al menos de dos semestres, impartida por las mismas instituciones señaladas anteriormente.

También, se considera la participación del profesional Asistente Social, en el procedimiento de Mediación. El sistema de mediación será anexo a los Tribunales y la supervisión, control, registro y administración de los recursos corresponderá al Ministerio de Justicia, a través del Departamento de Mediación.

Los requisitos para ser mediador de familia son:

- Poseer un título profesional en el área de las Ciencias Humanas y otorgado por alguna Universidad del estado o por una Universidad o Instituto reconocido por el estado.
- Haber ejercido la profesión por al menos tres años.
- Haber aprobado el curso de formación de mediadores.
- No estar afecto a ninguna de las inhabilidades establecidas en el Art. 102.
- Contar con una oficina o recinto adecuado para el desarrollo de las sesiones de mediación, de acuerdo a las especificaciones contenidas en el reglamento.

CAPITULO Nº 3: OBJETIVOS

3.- OBJETIVOS DEL CASO DE INVESTIGACION

Esta investigación se realiza para conocer el quehacer profesional del Asistente Social en la atención a las víctimas y testigos de las instituciones que fueron creadas al amparo de la Reforma Procesal Penal y también, a las ya existentes donde son derivados estos casos sociales. ¿Cuál es la capacidad de desafío crítico, cuál es el potencial profesional para transformar y transformarnos, en este ámbito jurídico? Determinar qué posibilidades de acción transformadora existen para que las personas se sientan consideradas y puedan vivir mejor.

Este conocimiento del Asistente Social, que está colaborando en la atención a las víctimas y testigos, permitirá reflexionar, para llegar a comprender y ubicar de una manera la realidad profesional en este ámbito jurídico. Además, permitirá el enfrentar a las otras profesiones que también están insertas en este tema de las víctimas y que tienen un lugar profesional bastante más claro que el del Asistente Social.

Al conocer la realidad profesional actual, frente a una reforma judicial tan esperada, será importante conocer las dificultades, para reorientar la labor profesional del Asistente Social, que debe estar al servicio de los intereses y necesidades de las personas, legitimando el derecho a una vida mejor, ya que como dice Tomás Ibáñez, (1994) " lo que siempre nos queda es nuestra propia existencia y nuestra propia vida, hay que hacer de ella algo que nos gratifique, algo que sea bello y placentero como lo es una obra de arte. Y ¿Qué es lo que nos impide a ustedes y a mí, a la gente, a desarrollar esta estética y esta ética de la existencia?".

La Reforma procesal Penal presenta nuevos espacios de inserción laboral autogestionados, en torno a propuestas innovadoras, los cuales requieren del desarrollo de competencias profesionales que permitan el desenvolvimiento en condiciones exitosas de los profesionales en este contexto.

El desafío en torno a esto, es contribuir como profesionales a la construcción de una identidad más activa, a partir de nuestro propio imaginario colectivo. Una identidad centrada en valores mucho más activos, que de una identidad mucho más presencial que hasta ahora, como ser: la lucha por la equidad, la toma de decisiones, una intervención centrada en el hacer y de sostener una postura ética colectiva frente al mundo de hoy. Esto significa, que se escuche la voz del Asistente Social, que se note su presencia, es preciso que se sienta capaz como cualquier otro profesional del área y de otras áreas; creer que la intervención, integral y holística en los problemas sociales con una sólida base humanista es un rasgo distintivo que diferencia y brinda identidad profesional e incluso reconocimiento.

De la misma forma, el fomento a la innovación en el ámbito social requiere del diseño y la construcción participativa de propuestas que permitan a los Asistentes sociales liderar nuevas formas de ejercicio laboral, acordes a los requerimientos que la sociedad está planteando a los profesionales.

En este constante recorrido por otras disciplinas nos surge un dilema que igualmente se transforma en un desafío para el Trabajo Social, que es la capacidad que se debe tener para lograr una identidad propia como profesión y no confundirla con otras y para eso hay que tener claro cuál es la meta, razón de ser y su justificación social.

OBJETIVO GENERAL: Analizar las competencias profesionales del Asistente Social, en la atención a las víctimas y testigos derivados por la UAVT de la III Región, en el marco de la Nueva Reforma Procesal Penal, que permita distinguir la identidad profesional en el ámbito jurídico.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1.-Conocer la descripción formal, de rol y funciones de los asistentes sociales colaboradores de la UAVT DE LA III Región.

2.-Caracterizar el actuar profesional real de los Asistentes Sociales colaboradores de la atención a Víctimas derivados por la UAVT de la III Región.

3.-Identificar el quehacer profesional de los Asistentes Sociales considerados exitosos, por los otros profesionales que laboran, en las Instituciones que atienden a víctimas en la III Región.

4.- Elaborar un perfil de competencias profesionales de los Asistentes Sociales en el marco del sistema de atención a víctimas, de la III Región.

5.- Contribuir en la construcción de la identidad del Asistente Social, en forma activa, estableciendo los límites de la profesión para no invadir campos ajenos y evitar que invadan el propio.

CAPITULO Nº 4: ANTECEDENTES TEORICOS

4.- ANTECEDENTES TEORICOS

4.1.-El Marco Teórico encierra un conjunto de preposiciones que, como conocimientos, son una referencia que permite definir lo observado al abordar una determinada situación. Por esta razón, se analizará brevemente **la relevancia del construccionismo en la formación del Asistente Social.**

Para el construccionismo "la investigación no es un medio ni para valorar ni para invalidar las hipótesis generales, ya que todas las teorías pueden ser reducidas a verdaderas o falsas dependiendo de la gestión que uno haga del significado en un contexto dado"Gergen, Kenneth, (1996).

Para el Trabajo Social es importante el construccionismo, porque remite a los intercambios que se dan entre personas situadas histórica y culturalmente en una sociedad dada. Así, las emociones, las intenciones, la memoria, el pensamiento, las acciones y los conocimientos, las situaciones y hechos sociales, etc., son construcciones sociales nunca individuales, porque lo social precede a lo individual. El conocimiento no es el producto de la mente individual sino de intercambios relacionales. En ellos, las descripciones y las explicaciones, las palabras y las acciones adquieren significación. Las significantes se co- construyen entre actores y trabajador social en un contexto social. Por eso, la preocupación por la verdad es sustituida por la inteligibilidad, la utilización social y el valor humano, y el " no saber" del profesional, para saber con otros. El reto, es moldear una realidad de cualidad relacional, inteligibilidad lingüística y prácticas asociadas que ofrezcan una "nueva potencialidad a la vida cultural. (Gergen, Kenneth, 1996).

La creación continua de significados y realidad es un fenómeno intersubjetivo que se da en el mundo de la vida; y es esto lo que privilegia el construccionismo, al privilegiar lo social sobre lo individual, el construccionismo se vincula con el interaccionismo simbólico, la sociología fenomenológica, la pedagogía de Vygotsky y colaboradores, (1987) y la etnometodología de Garfinkel, (1966). Según Gergen, (1996) remite a "las fuentes de la

acción humana a las relaciones y la comprensión misma del funcionamiento individual, queda remitida al intercambio comunitario…ya que su principal interés es lo microsocial". Al tratar de articular lo que hay en el mundo, nos adentramos en el discurso, en la narrativa y en ese momento comienza el proceso de construcción.

Lo más importante del construccionismo, para Gergen (1996) es la reconstrucción, en la que todas las suposiciones y presupuestos acerca de la verdad, lo racional y el bien quedan bajo sospecha: la democratización, en la que la gama de voces que participan en los diálogos resultantes de la ciencia se amplifica y la reconstrucción, en la que nuevas realidades y prácticas son modeladas para la transformación.

La necesidad de comprender el sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida, desde la perspectiva de los actores articula los llamados paradigmas cualitativos. Mientras el interaccionismo simbólico, atribuye importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que los rodea, ya que es el significado lo que determina la acción, la fenomenología y la etnometodología, acentúan el análisis de la vida cotidiana y como en ella, las personas actúan desde su situación biográfica es decir histórica. Encaran el mundo empírico en una perspectiva holística (ver a las personas y el escenario en el que se ubican como un todo, en el contexto de las situaciones que se halla) y hermeneutica (interpretativa de los significados utilizados en un proceso interactivo, en un contexto determinado, en los que se incluye el Asistente Social).

Según Gergen (1996), se construye la realidad desde adentro, no desde afuera en un contexto de acontecimientos precedentes y consecuentes, que se expresa a través de ideas conceptos, recuerdos, sentimientos, que surgen en el intercambio social, en el diálogo y a través del lenguaje. La crítica interna de analizar y clarificar las dudas, atraviesa esas construcciones de la cultura y así alcanza su comprensión.

El lenguaje hace comprensible los hechos cuando está incluido en un proceso social en que el significado de los mismos es compartido en la relación con otros. Esto es lo que

Wittgenstein (1988), llamó “los juegos del lenguaje”, ya que toda conversación tiene su significado en el contexto de la vida cultural y social.

Una epistemología construccionista favorece determinadas líneas de investigación. Siguiendo a Gergen (1996), una primera línea es al interior de la ciencia, que desmitifica la objetividad, la verdad, la neutralidad ideológica, la apoliticidad, los valores, advirtiendo las consecuencias sociales y políticas de su accionar, de sus formulaciones evaluativos, de su descompromiso, del ejercicio del poder, etc. Gergen (1996), señaló “la investigación es un instrumento para la emancipación o la intervención “.

Una segunda línea se centra en la construcción de los sujetos y del mundo, como se caracteriza la gente a sí misma, cómo se vincula con la vida y el mundo, de modo que sus acciones sean inteligible y justificadas, lo que tiene que ver con su vida cotidiana, sus percepciones, representaciones, valores; no aceptar los problemas tal como vienen dado y precipitarnos en las soluciones, sino explorar cómo llegaron a definirse como son, lo que incluye su historicidad.

Y la tercera línea, se centra en los procesos sociales. Como se comprenden, porque se produce la falta de comprensión, de que modo es posible vencer resistencias y lograr el cambio de actitudes.

Para poder describir una situación o como se trabaja en una Institución, es preciso conocer cuáles son los significados que construyen una situación, desde la propia perspectiva de sus protagonistas. Como investigación cualitativa, parte de los datos, no los recoge para evaluar modelos, probar hipótesis o teorías. Por eso, se puede definir la investigación como el proceso mediante el cual podemos conocer cómo los problemas sociales llegan a definirse, como son para los actores involucrados. Como decía Wittgenstein (1988), “los aspectos de las cosas más importantes para nosotros están ocultos por su simplicidad y cotidianidad.”

De toda esta breve introducción se puede señalar el proceso que ha ocurrido desde las décadas del ochenta en que se ha cambiado la cuestión social, por la vulnerabilidad

suscitada por el debilitamiento de las protecciones instituidas por el Estado, la desocupación y la aparición de nuevas formas de pobreza, han instalado el fenómeno de la exclusión social " ser excluido quiere decir no contar para nada, no ser considerado como útil a la sociedad, ser descartado de la participación ", señala Ipola, (1996), y esto lleva a plantearse que frente a una nueva era, corresponde una nueva visión social y esto debe ser considerado en una reforma judicial tan esperada y de tanta relevancia nacional y determinar que está haciendo el asistente social para contribuir a este tema.

El Trabajo Social, es social no sólo porque se inserta en la trama de relaciones que han construido una situación problema sino porque es un trabajo junto a la gente a partir de las significaciones que ellos hacen de sus días y sus obras.

Es esa práctica la que hoy obliga a reformular lo social, los supuestos epistemológicos, la necesaria integración de los principales aportes del pensamiento contemporáneo, a entender que lo social pertenece a la vida cotidiana.

El Asistente Social plantea una intervención, como una acción que, desde dentro del nudo de relaciones que han construido las situaciones problemas, investiga deconstruyéndolas con los sujetos involucrados para así construir desde el sistema de significados que comparten, el objeto y transformar, re-construyendo una situación nueva, superadora de la anterior. Gergen (1996), señaló que "un estadio crítico debe dar paso un estadio transformativo, la deconstrucción a la reconstrucción".

Por esto es importante destacar que lo social aparece cuando se constituye un nudo de significados compartidos entre varios sujetos**.** "Es ese fondo común de significados, plantea Ibáñez (1994), el que permite a los individuos investir a los objetos con una serie de propiedades que no poseen de por sí, sino que son construidas conjuntamente a través de la comunicación. Lo social se ubica no en las personas ni fuera de ellas, sino entre las personas, en el espacio de significados del que participan o que construyen conjuntamente". En ese espacio se construye la vida social y alude a la naturaleza de las relaciones.

No es suficiente que exista interacción entre las personas, es solo una condición. Somos seres sociales en el lenguaje y este permite construir una red de interacciones, entre las personas, que sustenta lo social. Lo social es una producción humana que se modifica a través del tiempo. Es un proceso y es un producto, su naturaleza es histórica, propia de una cultura y una sociedad. Y es también la necesidad biológica de vivir en compañía de estar con otros.

Cualquier situación, sea o no problema, existe a través del lenguaje, de la conversación, del relato o narración del discurso. A través de ellos se desprende la significación co-construida por los actores implicados en esa situación y de las relaciones entre ellos.

Para alcanzar este desafío profesional en el ámbito judicial, hay que considerar que se está frente a un nuevo escenario, se ha mundializado la economía y las economías nacionales y regionales deben ajustarse, acomodarse a las nuevas exigencias de la economía mundial.

En la estructura y organización del trabajo de intervención social transversadas por objetivos, modelos y valores, se puede realizar una lectura más crítica de la práctica, identificando sus significados, alcances y consecuencias, por medio de dos paradigmas que en su construcción permiten dar arquitectura al quehacer en base a creencias en las que estamos, a diferencia de los modelos que se asumen como una unidad de consenso en que se definen ideas básicas, métodos y prácticas existentes.

Los paradigmas permiten aflorar los marcos referenciales, supuestos y premisas en los que apoyamos nuestro modo de actuar y que expresan nuestra situacionalidad y condicionamientos históricos, sociales y culturales, al mismo tiempo que los condicionamientos teóricos, políticos, ideológicos y filosóficos.

El llamado “paradigma vigente” subyace en la mayoría de los profesionales y servicios de servicios sociales. El llamado “paradigma alternativo” postula no sólo la administración de recursos, sino la movilización de éstos partiendo por el recurso humano. Su presentación

paralela persigue contrastar realidades y desafíos tomando de cada uno de ellos los elementos que permitan evaluar y proyectar nuestra postura y posición actual.

4.2.-Paradigmas de Intervención del Servicio Social (E. Ander-Egg, 1996)

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	**PARADIGMA VIGENTE Binomio necesidades – recursos bienestar social**	**PARADIGMA ALTERNATIVO movilización de recursos calidad de vida**
Principal rol profesional	Mediador/ administrador entre recursos y necesidades Gestor de servicios	Movilizador de recursos para resolver problemas y satisfacer necesidades Dinamizador de la comunidad. Agente catalizador del proceso de cambio social
Actuación profesional	Técnica / profesional Centrada en la institución	Técnica profesional con clara implicación profesional Centrada en la gente
Su marco referencial	Funcionalista, con vista al logro de una sociedad integrada y en orden	Dialéctica, sistémica, humanista; se trata de una sociedad haciéndose
Método	De integración social de individuos, grupos y comunidades	Que procura liberar las potencialidades de individuos, grupos y comunidades
Actuación de los diferentes profesionales que atienden el problema	Multiprofesionalidad Segmentación operativa	Interprofesionalidad, con tendencia a la interdisciplinariedad Coordinación Interinstitucional
Los problemas de los usuarios	Son básicamente problemas individuales o problemas de desajuste o falta de integración a la sociedad global	Se vinculan los problemas con la realidad estructural socioeconómica

Objetivos tácticos	Básicamente asistenciales y de rehabilitación	Apunta a la prevención, sin desatender las necesidades y demandas de acción asistencial y rehabilitadora.
Objetivos estratégicos	Acomodación, ajuste e integración social	Movilización, organización y concientización de la gente.

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a la crisis y emergencia, así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su doble centro de atención en las personas, por un lado y en sus entornos por otro. Las intervenciones del trabajo social abarcan desde la atención individualizada hasta los procedimientos psicológicos y la involucración en la política social, la planificación y el desarrollo. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la educación social y la intervención social y terapia con familias, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener los servicios y recursos. Las intervenciones también incluyen la dirección de organismos, el trabajo con comunidades y la implicación en la acción social y la política para influir en la política social y en el desarrollo económico. El centro de atención de la práctica del trabajo social variará de un país a otro y entre periodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas y socio-económicas.

El trabajo social basa su metodología en el **cuerpo sistemático de conocimientos** obtenidos de la investigación y la práctica. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno, así como la posibilidad de que por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro lado la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones. La profesión de trabajo social recurre a teorías acerca del desarrollo humano así como del comportamiento social y los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

4.3.-Planteamiento de la teoría de la Construcción Social en la Intervención Social. (Aylwin y Solar, 2002)

- Cuestiona la manera de conocer y las premisas frente al conocimiento, afirmando que las creencias acerca del mundo son ideas que han sido construidas a través del lenguaje, en las conversaciones con otros.

- Afirma que ni el conocimiento ni el procedimiento por el cual se llega a él, están separados del sujeto que conoce.

- La realidad es filtrada a través del proceso humano del conocimiento y de la creación de significados.

- La persona y su proceso de conocer están profundamente enraizados en la cultura, por las condiciones del contexto y por sus propias ideas. La percepción de la realidad está mediada por una constelación de factores, por lo tanto, el conocimiento es subjetivo; es un asunto de interpretación.

- La intersubjetividad, tema central de esta teoría, indica que en el mundo cotidiano, familiar, cercano, habitual, la realidad se presenta, a diferencia de otras realidades, de manera intersubjetiva.

- Cada ser humano sabe que comparte con otro/a(s) un mundo común, independientemente de diferentes posturas, visiones o posiciones en otros contextos. Sabe que es posible la correspondencia entre sus significados y los de los otros. De ahí que la estructura social del mundo de la vida cotidiana sea un mundo intersubjetivo.

- El significado y la comprensión de la realidad son construidos socialmente y en forma intersubjetiva.

- No se llega a la comprensión y al significado compartido hasta que no se entabla un acto comunicativo; diálogo generador de significado. El conocimiento se convierte en el significado que se le da a la experiencia y se negocian en la interacción con los otros, en las relaciones y en los mundos sociales y culturales.

- El lenguaje aparece así como el actor principal que conduce hacia la creación, la construcción social y el conocimiento de lo humano.

- Los problemas de las personas tienen que ver básicamente con el significado o sentido que las mismas personas han atribuido a la situación, o la manera en que construyen su realidad y la forma de enfrentar problemas.

- La búsqueda se centra en conocer las percepciones, las atribuciones y los motivos que las personas atribuyen a su situación y situar en una justa dimensión el conocimiento y experiencia previos.

- Actualiza y da forma a supuestos básicos del Servicio Social y provee de elementos acerca de la realidad de lo humano que permite responder a interrogantes en la co-construcción de nuestro marco social de intervención.

La perspectiva del poder y de las fuerzas en la intervención social (Aylwin y Solar, 2002), se constituye en una orientación básica para la intervención en cualquiera de sus dimensiones, coherente con el planteamiento de la teoría de la construcción social.

- Los recursos de las personas y de sus ambientes, más que sus patologías y problemas, deberían ser el foco central en el proceso de ayuda; la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos de la persona y el medio ambiente.

- Las historias de las familias, sus narrativas, pueden conducir a intervenciones que valoren sus capacidades y se centren en sus potencialidades.

- Las narrativas que las personas que acceden a los programas sociales, construyen acerca de sus vidas, son con frecuencia desempoderantes (porque reflejan la importancia que asignan a sus problemas y su impotencia para enfrentarlos).

- Asumir que la causa de los problemas personales y sociales es la deficiencia individual, "tiene la consecuencia política de no focalizar en la estructura social, en el sistema de valores sociales, sino en el individuo. La mayoría sino todos los problemas que experimentamos, son el resultado de la manera en que nos hemos organizado y cómo hemos creado y localizado los recursos para sobrevivir" (Goroff, 1983, citado por Aylwin y Solar, 2002).

- Para superar este énfasis en el déficit, se propone la perspectiva de las fuerzas, que básicamente busca otorgar poder a la persona e influir en las instituciones y políticas que se entrampan en programas fragmentados.

- El empoderamiento se caracteriza por dos dinámicas interdependientes e interactivas. El empoderamiento personal y el empoderamiento social.

- En la dinámica del empoderamiento personal las personas dan la dirección a su proceso de ayuda (autodeterminación).

- La persona con empoderamiento social es aquella que tiene los recursos y oportunidades para jugar un rol importante en su ambiente y en el modelamiento de éste. Los recursos y las oportunidades se encuentran a su alcance (justicia social y distribución de recursos).

- La práctica con familias basada en el empoderamiento, asume que el poder de la persona se logra cuando escoge alternativas que le dan mayor control sobre sus situaciones problema (y cuando los recursos y oportunidades se encuentran a su alcance).

- En el contexto de justicia social, el empoderamiento depende no sólo de que las personas escojan alternativas, sino también **de que tengan alternativas que escoger**.

De acuerdo a la teoría de la construcción social y la perspectiva de las fuerzas, la evaluación de las fuerzas, descansa en los siguientes supuestos:

1. Todas las personas cuentan con fuerzas que pueden ser activadas o movilizadas.

2. La motivación de las personas aumenta o se fomenta con un énfasis consistente en las fuerzas tal y como ellas las definen.

3. Descubrir fortalezas requiere de un proceso de exploración cooperativo entre el profesional y la persona (o sujeto de intervención).

4. Focalizar en las fuerzas aleja de la tentación de "culpar a la víctima" y orienta a descubrir cómo las personas se las han arreglado para sobrevivir aún en las más difíciles circunstancias.

5. Todos los ambientes, hasta los más carenciados, tienen recursos.

Guías para evaluar las fuerzas (Cowger 1992, en Aylwin y Solar, 2002.) en los sujetos de intervención (persona, grupo o sociedad), considerando que el proceso de evaluación se basa en una realidad construida socialmente:

- Dar preeminencia al significado que la persona da a los hechos (visión, emociones).
- Descubrir lo que la persona quiere (acuerdo de trabajo conjunto conjugando lo ideal, lo probable y lo realizable).

- Descubrir las fuerzas personales y ambientales.
- Hacer una evaluación multidimensional de las fuerzas.
- Descubrir lo singular (las competencias están basadas en lo que las personas han aprendido de sí mismas o de su mundo, cualidades, rasgos, virtudes, talentos, potencialidades; lo que sabe, lo que conoce; historias personales y culturales; su orgullo; recursos y competencias del mundo en que está ubicada).
- Usar un lenguaje comprensible.
- Establecer una relación horizontal.
- Compartir la evaluación con la persona (da estructura y dirección. Invulnerabilidad).
- Evitar las culpas y culpar.
- Evitar el pensamiento causa – efecto.
- Evaluar no diagnosticar (diagnóstico: patología, déficit).

Específicamente el rol del trabajo social en el ámbito jurídico y sus énfasis se va construyendo en el proceso paulatino de instauración de la Reforma Procesal Penal de acuerdo a las experiencias en las distintas Unidades operativas que varían de acuerdo a la realidad local y al tiempo transcurrido en los desempeños que proveen de conocimiento basado en la práctica.

El marco referencial judicial, institucional debiera facilitar la construcción de este rol profesional general, integrado por los múltiples objetivos que subyacen en sus diversos actores y que a la vez pueden convertirse en un objetivo común y que favorezca al éxito de esta Reforma judicial tan esperada.

Importante es por tanto llegar a determinar las competencias que requiere el Asistente Social en este ámbito jurídico específico, que es el de atención a las víctimas, porque la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Existen múltiples y variadas definiciones de competencia profesional, pero para el objeto de esta investigación se trabajará con el concepto más aceptado, por los Psicólogos

Sociales, que la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

El movimiento hacia la adopción del enfoque de competencia laboral se ha relacionado con los cambios que se registran actualmente a nivel global.

4.4.- Las dimensiones prácticas del concepto de competencia laboral son las siguientes: Identificación de competencia, Normalización de competencias, Formación basada en competencias y la Certificación de competencias, según documento de la OIT, (2004).

Identificación de competencias: Es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente. Las competencias se identifican usualmente sobre la base de la realidad del trabajo, ello implica que se facilite la participación de los trabajadores durante el taller de análisis. La identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio y mucho más conveniente de área ocupacional o ámbito de trabajo. Se dispone de diferente, y variadas metodologías para identificar las competencias. Entre las más utilizadas se encuentran el análisis funcional, el método "desarrollo de un currículo"(DACUM, por sus siglas en inglés), el cual es un método de análisis ocupacional orientado a obtener resultados de aplicación inmediata en el desarrollo de currículos de formación; así como sus variantes, el SCID, (Desarrollo Sistemático de Currículo Instruccional) qué es un análisis detallado de las tareas realizado con el fin de facilitar la identificación y realización de acciones de formación altamente relevantes a las necesidades de los trabajadores y el AMOD, modelo qué es una variante del DACUM, caracterizada por establecer una fuerte relación entre las competencias y subcompetencias definidas en el mapa DACUM, el proceso con el que se aprende y la evaluación del aprendizaje; y las metodologías caracterizadas por centrarse en la identificación de competencias claves, de corte conductista.

Con respecto a esta dimensión se puede señalar que la investigadora, también forma parte de la red de profesionales colaboradores en la atención de víctimas de la III Región y

haciendo un breve análisis desde la teoría del construccionismo que sustenta el desarrollo de la profesión de Asistente Social, se puede señalar que el mundo de experiencias laborales se construye observando, haciendo distinciones, captando la recurrencia de las situaciones, describiendo, interpretando y en lo más concreto conversando entre todos los profesionales intervinientes.

Esta investigación se realizará como dice Maturana (1995), "como observadores que explican lo que observan. Observar es lo que hacemos los observadores cuando distinguimos en el lenguaje los diferentes tipos de entidades que producimos como objetos de nuestras descripciones, explicaciones y reflexiones, en el curso de nuestra participación en las diferentes conversaciones en las que nos vemos envueltos en la vida cotidiana".

"El observador se hace observador en la observación y en la reflexión sobre su observación, la que revela las cualidades del observador. No hay construcción sin reflexión sobre lo que construimos. Esto es un aprendizaje que es significativo por sí mismo y que se va construyendo en una amplia gama de situaciones y circunstancias".

Normalización de competencias: Una vez identificadas las competencias, su descripción puede ser de mucha utilidad para aclarar las transacciones entre empleadores, trabajadores y entidades educativas. Usualmente, cuando se organizan sistemas normalizados, se desarrolla un procedimiento de estandarización ligado a una figura institucional, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierta en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores. Este procedimiento creado y formalizado institucionalmente, normaliza las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado (empresa, sector, país).

El conocimiento se irá construyendo desde lo relacional a través de interpretaciones sucesivas, cada vez más abarcativas. La vivencia se transformará en experiencia y ésta construirá el procedimiento de estandarización laboral adecuado.

Formación basada en competencias: Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización; la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho

más eficiente si considera la orientación de la norma. Esto significa que la formación basada en competencias con referentes claro en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.
Es necesario, no solamente que los programas de formación se orienten a generar competencias mediante la base de normas, sino también, que las estrategias pedagógicas sean mucho más flexibles a las tradicionalmente utilizadas. De este modo, la formación por competencia enfrenta también el reto de permitir una mayor facilidad de ingreso-reingreso haciendo realidad el ideal de la formación continúa. De igual forma, es necesario que permita una mayor injerencia del participante en su proceso formativo decidiendo lo que más necesita de la formación, el ritmo y los materiales didácticos que utilizará en su formación, así como los contenidos que requiere.

Algunas de las competencias clave, en lo que más se insiste hoy desde la óptica de la gestión de recursos humanos; no se generan en el conocimiento transmitido, en los materiales educativos sino en las formas y retos que el proceso de aprendizaje pueda fomentar. Paradójicamente muchas veces se insiste en la generación de actitudes enfocadas hacia la iniciativa, la resolución de problemas, el pensamiento abstracto, la interpretación y la anticipación; en medios de ambientes educativos en los que la unidad básica es el grupo, todos van al mismo ritmo y todos se someten a la misma cantidad y calidad de medios en papel totalmente pasivo.

Certificación de competencias: Alude al reconocimiento formal acerca de la competencia demostrada (por consiguiente evaluada) de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada.

La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias. El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados; es una constancia de una competencia demostrada; se basa obviamente en el estándar definido. Esto otorga mucha más transparencia a los sistemas normalizados de certificación ya que permite a los trabajadores saber lo que se espera de ellos, a los empresarios saber qué competencias están requiriendo en su empresa y a las entidades

capacitadoras que orientación dar a su currículo. El certificado es una garantía de calidad sobre lo que el trabajador es capaz de hacer y sobre las competencias que posee para ello.

Hoy en día no basta con exhibir un título profesional para acreditar calidad de desempeño. En este sentido, en el corto plazo se hará necesario diseñar nuevas formas de acreditación de los conocimientos y habilidades, traducidos en unidades de competencia profesional, plenamente útiles y en sintonía con lo que el mercado y sus continuas evoluciones estén demandando de los profesionales y su ejercicio, como lo señalan Carrasco y Morales, 2003.

También, destacan estos autores "que en Trabajo Social, el enfoque de competencias profesionales, mediante sus múltiples modelos, presenta la oportunidad de resignificar la acción profesional, renovando en forma constante los conocimientos, permitiendo la sistematización de la práctica y ampliando los campos de inserción laboral. Las nuevas demandas sociales y formas de organización de la sociedad constituyen para el Asistente Social, la posibilidad de adquirir mayores niveles de protagonismo profesional, siendo por historia y perfil uno de los profesionales con mayor idoneidad para aprovechar la flexibilización de formas contractuales y de resolución de problemas sociales".

Antes se podía aprender una profesión o un oficio y su ejercicio era para toda la vida. Ello implicaba una forma de vida, una identidad, una posición social. Esto ya no es así.

El Trabajo Social, es social no sólo porque se inserta en la trama de relaciones que han construido una situación problema sino porque es un trabajo junto a la gente a partir de las significaciones que ellos hacen de sus días y de sus obras. Es esta práctica la que hoy obliga a reformular lo social, los supuestos epistemológicos, la necesaria integración de los principales aportes del pensamiento contemporáneo, a entender que lo social pertenece a la vida cotidiana y frente a estos nuevos requerimientos hay competencias que desarrollar.

Como señala Rozas, (1997). "la subproletarización intensificada del trabajo lleva al cambio de las formas anteriores del trabajo, de tiempo completo a tiempo parcial, temporario, subcontratado, "terciario", que marca hoy a las sociedades, generando un proceso dual al

interno y externo, es decir sociedades más ricas y pobres; al interior de los países la existencia de diferencias cada vez más grandes entre pobres y ricos, agravado en intensidad en los países llamados subdesarrollado". Mientras se produce mayor riqueza y hay mayor desarrollo tecnológico, aumenta la desocupación.

Cuando las salidas a las aspiraciones y necesidades están bloqueadas, las personas tienden a buscar satisfacciones sustitutivas. Hay que tener en cuenta que cada necesidad se expresa en signos significativos, que las necesidades insatisfechas van construyendo una situación problema y que la frecuencia del fenómeno determina su relevancia en un espacio y tiempo, al afectar a un colectivo humano.

Se ha instituido "la sociedad del riesgo", con un estado de inseguridad permanente que afecta la integridad psicofísica de las personas, la desarticulación de las redes familiares y barriales, con la consiguiente pérdida de identidad individual, colectiva, política y social. La violencia, el autoritarismo, el trato deshumanizado entre las personas, la transgresión permanente de las normas básicas de convivencia, la depreciación de valores sociales, la entronización de la ley del dominio de los fuertes sobre los débiles, el sin sentido de la existencia y de despersonalización de jóvenes y ancianos.

Considerando todas estas transformaciones estructurales, la formación de profesionales Asistentes Sociales, se enfrenta a un desafío de responder a un mundo caracterizado, por veloces e impredecibles cambios y aún cuando hay competencias profesionales que se han adquirido históricamente, debe replantearse el ejercicio profesional y las demandas de nuevas competencias profesionales que emergen en este nuevo escenario.

El Informe Delors. J. (1996), propone resolver a través del desarrollo de cuatro pilares en la Educación, que en el transcurso de la vida "serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento"

- Aprender a conocer, es decir, adquirir los conocimientos de la comprensión
- Aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno

- Aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas
- Aprender a ser, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores.

Estos cuatro pilares han resignificado los actuales procesos educativos, que se desarrollan en un mundo de constantes cambios. En forma especial, destaca su contribución al ámbito de la formación profesional, en que se ha enriquecido el análisis de la realidad educacional y profesional, permitiendo la superación del concepto de calificación profesional -ligado a dominios cognitivos e informativos en permanente renovación y cambios ejecutados, principalmente, a nivel individual en ciclos de trabajo fragmentado- por el concepto de competencia profesional, en que junto a la calificación propiamente tal, adquirida mediante la formación técnica y profesional, se requieren un conjunto de competencias específicas en cada persona, junto a la aptitud para trabajar en equipo, y las capacidades de iniciativa y de asumir riesgos, dentro de un contexto de organización colectiva del trabajo.(Delors, 1996).

El desarrollo conceptual en el ámbito de las competencias profesionales, refleja la evolución de los significados y requerimientos de los contextos socio-productivos, las características del mercado laboral y las demandas de profesionales vigentes en una época histórica y social determinada. Así, entonces, el concepto ha sido precedido por términos que, desde su revisión crítica, han aportado a la búsqueda de nuevas interpretaciones que precisen las implicancias del tema. En los decenios de 1960 y 1970, el concepto central corresponde a capacidades, asociado a la noción de una tarea específica, segmentada y aditiva, que se incorpora en una función integrada del sistema empresa. (Echeverría, 2000).
En la década de 1980, el concepto central, según (Echeverría, op.cit.) es cualificaciones profesionales, el que involucra conocimientos y destrezas para ejercer una amplia gama de actividades laborales. Su principal aporte, es la valoración del ámbito individual y sus relaciones con el entorno estructural donde se desarrolla y con las instituciones de formación.

Desde la década de 1990, la tríada: ámbito individual -entorno laboral- centros de formación, impulsa el replanteamiento de los perfiles profesionales, emergiendo el

concepto de competencia. Se establece que posee competencia profesional, "quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad laboral, resuelve los problemas de forma autónoma y creativa y esta capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo" (Punk G.P,1994).

Reiterando la definición que hace Echeverría, (2000) de las competencias de acción profesional, en que cita" son fruto de la experiencia, pero se adquieren a condición que las aptitudes y rasgos de personalidad concuerden con los requerimientos de la función a desempeñar en el ejercicio de un puesto de trabajo". Por tanto, las competencias de acción profesionales para él, son el resultado de la suma de cuatro competencias básicas:

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

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

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

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

El Libro Blanco de la Comisión Europea", (2000) define las competencias como una capacidad individual para realizar un conjunto de tareas o de operaciones y el principio de la regulación por normas o estándares de calidad. Al mismo tiempo, observa que la referencia a la

noción de profesión u oficio tiende a desaparecer y en su lugar se habla, más bien, del dominio de un conjunto de competencias, sin referencia a un contexto profesional particular.

Tomando como referencias el Informe Delors,(1997); Echeverría B, (2000) y Perrenoud P.(1999) puede construirse la siguiente equivalencia:

4.5.- Hay dos contextos teóricos en que se inscriben las competencias profesionales, considerando las definiciones revisadas y constatadas la variedad del concepto de competencias:

La concepción de competencia de Chomsky N. (1999), formulada desde la lingüística, como un sistema fijo de principios generativos, que permite a cada individuo producir una infinidad de frases provistas de sentido en el idioma de su dominio. Por extensión, la competencia es concebida como una potencialidad invisible, interior y personal con incontables posibilidades de expresión pública, que permite al ser humano producir enunciados y actos adecuados a una situación, sin que sean efectos mecánicos de estímulos inherentes a ellas. En ese sentido, puede concebirse como poder de creación y adaptación de acciones.

- **4.5.1.-La competencia como poder de discernimiento de oportunidad.**

Esta perspectiva teórica, es coherente con los planteamientos de Perrenoud, (1999) para quien "una competencia organiza un conjunto de esquemas". El esquema es una totalidad constituida. que sirve de base a una acción o a una operación singular, mientras que una competencia de cierta complejidad pone en práctica varios esquemas de percepción, de pensamiento, de evaluación y de acción, que sirven de base a inferencias, anticipaciones, transposiciones analógicas, generalizaciones, al cálculo de posibilidades, al establecimiento del diagnóstico a partir de un conjunto de indicios, a la investigación de informaciones pertinentes, a la formación de una decisión, etc." Para este autor, la competencia se crea en la multiplicación de situaciones de interacción que unen con éxito y aleatoriamente, repetición y variación, con una fuerte ansia de comprender y de hacerse comprender, a favor de un compromiso personal en los intercambios seguidos, lo que permite desarrollar modelos que serán eficientes en diversos contextos.

PILARES DEL CONOCIMIENTO (INFORME DELORS)	COMPETENCIAS BASICAS (ECHEVERRIA, B.)	COMPETENCIAS (PERRENOUD)
Aprender a Conocer	Competencia Técnica	Aptitud para Conocer
Aprender a Hacer	Competencia Metodológica	Aptitud para Hacer
Aprender a Vivir Juntos	Competencia Participativa	Actitud para Estar
Aprender a Ser	Competencia Personal	Actitud para Ser

Esta primera orientación teórica, resulta coincidente con las demandas del actual mercado laboral, caracterizado por permanentes transformaciones tecnológicas, económicas y sociales, en donde la competencia es entendida como esquemas interpretativos en situaciones profesionales. (Borja, 1990).

En Chile, se identifica la influencia de dicha orientación teórica en los actuales lineamientos de su sistema educativo, para el cual se plantea como desafíos centrales, según Cox, (1999) " Junto con traspasar un cúmulo de saberes (cuya selección es cada vez mas difícil por la sobreabundancia de información y conocimiento, así como por la velocidad de su cambio) cobra central importancia formar en:

- criterios y esquemas de comprensión;
- manejo de métodos y de capacidades para seleccionar y discernir;
- competencias que permitan crecer y adaptarse a estas realidades de conocimientos y sociedad cambiantes".

- **4.5.2.- La concepción de competencia como una serie de actos observables**.

Comprende dos variantes, según Rey, B. (1999):

- comportamientos específicos, observables, exteriores e impersonales;
- comportamientos especializados vinculados a su finalidad técnico-social, lo que permite definirla desde la función.

En esta segunda concepción, puede adscribirse al Instituto Italiano ISFOL, citado en Mazariego y otros, (1999) para quien la adquisición de competencias es un proceso largo, que no se evidencia en la acumulación de credenciales ni títulos, sino en la demostración de una capacidad de desarrollarlas en situaciones específicas. Son transferibles a nuevas situaciones laborales y tienen que ser definidas a cada lugar de trabajo y valoradas en los individuos capaces de ocuparlos.

Congruente con este enfoque, en Chile, el Equipo del Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA, (2000), considera las competencias profesionales -en el contexto de los objetivos educativos de la adquisición de conocimientos; el cultivo de habilidades; el cultivo de actitudes y valores; y, el desarrollo de destrezas que persigue la educación universitaria- como objetivos pedagógicos, en tanto que describe un logro deseable de formación en un programa, en términos de resultados de aprendizaje. De esta forma, se distinguen objetivos generales y específicos, porque se asume que la competencia se manifiesta no en términos de la aptitud para demostrar conocimientos o talentos, sino más bien como la capacidad de una persona de actuar eficazmente en un conjunto de situaciones dadas. Así entonces, una competencia se formula en términos de la capacidad de actuar y se caracteriza por los siguientes elementos:

- Un conjunto durable de conocimientos declarativos, procedimentales, contextuales. Es la estructura de los conocimientos;
- Los conocimientos involucrados se adaptan a la ejecución de las tareas y se expresan de manera bastante automatizada;
- Los conocimientos involucrados son necesarios para la resolución de problemas, que a su vez están relacionados a situaciones de vida de los estudiantes.

La realidad demuestra que ambas posturas teóricas están presentes de manera complementaria en la práctica educativa. Se distingue como aporte de la orientación teórica propuesta por

Chomsky, (citado en Rey,1999) y la noción de esquema, que proporciona una mirada comprensiva de los procesos de formación de competencias; y se destaca de la segunda orientación, la construcción operativa del concepto competencia en un situación profesional particular, como un comportamiento específico y observable, por tanto, factible de definir y evaluar.

Nuevos aportes se pueden sumar al desarrollo conceptual del tema, con la clasificación de competencias, propuesto por De Los Ríos y otros, (2000), que comprende dos categorías principales:

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

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

Las competencias generales indican que hay competencias que han dejado de ser propiedad exclusiva de un área o profesión en particular y que son requeridas en el desempeño profesional, independientemente, de la especialidad que se estudie. De acuerdo a las

definiciones de competencias, a las orientaciones teóricas revisadas y a la clasificación aportada, un profesional competente es aquel que maneja el saber (competencia técnica), el saber hacer (competencia metodológica), el saber estar (competencia participativa) y el saber ser (competencia de personalidad). Ahora bien, el desafío de los sistemas educativos es la formación de profesionales competentes.

Para Flores, F. (2000), el aprendizaje de una competencia requiere de tiempo y práctica. Al aprender, el aprendiz se desplaza en diferentes niveles de competencia en un ámbito. Estos niveles de competencia son juicios de competencia, fundados en los estándares de competencia reconocidos por aquellos que ya son competentes en el dominio. Un principiante es aquel aprendiz que entra en la tradición para adquirir, que reconoce no poder realizar acciones efectivas en un dominio y quiere ser entrenado por alguien a quien acepta como autoridad en ese dominio. Flores, reconoce que existe una tradición histórica de juicios sobre como actuar en ese ámbito y en el interior de esa tradición histórica quiere ser un principiante.

De este modo, es factible establecer una jerarquía de competencia, toda vez que los ámbitos de acciones son históricos y en la historia de un dominio existe una tradición de juicios de competencias:

- Una persona mínimamente competente es aquella que ha comenzado a actuar en un dominio bajo la supervisión de alguien, siguiendo, habitualmente, procedimientos que le han dado. No se siente seguro de actuar independientemente. Se apoya en la dirección y supervisión de alguien competente en ese dominio.
- Una persona competente, es aquella persona que puede realizar acciones en un ámbito en forma independiente y puede anticipar y manejar quiebres. Actúa sin mayor deliberación acerca de lo que hace y no necesita instrucciones ni reglas para desarrollar prácticas estándares del dominio. De acuerdo con los juicios de aquellos que representan la tradición histórica del dominio **actúa bien**.
- Una persona virtuosa es excelente en un ámbito de acciones y maneja completamente el dominio. Desarrolla cualquier acción que se necesite, en el momento en que se necesite, para prevenir quiebres o responder con éxito a los quiebres que se han producido. Otros que

tienen experiencia en el dominio admiran su desempeño. El hace más que producir buenos resultados: eleva los estándares que han sido aceptados históricamente en el dominio.

- Una persona con excelencia histórica o maestra participa verdaderamente en la invención del dominio en el que actúa. Puede producir invenciones radicales en las prácticas estándares del dominio; en las acciones que realizan habitualmente los que actúan en el dominio, en la forma de desarrollarlas y en los resultados que producen. No sólo es capaz de actuar en el dominio, sino que es capaz de llegar a producir una revolución en la historia de ese ámbito de acciones.

Esta propuesta conceptual permite reflexionar sobre la noción de progresividad en la adquisición de competencias. Simultáneamente, revela la presencia de tres mundos: el mundo de la formación (aprendiz), el mundo laboral y el mundo académico (competentes, virtuosos y excelentes) y la exigencia de una necesaria confluencia entre ellos para asumir el desafío de formar profesionales competentes.

Según Castañeda, P. y Salamé, A.M, (2003), estos antecedentes teórico-conceptuales referidos a las competencias profesionales, aportan los elementos centrales para desarrollar dos análisis cuyos resultados permiten, en forma complementaria, definir los atributos de un profesional competente en un mundo en transformación. El primer análisis, esta referido a las competencias demandadas a una profesión desde un escenario en permanente cambio, expresado por las citadas autoras, en la construcción de las siguientes matrices:

MATRIZ Nº 1

Transformaciones / Competencias	Transformaciones Técnológicas	Transformaciones Económicas	Transformaciones Sociales
Técnicas			
Metodológicas			
Participativas			
Personates			

El segundo análisis, permite contrastar la clasificación de competencias propuesta por De los Ríos y otros, con los niveles de competencia propuestos por Flores, en la búsqueda de precisiones de tipos y niveles de competencias para los profesionales. De ello resulta la siguiente matriz:

MATRIZ N^{0} 2

Clasificación de Competencias / Nivel de Competencias	Generales	Especializadas
Aprendiz		
Competente		
Virtuosa		
Excelente o Maestra		

Ambas matrices permiten dar cuenta de las competencias requeridas a un profesional. La primera con énfasis en las demandas y requerimientos del contexto del ejercicio profesional; y la segunda, con acento en el proceso progresivo de definición y adquisición de competencias al interior de una profesión.

Continuando con la cita de Castañeda y Salamé, (2003), la formación de profesionales del ámbito social se enfrenta a tres desafíos centrales:

- La tecnología y la economía lideran los procesos de transformaciones estructurales que afectan hoy al mundo y sus dinámicas sobrepasan sus propios ámbitos de influencia. Las transformaciones sociales se manifiestan dependientes de dichas transformaciones, asumiendo por tanto, consecuencias y efectos asociados, caracterizados por una creciente complejidad e incierto desarrollo y para los cuales no siempre se cuenta con referentes válidos que aporten en su comprensión e intervención.
- El sistema social se ha complejizado y las respuestas institucionalizadas, que hasta ahora habían demostrado válidas y eficientes, comienzan a enfrentar una rápida obsolescencia al emerger nuevas demandas desde las prácticas sociales.
- La presencia de una crisis de sentido, propia de las épocas de transición, donde los antiguos límites del orden social, están cuestionados, dejan de ser creíbles o simplemente, va no existen. Y los nuevos, aun no surgen, están en transición, otorgan explicaciones parciales o son demasiados difusos.

"Es así como la sociedad contemporánea demanda nuevas exigencias a los profesionales del ámbito social, cuestionando los contenidos de su formación y los desempeños laborales que les han sido tradicionales. Trabajo Social no es la excepción. La revisión histórica de su desarrollo profesional en el país, evidencia que su naturaleza social le otorga una particular sensibilidad al contexto en que se inserta y denota una fuerte influencia de los procesos económicos, políticos e histórico sociales en la conformación de su profesionalidad".Castañeda y Salamé, (2003).

4.6.- Análisis del Ultimo Período de la Historia del Trabajo Social en Chile: Continuidad, Cambios , Desafíos y Competencias. (Castañeda y Salamé, 2003).

En este período que se inicia con el retorno de la Democracia y que se extiende hasta nuestros días, la profesión focaliza sus esfuerzos en construir saberes que integren las experiencias de las etapas anteriores, que permitan generar nuevo conocimiento profesional y la resignificación de las metodologías de intervención. Los temas centrales en este período están enfocados a la Superación de la Pobreza y el aporte profesional en el Desarrollo Económico con Justicia Social que se impulsa desde círculos oficiales. Todo ello plantea la necesidad de revisión de las mallas curriculares. El número de profesionales aumenta significativamente, en atención a la apertura de nuevas escuelas en Universidades Privadas. La inserción laboral se mantiene en las áreas tradicionales y se integran los escenarios generados por los proyectos sociales de Fondos Públicos y Privados, orientados a la Promoción Social.

Las tradiciones de Competencias que se construyen en este período son:

- **Competencias técnicas**: Ciencias Sociales positivista y naturalista e Investigación Social cualitativa y cuantitativa. Políticas y Programas Sociales intersectoriales, focalizados por medio de fondos públicos concursables y con participación de la sociedad civil;

- **Competencias metodológicas**: Desafío, Implementación y Evaluación de Proyectos Sociales; Niveles de Intervención de Caso Social y Familia; Grupo y Comunidad consolidados y

con opciones de modelos de intervención que buscan adecuarse a las nuevos requerimientos sociales;

- **Competencias participativas**: Trabajo en Equipos disciplinarios y multidisciplinarios, administración de recursos humanos, capacidad de comunicación y de liderazgo.

- **Competencias personales**: Manejo de incertidumbre y toma de decisiones, manejo de la frustración y autocuidado, autoactualización.

La revisión del desarrollo histórico de la profesión, a través de todos sus períodos, demuestra su alta permeabilidad a los procesos sociales y políticos en curso; a las corrientes de pensamiento en las Ciencias Sociales y a las demandas sociales. Se aprecia que su núcleo de identidad se centra en dos tradiciones de Competencias:

- Las Competencias técnicas, fundamentalmente, en el conocimiento de Políticas y Programas Sociales;
- Las Competencias metodológicas, traducidas en un saber hacer en la intervención con personas, familias, grupos y comunidades.

4.7.- Las Competencias profesionales de Trabajo Social analizadas desde la Tradición.

(Castañeda y Salamé, 2003)

Los análisis precedentes, en torno a las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales que afectan hoy al mundo y que demandan una formación de profesionales competentes; y las competencias profesionales identificadas en el devenir histórico de Trabajo Social, permiten configurar la situación actual de la profesión, desde sus juicios de tradiciones de competencias. A continuación, se presenta la matriz de síntesis, en que se revisan las competencias técnicas, metodológicas, participativas y personales históricas, con que la profesión enfrenta las actuales transformaciones.

MATRIZ DESDE LA TRADICION DE LAS COMPETENCIAS EN TRABAJO SOCIAL

TRANSFORMACIONES / COMPETENCIAS	TRANSFORMACIONES TECNOLOG1CAS	TRANSFORMACIONES ECONOMICAS	TRANSFORMACIONES SOCIALES
Técnicas		• Administración de Recursos Financieros derivados de Proyectos Sociales	• Ciencias Sociales Positivistas y naturalista • Investigación Social Cualitativa y Cuantitativa. • Políticas y Programas Sociales Asistenciales, Subsidiados y Promocionales
Metodológicas		• Diseño, Implementaci6n y Evaluación de Proyectos Sociales	• Intervenci6n Social en Caso Social y Familia Grupos y Comunidades • Planificaci6n Social.
Participativas		• Administración de Recursos Humanos	• Asistencialidad y Promoción Social como formas de establecer relación profesional con los usuarios. • Trabajo en Equipos Disciplinarios • Capacidades Comunicacionales • Liderazgo • Crítica
Personales			• Vocación de Servicio • Sensibilidad Social • Ayuda al Necesitado • Compromiso con los oprimidos • Autoactualización

Al analizar la matriz precedente, es posible observar que los juicios de tradiciones de competencias, se concentran en el ámbito de las transformaciones sociales, con una participación restringida en las transformaciones económicas y completamente marginadas de las transformaciones tecnológicas.

Por otra parte, el segundo análisis propuesto, busca avanzar en la precisión de los tipos y niveles de competencias identificadas desde la tradición de Trabajo Social, basándose en la clasificación de competencias desarrollada por De los Ríos y otros, (2000) y los niveles de competencia propuestos por Flores, (2000). De ello, resulta la siguiente matriz.

CLASIFICACION / NIVEL	GENERALES	ESPECIALIZADAS
Aprendiz	Recurso humano bajo supervisión Entendimiento de la profesión en sus tradiciones de asistencialidad y promoción social. Participa pasivamente de equipos disciplinarios y multidisciplinarios. Entendimiento del rol profesional y su consiguiente responsabilidad social hacia los usuarios, gremios y empleadores. Se inicia en la tradición profesional y su autoactualización está vinculada a su formación profesional.	Implementación de Proyectos Sociales • Administración de Presupuesto bajo supervisi6n. • Desarrolla procesos de intervención social en Caso Social y Familia, Grupo o Comunidad, que replican la práctica de un profesional competente, bajo dirección y supervisi6n constante. • Conocimiento y manejo parcial de Programas Sociales. • Desarrolla procesos parciales y descriptivos de Investigaci6n Social bajo supervisi6n. • Manejo conceptual y teórico básico en Ciencias Sociales.
Competente	Administra pequeños equipos de trabajo con presencia de personal t6cnico y profesional. Ejerce la profesión con referentes definidos de asistencialidad y promoción social aplicándolos con certezas. Participa activamente de equipos disciplinarios y multidisciplinarios. A través del ejercicio del rol profesional reactualiza la responsabilidad social de Trabajo Social, hacia los usuarios, gremios y empleadores. Posee una línea de especialización temática ligada al ejercicio profesional.	Diseño, Implementaci6n Evaluaci6n de Proyectos Sociales a nivel local. Administración autónoma de presupuestos asignados. Es capaz de discernir el nivel de intervención Caso Social y Familia, Grupo y Comunidad, trabajándolos en forma simultánea y de acuerdo a la situaci6n problema o necesidad de los usuarios. Conocimiento y manejo eficiente de Programas Sociales. Capacitados para diseñar y desarrollar de manera aut6noma un proyecto de investigación social en temas de interés profesional. Manejo conceptual y te6rico especializado en Ciencias Sociales

Virtuosa	Administra equipos de trabajo, establecidos en su tamaño de acuerdo ala demanda de la empresa u organización, con presencia de personal técnico y profesional, señalando tareas y estándares de rendimiento. Ejerce la profesión elevando los estándares respecto de asistencialidad y promoción social. Lidera equipos disciplinarios y multidisciplinarios. A través del ejercicio del rol profesional reactualiza y resignifica la responsabilidad social de Trabajo Social, hacia los usuarios, gremios y empleadores. Reconoce la necesidad de comprometer un aprendizaje a través de toda la vida.	Diseño, Implementación y Evaluación de Proyectos Sociales a nivel regional. Genera y gestiona en forma autónoma presupuestos. Es capaz de seleccionar fundamentadamente el nivel de intervención, proponiendo innovaciones a partir de sus reflexiones sobre la acción o experiencia previa. Conocimiento y manejo eficiente, y propone adecuaciones de Programas Sociales. Genera proyectos de investigación en temas sociales con niveles de excelencia y calidad que complementan los referentes explicativos de la realidad social. Manejo conceptual y teórico avanzado en Ciencias sociales.
Excelente o Maestra	Administra equipos de trabajo de gran tamaño y/o de alta complejidad señalando objetivos o metas a lograr, tiempos o plazos previstos, distribuyendo tareas, señalando estándares y evaluando al recurso humano. Ejerce la profesi6n llegando a producir resignificaciones en las tradiciones de asistencialidad y de promoci6n social. Convoca, define y lidera equipos disciplinarios y Multidisciplinarios. A través del ejercicio del rol profesional cuestiona y propone nuevas expresiones de la responsabilidad social de Trabajo Social, hacia los usuarios, gremios y empleadores. Posee competencias de auto actualización de alto nivel y lidera los procesos de actualización del gremio.	Diseño, Implementación y Evaluaci6n de Proyectos Sociales a nivel nacional. Genera y gestiona en forma aut6noma altos presupuestos. Genera nuevos conocimientos e interpretaciones de la realidad social a partir de los niveles de intervenci6n. Diseña, conoce, maneja, evalúa y rediseña Programas Sociales. Genera nuevos temas de investigaci6n, con niveles de excelencia y calidad, en vistas a producir nuevos conocimientos sobre la realidad social que aporte a la profesi6n. Manejo conceptual y teórico en niveles de excelencia en Ciencias Sociales.

Los análisis realizados en las dos matrices precedentes, permiten la formulación de las siguientes proposiciones:

a. Las tradiciones de competencias profesionales de Trabajo Social en Chile, evidencian su compatibilidad con las demandas y requerimientos derivados de las transformaciones sociales, permitiendo proyectar una continuidad coherente con su tradición y,
b. Las tradiciones de competencias profesionales marginan al Trabajo Social de los ámbitos tecnológico y económico, que son, sin lugar a dudas, en donde radican los ámbitos de poder, influencia y liderazgo de los procesos de transformación del mundo contemporáneo, situando su proyección de desarrollo como una profesi6n de segundo orden, que se hace cargo de los "silencios del modelo".

Siendo Trabajo Social en Chile, una profesión con 75 años de trayectoria, las competencias formuladas desde la tradición representan un proceso de profesionalización gradual de su práctica social. En sus inicios, difusa y benévola; posteriormente, politizada y explícitamente comprometida con la transformación y con las reformas estructurales de la sociedad; escindida entre las opciones de práctica profesional en un contexto oficialista aséptico u opción alternativa de acompañamiento a los procesos de resistencia bajo el Gobierno Militar; llega a la actualidad buscando en su síntesis la esencia que le permita configurar su profesionalidad y reconocer en las competencias profesionales que emergen de la tradición, el sentido y continuidad de su práctica social.

4.8.- Las competencias profesionales de Trabajo Social requeridas para un mundo de transformaciones. (Castañeda y Salamé, 2003).

Los juicios de competencia de la tradición de Trabajo Social son actualmente confrontados con las nuevas competencias demandadas desde un escenario profesional, impactado por las transformaciones estructurales. Lo anterior, se traduce en nuevas demandas del mercado laboral, donde los procesos de inserción de los profesionales en los puestos de trabajo implican requerimientos que superan las competencias técnicas y metodologías, centrales en la tradición, desplazando la atención a las competencias participativas y personales, centrales para el enfrentamiento de un mundo en permanente cambio.

Así, entonces, los y las trabajadoras sociales desarrollan procesos de inserción en contextos laborales, que demandan crecientes requerimientos tecnológicos; orientados a entregar respuestas de calidad a problemáticas y necesidades sociales diversas y cambiantes; con estructuras de funcionamiento flexibles y dinámicas; y, con una tendencia creciente a trabajar en torno a proyectos y productos, más que por actividades estandarizadas predefinidas.

Importante es destacar que las diferentes experiencias adelantadas en materias de competencias, están arraigadas en muchos casos en la cultura de cada país. De este modo se han conformado tres modelos básicos de formación por competencias:

Modelos básicos de formación por Competencias.

Los modelos de instrumentación de la competencia laboral que existen a nivel mundial son múltiples, según el enfoque que se quiera dar al aprendizaje del personal y la posición que ocupa la persona en la estructura de mando y responsabilidades de la organización.

Pueden coexistir varios enfoques a la vez en la organización, sin que esto afecte negativamente la coherencia como sistema. Los modelos existentes se pueden clasificar en tres clases: funcionalista, conductista y constructivista.

1.- Modelo Funcionalista

La aproximación funcional refiere a desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo. Generalmente se usa este modelo a nivel operativo y se circunscribe a aspectos técnicos. Busca detectar los elementos esenciales que contribuyen significativamente al logro del resultado deseado. Se pregunta cuales son las funciones esenciales en las que el trabajador debe comprobar su desempeño. Este modelo es aplicado en Gran Bretaña.

Las evidencias que modelos de este tipo piden son: de producto; los resultados de las observaciones de la ejecución de una operación; y, de conocimientos asociados.

Por ejemplo, en la industria del vestido, una evidencia de producto es el ensamble de una pieza con dobleces, botones y que cumple con la calidad en el acabado; una evidencia de desempeño es la observación en el manejo de la máquina y del orden y limpieza que la operadora mantiene en su lugar de trabajo; una evidencia de conocimiento es la identificación de las partes de la máquina de coser y sus funciones, y la explicación de cómo asegurar la calidad en su puesto de trabajo.

2.- Modelo Conductista

El modelo conductista se centra en identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Generalmente, se aplica a los niveles directivos en la organización y se circunscribe a las capacidades que le hacen destacar ante circunstancias no predefinidas. Se basa en el estudio del desempeño para establecer los factores que permiten a un trabajador un desempeño superior. Indaga por las características del individuo que conducen a tal desempeño. Este modelo es aplicado en Estados Unidos.

Por ejemplo, capacidad analítica, toma de decisiones, liderazgo, comunicación efectiva de objetivos, creatividad, adaptabilidad. En este caso, los desempeños a demostrar por la persona no se derivan de los procesos de la organización, sino de un análisis de las capacidades de fondo de las personas que se han destacado en las organizaciones. Por ejemplo, capacidades a demostrar en Liderazgo pueden ser: a) Plantear objetivos claros; b) Estimular y dar dirección a equipos de trabajo; c) Tomar responsabilidad y adjudicar sus acciones; d) Identificar las fortalezas de otros y delegar tareas adecuadamente; entre otras.

3.- Modelo Constructivista

En el modelo constructivista no se define a priori las competencias del personal, sino las construye a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización. En esta perspectiva, las competencias están ligadas a los

procesos en la organización: es el desarrollo de las competencias y la mejora de los procesos. Parte de la idea de resolver las disfuncionalidades y problemas que hay en la organización a fin de lograr los objetivos. Las disfunciones se resuelven a partir de la capacitación y la organización de la producción. Intenta resolver la pregunta ¿Qué desempeño debe mostrar el trabajador para resolver las disfunciones de la organización? Este modelo es utilizado en Australia y Francia.

Por ejemplo, en una empresa se hace conciencia entre el personal directivo y operativo, que no se tienen definidas rutinas de mantenimiento preventivo, ni las técnicas para el predictivo. A la vez que se diseñan éstas rutinas y técnicas, las competencias del personal implicadas van emergiendo. Desde ésta perspectiva, no interesa identificar como competencia las capacidades existentes y predeterminadas, sino las que emergen en los procesos de mejora.

De todos los antecedentes antes señalados se puede inferir que esta investigación está sustentada en el modelo conductista, porque se ha pretendido conocer las características del Asistente Social vinculado al ámbito judicial, que ocupa un cargo superior o de jefatura y que además, hay un reconocimiento por su labor profesional por su grupo de pares, como también por los otros profesionales con los que interactúa. Determinando las características que le permiten este desempeño exitoso, siendo el método más adecuado para adquirir este conocimiento, el de Estudio de Caso.

CAPITULO Nº 5: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

5.- METODOLOGIA

Esta investigación tendrá un carácter descriptivo, porque permitirá identificar y describir con precisión las principales dimensiones y referentes presentes al conceptuar las competencias de acción profesional en el Asistente Social. La metodología Cualitativa utilizada será la de estudio de caso, porque es la más apropiada para el ámbito profesional del Servicio Social, ya que permite captar más fielmente el mundo subjetivo de los individuos.

Según Pastén, (2000), la importancia radica en que se basa en un supuesto teórico que dice "la acción social de las personas o de los grupos no puede ser entendida sino es en el contexto global, en la configuración social total de la cual forma parte. Es decir cada vez que se desee estudiar o analizar la situación problema que afecta al individuo o grupo, no debe ignorarse la interrelación que se produce entre diferentes hechos y que en su conjunto configuran el problema".

Por lo antes citado esta investigación, será del tipo cualitativa, porque espera conocer las experiencias subjetivas de las asistentes sociales, como ellas experimentan e interpretan su ámbito laboral.

También se opta por esta metodología en razón del objetivo de investigación, que permitirá recoger datos conceptualizádos social, histórico y territorialmente definido. (Colectivo de estudio, Asistentes Sociales vinculadas al ámbito judicial, de la III Región).

5.1.- ESTRATEGIA PROPUESTA

Considerando el objetivo de esta investigación, además, porque es del tipo cualitativa y descriptiva, se decidió como estrategia de recogida de datos la entrevista, ya que permitirá identificar las variables y sus relaciones, además permite sugerir hipótesis y guiar la investigación. El tipo específico de entrevista a utilizar será el de **entrevista de eventos conductuales**, porque permite tomar un conocimiento general desde el entrevistado y luego realizar una **entrevista focalizada**, orientando hacia el objetivo que es obtener información referida al marco conceptual de las competencias profesionales.

Otra de las razones de hacer uso de estos tipos de entrevistas, es que se trata de un grupo que tiene una situación social particular, (en la muestra, todos son Asistentes Sociales, relacionados con la aplicación de la Nueva Reforma Procesal Penal) y que se posee información de la situación que están experimentando. (Investigador es Asistente Social de la Comuna).

La opción por la entrevista, se fundamenta también porque permite una relación cara a cara, inmediata y personal, permite preguntar, repreguntar, profundizar y clarificar sobre el tema. Cuando la entrevista sea del tipo focalizada, se hará una lista de preguntas o aspectos a abordar durante la entrevista y donde el entrevistador, queda libre en el orden y forma de las preguntas. Permite un lenguaje más espontáneo y coloquial, en donde los entrevistados se pueden expresar en sus propios términos.

La entrevista será individual, para permitir una mayor profundización del tema a investigar y en ella se consideró las características esenciales para realizarla con éxito.

- El lugar en que se realizó la entrevista se dejó a elección del entrevistado y en todos los casos fue en su lugar de trabajo, aunque no todos en su oficina privada, priorizaron lugares privados y más cómodos para ambos.

- Aunque se fijó hora y día para la entrevista a completa voluntad del entrevistado, también hubo cambios de horario, para no interrumpir actividades imprevistas y permitir la colaboración con agrado y tranquilidad.
- Como el objetivo de la entrevista es obtener información, se hizo un esfuerzo por como expresar el desacuerdo, en algunas respuestas, de tal modo evitando discutir con el entrevistado y destruir el ambiente empatito y favorable creado.

Importante es también destacar que aún cuando la pauta de las entrevista estaba planificada y revisado su orden de complejidad e intimidad, no puede dejar de mencionarse la importancia que tiene el estar preparado anímicamente, estar motivado para realizarla y en esto también favoreció el ir con un vestuario acorde el lugar de la entrevista. La suma de estos elementos analizados permitió una buena relación con el entrevistado y por tanto una buena entrevista, acorde al objetivo propuesto.

Otra de las técnicas que se uso paralelamente a la entrevista, fue la de la observación, del lugar físico, del ambiente laboral y del comportamiento de los otros profesionales que laboran e interactúan con el Asistente Social en la atención a las víctimas.

Importante es destacar que la calidad de la medición de este Estudio de Caso, considera la Validez, como la correspondencia entre el lenguaje teórico y el lenguaje usado en la investigación, se realizó a través de la técnica de la entrevista de eventos conductuales, y fue ponderada por Validación de Jueces, siendo en este estudio el profesor guía, en primer lugar y posteriormente los profesores informantes, quienes revisaron, la pauta de entrevista, y posteriormente la trascripción de las mismas y emitieron su opinión, que permitió la aplicación del instrumento.

En relación a la Confiabilidad, tratar de determinar hasta qué punto la medición esta libre de fallas, tanto del investigador, como del instrumento, se puede señalar que se hizo un real esfuerzo por no sesgar la información recogida, se utilizo grabadora y se trascribió la información textualmente, se hizo el intento más exhaustivo de situarse en la realidad que

cada uno de ellos relataba y que por tanto estaba construyendo, respetando su propia percepción y como se vinculan con los demás.

5.2.-PLAN DE ACCION

A través de la Carta Gantt que se adjunta a continuación, se presenta las actividades que se realizaron, para el logro de los objetivos de la presente investigación.

CARTA GANTT

(EXPRESADA EN 4 SEMANAS POR MES)

FECHAS	2004	2004	2004	2004	2004	2005	2005	2005	RESULT.	REQUERIMIENTOS
	AGOSTO	SEPTBRE	OCTUBRE	NOVBRE	DICBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO		
	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	1-2-3-4	1-2- 3-4		
ACTIVIDAD										
Concertar entrevista de A. sociales	X X									teléfono y mov.
Realizar entrev. A. Sociales.	X X	X X								Grabadora y mov.
Revisar avance de entrevistas		X								
Reunión Director Tesis; Evaluar.		X								Concertar entrev.
Comenzar transcipción entrevistas			X X							Computador
Preparar doc.Avance I			X							Computador
Reunión Dir. Tesis rev.doc. avance			X							Concertar entrev.
Anáilisis e Interp. Entrev.			X X	X X						Computador
Reunión director Tesis				X						Concertar entrev.
Elaborar Doc.Avance 50%solicitado				X	X X					Computador
Reunión direc. Tesis revisión doc. De avance					X					Concertar entrev.
Corrección y entrega doc.avance del 50%					X X					Computador
Reunión director tesis					X					Concertar entrev.
Corrección documento final.					X	X				Computador
Entrega de documento final						X				Computador

5.3- COLECTIVO EN ESTUDIO

El colectivo de la presente investigación está constituido por 11 Asistentes Sociales titulados en diferentes Universidades del país, durante el período 1968 - 2000, siete de ellos con contratos de trabajo, a plazo fijo y cuatro de ellos con cargos de planta, en Instituciones Publicas de la III Región, específicamente Copiapó. Estos profesionales participan directamente en la atención de víctimas y testigos de casos derivados por la UAVT, del Ministerio Público, de la III Región de Atacama.

5.4.- SUJETOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO

Los criterios de selección de los participantes en las entrevistas fue el reconocimiento de sus pares y del público atendido, como un excelente profesional. Además de que por su inserción laboral, disponían de conocimientos y experiencia, que podían aportar significativamente en los objetivos de esta investigación.

Las características de los profesionales participantes en la investigación se pueden resumir en el siguiente cuadro: (F=Femenino; M=Masculino)

PARTICIPANTE	TITULADO	SEXO	UNIVERSIDAD	TIPO CONTRATO E INSTITUCION	
A. Social 1	1998	F	U. de Valparaíso	Contrato a plazo	Corporación de Asistencia Judicial
A. Social 2	1995	F	U. de Antofagasta	Contrato a plazo	Centro Atención Integral a Victimas de Delitos Violentos
A. Social 3	1997	M	U. de Valparaíso	Contrato a plazo	UAVT. Ministerio Público.
A. Social 4	1979	M	U. de Chile	**Cargo de Planta**	Jefe Técnico, Dirección Regional Gendarmería III Región.
A. Social 5	1971	M	U. de Chile	Contrato a plazo	Oficina VIF. Corte Apelaciones III Región.
A. Social 6	1976	F	U. de Chile	**Cargo de Planta**	Juzgado de Menores Copiapó
A. Social 7	2000	F	U. Arcis	Contrato a plazo	Coordinadora de Protección de Derechos, Dirección Regional de Sename.
A. Social 8	1983	F	U. de Concepción	Contrato a plazo	Unidad de salud mental, Hospital Regional de Copiapó.

A. Social 9	1985	F	U. de Antofagasta	Contrato a plazo	DIDECO. Municipalidad de Copiapó
A. Social 10	1975	F	U. Católica	**Cargo de Planta**	Departamento Social y Proyectos Gobernación Provincial Copiapó.
A. Social 11	1968	M	U. de Chile	**Cargo de Planta**	Departamento Social. Intendencia III Región

También es importante señalar, que se puede realizar la siguiente categorización general, de los profesionales entrevistados, según la Institución en que trabajan.

ASISTENTES SOCIALES DEL AMBITO JURIDICO (1 a 7)	**Siete** profesionales (4 mujeres y 3 hombres, de edades entre 31 a 58 años)
ASISTENTES SOCIALES COLABORADORES DEL AMBITO JURIDICO (8 a 11)	**Cuatro** profesionales (3 mujeres y 1 hombre de edades entre 40 a 60 años)

5.5.- Instituciones colaboradoras de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos

A continuación, se hará una breve reseña de las 7 Instituciones del ámbito jurídico, porque las cuatro Instituciones colaboradoras son de todos conocidos (Hospital, Intendencia, Gobernación y Municipalidad)

1.-**Corporación de Asistencia Judicial, Consultorio Jurídico**: Entidad pública, que entrega atención gratuita, en el ámbito jurídico y apoyo social, respecto de las causas que sean recibidas en el Consultorio Jurídico.

2.- **Centro de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos de Copiapó:** El Centro pertenece a la Corporación de Asistencia Judicial; se crea en Copiapó, como una manera de brindar atención multidisciplinaria a víctimas de delitos violentos, a través de un servicio gratuito que comprende la información, orientación, patrocinio judicial, asesoría social y apoyo psicoterapéutico a través de profesionales especializados.

3.- **Unidad de Atención a Víctimas y Testigos III Región:** Es un equipo de profesionales integrado, por abogado, psicólogo y Asistente Social, que funciona en cada Fiscalía

Regional y que apoyan a los fiscales del Ministerio Público en todas las materias relacionadas con la atención y protección de víctimas y testigos.

4.- **Dirección de Gendarmería de Chile III Región, Jefe Técnico**: Su función es conducir, en la Región, todo el tema técnico, de las poblaciones penales que están privadas de libertad y de aquellas que están con alguna medida alternativa, como son pena remitida, libertad vigilada y reclusión nocturna.

5.- **Oficina de Violencia Intrafamiliar de la Corte de Apelaciones de la III Región**: Se trabaja el tema de VIF, en que las dos partes tratan de hacer prevalecer su denuncia, se trata de buscar la mejor solución a sus problemas, a través de mediación o conciliación, cuando eso no sucede interviene el magistrado con algunas Medidas Precautorias y determina las posibles sanciones.

6.- **Juzgado de Menores de Copiapó:** Informa al Tribunal acerca de los aspectos sociales, económicos, ambientales, educacionales y demás, que se requieran con respecto a los hechos y situaciones que han provocado el conflicto o la conducta irregular del niño o niña o adolescente.

7.- **Dirección Regional de Sename, Unidad de Protección de Derechos**: Es la Unidad que se especializa en aquellos programas e intervenciones dirigidos a niños(as) y adolescentes que presentan una vulneración de sus derechos en la Región de Atacama. Los Centros y Programas ambulatorios son: Oficina de Protección de Derechos O.P.D., Programa de Reparación del maltrato infantil grave, Programa de de rehabilitación del consumo de alcohol y/o drogas y Centros Comunitarios Infanto Juvenil.

CAPITULO Nº 6: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

6.-RESULTADOS

Este estudio pretende presentar un perfil profesional del Asistente Social, específicamente en la atención a las víctimas, consideradas en la Reforma Procesal Penal y desde este análisis entregar elementos que permitan determinar las competencias profesionales específicas de este ámbito judicial.

Entregando elementos de análisis de estas competencias, que permiten el desarrollo exitoso del profesional Asistente social en el ámbito jurídico específico y por tanto se pueda concretizar en una propuesta de un modelo de desarrollo de esas competencias, a través de un programa de capacitación o de reconocimiento y actualización de potencialidades, según sea la situación del profesional entrevistado.

Como el ámbito en que se realizó esta investigación fue el judicial, se hace relevante presentar una síntesis, de que está ocurriendo en las Unidades Regionales de Atención a Víctimas, que estaban operativas durante el desarrollo de esta investigación, para permitir visualizar, que está pasando con la atención a las víctimas, posterior a la aplicación de la Reforma Procesal Penal. Porque, aún cuándo, ha existido un esfuerzo importante en la difusión a través de los medios de comunicación, por entregar elementos teóricos contenidos en la Reforma Procesal Penal, a todos los ciudadanos de este país, los conocimientos no son la lectura directa de la realidad, que dice como verdaderamente son las cosas, como se está aplicando esta legislación, que interpretaciones se están haciendo y que criterios están prevaleciendo en su ejecución. Siendo relevante el considerar que la población chilena hará suya esta Reforma Judicial, cuándo se identifique con los elementos culturales que le están presentando y pueda asimilarlo y así reconocerlos como propios.

TABLA Nº 1

RAZONES DE DERIVACION DE LAS VICTIMAS A LAS UNIDADES REGIONALES

IV y IX regiones: 16/12/2000 al 16/09/2002 - II, III y VII regiones: 16/10/2001 al 16/09/2002

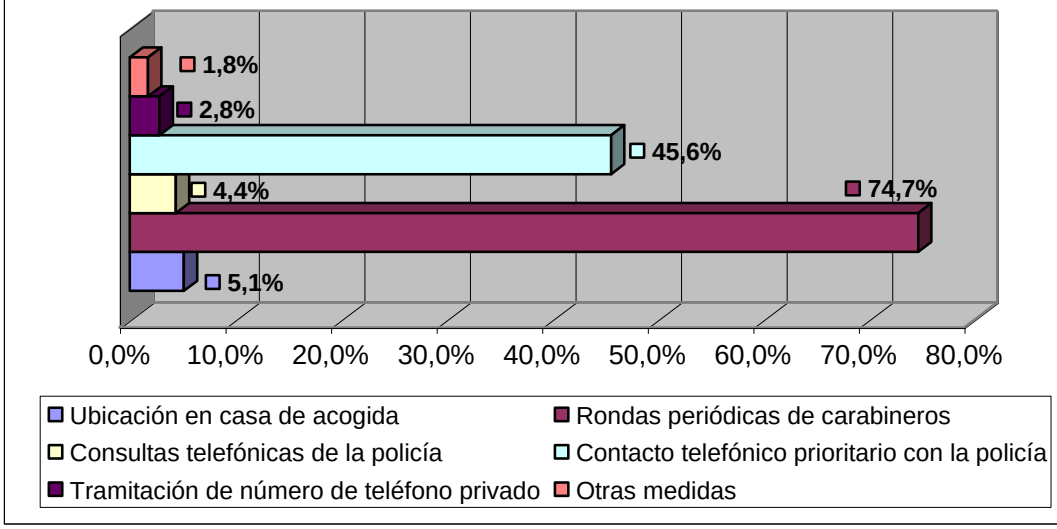
Razón de derivación	**Nº**	**%**
Atención integral	2.413	67,5%
Medida de protección	753	21,1%
Suspensión condicional del procedimiento	43	1,2%
Acuerdo reparatorio	366	10,2%
Total	**3.575**	**100,0%**

Aún cuando es esta una presentación que incluye a cuatro Regiones que no fueron parte de esta investigación, es importante rescatar de ellas las cifras globales de los porcentajes de derivación, en cada uno de los casos de las Víctimas atendidas por las UAVT, como una referencia de la situación específica de la III Región. La cifra más relevante, 67,5%, de las causas de derivación, nos señalan de la necesidad de la coordinación con las Instituciones colaboradoras con las UAVT, lo que hace más relevante el porque se consideró, en esta investigación el discurso de ¿Qué tenían que decir las Asistentes Sociales de las Instituciones colaboradoras, en la atención a las víctimas?

TABLA Nº 2 DISTRIBUCION DE MEDIDAS DE PROTECCION DECRETADAS A LAS VICTIMAS EN QUE LAS UNIDADES REGIONALES HAN PARTICIPADO IV y IX regiones: 16/12/2000 al 16/09/2002 - II, III y VII regiones:16/10/2001 al 16/09/2002		
Medida de protección(1)	**Nº**	**%**
Ubicación en casa de acogida	47	5,1%
Rondas periódicas de carabineros	683	74,7%
Consultas telefónicas de la policía	40	4,4%
Contacto telefónico prioritario con la policía	417	45,6%
Tramitación de número de teléfono privado	26	2,8%
Otras medidas	16	1,8%
Total de víctimas en que la unidad participó en su protección	**914**	**100,0%**

(1) Se puede haber implementado más de una medida de protección por víctima.

GRAFICO Nº 1
DISTRIBUCION DE MEDIDAS DE PROTECCION DECRETADAS A LAS VICTIMAS EN QUE LAS UNIDADES REGIONALES HAN PARTICIPADO
(Base: 914 víctimas en que la unidad participó en su protección)



Estos datos son lo más novedoso, en la aplicación de la Reforma, porque ahora se cuenta con recursos económicos propios, para apoyar a las víctimas y testigos, también, con la disponibilidad de Instituciones públicas coordinadoras, en la resolución de las causas y apoyo a las víctimas.

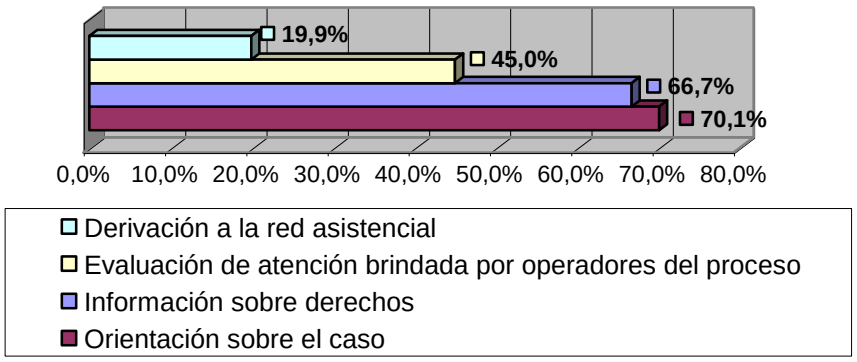
TABLA Nº 3 PRINCIPAL ATENCION DIRECTA DE PRIMER ORDEN BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ATENCION INTEGRAL IV y IX regiones: 16/12/2000 al 16/09/2002 - II, III y VII regiones:16/10/2001 al 16/09/2002		
Principal atención directa de 1er orden(2)	**Nº**	**%**
Orientación sobre el caso	1.692	70,1%
Información sobre derechos	1.610	66,7%
Evaluación de atención brindada por operadores del proceso	1.086	45,0%
Derivación a la red asistencial	481	19,9%
Total de víctimas derivadas para atención integral	**2.413**	**100,0%**

(2) Una persona puede haber recibido más de una atención de primer orden.

GRAFICO Nº 2

PRINCIPAL ATENCION DIRECTA DE PRIMER ORDEN BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ATENCION INTEGRAL

(Base: 2.413 víctimas derivadas para atención integral)



Del análisis de esta información, se puede destacar, por lo relevante de la cifra, cuan importante es el acceder a la información y orientación de los derechos que poseemos como ciudadanos de este país. Porque el tratar de compatibilizar igualdad de oportunidades, no debe ser nunca sinónimos de unificación, ni de borrar las particularidades de lo diverso.

TABLA Nº 4 PRINCIPAL ATENCION DE SEGUNDO ORDEN BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ATENCION INTEGRAL IV y IX regiones: 16/12/2000 al 16/09/2002 - II, III y VII regiones:16/10/2001 al 16/09/2002		
Principal atención directa de 2º orden([3])	**Nº**	**%**
Definición de estrategias de acción con el fiscal	1.169	48,4%
Elaboración de informes	461	19,1%
Acompañamiento a exámenes corporales o médicos	185	7,7%
Acompañamiento en ruedas de reconocimiento	19	0,8%
Preparación de víctima para concurrencia a juicio oral	78	3,2%
Evaluación de condiciones para prevención de victimización secundaria	507	21,0%
Total de víctimas derivadas para atención integral	**2.413**	**100,0%**

(3) Una persona puede haber recibido más de una atención de segundo orden.

GRAFICO Nº 3

PRINCIPAL ATENCION DE SEGUNDO ORDEN BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ATENCION INTEGRAL

(Base: 2.413 víctimas derivadas para atención integral)

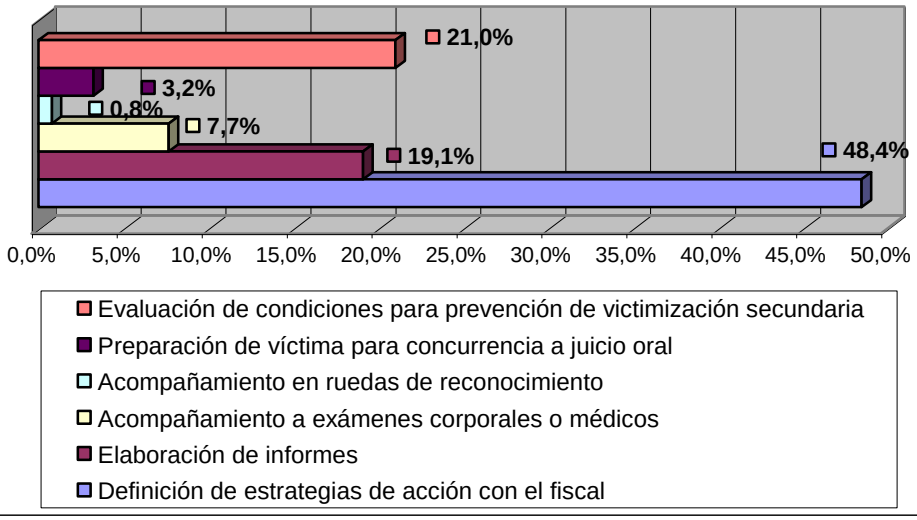
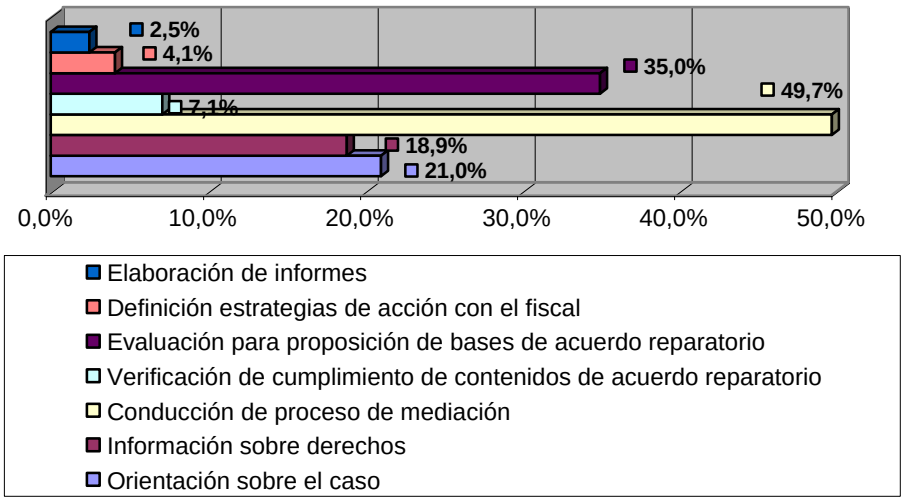


TABLA Nº 5 PRINCIPAL ATENCIÓN BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ACUERDOS REPARATORIOS IV y IX regiones: 16/12/2000 al 16/09/2002 - II, III y VII regiones:16/10/2001 al 16/09/2002		
Atención prestada para acuerdo reparatorio ([4])	**Nº**	**%**
Orientación sobre el caso	77	21,0%
Información sobre derechos	69	18,9%
Conducción de proceso de mediación	182	49,7%
Verificación de cumplimiento de contenidos de acuerdo reparatorio	26	7,1%
Evaluación para proposición de bases de acuerdo reparatorio	128	35,0%
Definición de estrategias de acción con el fiscal	15	4,1%
Elaboración de informes	9	2,5%
Total de víctimas derivadas para acuerdo reparatorio	**366**	**100,0%**

(4) Se puede haber entregado más de una atención por víctima.

GRAFICO Nº 4
PRINCIPAL ATENCION BRINDADA A LAS VICTIMAS DERIVADAS PARA ACUERDOS REPARATORIOS
(Base: 366 víctimas derivadas para acuerdos reparatorios)



La información expuesta nos muestra una visión general, pero específica en el quehacer judicial, de la atención que se ha entregado a las Víctimas y solo cabe preguntarse ¿Qué ocurría con cada una de estas víctimas antes de la Reforma Procesal Penal? ¿Qué pasaba con sus derechos?

ANALISIS CUALITATIVO DE LOS DATOS

Como esta investigación cualitativa, se realiza para conocer las competencias profesionales del Asistente Social, en la atención a las Víctimas y Testigos de las Instituciones que fueron creadas al amparo de la Reforma Procesal Penal y también de las Instituciones ya existentes, con las cuales se coordina la atención integral de estos casos sociales y así contribuir en definir la identidad profesional en el ámbito jurídico, el análisis cualitativo se realizó a través del uso de párrafos o frases dentro de un contexto. Consiste en enfrentar los objetivos específicos planteados, con las respuestas dadas por los entrevistados y que se encuentra en el texto de la entrevista, que se anexa.

Se procedió a analizar cuidadosamente el texto de la entrevista y luego se identificó el juicio u opinión que confirma o desconoce el planteamiento del objetivo específico de esta investigación. Se tuvo especial cuidado de no usar frases fuera de contexto sólo para adecuarla al objetivo.

De la categorización general de los Asistentes sociales entrevistados, según la Institución en que desempeñan su quehacer profesional, se procede a comenzar el análisis con:

1.- Asistentes Sociales del Ámbito Jurídico:

Con respecto al **1º Objetivo específico** de conocer la descripción formal de roles y funciones de los Asistentes Sociales, se obtuvo la información a través de la siguiente pregunta realizada a los profesionales, ¿Describe lo que haces en tu trabajo y qué es lo que más te satisface?

Asistente Social 1: Calificación socioeconómica para atención jurídica, Apoyo Psicosocial Mediadora, Trabajo con redes, en derivación, Reuniones con la Comunidad. Lo que más le satisface es su labor de Mediadora.

Asistente Social 2: Orientación, Asesoría, Intervención psicosocial, Coordinación Institucional, Agentes de realidad, Mediadora. Lo que más le satisface es ser Agente de realidad con las Víctimas.

Asistente Social 3: Entrevistar a las Víctimas y Testigos, Primera Acogida, Resignificar lo ocurrido a las victimas, Derivación para intervención y Tratamiento, Coordinación con otros Servicios, Preparación a los testigos, al Juicio Oral, Trabajar el duelo. Lo que más le satisface de su trabajo es resignificar el daño recibido por las víctimas.

Asistente Social 4: Jefe Técnico Regional, Conducir el tema técnico de la población privada de libertad, Conducir el tema técnico de aquellos que están con Medidas Alternativas. Tratamiento Penitenciario. Trabajo en red. Lo que más le satisface es el realizar Tratamiento Penitenciario, el mejorar la condición del que está privado de libertad.

Asistente Social 5: Entrevista de Violencia Intrafamiliar, Confiadores, Orientación, Mediación, Derivación, Coordinación Institucional. La labor que más le satisface es la oportunidad de tener un rol formativo con los asistidos.

Asistente Social 6: Información y Asesoría al Juez, Intervención profesional en procesos de conciliación y advenimiento, Atención Social de Casos, Control y Seguimiento, Orientación Social y Asesoría jurídica. Coordinación, Derivación, Educación. A este profesional lo que más le satisface, es la confianza y el apoyo del Magistrado al solicitar su presencia para dictar sentencia.

Asistente Social 7: Coordinadora de Protección de Derechos. Supervisar a los Supervisores de los 23 Centros de la Región. Supervisora directa de Centro de Maltrato Infantil. Supervisora de Oficina Protección a la Infancia (OPD). Trabajo en Redes. En el caso de este profesional, lo que más le satisface es el trabajo que desarrolla con los menores de Maltrato Infantil.

2.- Asistentes Sociales Colaboradores del Ámbito Jurídico:

Asistente Social 8: Con respecto a Programa de Alcohol y Drogas: Acogida Diagnóstico Social. Acompañamiento terapéutico individual y familiar Nexo entre el equipo-paciente y familia. Otros Programas Salud Mental: Diagnóstico Social. Vinculación con las redes de Apoyo Psicoeducación. Asistencialidad y Coordinación Institucional Asesoría de Grupos de autoayuda. Lo que más le agrada es el acompañamiento que hace en el programa de Alcohol y Drogas.

Asistente Social 9: Directora Dirección Desarrollo Comunitario. Administrar el personal Administrar los beneficios Sociales. Promoción. Asesorar al Alcalde y al Concejo en materias de carácter social. Crear indicadores que permitan focalizar la pobreza de la Comuna. Coordinación con otras Instituciones. A este profesional lo que más le agrada de su labor profesional es desarrollar Programas y/o Proyectos que contribuyan a desarrollar posibilidades, en la población de menos recursos.

Asistente Social 10: Atención de casos sociales. Orientación. Coordinación con otros Servicios Públicos. Elaboración de Informes Sociales. A este profesional, lo que más le satisface de su quehacer profesional es el colaborar en la atención de un caso y conocer el resultado de la gestión.

Asistente Social 11: Atención Social, por estado de pobreza. Filosofía en torno al público Coordinar con distintos Servicios la aplicación de los Programas de Subsidios sociales y monetarios. Bienestar del Personal. Encargado Regional de Emergencia. Coordinador Electoral Regional. A este profesional, lo que más le satisface es ser útil a la comunidad y tener

la posibilidad de vincularse con otros Servicios, intercambiando experiencias e interactuando.

De la presentación de los antecedentes entregados por los profesionales asistentes sociales, en relación al primer objetivo específico, se puede concluir, que hay algunas tareas, que son comunes a todas las Asistentes Sociales, pero la diferencia pareciera estar, en que todos ellos las realizan aún a pesar de los años de experiencia, con agrado y no dejan de sorprenderse en su quehacer profesional del día a día.

Con respecto al **Objetivo Específico Nº2** que cita, la caracterización del actuar profesional real de los asistentes sociales, la pregunta que entrega esta información es; La descripción de su trabajo y qué es lo que mas le satisface y la referida influencia de género en su quehacer profesional. El planteamiento de este objetivo fue para determinar las funciones que realizaban los Asistentes Sociales, en el ámbito jurídico, identificar cuáles eran las tareas diferentes a las realizadas por todos los otros profesionales y también identificar las comunes.

En ambas categorías generales, de los Asistentes Sociales entrevistados, se pudo apreciar que realizan múltiples funciones, lo que hace imprescindible el incorporar conocimientos actualizados y tecnología de punta, para poder realizar con éxito su quehacer profesional, Esta situación en consideración al amplio rango de edades de los entrevistados, lo hace más relevante, porque pone en evidencia la preocupación permanente por capacitarse y actualizarse constantemente, donde el desarrollo de habilidades para vivir en un mundo, donde el conocimiento es el elemento de mayor poder, permitirá contribuir a una sociedad mejor. Esta habilidad y actitud de cambio permanente, es una forma de vivir la profesión de una manera integral.

Asistente Social 5 **“Uno tiene que estar siempre renovando, siempre al día, siempre actualizándose, el hombre que no se actualiza muere”.**

Todos los profesionales entrevistados, manifiestan la importancia de realizar coordinación con otras Instituciones, para potencializar los recursos que siempre serán insuficientes, para poder atender los casos sociales de la Comuna.

Asistente Social 5 **"lograr un tratamiento integral para el interno, no se lograría sin el contacto con las redes…el gran rol del profesional es articular todos esos recursos y darles un buen resultado"**

En general la condición de género, no es relevante en la profesión, con las excepciones en la atención de las victimas de agresión sexual, citadas por algunos Asistentes Sociales, específicamente del ámbito judicial; todos los profesionales entrevistados consideran que con igual preparación y desarrollo de habilidades adecuadas al cargo, no se aprecia diferencia de género.

Asistente Social 6**" El devenir del tiempo me indica que el ser humano, hombre o mujer, adecuadamente preparado, motivado y con vocación de servicio, es igualmente capaz para enfrentar cualquier desafío"**

Importante es destacar, que todos los entrevistados se sienten satisfechos y felices con el trabajo que realizan y por tanto creen que para realizar esta labor es fundamental el sentirse bien, en el quehacer profesional asumido.

.

Asist. 5**"…amor por la vida"**

Asist.2**"… creerte el cuento, ser coherente con lo que haces y con lo que expresas y dices.**

Asist. 7**" …la buena disposición, el buen ánimo, …imprimir alegría".**

Asist. 4 **"reitero que hay un tema de verdadera vocación de servicio, que a uno le guste lo que esta haciendo"**

El trabajar en esta área, hace también según los entrevistados, el tener algunas disposición especial a tolerar el tipo de casos que se atiende, trabajar con el dolor, con el duelo.

Asist. 2 **“ capacidad profesional de tolerar los casos que aquí se llevan, que no son fáciles”.**

Asist 7 **“desvinculación rápida en términos afectivos, un alejamiento ojalá de las situaciones de trabajo, poder tomar distancia”**

Asit. 3 **“trabajar con el dolor es fuerte, trabajar con el dolor agota”.**

La respuesta general obtenida de los entrevistado, en cuánto a qué es lo que me más les satisface en la realización de su trabajo, ha sido el obtener alguna reflexión, cambio o algún grado de superación, en los casos abordados.

Asist. 7 **“darles algo de luz a la oscuridad que traen las victimas”**

Asist.5 “**Cuándo hay cumplimiento en el advenimiento de lo que ellos acuerdan”**

Asist. 7 **“..el trabajo con maltrato infantil, siento que estoy haciendo algo directo para ellos, algo para su futuro”.**

Asist.9 “el ver que uno está siendo útil, para que esas personas puedan alcanzar o desarrollar sus posibilidades”.

Asit. 3 **“ ..encontró un espacio donde pudo desahogarse, responder sus dudas, votar ciertas críticas al sistema también”.**

Otro elemento importante, es que los entrevistado, consideran relevante el respeto por el otro, dejarlos ser y hacer.

Asist 2 **“demostrarle a la gente que ellos, mismos pueden lograr cosas, que dentro de su dolor, tienen la capacidad de autogestión”.**

Asist. 6 **“ ..saber escuchar, comprender y entender a partir de los puntos de vista de las propias personas, sus posturas y sus realidades”.**

Asit. 7 “ ..nosotros tenemos que dejar hacer y dejar ser a la gente, no hacer por ellos”.

Una de las funciones distintas que realizan estos profesionales es que realizan Mediación, es importante destacar que solo las Asistentes Sociales 1 y 2 , que pertenecen ambas a la Corporación de Asistencia Judicial, realizan esta función profesional de Mediadora

Familiar, durante dos años, en el Centro de Mediación de la Corporación, ambas tiene la acreditación de las horas teóricas exigidas.

En el caso del Asistente Social 5, aún cuando el realizó el curso de acreditación de 80 horas, que dictó la Universidad de Valparaíso, en Copiapó, el cita " hacemos un tipo de mediación muy sencilla….en una sola sesión"; lo que en la práctica profesional no se puede calificar como Mediación Familiar.

En relación al Objetivo Específico Nº 3 que dice"Identificar el quehacer profesional de los Asistentes Sociales considerados exitosos, por los otros profesionales que laboran, en las Instituciones que atienden a víctimas en la III Región", la apreciación de los entrevistados se pudo obtener de la misma pregunta referida a la descripción de su trabajo y a la de trabajo en equipo y a porqué se sienten exitosos. Este objetivo se planteó para definir las competencias profesionales del Asistente social.

En general se sienten valorados por los otros profesionales de su equipo y de su grupo de pares, pero ha costado ganar el espacio, en relación a los profesionales médicos y abogados.

Asist. 2 " **Soy un pilar importante, se ha ido sintiendo la necesidad del Asistente Social, me he ganado el espacio, porque nunca me quedo tranquila, siempre ando viendo en que aportar, soy capaz de presentar proyectos.."**

Asist. 3 **" los demás profesionales del Equipo nos consideran, nos validan, no así los fiscales, que planten una separación entre psicólogos y Asistentes sociales,..lo que sí me afecta que eso nos otorgue un status distinto**".

Asist.8**." Yo creo que en el equipo confían en mí, pero no ha sido fácil, tenemos visiones del problema diferente, yo creo que no cuento con el apoyo de nadie en especial"**

Se puede concluir que las profesionales entrevistadas en esta investigación son capaces de resolver conflictos tales como: la ponderación de decisiones alternativas ante un mismo problema, la definición de prioridades ante la limitación de medios o recursos, la selección de métodos o procedimientos en función de valores y concepciones éticas, la elección oportuna entre medios optativos, el manejo de acontecimientos que generan incertidumbre, la valoración de la oportunidad apropiada para definir situaciones, la identificación de fuerzas impulsoras, resistentes y retardadas que intervienen en los procesos, la capacidad de adecuación a situaciones cambiantes, etc. La posibilidad de actuar competentemente ante este conjunto de situaciones conflictivas no se encuentra redactada en los documentos institucionales y técnicos, por tanto implica el desarrollo de una capacidad situacional y del pensamiento reflexivo, de cada uno de los Asistentes Sociales entrevistados.

Importante es destacar, que fue validado el reconocimiento del quehacer profesional de cada uno de los profesionales entrevistados, con el registro de calificación en Lista de Excelencia por sus superiores, durante todos los años que han permanecido en sus funciones.

En relación al objetivo Específico Nº 4 que dice "Elaborar un perfil de competencias profesionales de los Asistentes Sociales en el marco del sistema de atención a víctimas, de la III Región".

Cabe señalar que si bien existen diferentes ideas en torno al concepto de profesión, una de las características que señalan Tenti Fanfani y Gómez Campo, (1989), es su autonomía, la cuál conduce a la constitución de "comunidades" profesionales. En este sentido, las profesiones actúan – desde una lectura sociológica - igual que, como lo hacen las comunidades científicas. Citando a Schön, D. (1992), por su parte, retoma el concepto de competencia profesional y utiliza la noción de profesión como comunidad de prácticos, pero lo hace desde lo que denominará una epistemología de la práctica. "Una práctica profesional, es la competencia de una comunidad de prácticos que comparte, las tradiciones de una profesión, comparte convenciones de acción que incluyen medios, lenguajes e instrumentos distintivos." Siguiendo a este autor, es posible pensar que en el accionar de un

profesional, este se encontrará con dos tipos de situaciones: unas, más familiares, que resolverá apelando a acciones rutinarias, reglas y procedimientos aprendidos en forma generalizada; y otras, no tan familiares **"...** donde el problema no resulta inicialmente claro, y no hay ajuste evidente entre las características de la situación y el corpus de teorías y técnicas."

Un modo de aproximarnos a la solución de este problema, nodal para la constitución de una zona de construcción del conocimiento, como la que mencionábamos recientemente, es - desde la perspectiva planteada por Schön, D. (1992**)** - generar una epistemología de la práctica que invierta el análisis de la formación profesional. **"La cuestión de la relación entre la competencia en la práctica y el conocimiento profesional precisa ser planteada al revés.** - afirma este autor - **No deberíamos empezar por preguntar como hacer mejor uso del conocimiento científico sino que podemos aprender a partir de un detenido examen del arte, es decir de la competencia por la que en la realidad los prácticos son capaces de manejar las zonas indeterminadas de la práctica independientemente de aquella otra competencia que se puede relacionar con la racionalidad técnica."**

A partir del análisis del **arte** de los prácticos, Schön, D. (1992) sugiere seguir algunas premisas:

1. Partir de la idea que detrás de la práctica de los profesionales considerados competentes existe una actitud artística aplicada al modo de definir el problema, la forma de su puesta en práctica y la improvisación**. "He utilizado el término arte profesional** - dice Schön, D. (1992) - **para referirme a los tipos de competencias que los prácticos muestran algunas veces en situaciones de la práctica que resultan singulares, inciertas y conflictivas."**

2. Incorporar a la epistemología de la práctica la concepción de que existen Procesos cognitivos diferenciados a los cuales se identifica como: **conocimiento en la acción** (tipo de conocimiento que permite la resolución hábil y espontánea de un problema práctico, que sin embargo resulta difícil de ser explicado), **reflexión sobre la acción** (proceso posterior que implica una reflexión sobre el modo de resolver la situación durante la aplicación del

conocimiento en la acción) y r**eflexión en la acción** (procedimiento que conduce a un análisis crítico del conocimiento en la acción, cuando este se revela inútil para la resolución de un nuevo problema y que se ejerce durante la acción misma, reorganizándola).

3. Considerar la posibilidad de implementar un currículum dual: basado en la aplicación de la racionalidad técnica y el aprendizaje tutelado. Esto implicaría que el arte de la práctica profesional se aprende **en el hacer**, pero un hacer acompañado por quienes poseen el arte (los tutores). Esta propuesta generaría la posibilidad de establecer una necesaria zona de construcción del conocimiento entre expertos y novatos, y establecer ese puente - que en relación al fenómeno – Litwin, E. (1997), caracteriza como **referencia al oficio**. **"Esta referencia aparece de forma explícita o implícita, pero en todos los casos nos permite comprender que un experto, en el acto mismo de enseñar un determinado contenido, puede generar propuestas que se refieran a problemas y prácticas propios de su campo profesional."**

Para contribuir en la formación de profesionales competentes en Trabajo Social, se presenta la siguiente matriz de análisis, modelo presentado por Castañeda y Salomé, (2003), construida a partir de la información obtenida de las entrevistas a los profesionales que trabajan en el ámbito jurídico y vinculados a la atención de víctimas y testigos, derivados por la UAVT, de la Fiscalía de la III Región de Atacama.

MATRIZ DE COMPETENCIAS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL PARA UN MUNDO EN TRANSFORMACION:

TRANSFORMACIONES / COMPETENCIAS	TRANSFORMACIONES TECNOLOGICAS	TRANSFORMACIONES ECONOMICAS	TRANSFORMACIONES SOCIALES
Técnicas	• Disponer de Sistemas de Información Social y Territorial, de la Región • Conocimiento y manejo expedito de los sistemas Informáticos, especialmente Internet.	• Conocimiento y manejo de los Programas Sociales disponibles en la Institución para optimizar recursos. • Conocimientos y disposición para administrar los recursos de los Programas y Proyectos Sociales.	• Conocimiento actualizados de la realidad social local y nacional • Realizar Investigación Social Cualitativa y Cuantitativa, en el ámbito de su quehacer profesional. • Interes en el Conocimiento de las Políticas y Programas Sociales, Asistenciales, que entrega el Gobierno.
Metodologicas	• Registrar, construir e Interpretar los datos sociales disponibles.	• Diseño, Implementaci6n y Evaluación de Programas y Proyectos Socioeducativos de la Institución.	• Intervención Social en Caso Social y Familia Grupos y Comunidades • Mediación • Manejo del dolor • Planificación Social.
Participativas	• Trabajo en equipo con especificidad profesional e integración transdisciplinaria. • Compartir el uso de la información computacional obtenida de investigaciones propias.	• Trabajo en equipo con especificidad profesional e integraci6n transdisciplinaria. • Disposición en adaptarse y transferir competencias para asumir cargos superiores en la estructura organizativa de la Institución.	• Autogestión al establecer una relación profesional con los usuarios. • Trabajo en Equipo disciplinarios y multidisciplinarios. • Manejo de la Comunicación Sana • Critica Social • Liderar a través de la participación y poniendo a disposición del equipo los conocimientos propios.
Personales	• Disposición de Adaptarse a los cambios permanentes. • Flexibilidad y tener un conocimiento integral y actualizada de la Institución laboral • Iniciativa • Participación y Autonomía	• Tolerancia a la incertidumbre del mundo económico. • Capacidad emprendedora y visionaria. • Capacidad para contribuir con sus conocimientos en alcanzar los objetivos de la institución. • Creatividad • Habilidad para manejar y resolver conflictos • Tolerancia para trabajar en situaciones adversas.	• Vocación de Servicio • Sensibilidad Social • Amor por la vida. Imprimir Alegría • Ser coherente • Favorecer la Autogestión • Desvinculación afectiva • Actualización Permanente • Creatividad • Respeto a las personas • Poseer sueños realizables. • Tolerar el trabajar con el dolor.

La pertinencia de está matriz, depende de que hay que considerar, que todos los profesionales entrevistados, tienen un contrato de trabajo, a plazo o cargos de planta, situación que no es la más frecuente en la realidad laboral, además tiene años de experiencia y estos son factores diferenciadores del colectivo de todos los Asistentes Sociales. Esto ha permitido que tengan funciones y un espacio laboral construido a veces por ellos mismos. Distinto y con mejor reconocimiento que el asignado en los documentos formales.

Algunas de las competencias participativas y personales que son requeridas en la actualidad a estos Asistentes Sociales entrevistadas son consideradas como consecuencia lógica del ejercicio profesional en este ámbito jurídico y propio de profesionales expertos, poseedores de una amplia trayectoria en el campo social.

Se realizará también el análisis de una segunda matriz, considerando la clasificación propuesta por De los Ríos, (2000) y que también se complementa con las premisas ya citadas de Schön, D. (1992), sin dejar de reconocer que las jerarquías de las competencias en Trabajo Social, en el escenario de las transformaciones sociales, aún no están concluidas

COMPETENCIAS GENERALES	**COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS**
Capacidad de Trabajo en Equipos disciplinario y multidisciplinarios. Creatividad en la resolución de problemas. Habilidad para movilizar recursos humanos Asertividad Flexibilidad y tolerancia a los cambios y a la incertidumbre Promoción de la calidad de vida de la poblaci6n Capacidad para entender el impacto de las transformaciones tecnológicas y económicas en el mundo social Capacidad para articular el uso de las tecnologías de información y comunicación con su labor profesional cotidiana. Desempeño crítico y creativo de las competencias profesionales. Compromiso con el aprendizaje permanente. Capacidad para reflexionar y aprender de su propia práctica.	Capacidad para utilizar estrategias integrativas teórico-prácticas en las intervenciones sociales de caso social, familias, grupos y comunidades. Capacidad para escoger la intervención más pertinente de acuerdo a las necesidades y problemas abordados. Capacidad para diseñar, implementar y evaluar programas y proyectos sociales considerando a los usuarios. Vocación de Servicio y Sensibilidad Social Amor por la vida. Imprimir Alegría. Ser coherente Favorecer la Autogestión en los procesos de intervención Habilidad para manejar y resolver conflictos Tolerancia para trabajar en situaciones adversas y manejo del duelo y del dolor .Desvinculación afectiva

Las competencias generales pueden resultar comunes a diversas profesiones. Sin embargo, se particularizan para Trabajo Social, en la medida que se cultivan en contextos de conocimiento, organizacionales y de expertos propios de la profesión. Asimismo, levantan la necesidad de un diálogo permanente entre las apreciaciones de los empleadores, los profesionales y los académicos, en búsqueda de los consensos básicos que aseguren avances consistentes y pertinentes para este tipo de competencias.

Por su parte, las competencias especializadas validan la formación de profesionales competentes en Trabajo Social en ciertas áreas disciplinarias y de intervención social, estableciendo la particularidad y la diferenciación de los y las trabajadores sociales dentro del espectro de los profesionales del área social.

Con respecto al Objetivo Específico Nº 5, que cita "Contribuir en la construcción de la identidad del Asistente Social, en forma activa, estableciendo los límites de la profesión para no invadir campos ajenos y evitar que invadan el propio"

Todo esto implica una reflexión profunda, una revisión exhaustiva de los valores, métodos, habilidades y pericias a fin de conformar una nueva comprensión de la realidad compleja en la que nos encontramos insertos. La determinación de competencias profesionales, aunque sea en un ámbito restringido, como el judicial investigado, contribuye a construir nuestra identidad profesional, dejando un precedente de lo que se puede hacer por extensión a otros ámbitos laborales.

El Trabajo Social es una disciplina que se desenvuelve en el ámbito de la contradicción, constantemente se encuentra en situaciones contradictorias. Por ejemplo, por un lado, debe satisfacer las demandas de los grupos vulnerables, luchando contra las injusticias y por otra parte debe satisfacer las demandas de aquellos que detentan el poder, dictan las políticas y además son quienes brindan los puestos de trabajo. Importante es destacar que cuando no existe una conciencia y un quehacer crítico en el quehacer profesional es probable que se contribuya a perpetuar las injusticias sociales.

Lamentablemente la autocrítica ha sido un factor ausente en el trabajo de muchos profesionales que actualmente ejercen, pues se pueden encontrar a muchos que han caído en el activismo, perdiendo el horizonte, haciendo miles de cosas y han borrado de sus agendas los momentos de reflexión que a simple vista parecen insignificantes, pero que en el fondo marcan la gran diferencia en la calidad del trabajo realizado por los profesionales.

Es importante que el trabajo social tenga una identidad propia la cual permita una diferencia clara de las demás disciplina curriculares que forman parte de nuestra formación académica, como por ejemplo la sociología, antropología, psicología, etc. Es necesario que en estos tiempos la profesión tenga un campo de acción propio, definido rigurosamente, en donde los trabajadores sociales se encuentren técnicamente capacitados para actuar y que las otras profesiones no invadan su campo porque sientan que se carece de la competencia necesaria. Es en este punto donde los trabajadores sociales deben estar conscientes que la identidad es una meta que se debe alcanzar, la cual se mueve con la dinámica social, es la que los diferencia y da carácter, en síntesis es la forma que se dispone para intervenir la realidad social.

CAPITULO Nº 7: CONCLUSIONES

7.- CONCLUSIONES DEL ESTUDIO Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Propuesta de Líneas de Acción:

- Generar conocimientos y estar en constante comunicación con los profesionales del área jurídica para que exista un intercambio empírico, aplicando enfoques actuales en forma ética y en relación con los valores profesionales.

- Utilizar la sistematización de estos conocimientos, con el fin de rescatar lo que se hace en investigación y entregarle la importancia que tiene esta producción de conocimientos.

- En cuanto al aspecto de la formación, es importante que a los futuros Asistentes Sociales se les señale que no solamente se van a formar en el pre-grado y post-grado sino que también se van a ir formando con diferentes actores; considerando también la importancia de la experiencia y validar a los sujetos de investigación, reconociendo el conocimiento desde ellos.

- Preocuparse por estar redefiniendo la identidad profesional, con una profunda reflexión, permitiendo que se tengan posturas definidas, colegiadas, discutidas y propositivas que no olviden el rol político y social

- Desde un punto de vista de disponibilidad de recursos económicos en la aplicación de el modelo de competencias propuesto en los resultados, se propone:

    - Realizar una capacitación previa a los profesionales, que deseen ingresar al ámbito judicial, en los temas de Reforma Procesal Penal, Tribunales de Familia y las modificaciones legales pertinentes a los temas de Derecho de Familia.

- Interiorizarse a través de una pasantía, del trabajo profesional que se desea asumir, para realizar una autocrítica, de si es lo que realmente se desea desempeñar como profesional.

- En relación al aporte de la Universidad, en formación de profesionales Asistentes Sociales en pre y postgrado, se propone:

  - Continuar realizando Investigaciones referidas al ámbito judicial y también a los otros ámbitos de desarrollo profesional, para contribuir en reafirmar la identidad profesional.

  - Realizar específicamente una evaluación del desempeño profesional de los Asistentes Sociales, inserto en la atención de víctimas, desde la comunidad.

Al trabajo social se le presentan nuevos desafíos en su proceso de identidad, formación, investigación e intervención. Para lograr estos desafíos hay que tener claro el aporte profesional y la identidad como disciplina, para disponer de respuestas adecuadas.

El Trabajo Social se realiza sobre la realidad misma, algo que nadie puede desconocer y esa es la riqueza de la profesión, que otras ciencias no poseen y que siempre debe estar presente.

También, es realmente imprescindible como trabajadores sociales ser críticos y autocríticos, no sólo en lo malo sino en lo bueno para que así se generen nuevas instancias de conocimientos, no olvidando que uno de los grandes desafíos es ser capaces de entregar estos conocimiento y por ende ser propiciadores de teoría e innovadores en el desarrollo de las personas.

Importante es considerar que todo cambia y hay que ser capaz de adaptarse a lo dinámico de la sociedad y que para comprenderla se hace necesario considerar, también, el contexto actual en el que vivimos y en el que debemos interactuar. En un mundo globalizado, un profesional globalizado, que sea capaz de emplear las oportunidades que tal proceso

entrega a la sociedad, sin que tenga que ser algo que la afecte y en vez de mirarla negativamente obtener de estos cambios lo positivo.

Lo que implica entonces tener una visión holística, que involucre conocimientos abiertos a la solución de problemas, es decir tener la capacidad de transdisciplinariedad, lo que es una buena opción de comprender lo complejo, con soluciones complejas en un contexto en el que se hace imprescindible abordar la realidad con un conocimiento nuevo que esté constantemente en renovación, lo que exige al profesional estar en continuo aprendizaje e incluir necesariamente las investigaciones que son capaces de generar conocimiento.

En definitiva es el trabajador social quien tiene en sus manos, la posibilidad de hacer del Trabajo Social una disciplina integradora, generadora de conocimientos, movilizadora de las bases sociales, y que tenga la capacidad de tomar decisiones relevantes en los distintos ámbitos de la sociedad.

Finalmente citando a Castañeda y Salamé, (2003) al estar inmersos en un mundo en transformación, no siempre es posible comprender con plenitud el sentido y trascendencia de los cambios que afectan actualmente a la sociedad contemporánea. De esta forma, junto con reconocer que las competencias profesionales de Trabajo Social encuentran su génesis en la herencia de las generaciones profesionales precedentes, que contribuyeron a la construcción de una tradición especializada, se constata la necesidad de incorporar al repertorio profesional las competencias que se demandan desde una transformación permanente, ligada a la globalización, la revolución en las comunicaciones y a la aplicación sistemática de la ciencia y sus implicancias tecnológicas en todas las esferas de la existencia humana.

Las competencias profesionales, como nueva categoría conceptual aportan al desarrollo profesional, contribuyendo a superar la comprensión de profesionalidad centrada en una visión complejizada de la totalidad de los conocimientos validados por la tradición profesional, dando paso a una visión sobre lo fundamental, basada en criterios y juicios destinados a desarrollar competencias generales, que permitan acceder al conocimiento profesional acumulado, interpretar su totalidad, seguir aprendiendo y aportar en la creación del Trabajo Social que un mundo en transformación demanda.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- **Ander-Egg Ezequiel.** "Metodología de Investigación Social" Lumen, Buenos Aires, 1996.-

- **Aylwin, N. y Solar, M.** "Trabajo Social Familiar". Ed. Universidad Católica. 2º Edición,2002.

- **Bobadilla Sánchez Lorna.** "Incorporación del enfoque de las perspectivas de las fuerzas en la atención de caso del Asistente Social". UAVT. XII Región, Junio 2003

- **Caspar, P**.(1994) citado en Echeverría, B. "Macrotendencias de la Formación Profesional en la Unión Europea" Apunte de Docencia. Programa de Doctorado "Calidad Educativa en un Mundo Plural"Universidad de Barcelona, Temuco, Chile 2000, pág. 4.

- **Castañeda, P. y Salamé A. M**. Revista de Trabajo Social Nº 72, año 2003. Síntesis del Informe de Investigación "Competencias profesionales y Trabajo Social: Tradición y Transformación", desarrollado por las autoras en el contexto de le programa de Doctorado "Calidad Educativa en un Mundo Plural", dictado por el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación MIDE: Universidad de Barcelona. España. 2001.

- **Cinda**. "Las Nuevas Demandas del desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria" Ministerio de Educación Pública, Santiago de Chile, 2000.

- **Cox, Cristián**. "Nuevo Currículo: Respuesta a requerimientos del Futuro. Pivote de la reforma" Unidad de Currículum y Evaluación; Ministerio de Educación Pública, Chile 1999.

- **Chomsky, N**.citado en **Rey, B**. "De las competencias transversales a una pedagogía de la intención" Dolmen Ediciones, Santiago de Chile, 1999, pág. 27.

- **De los Ríos, D**. y otros "Paradigma y Competencias Profesionales" en CINDA 2000, "Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria"Pág. 96 y 97.

- **Delors, J**. y otros "La Educación encierra un Tesoro"Correo de la UNESCO, Mexico.1997.

- **Echeverría, Benito**. "Proyecto Piloto de Competencias de Acciòn Profesional" Hoja Formativa/Informativa. España. Alecop, Nº1, 2000, págs. 2, 3 y 10.-

- **Echeverría, Benito**. "Macrotendencias de la Formación Profesional en la Unión Europea" Apunte de Docencia. Programa de Doctorado " Calidad Educativa en un Mundo Plural"Universidad de Barcelona, Temuco, Chile 2000

- **Flores, F. 2000,** citado en CINDA, op. Cit. Pág. 34**.**

- **Figueras, Pilar**. "La Inserción del Universitario en el mercado del trabajo"EUB; Barcelona, España 1996.

- **Garfinkel,H**. Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffes. N. J., Prentice Hall, 1966.

- **Gergen , Kenneth J**. " La Construcción Social: Emergencia y Potencial" en Puttman , Marcelo. Construcciones de la Experiencia humana. Barcelona, Gedisa, 1997. Págs. 158-159 y 259.

- **Gergen, Kenneth J** "Realidades y Relaciones. " Aproximaciones a la Construcción Social". Barcelona, Paidos . 1996, pág.263.

- **Hollis Florence.** "Trabajo Social de Caso: Una Terapia Psicosocial, Randome House, 1969.

- **Ibáñez, Tomás** "Psicología Social y Construccionista."Universidad de Guadalajara, 1994.

- **Ibáñez,Tomás.** "¿Cómo Se Puede No Ser Construccionista Hoy en Día", en Psicología Social Construccionista. Universidad de Guadalajara, Mexico,1994, págs. 251-252.-

- **Ibáñez,Tomás,** " Representaciones Sociales.Teoría y Método", en Psicología Social Construccionista." Mexico,1994, pág. 216.

- **Ipola, Emilio "**Repensar el Servicio Social**".** Revista de Cultura Socialista, Buenos Aires, 1996, pág.18.

- **Litwin, E. "**Las Configuraciones Didácticas" Ed. Paidos. Buenos Aires, 1997.

- **Maturana, Humberto R.** "La ciencia y la vida cotidiana: la ontología de las explicaciones cientificas" en Watzlawick paul y Krieg. Meter. Comp. Obra citada, pág. 158, 1995.

- **Mazariego y Otros, "**Competencias Transversales" Barcelona, España 1999.

- **Pastén C. Fernando** "Elaboración de Diagnósticos Sociales con la Utilización de Técnicas Cualitativas de Investigación"EDEVAL, Valparaíso, 2000, pág.76.

- **Perrenuod, Philippe. "**Construir competencias desde la escuela**".** Dolmen Ediciones; Santiago de Chile 1999.

- **Rey, Bernard. "**De las competencias transversales a una pedagogía de la intención" Dolmen Ediciones, Santiago de Chile 1999.

- **Rozas P. Margarita** "Algunas Reflexiones Sobre la Cuestión Social y el Campo Problemático en Trabajo Social", en Escenario, Revista de la Escuela Superior de Trabajo Social de la Universidad Nacional de la Plata Nº 3,1997, pág. 30.

- **Schön, D.** "La Formación de Profesionales Reflexivos" Ed. Paidos, Madrid, 1992.

- **Tenti Fanfani, E y Goméz Campo, V.** "Universidad y profesiones. Ed. Miño y Dávila. Buenos Aires, 1989.

- **Vygotsky S. Lev** en Pensamiento y Lenguaje. Comentarios de Jean Piaget, Buenos Aires, La Pléyade, 1987.

- **Wittgenstein, Ludwig.** "Investigaciones Filosóficas" Barcelona UNAM. Crítica 1988, pág.25 y 131.

- **Yazbeck, María Carmelita** "Classes Subalternas e Asistencia Social". San Pablo, Cortéz, 1993, pág.78.

- **Libro Blanco de la Comisión Europea** "Enseñar y Aprender Hacia la Sociedad Cognitiva", citado en "Las Nuevas Demandas del Desempleo Profesional y sus Implicancias para la Docencia Universitaria" Cinda, 2000 Ministerio de Educación, Santiago de Chile, pág.103.

- **Documento de la OIT**, Producto realizado en el marco del proyecto CINTERNET, iniciativa de CINTERFOR/OIT, desarrollada mediante la cooperación de todas las entidades vinculadas a ella , Comentarios de Consultor Fernando Vargas. 2004.

- **Documento del Ministerio Público.** "La Victima en el Nuevo Proceso Penal Teoría y Práctica." Realizado por la División de Atención a Victimas y Testigos, 2003.

- **Ley Nº 19.640** que " Establece la ley orgánica constitucional del Ministerio público"

- **Boletín Nº 2.118-28,** "Formula Indicación al Proyecto de Ley que crea los Tribunales de Familia", 2004.

- **Pablo Carrasco P. y Andrea Morales** "Aprendizajes Relevantes al Egreso de la Formación profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las Experiencias de Seminario de Título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003, desde el Enfoque de Competencias Profesionales". Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y al Título Profesional de Asistente Social U. de Valparaíso. 2003.-

A N E X O S