



Universidad De Valparaíso
Facultad De Derecho y Ciencias Sociales.
Escuela De Trabajo Social



**“Dimensión Metodológica de la Intervención Social
en Trabajo Social en los ámbitos de desempeño
Intervención Directa y Gestión y Gerencia Social:
Sistematización de Casos”**

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

Institución Patrocinante

Escuela De Trabajo Social
Universidad De Valparaíso
Chile

Profesora Guía

Dra. Patricia Castañeda Meneses

Seminaristas

Patricia Cáceres Azócar
Gabriel Canales Morales
Vany González Liberona
Andrea Lobos Ciaffaroni

Octubre, 2013

ÍNDICE

ABSTRACT.....	1
Presentación.....	2
Capítulo I: Marco Contextual.....	4
1.1 Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.....	4
1.2 Contexto Formativo.....	6
1.2.1 Situación formativa en Chile.....	8
1.3 Contexto Profesional.....	8
1.3.1 Situación laboral actual.....	10
1.4 Contexto Disciplinario.....	12
Capítulo II: Marco de Análisis.....	17
2.1 Concepción del Trabajo Social.....	17
2.2 Ámbitos de desempeño en Trabajo Social. Intervención directa- Gestión y Gerencia Social.....	19
2.3 Intervención Social de Trabajo Social y Paradigmas de las Ciencias Sociales.....	22
2.3.1 Intervención Social.....	22
2.3.2 Paradigmas de las Ciencias Sociales.....	23
2.4 Lógicas de Intervención.....	24
2.4.1 Tipo de Lógicas de Intervención.....	24
2.5 Contextos de Intervención en Trabajo Social.....	26
2.6 Metodología y Método en Trabajo Social.....	26
2.6.1 Metodología.....	26
2.6.2 Método.....	28
2.7 Estrategia, Secuencia Metodológica, Técnicas y Actividad en Trabajo Social.....	29
2.7.1 Estrategia.....	29
2.7.2 Secuencia Metodológica.....	30
2.7.3 Técnicas en Trabajo Social.....	30
2.7.4 Actividad en Trabajo Social.....	32
2.8 Ejes Conceptuales Claves.....	34
Capítulo III: Marco Metodológico.....	37
3.1 Fundamentación.....	37
3.2 Organización Metodológica.....	40
3.2.1 Objetivos de Sistematización.....	40
3.2.2 Caracterización del Estudio de Casos Como técnica de sistematización.....	40
3.2.3 Estrategia de recolección de información.....	43
3.2.4 Colectivos de Sistematización.....	45
3.2.5 Plan de Análisis.....	46
3.2.6 Validación de la Información.....	46
Capítulo IV: Caracterización de los Ejes Conceptuales.....	47
Caso 1: Institución Privada de Desarrollo Social.....	48
A.- Características Generales.....	49
i.- Ficha Institucional.....	49
ii.-Contextos y Líneas de trabajo.....	50

Reportes Metodológicos.....	52
B.- Análisis del Caso.....	62
a) Re crédito.....	62
i.- Eje de Análisis Metodología.....	62
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	80
b) Capacitación.....	84
i.- Eje de Análisis Metodología.....	84
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	91
 Caso 2: Institución Privada.....	 95
A.- Características Generales.....	96
i.- Ficha Institucional.....	96
ii.- Contexto del Proyecto y Líneas de Trabajo.....	96
1) Primer programa en la institución.....	96
2) Segundo Programa en la Institución.....	98
Reportes Metodológicos.....	100
B) Análisis del Caso: Primer Programa de la Institución.....	111
a) Supervisión Equipo de Trabajo.....	111
i.-Eje de Análisis Metodología.....	111
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	128
b) Reunión Equipo de Trabajo.....	135
i.- Eje de Análisis Metodología.....	135
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	151
c) Coordinación Equipos de Trabajo.....	154
i.- Eje de Análisis Metodología.....	154
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	164
B) Análisis del Caso: Segundo Programa de la Institución.....	168
a) Coordinación de Equipo.....	168
i.- Eje de Análisis Metodología.....	168
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	175
b) Reunión Evaluación del Programa.....	178
i.- Eje de Análisis Metodología.....	178
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	182
 Caso 3: Corporación de Derecho Privada sin fines de lucro.....	 187
A.- Características Generales.....	187
i.- Ficha Institucional.....	187
ii.- Contextos y Líneas de Trabajo.....	188
Reportes Metodológicos.....	189
B.- Análisis del Caso.....	202
a) Aumento de Cobertura.....	202
i.- Eje de Análisis Metodología.....	202
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	219
b) Transporte.....	223
i.- Eje de Análisis Metodología.....	223
ii.- Eje de Análisis Intervención Social.....	233
Capítulo V: Análisis Integrado de los Ejes Conceptuales.....	236
 Capítulo VI: Conclusiones.....	 248
6.1 Conclusiones Temáticas.....	248
6.1 Conclusiones Metodológicas.....	253
 Bibliografía.....	 254
Anexos.....	258

ABSTRACT

El presente Seminario de título tuvo por objetivo sistematizar la dimensión metodológica de la intervención social en Trabajo Social a través de un Estudio de casos aplicados a tres instituciones, específicamente en las líneas de Intervención directa y de Gestión.

El trabajo realizado permitió conocer cómo operan la metodología y sus componentes en el quehacer profesional, así como también, actualizar el conocimiento respecto a la intervención social, utilizada para transformar las problemáticas sociales abordadas desde las tres instituciones del Valparaíso Metropolitano. Lo anterior, estuvo orientado a contribuir al repertorio metodológico de la profesión, teniendo como unidad de análisis la experiencia y utilizando como insumo el conocimiento recogido desde la propia práctica social, lo que metodológicamente fue posible mediante un proceso de Sistematización de la información.

De esta manera se pudo comprobar que existen repertorios metodológicos asociados a la intervención social clásica de trabajo social que siguen siendo validados como métodos para intervenir la realidad, y otros que se configuran como emergentes los cuales pertenecen al área de gestión, línea necesaria de consolidar como una alternativa concreta en el abanico metodológico de Trabajo Social.

Palabras claves: Metodología, Intervención social, intervención directa, Gestión, Trabajo Social

Presentación

En Chile al igual que en el resto de los países de la región, **la formación profesional del Trabajo Social tiene puesto el énfasis en el hacer**, en el ejercicio práctico de la profesión, en otros términos, en la intervención fundada desde los conocimientos generados desde las disciplinas.

Actualmente el escenario en el cual el Trabajo Social se desarrolla, **se caracteriza por estar en constante transformación**. Estas transformaciones de índole tecnológicas, económicas y sociales, sitúan a nuestra profesión en el **desafío de innovar su repertorio metodológico para hacer frente de buena manera a la creciente complejidad en los problemas y necesidades sociales emergentes**, para los que no siempre nuestra profesión cuenta oportunamente con respuestas propias (Castañeda y Salamé, 2009).

Por lo tanto, **se evidencia la necesidad de fortalecer los repertorios metodológicos de la intervención de Trabajo Social a partir de los aportes que desarrolla e implementa en la actualidad el colectivo profesional en ejercicio**, en donde se busque realizar una reconstrucción racional de los procedimientos efectuados por los y las profesionales y plantear una modelización de las metodologías empleadas por estas/estos, **reflexionando en los aspectos teóricos de su quehacer profesional**.

Con todo lo anterior, el presente seminario de título se organiza a partir de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, denominado Marco Contextual, se da cuenta de los marcos bajo los cuales se inserta el Seminario. Estos son:

- **Contexto Institucional:** En donde se exponen los antecedentes históricos de la Escuela de Trabajo Social, tanto desde el punto de vista de los acontecimientos que dieron lugar a su formación y la serie de hitos que marcaron su devenir.
- **Contexto Formativo:** En este apartado se hace referencia a los aspectos pedagógicos de la Carrera y a los núcleos formativos de la profesión, tanto a nivel general como a nivel de la situación en Chile.
- **Contexto Profesional:** Aquí se hace alusión a los orígenes del Trabajo Social como profesión y al recorrido que ha tenido hasta la actualidad. Además se mencionan los contextos profesionales y laborales en los cuales se sitúan los Trabajadores/as Sociales en la actualidad, y bajo qué lógicas se ven enfrentadas en su quehacer.

- **Por último, el Contexto Disciplinario**, en éste se presenta cómo se concibe al Trabajo Social en la realidad social desde diferentes perspectivas o nociones.

En el Capítulo II, se desarrolla el Marco de Análisis en donde se encuentran los referentes teórico conceptuales que orientan la presente experiencia de sistematización.

En el Capítulo III, el Marco Metodológico se expone la metodología utilizada durante todo el proceso del presente Seminario de Título.

En el Capítulo IV, Sistematización de la Información se presentan las fichas de trabajo elaboradas para la realización de las pasantías de observación dentro de las Instituciones Colaboradoras y la correspondiente información metodológica obtenida.

En el Capítulo V, Análisis Integrado se realiza un proceso de análisis de los antecedentes recogidos en las pasantías realizadas en las Instituciones, a partir de los referentes conceptuales seleccionados para guiar la presente experiencia.

Finalmente, en el Capítulo VI, Conclusiones expone las principales conclusiones temáticas y metodológicas obtenidas a partir de la experiencia realizada.

Capítulo I: Marco Contextual

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL

1. 1 Escuela de Trabajo Social Universidad De Valparaíso.

La actual Escuela de Trabajo Social de la Universidad De Valparaíso, tiene sus orígenes en la Escuela de Servicio Social de Valparaíso, fundada el 28 de Septiembre de 1945 por decreto nº 999 de la Universidad de Chile, que la declaró anexa a su facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. La fecha de su fundación le otorga la sexta antigüedad entre las escuelas profesionales de Chile, siendo la primera de carácter universitario entre ellas y la posesiona como una de las ocho escuelas fundacionales de la profesión en Chile, que lideraron la formación y el avance disciplinario del Trabajo Social hasta el año 1981.

La dependencia de la unidad académica con la Universidad de Chile, se mantuvo desde su fundación hasta 1981, año de la regionalización de la sede Valparaíso. En este período de 36 años, la escuela funcionó de manera interrumpida implementando los Planes de Estudios de 1945, 1954, 1963, 1967, 1970, 1974, Planes de Estudios Transitorios, 1976 y 1977 y Plan de Estudios 1978, titulando a un total de 590 profesionales Asistentes Sociales. Si bien en los años 1974 y 1975 no hubo ingresos a primer año, la actividad formativa de la unidad académica se mantuvo en funciones.

En el marco de la Reforma Universitaria de 1980 la unidad académica pasa a formar parte de la Universidad de Valparaíso. Este cambio conllevará la formulación de un nuevo Plan de Estudios que se comienza a implementar a contar de 1981 que será conducente al título profesional de Asistente Social y al grado académico de Licenciado en Servicio Social, constituyéndose en la primera escuela de Chile en conceder dicho grado académico (Decreto Exento nº 221 de Rectoría de la Universidad de Valparaíso del 01.06.1982). Desde 1981 al año 2010, la unidad académica ha implementado los Planes de Estudios de 1981, 1987, 2000, 2003 y 2009, titulando hasta Octubre del 2013 a 1379 profesionales y otorgando más de 1100 grados de Licenciatura.

En su devenir histórico, la unidad académica ha presentado diversas condiciones de funcionamiento e infraestructura, asociadas a diversos

acontecimientos universitarios, sociales y políticos que ha debido enfrentar. Así, entonces, inicia sus funciones en 1945, en el entonces local de la Escuela de Derecho, ubicada en Avenida Colón nº 2128 en la ciudad de Valparaíso. Más tarde en 1956, es trasladada a nuevas dependencias construidas especialmente para la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales a la que pertenece, siendo ubicada la unidad en la sección de Errázuriz nº 2190, Valparaíso. Allí funcionará hasta 1972, año en que fue trasladada administrativa y físicamente a la Facultad de Educación de la entonces sede Valparaíso de la Universidad de Chile, ubicada en el sector de Playa Ancha. Posteriormente, a fines de 1973, la escuela es reintegrada a su Facultad de origen e instalada transitoriamente en el local de la desaparecida Escuela de Aduanas, ubicada en el Barrio del Puerto.

En 1974, en el marco del concepto de departamentalización, se crea el Departamento de Ciencias Humanas y Desarrollo Social-que funcionó en el local ubicado en la calle Lautaro Rozas nº 435 del Cerro Alegre- y la carrera de Servicio Social que funcionó inicialmente en el mismo local, trasladándose en 1975 a la vieja casona de Avenida Colón nº 2128. En 1981 se produce la fusión entre el Departamento de Ciencias Humanas y Desarrollo Social y la carrera de Servicio Social configurando la situación académica que da origen a la actual escuela.

Con ocasión del terremoto de 1985, las dependencias de Avenida Colón 2128 fueron dañadas estructuralmente, siendo necesarias la demolición y posterior construcción de un nuevo local en el mismo lugar en que se ubicaba en el anterior inmueble. Durante 1985 y 1986 las actividades académicas se desarrollaron en dependencias de la Facultad de Derecho y Facultad de Arquitectura. A fines de 1986, una vez terminada la construcción del nuevo local, la escuela retoma a Avenida Colón, ocupando un edificio que desde sus comienzos se presentó como precario y estrecho, si bien acogedor. Con el esfuerzo de la propia escuela, vía fondos concursables o con ingresos propios se pudo con el tiempo, mejorar su planta física y equipamiento.

Pero todos esos adelantos fueron destruidos por un incendio sucedido el 8 de Marzo de 1998 y que ocasionó la pérdida total de inmueble, junto con toda la documentación y la biblioteca- con cerca de 5.000 volúmenes de obras clásicas y modernas- considerada en su oportunidad, como el mejor fondo bibliográfico en ciencias sociales disponible en la región. Durante 1998 y 1999 la unidad ocupa transitoriamente dependencias ubicadas en Avenida General Cruz nº 539 y nº 599, que le permite continuar sus tareas académicas y atravesar exitosamente un período de emergencia y reconstrucción, en que la atención se centra en la construcción de nuevas

dependencias y en la conformación de un nuevo fondo bibliográfico, aunque en esta materia persiste el convencimiento que se enfrentan pérdidas irreparables.

En el año 2000, se modifica el nombre de Escuela de Servicio Social por Escuela de Trabajo Social (Decreto 0848 de Rectoría de la Universidad de Valparaíso del 05.06.2000). Ese mismo año, son entregadas a la unidad académica las nuevas dependencias de Avenida Colón 2128, en donde a contar de esa fecha se han realizado esfuerzos paulatinos tendientes a optimizar la infraestructura disponible y la calidad del fondo bibliográfico especializado, destinando para ello fondos propios y aportes de Rectoría.

Finalmente en el año 2010, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación (Programa MECESUP), se concreta la ejecución del proyecto Mecesup UCM O410 “Innovación curricular desde el enfoque de competencias: El nuevo desafío de las Escuelas de Trabajo Social del Consejo Rectores”, proyecto que se venía trabajando hace ya varios años entre las diferentes escuelas de Trabajo Social del consejo de rectores, y que dio como resultado en ese año la implementación de la nueva malla curricular 08876/2009 en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, orientada por competencias, a fin de potenciar la empleabilidad de sus egresadas y egresados. En este mismo sentido, la Universidad de Valparaíso se logra acreditar el año 2009 ante la comisión nacional de acreditación en 3 años, desde octubre del 2009 hasta octubre del 2012 en las áreas de gestión institucional, docencia de pregrado e investigación. Así mismo, a fines de Octubre del 2012 la Universidad se vuelve a acreditar, pero ahora por 5 años hasta Octubre del 2017, en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación y Vinculación con el Medio. Mientras, que a la carrera de Trabajo Social de esta casa de estudios, la Agencia Acreditadora de Chile le concedió 6 años, desde junio del 2011 hasta junio del 2017.

1.2 Contexto Formativo

“La revisión de la formación profesional de Trabajo Social en la Universidad de Valparaíso, evoca una tradición de 60 años de una escuela universitaria que forma parte del núcleo histórico de la formación profesional en Chile. Su oferta formativa se expresa por medio del currículo-entendido como el mapa de viaje que orienta a la formación profesional permitiendo develar los procesos que han configurando las lógicas vigentes en la formación tradicional y sugiriendo las rutas de innovación hacia las que debe

orientarse la formación en un futuro próximo”. Con estas palabras la Doctora en ciencias de la educación, Asistente Social y académica de la Universidad de Valparaíso, la Sra. Patricia Castañeda Meneses da comienzo a su estudio denominado “Formación Profesional De Trabajo Social En La Universidad De Valparaíso: 60 Años De Tradición Universitaria” que fue publicado en la Revista Universitaria de Trabajo Social nº 2 de dicha institución el año 2006. Con este mensaje se pretende ilustrar preliminarmente de manera simbólica el recorrido histórico del Trabajo Social desde el aspecto formativo y su importancia.

Ahora bien, desde un plano general cuando hablamos de aspectos formativos y de aprendizaje se nos viene a la mente inmediatamente los métodos y núcleos formativos que tiene una profesión como ejes modeladores. Jorge Torres Díaz en su libro “Historia del Trabajo Social” señala que los métodos, como procesos sistemáticos y racionalizados para el conocimiento científico de la realidad y su transformación, son recursos indispensables en la gestión profesional, que permite avances y resultados satisfactorios en el desarrollo de los propósitos y funciones predeterminadas.

En trabajo social, los métodos se han tomado como modelos de intervención empírica, que orientan una práctica asistencialista, preventiva y promocional, que no han permitido la investigación científica especializada para el desarrollo teórico de la profesión.

El trasfondo de esta problemática estriba en dos factores: el nacimiento de una profesión eminentemente empírica, sin teoría científica, y la ausencia de verdaderos núcleos de investigadores científicos, que hagan posible la construcción teórica del trabajo social que responda a los avances de la ciencia, según la problemática singular, particular y general de la sociedad en la cual se interviene. (Torres Díaz, 2006)

Estas afirmaciones no significan la negación de los avances actuales en este campo, sino el reflejo histórico que caracteriza la profesión, metida en esquemas y modelos ficticios respecto de nuestra realidad.

Esta situación obliga a multiplicar los esfuerzos para crear una teoría del trabajo social que responda a los estados carenciales de la población, sus problemas, intereses, motivaciones, expectativas, formas de vida, etc.

Históricamente, la profesión ha sido prolífera en guías de intervención empírica, que han permitido al profesional una orientación racional, en su quehacer cotidiano. En este mismo sentido, Torres Díaz señala que entre

estas guías encontramos la denominada metodología tradicional, la metodología integrada y los modelos de intervención actual.

1.2.1 Situación formativa en Chile

Producto del devenir histórico-político en Chile, en la dictadura militar el Trabajo Social se vio mermado y se presenta ante un escenario político adverso. En este marco el año 1976 es publicado “Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social” de las autoras Nidia Aylwin, Mónica Jiménez y Margarita Quezada, texto reconocido como un hito en la formación profesional. Esta publicación se fue convirtiendo en el alma Mater, en términos organizativos, de la intervención profesional de los/as Trabajadores/as Sociales por más de 30 años.

El contenido del texto se logró superponer, y por ende obtiene la hegemonía de un enfoque metodológico denominado Ciclo Tecnológico que en forma predominante organiza la formación profesional, dificultando la emergencia de nuevos modelos, enfoques, propuestas o estrategias de intervención que den cuenta de la diversidad en los procesos de Trabajo Social.

1.3 Contexto Profesional

El origen del Trabajo Social como profesión se inicia en los primeros años del siglo veinte con la institucionalización de la enseñanza del servicio social, para intervenir racional y técnicamente en los programas dirigidos a los sectores sociales carentes de los recursos económicos o comunitarios, producto de conflictos de diferente orden, gravedad e incidencia social.

“La constitución profesional del trabajo social tiene sus raíces más profundas en el origen de las desigualdades sociales generadoras de la penuria y la opulencia, que arrancan con la formación del Estado para favorecer y mantener los intereses de los dueños de los medios de producción. Esto significa que el trabajo social posee una prehistoria que se enmarca en el nacimiento de las necesidades sociales diferenciales, que según el grado de satisfacción o insatisfacción producen las diferentes formas de asistencia social.” (Torres Díaz, 2006: 110)

“La historia propiamente dicha del trabajo social se inicia con la apertura de centros de capacitación especializados en el manejo y la orientación tecnológica de la asistencia social pública y privada como

respuesta al desarrollo de la sociedad industrial, que requiere fuerza de trabajo calificada para enfrentar la aguda problemática social que engendra esta sociedad.

La capacitación de esta nueva fuerza de trabajo intelectual, que define el oficio del trabajador social, se inicia en forma incipiente con cursos de dos años de formación universitaria que permiten obtener títulos de visitantes sociales, mejoradoras sociales, asistentes sociales o trabajadores sociales. Posteriormente esta capacitación llega a durar tres, cuatro o cinco años, permitiendo al trabajo social una formación científica, que supera el pragmatismo que le dio nacimiento”. (Torres Díaz, 2006: 110)

Anna L. Dawes es la gestora y promotora del vocablo compuesto Social Work, quien lo introduce en 1893 en el Congreso Internacional de Beneficencia, Corrección y Filantropía realizado en Chicago, para hacer referencia a la necesidad de capacitar expertos bajo esta denominación. Posteriormente, Mary Richmond en 1897 presenta un proyecto a la Conferencia Nacional de Servicio Social de los EE.UU., para crear la Escuela de Instrucción para la Filantropía Aplicada, que hace realidad, en 1898, la tradicional Charity Organization Society en la ciudad de Nueva York. A partir de la realización de este proyecto se difunden en EE.UU. y Europa las escuelas de trabajo social, dependientes de centros universitarios de educación superior.

Mary Richmond, en 1917, le da consistencia metodológica a la nueva profesión con su difundido libro *Social Diagnosis*, inspirado en su experiencia en el campo médico y del cual brota el *Casework* o Trabajo Social de caso. A partir de esta publicación, las inquietudes metodológicas dominan la capacidad de abstracción del trabajador social, que arrojan en 1946 el método de grupo y, en 1947, el denominado método de organización y desarrollo de la comunidad, considerados para la profesión como los métodos clásicos del quehacer en cada campo de intervención.

“Estos tres métodos, de origen norteamericano, se universalizaron acentuando el papel empírico de la profesión, orientados más a la ejecución programática que a la deducción teórica, colocando a la profesión en una consumidora de teorías, obtenidas de otras disciplinas sociales que le dan el carácter de tecnología social aplicada, afortunadamente en proceso de superación, con el aporte de los nuevos investigadores que le están dando solidez científica al trabajo social mediante el empleo del método científico para crear teoría de lo real”. (Torres Díaz, 2006: 111)

Según este mismo autor a partir de estos hechos se presenta un desarrollo profesional muy significativo e importante que nos permite medir cualitativamente los avances en más de ocho décadas de trabajo social. Surgen organizaciones profesionales en todos los países. Se realizan congresos nacionales e internacionales. Se publican materiales bibliográficos que le dan identidad al trabajo social. Se promueven nuevas experiencias. Se ve la necesidad de enriquecer la teoría de las ciencias sociales a través de la sistematización de la práctica del trabajo social, se fundan innumerables escuelas o facultades de especialización. Se desarrollan proyectos de investigación. Se incide en las políticas institucionales, etc. Ésta es la dinámica del trabajo social que se introduce en América latina en 1925 con características muy específicas como bien señala Torres Díaz.

1.3.1 Situación laboral actual

Como bien se señala en el libro “Lógicas De Intervención Profesional En Trabajo Social, Una Experiencia De Reflexión Colectiva” editado por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, en los últimos años algunos sectores gremiales y académicos más progresistas han abogado por una mayor dinamización del Trabajo Social en torno a los problemas sociales que afectan a la mayor parte de la población latinoamericana. El discurso desde estas veredas, suele reivindicar la situación de la población en situación de pobreza, sus discriminaciones y exclusiones, junto con sumarse a las voces que no están de acuerdo con la manera en que transita la historia del mundo globalizado.

No obstante lo anterior, en el Curso Taller realizado por algunos académicos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y que sirve como matriz fundante del libro mencionado anteriormente, se observa que un segmento mayoritario de los y las asistentes sociales se encuentra distante de estos discursos, dado que la presión por el cumplimiento de las funciones y tareas profesionales cotidianas asignadas en su marco institucional les arrebató los momentos propicios para la reflexión. Por ello persiste una sensación compartida de que en la actualidad la profesión transita sin capacidad de contener a cabalidad los contextos sociales, económicos e institucionales en los que se desarrolla su quehacer. La sociedad, entonces, parece caminar más rápidamente que el Trabajo Social y sobre este fenómeno, existe escasa reflexión sistematizada.

“Asimismo, se observa que los fenómenos sociales del hoy no producen resignificaciones importantes en los procesos de intervención social a los que se adscriben los y las asistentes sociales. El cambio social ha impactado fuertemente en la configuración de nuevas problemáticas y escenarios de ejercicio profesional, no obstante generarse en el marco de temas tradicionales para la profesión, como familia, comunidad y pobreza”. (Castañeda, Urquieta, Saavedra, 2005)

Por otra parte, y siguiendo lo que plantea el libro citado existen ciertas distinciones entorno al espacio y las instituciones en que ejercen los y las asistentes sociales que cabe señalar.

“Dentro de la Región de Valparaíso, el Trabajo Social se diversifica. Puede configurarse en equipos de trabajo que responden a oportunidades de intervención complejas en una ciudad como Viña del Mar o demanda atributos de poli funcionalidad en un recurso profesional escaso, como en la comuna de Petorca. Asimismo, el marco institucional condiciona los sentidos de desarrollo profesional. Trabajo Social circunscrito a un municipio tiende a diferenciarse respecto del que opera en un establecimiento hospitalario”.

En cuanto al marco espacio-territorial, una distinción básica es entre lo urbano y lo rural. Mientras que una parte de los asistentes sociales de la región no han tenido mayor contacto con la cultura rural, ya que su ejercicio profesional se desarrolla en comunas que poseen un carácter metropolitano- en que prácticamente no existe población ni territorios ubicados en la primera categoría- en otras comunas de la región deben relacionarse con la cultura rural, siendo por tanto, más sensibles a las características propias de la configuración social y económica de dichos espacios.

Las organizaciones en las que se desempeñan los y las asistentes sociales contemplan marcos de referencia de gran influencia en la acción profesional. La mayor parte de los y las profesionales se desempeñan en organizaciones públicas tradicionales (municipios, servicios de salud, corporaciones de desarrollo social, entre otras) mientras un número creciente de profesionales comienza a ejercer en consultoras u otras instancias privadas”. (Castañeda, Urquieta, Saavedra, 2005)

1.4 Contexto Disciplinario

El trabajo social es considerado en los primeros períodos de su desarrollo como un arte “en el cual el conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas y su aplicación práctica sirve para movilizar las aptitudes del individuo y los recursos de la comunidad, con el fin de lograr una mejor adaptación entre el cliente y el medio total o parcial”. (Kohs, S C., 1969:15) Adaptación que va a favorecer y acrecentar el funcionamiento social mediante tres actividades centrales:

1. Rehabilitación de toda facultad disminuida.
2. Provisión de recursos individuales y sociales.
3. Prevención de disfunciones sociales.

Las teorías del comportamiento humano y de la relación social hombre-sociedad predominan en el componente profesional que se implementa en los métodos de caso, grupo y comunidad. (Torres Díaz, 2006)

Posteriormente, como señala Torres Díaz el trabajo social es definido como tecnología social que aplica las teorías de las ciencias sociales en el campo del bienestar social. Bajo esta nueva categoría han existido tres interpretaciones dominantes según este mismo autor, las cuales se pueden resumir así:

1. Trabajo social es una tecnología social para mejorar las condiciones del medio existente mediante proceso de integración social, desarrollo de las capacidades humanas y consecución de recursos para superar los estados carenciales sentidos.
2. Trabajo social es una tecnología social para transformar la realidad, a partir de la toma de conciencia social, la organización, la movilización y la politización liberadora.
3. Trabajo social es una tecnología social para desarrollar una praxis científica, que, en la medida que aplica los conocimientos de las ciencias sociales a una realidad determinada, posibilita confrontarlos en la búsqueda de la objetividad y la teoría científica.

“Las dos primeras concepciones son el producto de los debates ideológicos del actual profesional, y la tercera es el resultado de la necesidad de un marco teórico “propio” del trabajo social”. (Torres Díaz, 2006: 113)

A continuación siguiendo el planteamiento de Torres Díaz, presentamos algunos conceptos para ampliar el contenido de estas concepciones. En la primera tendencia encontramos definiciones como las siguientes:

- “El servicio social es la tecnología que hace una praxis de los conocimientos de las ciencias sociales, orientadas al bienestar social a través del mejoramiento del medio y la incorporación de los individuos, procurando un hombre participante de un medio social que constituya un marco adecuado a su desarrollo pleno”. (Michaud Chaucon, A, 1969: 59)
- “Siendo el servicio social una tecnología, su tarea fundamental es la intervención para intentar la modificación o la supresión de los factores que entorpecen el desarrollo de los seres humanos, previniendo, además, las situaciones que llevarían a esos problemas”. (Ottenberger de Rivera, A, 1974)

En la segunda tendencia, son muy notorias las siguientes definiciones:

- “El servicio social es una tecnología social, que poseyendo métodos propios e instrumentalizando los conocimientos teóricos provenientes de las ciencias sociales y de su propio quehacer, procura en el hombre una conciencia crítica de sí y del mundo que lo rodea, para transformarlos, con miras a alcanzar el bienestar social”. (Alayón N, 1968: 20)
- “El trabajo social es una tecnología social que aplica los conocimientos de las ciencias sociales a la realidad social con el objeto de transformarla. Su objeto es el hombre y la sociedad, a la que dirige su acción, orientando a las personas para que sean sujetos activos de su propio mejoramiento y bienestar”. (Alayón N, 1974: 33)

En la tercera tendencia predominan las siguientes definiciones:

- “Se identifica el trabajo social como una tecnología social porque aplica los conocimientos de las ciencias sociales a la realidad con el fin de transformarla y, al enfocar científicamente los problemas prácticos, va haciendo surgir los nuevos conocimientos que, a su vez, son un aporte a las ciencias sociales”. (Alayón N, 1981: 23)
- “Planteamos el trabajo social como una tecnología por cuanto que su objeto es directamente la acción y no la cognición, sin implicar esto que un determinado momento pueda proporcionar nuevos conocimientos tanto en el campo de las ciencias sociales como la creación de teoría propia de trabajo social. Una acción dirigida por

el conocimiento y método científico, es algo más que una práctica-práctica, es una práctica-teórica que permite, además, ir afinando las diferentes técnicas de trabajo social por sucesivas aproximaciones a la realidad”. (Alayón N, 1981: 25)

Sin embargo, algunos trabajadores sociales consideran que el trabajo social ha dejado de ser arte y tecnología para constituirse en disciplina científica, que emplea las leyes del desarrollo social y el método científico en procura del bienestar socializado de los colectivos humanos. Manuel Zabala en 1972 decía:

“El trabajo social es la única disciplina- dentro del sistema- que puede llegar a ser ciencia por no quedarse solamente en el campo de la especulación, sino vivirlo en la realización(que algunos prefieren denominar praxis), y por este camino, poder llegar a instaurarse al más alto nivel de la ciencia del hombre”. (Zabala, 1972: 3)

En 1978, la Escuela Nacional de Trabajo Social de México definió el trabajo social como:

- “Disciplina de las ciencias sociales que mediante metodología científica contribuye al conocimiento de los problemas y recursos de la comunidad, en la educación social, organización y movilización consciente de la colectividad, así como en la planificación y administración de acciones, todo ello con el propósito de lograr las transformaciones sociales para el desarrollo integral del hombre”. (Alayón N, 1981: 44)

Al lado de estas conceptualizaciones existen otras que intentan darle explicación teórica al trabajo social. Así, por ejemplo, S. C. Kohs, en su obra *Las raíces del trabajo social*, plantea que trabajo social es:

“El arte-ciencia de ayudar a los individuos para que sepan ayudarse a sí mismos”

Criterio que se ha asimilado más como principio que como quehacer profesional. Otros técnicos como Ezequiel Ander-Egg reducen la profesión a funciones operativas con profundo sentido político. (Torres Díaz, 2006).

- “El trabajo social tiene una función de concientización, movilización y organización del pueblo, para que en un proceso de promoción del autodesarrollo independiente, individuos, grupos y comunidades,

realizando proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en sus propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre”. (Ander Egg, 1974: 259-260)

En esta misma línea Torres Díaz plantea que dentro de esta gama de conceptualizaciones es importante decir que otros autores consideran al trabajo social como ciencia social aplicada o praxis social profesional. Esto no significa una ausencia de definición, sino una riqueza del quehacer profesional, que en cada época va adquiriendo nuevas explicaciones por su carácter dialéctico, en la búsqueda de su identidad y creatividad teórico-práctica.

Por último, cabe destacar la definición de trabajo social que propone la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS):

“La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social. (AIETS Y FITS, 2004).

Siguiendo con la definición anterior, el trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionados”.

Sin embargo, El Comité MERCOSUR de Organizaciones Profesionales de Trabajo Social o Servicio Social, ha considerado no adscribirse a la definición de la FITS (IFSW) y reelaborar tanto los aspectos formales como materiales del sentido de Trabajo Social. El comité en mención, ha considerado que la definición de la FITS (IFSW), asume una adscripción a tipo de programa de investigación funcionalista (enfoque

funcionalista de los países anglosajones y europeo), y desconoce las condiciones históricas del surgimiento de diversos enfoques de Trabajo Social, en particular en Latinoamérica (sobre todo herederos del materialismo histórico).

Capítulo II: Marco de Análisis

CAPITULO II

MARCO DE ANÁLISIS

2.1 Concepción de Trabajo social

Según María José Martínez (2005), el **trabajo social** está sometido a un proceso de construcción social histórico lo que significa que, tanto las teorías como la práctica, tiene su origen en las condiciones sociales que caracteriza la vida social. Esto quiere decir, que las teorías o concepciones sobre las cuales el trabajo social se apoya tiene su origen en determinados contextos históricos, culturales y científicos de las ciencias sociales.

En primer lugar lo que afirma la autora, significa que el **trabajo social** en cuanto a disciplina **se ha ido construyendo en base a diferentes procesos sociales entre los que hay que destacar los diferentes contextos históricos (económicos, sociales y políticos), las distintas ideologías sociales y sus prácticas**. En segundo lugar, significa que las teorías sobre la sociedad y sobre la acción social y los conceptos claves en el ejercicio profesional como necesidad, problema, recursos, conflicto, intervención, asistencia social y metodología, tienen un origen social y se construyen a partir de la cultura, es decir a partir de los valores sociales vigentes en cada etapa histórica que marcan a un colectivo determinado.

Por eso, **a la hora de definir trabajo social hay serias dificultades para poder recoger y enunciar en una sola definición la esencia del mismo, como existen diversas formas de entenderlo**, parece pertinente, hacer una breve revisión de los distintos posicionamientos existentes para llegar a comprender el concepto.

Por otro lado, la autora Natividad de la Red (1993), **utiliza un criterio temporal y cronológico estableciendo etapas en la conceptualización de trabajo social**, a continuación se presenta una tabla con su trabajo, que da a conocer las definiciones aportadas por diversos autores a través del tiempo.

Tabla N°1: Conceptualización de Trabajo Social

Etapa	Caracterización	Autor- Definición
Primera Etapa: Técnica de 1870 a 1930.	- paso de asistencia social al servicio social.	Mary Richmond (1915), “Es el arte por el que se realiza una acción con y para las personas diferentes, colaborando con ellas para lograr al mismo tiempo su mejora y el de la sociedad.
Segunda Etapa: Precientífica de 1930 a 1960	- Desencanto por la persona y de dejar de lado el entorno social. - No se avanza en la definición de trabajo social - Dependencia e influencia funcionalista.	Werner W. Boehm, dice que el trabajo social tiene la finalidad de aumentar el funcionamiento social de los individuos a través de la interacción social.
Tercera Etapa: 1960- 1980	- Institucionalización del trabajo social profesional.	Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), en 1976 establece que “El trabajo social no solo consiste en adaptar al individuo al medio, sino que implica promocionar a este medio para que sus individuos puedan satisfacer en el sus necesidades al máximo. No es solo solucionar casos, sino preverlos, evitarlos y tratar de hacer una profilaxis social.
Cuarta Etapa: 1980 a 1990.	- Búsqueda por la conceptualización del trabajo social - Trabajo social una tecnología social, en el sentido de aplicar conocimientos teóricos de las ciencias sociales a la realidad para transformarla.	María José Escartín (1992), define el trabajo social como un proceso de ayuda por el cual el profesional- trabajador social, a través de técnicas y procedimientos propios, promueve los recursos de la comunidad y del individuo para ayudar a éste a superar conflictos de su interrelación con el medio y con otros individuos.

Fuente: Elaboración Propia, en base a Natividad de la red (1993)

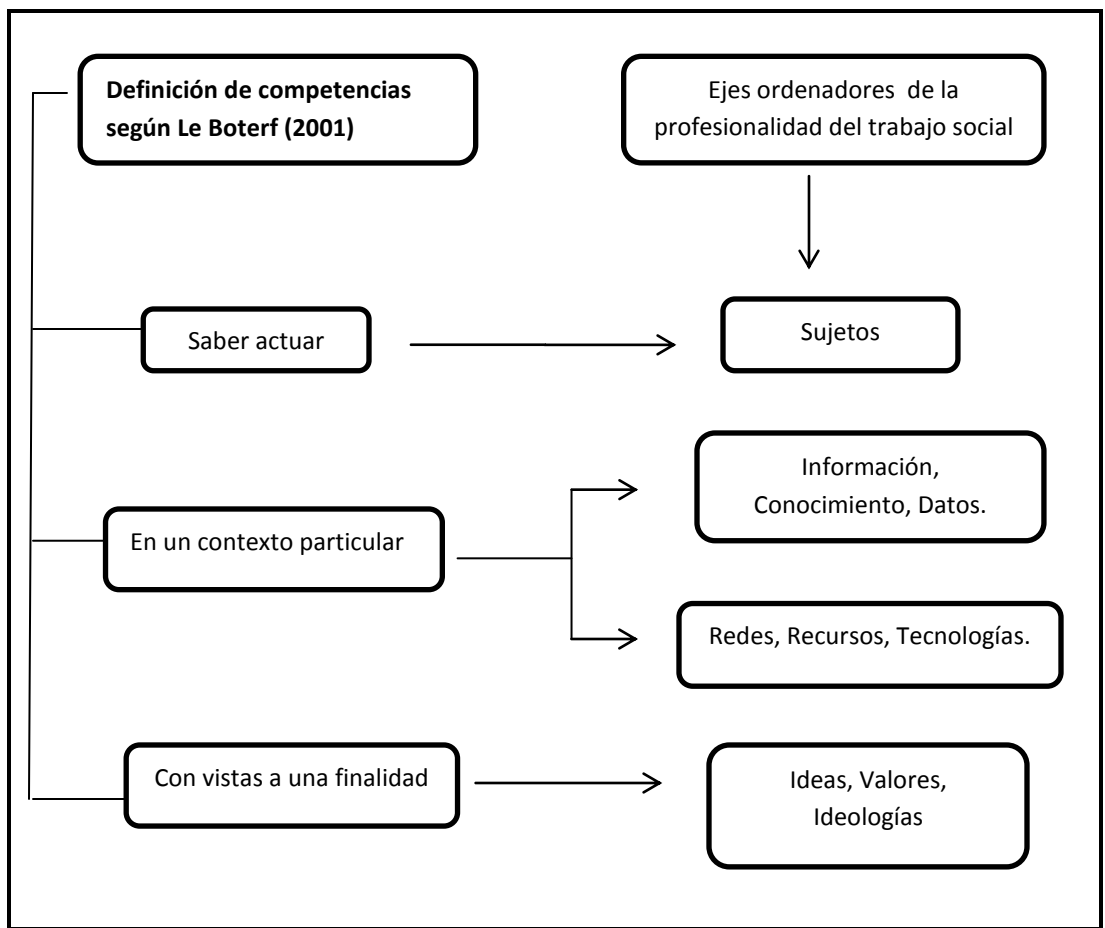
En síntesis se puede afirmar que, **ha habido una fluctuación y dispersión en las definiciones sobre el trabajo social que posiblemente está relacionada con el que hecho de que éste surge como práctica, como un hacer sin cuestionarse el saber o la teoría, para posteriormente incursionar en procedimientos basadas en un cuerpo teórico que avale una intervención que vaya más allá del empirismo**, es por esto que diversos autores otorgan una conceptualización que se relaciona con el avance del trabajo social como profesión y con las coyunturas y estructuras sociales y políticas de un periodo en particular.

2.2 Ámbitos de desempeño en Trabajo Social. Intervención Directa – Gestión y Gerencia Social

Las autoras Patricia Castañeda y Ana María Salame en su obra *“Profesionalidad del trabajo social chileno”* (2009), dan a conocer una propuesta de Matriz de Análisis para la profesionalidad del trabajo social en Chile, tomando en cuenta en primera instancia la definición de competencias acuñada por Le Boterf (2001), quien dice que competencias es un **“Saber actuar validado en un escenario particular con vistas a una finalidad”**.

Las académicas considerando la definición de Le Boterf, crean un esquema de equivalencias, en el cual se conciben los ejes ordenadores de la acción profesional para el trabajo social. A continuación se puede observar el esquema de equivalencias.

Figura N°1: “Construcción de Equivalencias”



Fuente: De “Profesionalidad del Trabajo Social Chileno”, por P. Castañeda y A. Salamé, 2009, Revista de Trabajo Social N° 76, p. 7.

Los ejes ordenadores a los cuales las autoras dieron origen y que se exhiben en el esquema precedente, constituyen **coordenadas operativas que forman parte de la dinámica del trabajo social**.

En consecuencia, si se forman trazados de entrecruce entre los ejes ordenadores, como resultado se obtendrán los **ámbitos de desempeño**

profesional, a continuación se muestran los ejes ordenadores y los ámbitos que surgen a raíz de éstos:

Figura N° 2: Ejes ordenadores y Ámbitos de desempeño

Ejes ordenadores		Ámbito de desempeño
Sujetos + Recursos, Redes, Tecnologías	=	Intervención Directa
Recursos, Redes, Tecnologías + Información, Conocimiento, Datos	=	Gestión y Gerencia Social
Información, Conocimiento, Datos + Valores, Ideas, Ideologías.	=	Docencia, Investigación y Formación continua
Valores, Ideas, Ideologías + Sujetos	=	Político Decisional

Fuente: De “Profesionalidad del Trabajo Social Chileno”, por P. Castañeda y A. Salamé, 2009, Revista de Trabajo Social N° 76, p. 8.

Los ámbitos de desempeño del trabajo social que para efectos del presente Seminario de Título, deben definirse son los siguientes:

- ✓ **Ámbito de Intervención Directa:** Este ámbito se refiere al colectivo profesional que trabaja directamente, es decir en la **relación cara a cara con los sujetos**. Por esto que la intervención directa se caracteriza con un **trabajo más bien microsocial**. Es en este ámbito donde se encuentran los tres niveles de intervención en trabajo social, **caso o familia, grupo y comunidad**.

Según P. Castañeda y A. Salamé (2009), entre las principales funciones se encuentran: la calificación socioeconómica, la orientación y educación social, la entrega de beneficios y servicios derivados de políticas sociales, sean éstas del Estado o de los servicios de asistencia social del sector privado.

Cabe destacar, que **el rol de las redes sociales en este ámbito se configura como un recurso fundamental para acceder a recursos que se encuentran bajo la administración de otros profesionales** de las ciencias sociales.

- ✓ **Ámbito de Gestión y Gerencia Social:** Ámbito de desempeño en donde se encuentran **los labores de administración y coordinación de proyectos o programas**. Los métodos de trabajo empleados son los procesos de planificación, tales como la planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Según las autoras antes citadas, las principales tareas que predominan en este ámbito de acción profesional **son la administración, la coordinación, el trabajo en**

redes, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y/o productivos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.

- ✓ **Ámbito de docencia, investigación y/o formación continua:** En este ámbito se encuentran principalmente **la práctica pedagógica y el ejercicio de la investigación social**. Es así como se produce una transferencia de conocimiento, para posibilitar la actualización del repertorio teórico, metodológico y técnico de trabajo social, realizándose a su vez con el uso de la tecnología y las comunicaciones. Asimismo este ámbito se relaciona con los valores, debido a la constante interacción con la comunidad estudiantil. Por último, se destaca que **los repertorios de desempeño profesional en este ámbito se encuentran asociados a la práctica pedagógica de la docencia de pre y post grado, junto a la participación de los profesionales es una permanente formación y aprendizaje**, debido a la obsolescencia del conocimiento.
- ✓ **Ámbito político decisonal:** Ámbito en donde se encuentran los profesionales, que tienen como finalidad **adoptar diversas decisiones en contextos políticos, lo que tiene relación con lineamientos de acción para organizaciones públicas o privadas**. Por esto hay un manejo de datos e información de sujetos como colectivo, en el marco de las garantías ciudadanas. Entre las principales tareas esta el diseño de políticas y/o líneas de intervención para grandes colectivos, por lo tanto las funciones principales son: **coordinación, negociación, gestión y administración de recursos humanos, materiales y financieros, ya sea a escala provincia, regional y/o nacional**.

La relación en este ámbito con los valores y las decisiones se aprecia en el concepto de **transparencia**. Junto a esto se destaca, la inserción de equipos multidisciplinarios que se asesoran en la toma de decisiones a autoridades o bien orientan políticas públicas.

2.3 Intervención Social de trabajo social y paradigmas de las ciencias sociales.

2.3.1 Intervención social

La intervención social puede ser definida como **“Toda acción científica que se fundamenta en una triple alianza entre la práctica, teoría y el método. Estos tres elementos están estrechamente interrelacionados. El método no puede utilizarse sin una orientación teórica, la teoría se desarrolla por la aplicación de métodos científicos y ambos, método y teoría, son indispensables para otorgar un carácter científico a la práctica social”** (Aylwin, 1999)

Lo anterior se puede confirmar con la definición de María José Navas (1990) quien expone que **“por intervención social** suele entenderse, en sentido estricto, el conjunto de acciones desarrolladas en una comunidad con el objeto de cubrir sus necesidades primarias y elevar así el bienestar individual y colectivo. De este modo, se puede entender que cualquier acción (sumada a otras), por sencilla y elemental que esta puede ser, se interpreta como intervención social en tanto busque cubrir una necesidad primaria y elevar de algún modo el bienestar de la persona o de la comunidad, con cual todos los seres humanos se involucran en el acto de intervenir”.

En el ámbito de las **ciencias sociales existen diversas definiciones de intervención, ligadas a distintos paradigmas. Por lo tanto la compatibilidad entre procesos mecánicos, integración o cambio, responderá al paradigma positivista, comprensivo o socio- crítico al cual se encuentre adscrito.** Así entonces, según el modo en que se trabaje el concepto teóricamente, el mismo puede derivar en un concepto univoco y reduccionista o por el contrario, complejizarse abriéndolo en sus múltiples determinaciones.

Cabe destacar, que para efecto del presente seminario de título los conceptos de **intervención social** que se analizaran y trabajaran durante todo el proceso de construcción del proyecto serán los siguientes:

- **“Actividad o acción entendiendo por tal, el conjunto de actos mediante los cuales un sujeto modifica un objeto o realidad exterior a él”. (Aylwin, 1999).**
- **“Esta expresión se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre**

un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (Ander Egg, 1995)

2.3.2 Paradigmas de las ciencias sociales

El concepto de **paradigma** proviene del latín (*paradeigma* = mostrar, manifestar), y supone un conjunto de conceptos, principios y valores explicitados de una disciplina (Morán, 2003).

Tomas S. Kuhn (1962) en su libro “La Estructura de las Revoluciones Científicas”, considera que el **paradigma** es un ejemplo o un esquema básico de interpretación de la realidad, que ha sido verificado por un proceso de investigación científica, es decir aplicando leyes, teorías, modelo, métodos y técnicas, aplicando e instrumentando; y, sobre la base de este ejemplo se proporcionan modelos científicos. Además agrega que si un investigador comparte un paradigma con otro es obvio que ambos estarán regidos por los mismos patrones en la práctica científica.

En el ámbito del trabajo social, **las diversas escuelas se adscriben a tres los paradigmas de las ciencias sociales: Paradigma Positivista, Paradigmas Naturalista, Paradigma Socio-Crítico**. A continuación se exhibe un cuadro que destaca las características más relevantes de estos tres paradigmas.

Tabla N° 2: Caracterización de los Paradigmas de las Ciencias Sociales.

	Paradigma Positivista	Paradigma Naturalista	Paradigma Socio-crítico
Campo de Acción	Ciencias Naturales y Sociales	Ciencias del Espíritu.	Totalidad concreta del ser Humano.
Finalidad	Explicar y predecir la realidad objetiva	Comprender e interpretar la realidad subjetiva	Analizar la realidad social para transformarla.
Relación sujeto/objeto	Son independientes	Son interdependientes	Sujeto construido históricamente.
Naturaleza de la realidad	La realidad está dada y es accesible mediante los sentidos, la razón e	Realidad creada por la mente del ser humano, por lo tanto hay múltiples realidades que se	Se presenta la dimensión histórica de la realidad, la cual tiene contradicciones que se comprueban

	instrumentos que se utilice.	interrelacionan.	bajo la crítica permanente.
Dimensión Valórica	Neutralidad valórica	Los valores estarán determinados por el investigador o teoría en que se fundamente.	Incluye los valores explícitamente y activamente.
Estudios	Cuantitativos	Cualitativos	Cuantitativos y cualitativos

Fuente: Elaboración Propia

2.4 Lógicas de Intervención

La palabra lógica deriva del vocablo griego logike que a su vez deriva de logos que significa “palabra”, “discurso”, “razón”. En cuanto palabra perteneciente al léxico filosófico y científico, **designa el estudio de los principios generales del pensamiento válido, esto es de las operaciones intelectuales, que determina las condiciones de validez de las mismas** (Ander Egg 1995).

Según Castañeda et al. (2005), las **lógicas de intervención** son generadas desde las dinámicas institucionales y programáticas, influidas por el perfil de/la profesional y la contingencia, junto a esto la lógica toma sentido desde la práctica hacia la teoría, dando énfasis al ejercicio profesional, tendiendo como característica un proceso de reflexión ocasional.

Para efecto de la tesis se trabajara con la siguiente definición:

- **Sustrato de conocimientos disciplinarios que otorgan las bases teóricas y conceptuales al desarrollo profesional general y las fundamentaciones pertinentes a la intervención social específica. (Castañeda, 2005)**

2.4.1 Tipos de Lógicas de Intervención

De acuerdo a la definición de lógicas de intervención, cada una de éstas es influenciada por los paradigmas de las ciencias sociales, ya sea positivista, naturalista o socio-crítico. **De esta forma cualquiera de estos tres otorgan una modalidad diferente en que se basa la intervención social en trabajo social.**

A continuación se expone un cuadro que da a conocer los tipos de lógicas de intervención y a que paradigma se adscriben respectivamente

Tabla N° 3: Lógicas de intervención y Paradigmas de las Ciencias Sociales

Paradigmas de las ciencias sociales	Lógicas de Intervención	Características
Paradigma Positivista	1. Lógica Intervención Funcionalista	- Normativa. - Recuperadora. - Compensatoria. - Integración Social.
	2. Lógica Intervención Estructuralista	- Educativa / Reeducativa. - Paliativa. - Focalizada
	3. Lógica de Intervención Teoría Sistémica.	- Compleja. - Dinámica. - Comunicacional: estableciendo o restableciendo comunicaciones al interior del sistema o en su entorno.
	4. Lógica de Intervención Conductista.	- Adaptativa - Curativa. - Reforzamiento positivo o negativo.
	5. Lógica de Intervención Psicoanálisis.	- Curativa en la superación de las fijaciones de los sujetos en alguna de sus etapas de desarrollo.
Paradigma Naturalista	6. Lógica de Intervención Interaccionismo - Simbólico.	- Orientadora. - Comprensiva.
	7. Lógica de Intervención Culturalista	- Diversa. - Holística. - Relativismo cultural (étnico)
Paradigma Socio-crítico	8. Lógica de Intervención Socio crítica.	- Intencionada en la búsqueda del cambio. (por fuera de la estructura). - Conscientizadora. - Empoderadora (Poder popular).

Fuente: Elaboración propia en base a Castañeda et al (2005).

2.5 Contextos de Intervención en Trabajo social.

Payne (2005), afirma que el Trabajo Social es una **actividad socialmente construida**; es complejo y varía según las culturas, es decir que forma parte de un complejo y teórico entramado de actividades profesionales y de servicio. Por ello, sólo **se puede comprender en el contexto socio cultural de los elementos participantes**. Las teorías que sobre la acción social existen son producto del entorno en que se desarrollan, a su vez influyen en dicho entorno por cuanto afectan a lo que la gente dice y hace dentro de la actividad social, en esta actividad se ven modificados los valores y las ideas.

Camelo (2009) en su propuesta de una metodología fundada, también le brinda importancia al contexto de la intervención, señalando que **“La fundamentación en Trabajo Social se construye situacionalmente a partir del contexto en el que adquiere sentido, desde el espacio profesional que evidencia la situación problemática inscrita en dimensiones temporo – espaciales**, por ende pensar la metodología integrada implica revisar el contexto de la sociedad en la cual se inserta la profesión y rastrear los supuestos epistemológicos, las teorías sociales y las perspectivas éticas presentes en esa interrelación. De allí, la importancia de construir categorías conceptuales que permitan comprender contextualmente e intervenir en una realidad dinámica y compleja”.

Ahora bien, para efectos de esbozar una conceptualización que sirva para desarrollar el presente trabajo, se entenderá por contexto la siguiente definición operativa:

El Contexto de Intervención es el conjunto de circunstancias de naturaleza material o inmaterial, política, histórica, cultural, institucional y programática que de manera directa o indirecta influyen en la intervención social.

2.6 Metodología y Método en Trabajo social

2.6.1 Metodología

En sentido lato, metodología significa el estudio del Método (Ander-Egg, 1995), el autor señala que la Metodología es la ciencia o teoría sobre los métodos para el conocimiento científico de las realidades y para la transformación de las mismas.

Kaplan, citado por Catalán (2012), entiende por metodología, el estudio de los métodos- su descripción, explicación y justificación- y no los métodos mismos. Según este mismo autor, la finalidad de la metodología es “...ayudarnos a comprender en los términos más amplios posibles no los productos de la investigación científica, sino el proceso mismo”.

Metodología es un término utilizado con mucha frecuencia tanto en las Ciencias Sociales en general, como en Trabajo Social. Su uso suele ser bastante ambiguo y la mayoría de los autores no suelen precisar el sentido de su uso en cada caso. En un intento de dilucidar el enrollado anterior, María José Martínez en su libro “Modelos Teóricos del Trabajo Social” (2005), nos da luces de los **tres significados más utilizados** en la literatura especializada.

1. La **Metodología** es el **estudio sistemático de los métodos** utilizados por una ciencia en su investigación de la realidad. Y abarca por un lado, el análisis lógico del procedimiento de la investigación; y por otro, el examen de los principios y supuestos que la guían.
2. El segundo significado de **Metodología empleada en la investigación** se refiere al **conjunto de operaciones característico del proceso de investigación**, en el que incluyen supuestos teóricos, problemas e hipótesis, técnicas de recogida y análisis de datos, fases o etapas de la investigación, proceso de interpretación y explicación.
3. El tercer significado de **Metodología está referido a la intervención social** y se entiende como el **conjunto de actividades necesarias a realizar en el proceso de intervención**. Se trata, por tanto, de las operaciones a seguir para producir una intervención social, tales como detección de necesidades, diagnóstico, planificación (objetivos, actividades, técnicas de intervención en relación a los objetivos, destinatarios, recurso, temporalización), ejecución y evaluación. En Trabajo Social la Metodología ha estado relacionada con los Métodos de Caso, de Grupo y de Comunidad.

Para efectos del Seminario de título en cuestión, se contará con la definición propuesta por Ander-egg anteriormente expuesta, las otras definiciones operativas que se utilizaran son las siguientes:

- ✓ Lima (1983), quien señala que la Metodología es la teoría de los métodos que ordena las operaciones cognoscitivas y prácticas, en la acción racional profesional.

- ✓ **La disciplina o rama de la ciencia que se ocupa del estudio de los métodos y de sus interrelaciones para el estudio científico de la realidad (Barreix, 1997).**

2.6.2 Método

Al hablar de Metodología surge incuestionablemente el concepto de Método. La palabra método deriva de las voces griegas meta y odos. Meta, “hacia”, es una preposición que da idea de movimiento, y odos, “camino”; por eso, etimológicamente método significa “camino hacia algo”, “persecución”, o sea esfuerzo por alcanzar un fin o realizar una búsqueda. (Ander-egg, 1995).

La preocupación por el Método para llegar al conocimiento ha sido una de las constantes en la Historia de la Filosofía, partiendo por Descartes y pasando por otros destacados Filósofos del Siglo XX como B. Russell, R. Carnapp, K. Popper, Lakatos, M. Bunge y Th. Khan con su difundida obra “La estructura de las revoluciones científicas”.

El filósofo Ferrater Mora, citado en Martínez (2005), señala que se tiene un método cuando se sigue un cierto camino para alcanzar un fin, propuesto de antemano como tal. Este fin puede ser conocimiento o puede ser también un fin humano o vital, como por ejemplo la felicidad. **En las palabras del autor se puede apreciar una doble dimensión en la significación del concepto, el ámbito del conocimiento, de la ciencia y del saber, y el ámbito de la acción, de la actividad humana y de los fines sociales.**

Cuando se habla de **Método en Trabajo social** hay que reconocer que una gran parte de los manuales sobre la profesión, suelen asumir el significado etimológico del término, entendiéndolo **como “camino para”**. Así, se ha definido de manera muy general **como “la forma de proceder para alcanzar un objetivo”**, sin aclarar, en principio, si se trata de un objetivo de conocimiento o de intervención (...) en la literatura de Trabajo Social, el término Método, viene preferentemente, aunque no exclusivamente, relacionado con la intervención, y por lo tanto, es entendido como procedimiento a seguir para la intervención social. (Martínez, 2005).

Sin embargo, Aylwin (1999) advierte que el Método **es el término que puede dársele al significado de supuestos epistemológicos, en los cuales se basa la búsqueda de conocimientos**. Quezada et al. (2001), en la misma línea argumentativa, manifiesta que el método es la lógica de

aproximación a la realidad y que debe tener estrecha relación con un enfoque epistemológico determinado.

Cabe destacar que, no se pretende agotar la discusión referente a la concepción del Método, ni profundizar en la discusión epistemológica existente, más bien, se propondrán aquellas definiciones ligadas a la intervención social, que para efecto del seminario de título se consideran apropiados para los análisis posteriores.

Debido a lo anterior es que se deben destacar las definiciones operativas de Método con las cuales se trabajará:

- ✓ **Para Ander-egg (1995), es el conjunto de operaciones y procedimientos que de una manera ordenada, expresa y sistemática, deben seguirse dentro de un proceso preestablecido para lograr un fin dado o resultado deseado.**
- ✓ **Así también lo plantea Juan Barreix en su libro “Método y Metodología en Trabajo Social”, en el cual concuerda con la definición anterior al decir que el método son etapas, lógicamente estructuradas para alcanzar un fin determinado.**
- ✓ **Por otro lado, Aylwin en 1999 define Método como “Término que puede dársele el significado de supuesto epistemológico, en los cuales se basa la búsqueda de conocimientos o bien el de operaciones y actividades que se realizan al conocer y transformar la realidad”.**

2.7 Estrategia, Secuencia Metodológica, Técnicas y Actividades en Trabajo social.

2.7.1 Estrategia

El concepto de **estrategia** es antiguo. Los generales griegos dirigían sus ejércitos tanto en las conquistas como en la defensa de las ciudades. Cada tipo de objetivo requería de un despliegue distinto de recursos. De igual manera, la estrategia de un ejército también podría definirse como el patrón de acciones que se realizan para poder responder al enemigo. Los generales no solamente tenían que planear, sino también actuar. Así pues, ya en tiempos de la Antigua Grecia, el concepto de estrategia tenía tantos componentes de planeación como de tomas de decisiones o acciones conjuntas, estos dos conceptos constituyen la base para la estrategia.

Mintzberg, citado por Montoya (2009) acopia buena parte de la diversidad en el concepto y empieza por reconocer que una de las alusiones más evidentes a la palabra estrategia consiste en concebirla como un **plan**, el cual en sus palabras es **una serie de cursos de acción conscientemente pretendidos a manera de guía, con los cuales interviene o interactúa sobre una situación**. Los planes, en su opinión, poseen como características que son desarrollados conscientemente y sobre la base de un propósito, además de realizarse de manera anticipatoria a las acciones para las cuales aplican.

Llevando el concepto de forma operativa a trabajo social, se entenderá como **“el proceso de toma de decisiones, en la cual un trabajador o trabajadora social selecciona uno, de entre varios cursos de acción, a través del cual logra alcanzar en forma amplia un objetivo prefijado”** (Olavarría 1974), citado en Aylwin (1999).

2.7.2 Secuencia Metodológica

Según la Real Academia de la Lengua Española, el concepto de secuencia tiene varias acepciones, dos de ellas de importancia para nosotros. La primera dice que secuencia es **“una serie o sucesión de cosas que guardan entre sí cierta relación”**, y la segunda, desde las matemáticas, nos señala que una secuencia es **“un conjunto de cantidades u operaciones ordenadas de tal modo que cada una está determinada por las anteriores”**.

Ambas definiciones proporcionan la idea de una serie de etapas, series, fases que son interdependientes entre sí. Bajo esta lógica es importante resaltar la definición de nos Brinda Aylwin (1999) del concepto, ella declara que **“Es un principio básico de la planificación, el cual señala que es necesario seguir en forma flexible la secuencia de fases propuesta por la metodología y que a cada paso de una etapa a otra corresponde a una intervención de la estructura de decisiones del proyecto”**.

2.7.3 Técnicas en Trabajo Social

Primeramente cabe destacar que las definiciones operativas de **Técnicas** elegidas para su utilización en el presente Seminario de Título serán las siguientes:

- ✓ **Medios prácticos para alcanzar determinados fines inmediatos y precisos, se rigen por objetivos precisos, definidos a partir de los objetivos de intervención.**(Castañeda, 2005)
- ✓ **Conjunto coherente de reglas de procedimientos, conducentes a un fin predeterminado.** (Aylwin, 1999)

Siguiendo con la autora Nidia Aylwin, en su texto “Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social” (1999) precisa que **frente a cada actividad es recomendable precisar la o las técnicas que se utilizarán para realizarla, dado que los recursos y el tiempo que se deberán asignar a esa actividad dependerán de la técnica elegida**, de allí la importancia de especificarla.

Una de las necesidades que se hace presente dentro del mismo texto, es **la urgencia de enriquecer el grupo de técnicas de uso más frecuente para el trabajador social, al mismo tiempo que perfeccionar su utilización**. Los criterios utilizados para la selección de las técnicas son los de adecuación, productividad y participación.

En relación al primer criterio, se establece que en la medida que las técnicas son herramientas de trabajo, debe utilizarse aquella que sea adecuada a la realidad que se enfrenta, esto quiere decir, **que el análisis de las características específicas de cada situación en el elemento básico para determinar el tipo de técnicas que se puede utilizar**.

El segundo criterio, el de productividad, señala que hay técnicas que ocupan menos recursos que otras para producir un determinado efecto, por lo tanto, **la productividad está dada justamente por eficacia de la técnica para alcanzar un objetivo con el mínimo posible de recursos**.

Y el tercer criterio, el de participación, posee una gran importancia en el proceso metodológico, por lo que deberá otorgarse **prioridad a aquellas técnicas que promuevan o permitan la participación del grupo o comunidad por sobre aquellas que debido a su complejidad son difícilmente comprendidas por el grupo**.

En resumen, lo anterior supone la necesidad de utilizar mayoritariamente **técnicas simples o bien el simplificar las técnicas más complejas a fin de adecuarlas a las posibilidades de la comunidad**.

Del mismo modo, el autor Jesús García Alba, en su texto “Hacia un nuevo enfoque de Trabajo Social” establece que abordar la realidad social, bien sea el objeto o sujeto de conocimiento, no puede hacerse de forma indiscriminada., ya que ese proceso llevaría a una confusión total y a una falta de coherencia entre la información recogida y los pasos intermedios

datos para obtenerla. Para él, cualquier disciplina científica partiendo del Método, establece secuencias lógicas para abordar el objeto o sujeto, **esto implica la utilización de técnicas, empleadas como herramientas para acceder a dicha realidad, y que evidentemente no pueden utilizarse las mismas para conocer que para intervenir.**

Es por ese motivo que existen técnicas concretas que verifican unos contenidos, éstas son las **técnicas de conocimiento** (que son utilizadas para recoger información y poder elaborar a través de éstas, hipótesis o modelos de acción), y por otro lado, están **las técnicas de intervención** o de transformación, aplicadas a una realidad concreta, para transformarla o modificarla, a partir de un modelo teórico ya elaborado, o bien utilizando un determinado modelo como punto de referencia.

Estas denominadas técnicas de intervención, se pueden clasificar según el nivel de intervención social o según los referentes teóricos que la aportan.

Según Amengual (1976), la técnica proporciona reglas, cursos de acción o procedimientos para conseguir un objetivo predeterminado, y es posible definirla como la **“instrucción para realizar un número infinito de actos en un orden dado y con un objetivo también dado”**. Según este autor la técnica deriva del hacer, es la práctica racionalizada, es un modo de hacer riguroso y metódico, orientado a modificar la realidad en el menor tiempo, con el menor costo y de manera óptima. **La técnica es, pues, un sistema de reglas o normas de operación que asegura la eficiencia de la acción.** Añade también, que la técnica forma parte importante del proceso de integración teórico práctica que distingue a las disciplinas, y a su vez, forma tecnologías.

Por otro lado, el autor Ezequiel Ander-Egg (1995), define técnica como **“Conjunto de acciones (actos técnicos) realizados conforme a reglas empíricas que se utilizan para hacer algo o para obtener un resultado determinado. Existen técnicas para todas las actividades Humanas.”**

En síntesis, las técnicas permiten la aplicación de las teorías en que se basan los principios generales que definen la profesión. (Smith, 1988)

2.7.4 Actividades en Trabajo Social

El concepto de actividad que fue seleccionado como definición operativa para su posterior análisis, fue el siguiente:

- ✓ **Conjunto de tareas que se consideran necesarias para alcanzar determinado(s) objetivo(s) de intervención.**

Definición de Nidia Aylwin, “Enfoque operativo de la Metodología de Trabajo Social (1999).

Siguiendo con la autora y el texto anteriormente aludido, cabe destacar una problemática frecuente, que es el decidir el límite entre el objetivo y la actividad, o mejor dicho cuándo un hecho puede ser ubicado como objetivo y cuándo como actividad. **Esta confusión se evita si se concibe los objetivos como resultados las actividades como procesos a través de los cuales se logran los resultados.**

Ahora bien, cada objetivo da origen a un conjunto de actividades y cuando éstas son de mayor magnitud, pueden transformarse en sub-proyectos. **En la etapa de diseño del proyecto, se describen para cada objetivo, las actividades que serán necesarias para alcanzarlo, estableciendo una secuencia lógica entre ellas.** Esta descripción debe ser lo más exhaustiva posible, de modo de no omitir actividades importantes que, al no considerárselas, pueden alterar la ejecución del proyecto. (Aylwin, 1999)

El establecer de antemano todas las actividades importantes **permite distribuir adecuadamente los recursos, el tiempo, las responsabilidades, disminuyendo así los riesgos del proyecto.**

De modo similar, el autor Ezequiel Ander Egg, en el texto “Introducción a la planificación” (1989), **establece que la actividad es el medio de intervención sobre la realidad, mediante la realización secuencial e integrada de diversas acciones necesarias para alcanzar las metas y objetivos específicos de un proyecto, y la tarea es la acción que tiene el máximo grado de concreción y especificidad.** Un conjunto de tareas configura una actividad, entre las que muchas que hay que realizar para concretar un proyecto.

Finalmente, el autor en su texto “Diccionario de Trabajo Social” (1995; 24) define actividad como el conjunto de tareas o pasos que deben ser dados dentro de un tiempo determinado, para llegar a conseguir un objetivo previsto. **Toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado.** También se denomina actividad cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto. Cuando los objetivos y metas de un proyecto han sido formulados, **el siguiente paso es el de la especificación de actividades, la que a su vez, está configurada por un conjunto de tareas.**

2.8 Ejes Conceptuales Claves

En última instancia, y a modo de facilitar la comprensión y el hilo conductor del presente Seminario, se expone una tabla con los ejes conceptuales claves, los cuales son **metodología** e **intervención social**, de los que surgen nuevos ejes respectivamente con los que se trabajará posteriormente a lo largo del documento.

EJES CONCEPTUALES CLAVES

METODOLOGIA	INTERVENCIÓN SOCIAL
✓ Metodología es la ciencia o teoría sobre los métodos para el conocimiento científico de las realidades y para la transformación de la misma. (Ander Egg, 1985) ✓ Metodología se refiere al estudio de los métodos como objeto de conocimiento. Es la teoría de los métodos que ordena las operaciones cognoscitivas y prácticas, en la acción racional profesional. (Lima, 1983). ✓ Disciplina o rama de la ciencia que se ocupa del estudio de los métodos y de sus interrelaciones para el estudio científico de la realidad. (Barreix, 1997)	✓ Actividad o acción entendiendo por tal, el conjunto de actos mediante los cuales un sujeto modifica un objeto o realidad exterior a él. (Aylwin, 1999) ✓ Esta expresión se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre una aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (Ander egg)

EJES CONCEPTUALES DE METODOLOGIA

MÉTODO	✓ Etapas sucesivas, lógicamente estructuradas para alcanzar un fin determinado. (Barreix, 1997) ✓ Conjunto de operaciones y procedimientos que, de una manera ordenada, expresa y sistemática, deben seguirse dentro de un proceso preestablecido, para lograr un fin dado o resultado deseado. Ander- Egg (1995) ✓ Término que puede dársele el significado de supuesto epistemológico, en los cuales se basa la búsqueda de conocimientos o bien el de operaciones y actividades que se realizan al conocer y transformar la realidad. (Aylwin, 1999)
ESTRATEGIA	✓ “Es el proceso de toma de decisiones, en la cual un trabajador o trabajadora social selecciona uno, de entre varios cursos de acción, a través del cual logra alcanzar en forma amplia un objetivo prefijado” (Olavarría, 1974), citado en Aylwin (1999).
SECUENCIA METODOLOGICA	✓ “Es un principio básico de la planificación, el cual señala que es necesario seguir en forma flexible la secuencia de fases propuesta por la metodología y que a cada paso de una etapa a otra corresponde a una intervención de la estructura de decisiones del proyecto” (Aylwin, 1999) ✓ Lógica bajo la cual se estructura una serie de etapas para conseguir un fin determinado.
TÉCNICAS	✓ Medios prácticos para alcanzar determinados fines inmediatos y precisos, se rigen por objetivos precisos, definidos a partir de los objetivos de intervención. (Castañeda, 2005) ✓ Conjunto coherente de reglas de procedimientos, conducentes a un fin predeterminado. (Aylwin,

	1999)
ACTIVIDADES	✓ Nidia Aylwin plantea que son un conjunto de tareas que se consideran necesarios para alcanzar determinado (s) objetivo(s) de intervención.

EJES CONCEPTUALES DE INTERVENCIÓN SOCIAL

LÓGICAS DE INTERVENCIÓN	✓ Sustrato de conocimientos disciplinares que otorgan las bases teóricas y conceptuales al desarrollo profesional general y las fundamentaciones pertinentes a la intervención social específica. (Castañeda, 2005)
CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN	✓ El Contexto de Intervención es el conjunto de circunstancias de naturaleza material o inmaterial, política, histórica, cultural, institucional y programática que de manera directa o indirecta influyen en la intervención social.

Capítulo III: Marco Metodológico

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Fundamentación

La académica Patricia Castañeda (2011) declara que la sistematización emerge en América Latina en la década de los ochenta, en el marco de gobiernos dictatoriales **como respuesta a la necesidad de rescatar los aprendizajes de las intervenciones sociales desarrolladas** a través de proyectos sociales de organizaciones no gubernamentales o de agencias de cooperación internacional que poseían un carácter alternativo a las políticas sociales oficiales.

Dentro de estos contextos, la sistematización surge entonces como **una forma de rescatar las experiencias de intervención, facilitando su comunicación** y se instala como concepto de referencia en el marco de la intervención social. Por lo tanto, se debe partir de la consideración que cuando hablamos de sistematización estamos hablando de un ejercicio que está referido, necesariamente, **a experiencias prácticas concretas**. (Jara, 1996).

Desde esta perspectiva, la sistematización es un proceso permanente y acumulativo de producción de conocimiento a partir de las prácticas de intervención en la realidad social. A través de la sistematización se pretende explicitar los supuestos, hipótesis, metodologías y marcos teóricos con que operan los equipos de promoción/acción social. La sistematización articula teoría y práctica, permite transitar del conocimiento común (experiencia) al conocimiento consciente y organizado. (Taller Permanente de Sistematización CEAAL-PERU), citado por Santibáñez y Cárcamo (1993).

Quienes han desarrollado esta perspectiva han elaborado algunas orientaciones metodológicas que operacionalizan el objetivo de la sistematización. (Santibáñez y Cárcamo, 2003).

Entonces, si bien es común entender la sistematización como una reflexión sobre la experiencia, es evidente que no toda reflexión sobre una experiencia puede ser considerada como “sistematización”. Como por ejemplo, no es considerada una sistematización él: escribir o describir una práctica, recopilar información sobre una práctica, ordenar información cronológicamente, entre otros (Ruiz, 2001).

En síntesis la sistematización puede ser definida entonces como **un proceso de generación de conocimientos a partir de la propia intervención social**. (Castañeda, 2011)

En este contexto se entenderá sistematización como un **proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentido, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario**. (Ghiso, 2001)

Por otro lado, de acuerdo a la autora Patricia Castañeda, es posible precisar los siguientes avances metodológicos, que se consideran aprendizajes para fortalecer las experiencias de Trabajo Social en esta línea socio-crítica de generación de conocimiento.

- ✓ **La sistematización transita por derroteros metodológicos inductivos.**
- ✓ **La información requerida para el proceso siempre emerge desde la propia experiencia.**

- ✓ **La información puede emerger desde diversas fuentes, las que son consideradas por si mismas evidencias que pueden ser utilizadas en forma indistinta como respaldo del proceso de análisis.**
- ✓ **Los análisis de información no responden a pautas predefinidas.**
- ✓ **La validación de los resultados del análisis es otorgada por los propios protagonistas de la experiencia de intervención social.**
- ✓ **Los resultados de la sistematización no buscan la generalización.**

Finalmente, la sistematización releva que la generación de conocimientos no es de exclusivo predominio de las instancias académicas, sino un patrimonio factible de construir y resignificar colectivamente en torno a la intervención social. Invita a superar las miradas instrumentales y tecnocráticas respecto de la realidad social, redescubriendo los matices y las diversidades que están presentes en el trabajo cotidiano profesional. Constituye una **potente promesa de generación de un espacio propio a los aprendizajes de la intervención, en el estrecho y jerárquico margen de los conocimientos científicos y disciplinarios.** (Castañeda, 2011)

Para Trabajo Social, la sistematización es una conexión directa con su núcleo histórico fundacional organizado en torno a la intervención social. Es la posibilidad **de atesorar sus estrategias, de fortalecer sus repertorios profesionales, de comunicar la valía de su trabajo cotidiano, en un código que reconoce y en donde se reconoce.** (Castañeda, 2011)

3.2. Organización Metodológica

3.2.1 Objetivos de Sistematización

Objetivo General

- ✓ Sistematizar la dimensión metodológica de la intervención social de Trabajo Social a través del análisis de Casos en los ámbitos de desempeño de Intervención Directa, Gestión y Gerencia Social.

Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar los ejes conceptuales referidos a metodología e intervención social presentes en forma específica en cada uno de los Casos seleccionados.
- ✓ Analizar integradamente los ejes conceptuales referidos a metodología e intervención social presentes en forma transversal en los Casos seleccionados.

3.2.2 Caracterización del Estudio de Casos como técnica de sistematización

El estudio de caso, **es la investigación de un fenómeno, un objeto o una relación causal en que se atienden las preguntas ¿cómo? y/o ¿Por qué?** El estudio generalmente adquiere un **carácter descriptivo y extenso**, en donde la proximidad de la persona que investiga con el objeto de estudio determinará que tan satisfactoriamente se puede responder a las preguntas planteadas inicialmente.

Se debe aclarar que **el caso es un objeto de estudio que se analiza en un contexto en particular** y que se considera relevante, ya sea para comprobar, ilustrar o construir una teoría o una parte de ella. **Para el análisis de un caso, se pueden utilizar materiales diferentes, como entrevistas semiestructuradas, encuestas u observación participante.** El caso a

estudiar puede ser una familia, una tribu, una organización, una región geográfica, una religión, una política gubernamental, es decir **cualquier objeto de naturaleza social puede construirse como un caso**. Todo caso se investiga por algún motivo que resulta relevante para las ciencias sociales, por lo que la persona que investiga debe preguntarse por qué el caso es importante y la respuesta debe hacerla pública cuando dé cuenta de los resultados de la investigación.

Existen diferentes **tipos de caso o formas diversas de enfocar y presentar el caso** que se analiza, la tipología es la siguiente:

Tabla N° 4: Clasificación tipos de caso

	Tipo	Definición
Según lo que se estudia	Objeto	Análisis de una organización y su contexto.
	Proceso	Análisis de un proceso social. Por ejemplo: La modernización.
Según el alcance del caso	Específico	Constituye un caso relevante para una comunidad o área académica específica.
	Genérico	Se estudia un caso con el fin de ilustrar una característica que se encuentra en otros casos, también se ilustra una teoría o un fenómeno.
Según la naturaleza del caso	Ejemplar	El caso es presentado como un ejemplo ilustrativo de algo, una teoría, un fenómeno social, etc.
	Polar (extremo)	Se comparan casos similares pero que se constituyen como opuestos, así se comparan teorías, como por ejemplo: comparación entre Suecia y Estados Unidos como parte de una estructura capitalista.
	Típico	Se analiza un caso que constituye uno más dentro del universo de estudio de casos, por lo que se estudia de la misma manera que se estudiaría cualquier otro caso.
	Único (contextual, irrepetible, pionero, excepcional) 1)Desviado (negativo) 2)Teóricamente decisivo	El caso analizado en su conjunto expresa su rareza que lo hace único. Lo excepcional del caso se puede construir en base a cuatro maneras: -Contextual: La excepcionalidad del caso la da su contexto. -Irrepetible: La excepcionalidad del caso es

		algo único e irrepetible como un desastre o catástrofe. -Pionero: El caso estudiado es el primero de un grupo de casos que le siguen. -Excepcional: Se estudia un caso que tiene impacto y relevancia en la sociedad en que se ubica. El caso único tiene dos variantes: 1) Caso Desviado: Es un caso que otorga pruebas que contradicen lo esperado o considerado como normal. 2) Caso Teóricamente Decisivo: Se trata de un caso que permite expandir o reformular una teoría, clasificación o concepto.
Según el tipo de conocimiento	Histórico (diacrónico)	Son casos que hacen referencia a objetos pasados y que interesa estudiar para reconstruir un acontecimiento explicado en forma errónea, o bien arrojar una nueva teoría.
	Contemporáneo (sincrónico)	Se centra el análisis de fenómenos que tienen lugar en el momento en que se desarrolla la investigación.
	Híbrido (mixto)	Se recurre a acontecimientos pasados para explicar un suceso presente que es el que configura el caso.
Según el uso del caso	Exploratorio (descriptivo)	Son casos de naturaleza descriptiva.
	Analítico Con hipótesis Sin hipótesis	Persiguen estudiar el funcionamiento de un fenómeno o de una relación entre fenómenos. Disponen de un aparato teórico que encuadra el caso. El caso puede ser con o sin hipótesis.
Según el número de casos	Único	Además de constituir un solo caso de estudio presenta una excepcionalidad como se explico anteriormente.
	Múltiple	Es de naturaleza comparativa y suele llamarse también colectivo. Se compila información sobre casos que se asemejan o difieren entre sí.
	Paralelos	Las variables relevantes de los casos suelen ser parecidos. Se utilizan en la lógica cuantitativista, ya que analiza un fenómeno en el mayor número de casos con el objeto de generalizar.
	Disimilares	Se analizan varios casos que son ligeramente distintos para comprobar si un fenómeno se cumple en todos los casos independientemente de las diferencias que existan entre ellos.

Fuente: Elaboración Propia en base a “Cuadernos Metodológicos, Estudio de casos”, de Xavier Coller, Centro de Investigaciones Sociológicas CIS (2005), Madrid, España.

Tabla N°5: Criterios de Estudio de Caso Aplicados a la Sistematización

Tipologías Aplicadas	Tipo	Fundamentación
Según lo que se estudia	Objeto	Intervención social y Gestión Social de Trabajo Social en instituciones pública o privada
Según el alcance del caso	Específico	Alcance profesional: Trabajo Social.
Según la naturaleza del caso	Típico	Estudio de casos en que se analizan las dimensiones de Metodología e Intervención Social, antes ya estudiados.
Según el tipo de conocimiento	Mixto	Intervención Social y gestión Social analizados en la actualidad considerando referentes teóricos del pasado.
Según el uso del caso	Analítico	Se analiza la Intervención Social y Gerencia Social, orientado por referentes teóricos claves desde la metodología y la Intervención Social.
Según el número de casos	Múltiple	Tres Instituciones colaboradoras: Intervención y Gerencia Social.

Fuente: Elaboración Propia en base a Tabla N°4

3.2.3 Estrategias de Recolección de Información

- ✓ **Observación participante en las instituciones definidas para Estudio de Caso.**

La observación participante, es considerada **un método interactivo de recogida de información que requiere una implicación del observador en los acontecimientos o fenómenos que está observando**. La implicación supone participar en la vida social y compartir las actividades fundamentales que realizan las personas que forman parte de la comunidad o institución. Supone además, aprender los modos de expresión de un determinado grupo, comprender sus normas y reglas de funcionamiento y

entender sus modos de comportamiento. **Incluso, se deben asumir las mismas obligaciones y responsabilidades.** (Gregorio Rodríguez et al, 1996)

Esta estrategia fue la principal durante el proceso de recogida de información en las instituciones, debido a que el observador puede acercarse en un sentido más profundo a la institución que se desea estudiar, recalando en este caso la necesidad de observar el quehacer profesional de los(as) trabajadores sociales en diversos contextos. Por lo anterior es que la observación participante es relevante, por la calidad de conocimiento que se adquiere con este procedimiento. Asimismo, esta técnica otorga un acercamiento que posibilita obtener percepciones de la realidad, que difícilmente podrían lograrse sin participar o implicarse en el propio quehacer o actividades profesionales.

Por último, cabe destacar que producto de la observación participante se pudo dar origen a pautas de observación en cada institución que más adelante se expondrán.

✓ **Entrevista a profesionales del Trabajo social destacados en su en la intervención social.**

La entrevista es una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado. La entrevista tiene una doble dimensión una **técnica, en donde es un procedimiento sistemático para cumplir con el propósito planteado.** La otra dimensión es la **entrevista como proceso, en que se desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características y particularidades de los que participan en ella.** (Leticia Cáceres et al, 2000)

En relación a lo anterior, es que se puede señalar que la entrevista para efectos de este seminario de título se utilizó a **modo de técnica**, ya que se

buscaba principalmente conocer las formas de trabajo de los distintos trabajadores sociales entrevistados.

Cabe destacar, que las entrevistas realizadas fueron **semi-estructuradas**, puesto que habían preguntas predefinidas, no obstante se pudieron agregar nuevas preguntas, dependiendo la dinámica de la entrevista.

3.2.4 Colectivos de Sistematización

El colectivo de investigación de sistematización está conformado por profesionales egresados de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, que se encuentren en ejercicio hace a lo menos tres años, estos profesionales se encuentran insertos en tres instituciones distintas, ya sean públicas o privadas, la recolección de información fue realizada entre Abril y Julio del primer semestre académico 2013.

La siguiente tabla exhibe las entrevistas realizadas, las fichas de observación aplicadas y el ámbito de trabajo de las instituciones.

Tabla N°6: Colectivo de sistematización

INSTITUCION	N° ENTREVISTAS	N° FICHAS OBSERVACIÓN	AMBITO
INSTITUCIÓN PRIVADA DE DESARROLLO SOCIAL	4	4	INTERVENCIÓN DIRECTA
INSTITUCION PRIVADA	4	6	GESTIÓN
CORPORACIÓN DE DERECHO PRIVADO SIN FINES DE LUCRO	3	10	GESTIÓN
INSTITUCIONES COLABORADORAS PARA JUICIO EXPERTO	3	0	GESTIÓN E INTERVENCIÓN DIRECTA

Fuente: Elaboración Propia

3.2.5 Plan de Análisis

El análisis de la información con fines de sistematización, se realizó tomando como principales referentes:

a.- Categorías conceptuales aportadas por los conceptos claves:

- Metodología
 - Método
 - Estrategia
 - Secuencia Metodológica
 - Técnicas
 - Actividades
- ✓ Intervención Social
 - Contextos de Intervención
 - Lógicas de Intervención

b.- Categorías inferidas desde la experiencia y que complementaron el análisis categorial y configuraron el análisis integrado contemplado en los objetivos del proceso.

3.2.6. Validación de la información

Juicio de Expertos: Para la validación de la información se realizarán entrevistas a profesionales de Trabajo Social que cumplan con el siguiente perfil.

Profesional Asistente Social egresado de diferentes casas de estudio quienes se desempeñan en el área de Intervención Directa y Gestión y Gerencia Social.

Capítulo IV:

Caracterización de los Ejes conceptuales

CAPITULO IV

Caracterización de los Ejes conceptuales referidos a metodología e Intervención social presentes en forma específica en cada uno de los casos seleccionados

A continuación se presentan, los Casos seleccionados, señalando su descripción a través de una ficha institucional, contexto en que se enmarcan las pasantías y líneas de trabajo del proyecto, para posteriormente dar a conocer el reporte metodológico el cual consiste en las fichas de observación tipo, aplicada durante las pasantías en cada Institución Colaboradora.

Finalmente se expondrá un análisis sobre la metodología e intervención social correspondiente a cada caso.

CASO 1

INSTITUCION PRIVADA DE DESARROLLO SOCIAL

A.- Características Generales

i. Ficha institucional

Ficha General Caracterización de la Institución	
Perfil Institución	<i>“Institución de desarrollo social, que tiene como visión apoyar el emprendimiento de mujeres y hombres emprendedores de sectores vulnerables a través de servicios microfinancieros, capacitación y promoción de redes de apoyo, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidades”.</i> Fuente: Sitio web.
Territorios	<i>“Esta presente en 217 comunas desde Iquique a Chiloé en más de 47 oficinas a lo largo del país”</i> Fuente: Sitio web.
Referencia histórica:	<i>“La Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza, personalidad de la institución, Comenzó a operar en Santiago el 3 de Junio de 1966, como fundación sin fines de lucro.”</i> Fuente: Sitio web.
Misión:	<i>“Apoyar a mujeres y hombres emprendedores de sectores vulnerables a través de servicios financieros, capacitación y redes, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades”.</i> Fuente: Sitio web.
Visión :	<i>“Ser la institución de microfinanzas con el mejor modelo social para emprendedores de comunidades vulnerables. Nuestros emprendedores son personas empoderadas, que participan en sus comunidades y aportan a la construcción de un país más justo y solidario”.</i> Fuente: Sitio web.
Objetivos Institucionales:	<i>“Impulsar a través de la entrega de préstamos en dinero y educación emprendedora, la gestación de pequeños negocios, orientados a superar la situación de pobreza en Chile”.</i> Fuente: Sitio web.
Áreas de trabajo:	<i>La Institución ofrece un servicio integral a todos/as sus emprendedores/as, el cual consiste en:</i> ✓ Plan de Créditos ✓ Capacitación ✓ Redes de apoyo Fuente: Sitio web.
Perfil del Equipo de Trabajo:	El equipo de trabajo se caracteriza por presentar profesionales del área social, así como también, del área comercial. El trabajo transdisciplinario permite el flujo de información entre los profesionales analizando el quehacer profesional desde distintos puntos de vista, con la finalidad de tomar las mejores decisiones respecto a la calidad en la entrega de los servicios.
Perfil Profesional de Trabajo Social:	El/la profesional de Trabajo Social que se desempeña en el área de intervención directa, debe tener conocimientos en el manejo de grupo así como también, en la intervención a nivel de comunidad. Debido a que perfil profesional depende de los requerimientos de cada cargo.

ii. Contexto y Líneas de Trabajo

En la inserción profesional para efectos de este seminario de título, se pudieron apreciar las siguientes líneas de trabajo:

a) Re crédito: El Plan de crédito que la institución tiene a disposición de sus socias y socios, posee un carácter sucesivo y progresivo. Esto se manifiesta en los montos a los cuales las y los emprendedores pueden optar una vez siendo miembros de la institución.

- ✓ El primer crédito que se entrega a los/las nuevas emprendedores/as es de \$70.000 pesos (esta cantidad depende de la aprobación del Banco Comunal).
- ✓ Luego de tres meses, y una vez cancelado el primer préstamo, aumenta el monto del segundo crédito a \$200.000 pesos.
- ✓ Después de seis meses, las emprendedoras/es podrán recibir un crédito de \$450.000 pesos
- ✓ Y tras dos años en la institución, el monto al que pueden acceder los y las socias/os, es de 900.000 pesos. Para recibir el préstamo solicitado, cada socia/o debe atravesar un proceso denominado “**Re-crédito**”. Este proceso consiste básicamente en tres momentos: la postulación de los montos solicitados por parte de los miembros de los Bancos Comunales, la posterior evaluabilidad por parte de los mismos socios y la aprobación de dichos montos.

b) Capacitación: Con el propósito de entregar herramientas de capacitación a sus emprendedoras/es, la institución cuenta con la Escuela de Emprendimiento, la cual representa uno de los pilares fundamentales de apoyo para el desarrollo de pequeños negocios a personas de escasos recursos y para el empoderamiento de ellas.

A través de un Plan de Capacitación para el emprendimiento, pensado especialmente en las formas como aprenden los adultos, se apoya a los socias y socios entregándoles un espacio de desarrollo continuo de aprendizaje, donde ellos son protagonistas de su educación y de su crecimiento personal, a esta metodología se le denominada Educación para Adultos.

La institución ofrece un Plan flexible acorde a las necesidades y ritmos de aprendizajes de las socias/os, donde ellas/os eligen los temas a capacitarse. Esta modalidad es llamada Ruta de Aprendizaje y es una propuesta educativa a largo plazo, con una duración de 3 años, con 18 Módulos educativos, en 4 áreas de desarrollo:

- ✓ Desarrollo del Negocio
- ✓ Desarrollo Familiar
- ✓ Desarrollo Local
- ✓ Desarrollo Personal

REPORTES METODOLÓGICOS

a) Re-crédito

PARTICIPANTES	BANCO COMUNAL, ASESOR, ESTUDIANTES SEMINARISTAS
RESPONSABLE	ASESOR BANCO COMUNAL
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	COORDINACIÓN PARA FECHA, HORA Y LUGAR PARA REUNIÓN
OBJETIVO	
Realizar postulación a los micro-créditos de los socios y socias de los respectivos bancos comunales de la comuna de Quilpué.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
<u>Momento 1</u> El asesor concurre al lugar acordado para la reunión. Luego de los respectivos saludos y presentación de los estudiantes seminaristas, se registra la asistencia de los y las socias presentes. <u>Momento 2</u> El asesor procede a: • La revisión de pagos • Postulación de socios y socias nuevas. Se procede a su presentación y explicación de quién fue el encargado de su invitación y la consulta sobre la incorporación de estas personas al grupo. • Evaluación del ciclo en término por parte del asesor y de la directiva del banco comunal • Entrega de documentos de postulación para los micro- créditos <u>Momento 3</u> Se acuerda la fecha para la futura reunión de re-crédito que corresponde al comité con socios, que tiene por objetivo evaluar las postulaciones a los créditos, basándose en el cumplimiento de diferentes criterios establecidos tanto por la institución y las reglas internas de cada grupo. Luego de lo anterior, se realiza el despido correspondiente y se da por finalizada la primera reunión de re-credito.	
CURSO DE ACCIÓN	
Posterior a la reunión de pre-comité, se realizará el comité con socios (directiva y delegados de cada subgrupo) para la evaluación de cada uno de los créditos respecto al cumplimiento de los criterios establecidos por la institución y por las reglas internas de cada grupo.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	Esta primera reunión denominada “Pre comité”, se configura como la primera etapa del Método del proceso de Re-crédito. Los momentos señalados anteriormente están establecidos con anterioridad por la institución y su estructura se desarrolla de manera lineal orientada a conocer los montos a los cuales los y las socias postularán. Es así como también, el banco comunal conoce a los nuevos postulantes que de

	manera preliminar, formaran parte de él.
ESTRATEGIA	La toma de decisiones respecto a la postulación de socios antiguos y socios nuevos responde por un lado la autonomía del asesor y a la opinión de los propios miembros del banco comunal.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La reunión se desarrolla a través de etapas las cuales el asesor tiene anteriormente establecidas, sin embargo estas etapas o fases no son rígidas, sino que poseen un carácter flexible. Esto se traduce en que el asesor puede retomar una etapa ya vista por el BC cuando existen consultas respecto a la información contenida en dicha etapa. Existe una movilidad y transferencia de información transversal a las etapas que estructuran el comité de re-crédito.
TECNICA	Las técnicas están asociadas a la categoría de “producción grupal”, las visualizadas son: Observación Atención y escucha Foro Lluvia de ideas (según contingencia)
ACTIVIDADES	1° Revisión de pagos y asistencia de ciclo en término 2° Evaluación ciclo en término 3° Entrega Documentación para postulación a socios nuevos y antiguos
ANÁLISIS INTERVENCIÓN SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN	Esta instancia corresponde a la primera reunión del proceso de re-crédito. Este consta en el otorgamiento de un nuevo crédito para cada integrante al momento de terminar un ciclo de pago. Se desarrolla a través de tres reuniones previas a la firma del pagaré.
LOGICAS DE INTERVENCIÓN	Estructural- Funcionalismo Ideas Fuerza: Integración Social, empoderamiento, autonomía económica. Conductismo: Ideas Fuerza: Modelo centrado en la tarea, aprendizaje social o vicario, condicionamiento operante.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIA-ANEXOS Establecidas en análisis posterior	

PARTICIPANTES	Asesor Banco Comunal Estudiantes seminaristas. Delegados y Directiva de cada subgrupo.
RESPONSABLE	Asesor Banco Comunal
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reunión de pre-comité. Coordinación de fecha, hora y lugar para reunión de comité con socios/as.
OBJETIVO	
Coavaluar los micro-créditos solicitados por los socios y socias de los respectivos bancos comunales de la comuna de Quilpué, en base a criterios de evaluación utilizados por la institución.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
<u>Momento 1</u> Se concurre al lugar acordado en reunión de pre comité, para la realización de la actividad. Se procede al saludo correspondiente y se registra la asistencia de los socios y socias presentes en la reunión. <u>Momento 2</u> Se conforman los subgrupos para el ciclo entrante, los socios y socias pueden decidir permanecer en el mismo grupo o cambiarlo de acuerdo a la llegada de los postulantes nuevos/as. A continuación el asesor pide la documentación requerida para postular a los créditos y posteriormente se pasa a la presentación de los subgrupos, donde se leen los montos requeridos para el ciclo entrante. En este momento se realiza la coavalidad solidaria, donde cada persona a mano alzada muestra su acuerdo o desacuerdo con los montos expuestos. <u>Momento 3</u> De acuerdo al ciclo de vida del banco comunal, se puede optar a flexibilidades metodológicas. Esto se traduce en el numero de cuotas que se otorgan en el plan de crédito. <u>Momento 4</u> Realizado lo anterior, se acuerda la fecha para la tercera reunión de re-crédito que tiene por objetivo evaluar las postulaciones a los créditos para cada socio y socia, así como también, informar sobre la fecha de firma del pagaré correspondiente de los dineros otorgados. Luego de lo anterior, se realiza el despido correspondiente y se da por finalizada la el comité con socios/as.	
CURSO DE ACCIÓN	
Realización de la tercera reunión de re-crédito denominada "Post comité". Para lo anterior se calendariza fecha, hora y lugar para la el desarrollo de dicha instancia.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	Esta segunda reunión denominada "Comité con socias",

	se configura como la segunda etapa del Método del proceso de Re-crédito. Los momentos señalados anteriormente están establecidos con anterioridad por la institución y su estructura se desarrolla de manera lineal orientada a coavalar los montos a los cuales los y las socias postularán.
ESTRATEGIA	La toma de decisiones respecto a la aprobación o no de los montos solicitados está contenida en los socios y socias del BC a través de la coavalidad solidaria.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La reunión se desarrolla a través de etapas las cuales el asesor tiene anteriormente establecidas, sin embargo estas etapas o fases no son rígidas, sino que poseen un carácter flexible. Esto se traduce en que el asesor puede retomar una etapa ya vista por el BC cuando existen consultas respecto a la información contenida en dicha etapa. Existe una movilidad y transferencia de información transversal a las etapas que estructuran el comité de re-crédito.
TECNICA	Las técnicas están asociadas a la categoría de “producción grupal”, las visualizadas son: Observación Atención y escucha Foro Lluvia de ideas (según contingencia)
ACTIVIDADES	1.Conformación de subgrupos y postulación grupal 2.Presentación de subgrupos: Se presenta cada subgrupo y el monto al que postula y se realiza la coavalidad a mano alzada 3.Postulación a flexibilidades metodológicas (en función de la etapa de vida del BC)
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Esta instancia corresponde a la segunda reunión del proceso de re-crédito. Este consta en el otorgamiento de un nuevo crédito para cada integrante al momento de terminar un ciclo de pago. Se desarrolla a través de tres reuniones previas a la firma del pagaré.
LOGICAS DE INTERVENCION	Estructural- Funcionalismo Ideas Fuerza: Integración Social, empoderamiento, autonomía económica. Conductismo: Ideas Fuerza: Modelo centrado en la tarea, aprendizaje social o vicario, condicionamiento operante.
OBSERVACIONES	

Al igual que en la primera reunión de re-crédito, esta instancia está sujeta a problemáticas presentes en cada BC, por lo que estas contingencias se analizan al comenzar la reunión, para que posteriormente se pueda brindar una solución pertinente a cada una de ellas.

EVIDENCIAS- ANEXOS

Establecidas en análisis posterior

PARTICIPANTES	Asesor Banco Comunal Estudiantes seminaristas. Delegados y Directiva de cada subgrupo.
RESPONSABLE	ASESOR BANCO COMUNAL
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	COORDINACIÓN PARA FECHA, HORA Y LUGAR PARA REUNIÓN
OBJETIVO	
Evaluar según criterios de la institución las postulaciones a los créditos para los socios y socias de los bancos comunales de la comuna de Quilpué.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
<u>Momento 1</u> El asesor concurre al lugar acordado para la reunión. Luego de los respectivos saludos y presentación de los estudiantes seminaristas, se registra la asistencia de los y las socias presentes en la reunión. <u>Momento 2</u> A continuación, se realiza una revisión de los criterios a los cuales los socios y socias están sujetos para el otorgamiento de los micro-créditos solicitados. Los criterios son los siguientes: -Documentación solicitada. - Asistencia y atrasos a reuniones calendarizadas. -Participación en educaciones de la escuela de emprendimiento. -Cumplimiento de los compromisos internos. -Existencia de negocio. -Capacidad de pago. -Convivencia. Esta revisión es de carácter personalizada y se realiza mediante sub-grupos en conjunto con los y las delegadas representantes del banco comunal, quienes son los que manejan la información requerida respecto al cumplimiento con los criterios anteriormente expuestos. Luego de revisar el total de los subgrupos y llegar a conclusiones finales, el asesor pide la opinión de los asistentes respecto a observaciones que tengan respecto al proceso. <u>Momento 3</u> Para finalizar la reunión, el o la presidente, lee los montos finales para todo el banco comunal. Se acuerda la fecha para la firma del pagaré y toda la documentación legal para el otorgamiento del	

crédito de cada uno de los integrantes y se procede a la despedida.	
CURSO DE ACCIÓN	
Posterior a la reunión post- comité se establece la fecha y el lugar para la realización de la firma del pagaré, en donde deben presentarse todos los socios y socias del Banco Comunal con sus respectivas cédulas de identidad.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	Esta tercera reunión denominada “ Post comité”, se configura como la tercera etapa del Método del proceso de Re-crédito. Los momentos señalados anteriormente están establecidos con anterioridad por la institución y su estructura se desarrolla de manera lineal orientada a evaluar las postulaciones a los créditos por parte de los socios y socias.
ESTRATEGIA	La toma de decisiones respecto a la evaluación de las postulaciones está a cargo de los socios y socias, quienes son los encargados de brindar la información requerida. La institución forma parte en el proceso de toma de decisiones cuando debido a algún conflicto, el proceso de re crédito se ve entorpecido.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La reunión se desarrolla a través de etapas las cuales el asesor tiene anteriormente establecidas, sin embargo estas etapas o fases no son rígidas, sino que poseen un carácter flexible. Esto se traduce en que el asesor puede retomar una etapa ya vista por el BC cuando existen consultas respecto a la información contenida en dicha etapa. Existe una movilidad y transferencia de información transversal a las etapas que estructuran el comité de re-crédito.
TECNICA	Las técnicas están asociadas a la categoría de “producción grupal” , las visualizadas son: Observación Atención y escucha Foro Lluvia de ideas (según contingencia)
ACTIVIDADES	1º Evaluación de los créditos por parte del Banco Comunal 2º Presidente/a da lectura de los montos finales y se los comunica al BC.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Esta instancia corresponde a la tercera reunión del proceso de re-crédito. Este consta en el otorgamiento de un nuevo crédito para cada integrante al momento de terminar un ciclo de pago. Se desarrolla a través de tres reuniones previas a la firma del pagaré.

LOGICAS DE INTERVENCION	Estructural- Funcionalismo Ideas Fuerza: Integración Social, empoderamiento, autonomía económica. Conductismo: Ideas Fuerza: Modelo centrado en la tarea, aprendizaje social o vicario, condicionamiento operante.
OBSERVACIONES	
Si bien, estas reuniones se realizan siguiendo una estructura establecida para una de ellas, van desarrollándose de acuerdo a las contingencias de cada uno de los Bancos Comunales y los temas relevantes que son expuestos por ellos al asesor, por lo que en ocasiones pueden agregarse instancias diferentes a la estructura.	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

b) Capacitación

LUGAR	Banco Comunal
PARTICIPANTES	Asesor Banco Comunal Socios y socias Banco Comunal Estudiantes Seminaristas
RESPONSABLE	Asesor Banco Comunal
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Coordinación Fecha, hora y lugar para actividad.
OBJETIVO	
Realizar Módulo de Educación con socios y socias del Banco Comunal, permitiendo la adquisición de herramientas para el emprendimiento y fortalecimiento de los distintos negocios.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
Momento 1 Se concurre al lugar acordado para la realización del Módulo de Educación. Luego de los saludos correspondientes, el asesor comienza la actividad señalando el nombre y objetivo del módulo. Momento 2 Se comienza el trabajo formando sub-grupos y se dan las directrices propias de cada módulo. El desarrollo de la sesión está marcada por cinco momentos claves, estos son: 1.- Vivencia: aquí el asesor plantea una situación o ejercicio donde los y las socias deben reflexionar respecto a ésta, de modo tal que puedan experimentar como enfrentarían la situación, permitiendo generar información individual respecto de sus sentimientos, pensamientos, conocimientos basada en la propia experiencia y la de su entorno. Se les da 20 minutos para	

desarrollar este momento.

2.- Compartir: en este momento, se les pide a los socios y socias que compartan las reflexiones extraídas de la vivencia con el fin de conocer y comparar las distintas reacciones y formas de actuar para una misma situación. El asesor junto a los estudiantes seminaristas tratan de situar la emoción en el presente, en lo que provocó la vivencia, con el fin de que los aprendizajes sean más significativos y duraderos en el tiempo. Esta etapa dura de 5-10 minutos.

3.- Procesamiento: es el análisis de todo lo sucedido en la vivencia, el profesional a cargo enfatiza en la idea de que el procesamiento posterior permite ampliar y enriquecer aún más la experiencia, al “hacer ver” a los socios y socias, informaciones y resultados vividos pero todavía no articulados entre ellos. Para lo anterior se plantean preguntas como ¿Por qué utilizó esa estrategia y no otra? ¿Cómo fue el proceso para llegar a ese resultado? ¿Cuáles fueron las dificultades y fortalezas al realizar el ejercicio? A este momento se le brinda 15 minutos.

4.-Generalización: Luego, el asesor plantea preguntas como ¿Para qué creen que les ha servido X? ¿Qué podemos aprender de lo vivido? ¿Qué podemos hacer para potenciar o reforzar lo vivido? Estas preguntas están dirigidas para extraer las conclusiones individuales de los y las participantes sobre cómo pueden mejorar su comportamiento en X situación. Además el responsable de la actividad busca que los socios y socias puedan organizar sus ideas y conceptos para que puedan ser utilizados en su vida diaria. A este momento se le brinda 15 minutos.

5.- Aplicación: en esta etapa, el asesor realiza preguntas tendientes a vincular los aprendizajes de la sesión educativa con acciones de la vida cotidiana. El profesional invita a comprometerse a realizar acciones concretas en un futuro en donde pueda aplicar lo aprendido. El tiempo estimado es de 5 minutos.

Momento 3

Luego de conversar respecto a la actividad realizada, el asesor pone fin a la reunión acordando la fecha y la hora de la próxima reunión con el Banco Comunal. Se procede al despido correspondiente y se pone fin a la reunión de educación.

CURSO DE ACCIÓN

Se acuerda la fecha para la próxima reunión de educación. La temática a trabajar dependerá del módulo de educación que el banco haya seleccionado, pues son 5 sesiones cada módulo.

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD

ANÁLISIS METODOLÓGICO

METODO	Los momentos son guiados por las fases del círculo de aprendizaje utilizado para la realización de las sesiones de educación. Se utilizan fases establecidas anteriormente diseñadas, estas fases son conocidas por las y los asesores de bancos comunales y establecen distintos momentos en la realización de la sesión. Estos momentos son: <i>vivencia, compartir, procesamiento, generalización y aplicación</i> . Estas etapas tienen como objetivo transformar la manera en como los y las socias visualizan y enfrentan ciertas situaciones de la vida diaria, a través de la generación de aprendizaje colectivo.
ESTRATEGIA	La toma de decisiones respecto al curso de la actividad está dada por: la institución al disponer de los modelos de aprendizaje, los cuales no pueden modificarse
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La secuencia metodológica es vista como rígida, ya que las etapas se caracterizan por preceder una a otra, por lo que no se puede obviar alguna de ellas para cumplir a cabalidad con el proceso. Cabe señalar que la actividad comienza por la vivencia y termina en la aplicación funcional de esa vivencia en una situación determinada (por eso llamado círculo de aprendizaje), pero la secuencia completa es rígida y estática al carecer de flexibilidad en la aplicación de esta.
TECNICA	Participativas de producción grupal tales como: Pequeño grupo de discusión Foro Observación Atención y escucha Lluvia de ideas

ACTIVIDADES	1°Asesor realiza dinámica o ejercicio exponiendo una situación-problema respecto a temática del Módulo 2°Conocer y confrontar las distintas reacciones y formas de actuar frente a la situación-problema 3°Análisis de la Vivencia 4°Elaboración de conceptos generales como resultado del proceso de aprendizaje a través de la propia experiencia de las socias y socios 5° Elaboración de conceptos generales como resultado del proceso de aprendizaje a través de la propia experiencia de las socias y socios
ANÁLISIS INTERVENCIÓN SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN	El módulo de Educación se sitúa como uno de los pilares fundamentales del servicio que entrega la institución. La denominada Escuela del Emprendimiento, es el pilar encargado de dotar de herramientas a las socias y socios para que puedan fortalecer y desarrollar sus negocios a través de un aprendizaje continuo en diversas áreas que impactan en el funcionamiento de sus emprendimientos.
LÓGICAS DE INTERVENCIÓN	Constructivismo Ideas Fuerza: El aprendizaje es interactivo, participativo y dinámico. Conocimiento debe ser construido o reconstruido por el propio sujeto que aprende a través de la acción Enseñanza orientada a la acción.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS Establecidas en análisis posterior	

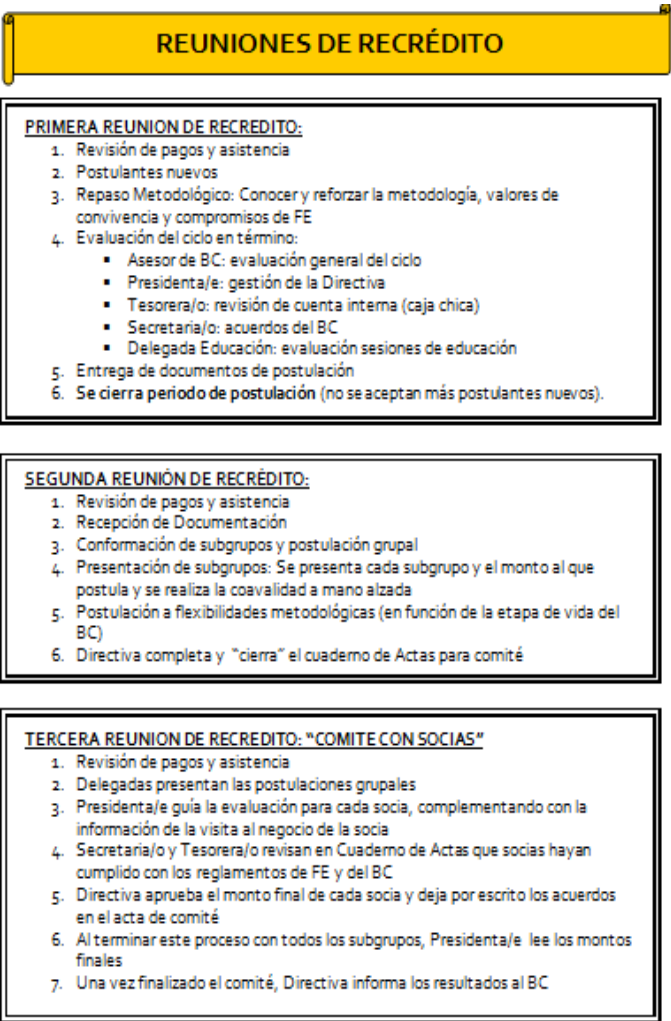
B.- Análisis del Caso

a) Re-crédito

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

El Método en el proceso de Re-crédito está representado por tres **etapas expresamente formuladas** en el documento de circulación interna “Reuniones de Re-crédito”.



Estas reuniones forman parte de un proceso preestablecido que tiene como fin entregar los micro- créditos a los y las socias de los Bancos Comunales.

Como plantea la Misión institucional, el objetivo es *“aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades”*, con lo cual queda manifiesto que la **finalidad de estas etapas no es la búsqueda conocimiento, sino que se pretende destinarlas a la acción, a la intervención social de la realidad de**

aquellos emprendedores y emprendedoras, por lo que el Método adquiere, en este proceso en particular, un carácter tecnocrático.

...en cuanto a fortalezas del trabajo es que te permite ver el impacto que tú tienes en las personas a largo plazo y gente que partió vendiendo empanadas y hoy en día tiene minimarket, socios que hacían sus cosas a mano que ahora tienen máquinas...

Asesora Banco Comunal Valparaíso.

...mi trabajo va abocado a entregar una mejor calidad de vida a los emprendedores entregándoles un servicio integral, ese es como y frente a eso me nuevo y frente a eso también nuevo a los equipos, a las jefaturas de oficina...

Sub-gerenta Zonal Quinta Norte.

✓ **Estrategia**

La estrategia entendida como **proceso de toma de decisiones**, puede ser analizada desde tres puntos distintos.

1 Decisiones autónomas del Asesor

El asesor es quien gestiona el comienzo del proceso de Re- crédito en base a las últimas cuotas del crédito anterior. Para esto, el profesional debe fijar las fechas para la primera reunión y desde ahí, trazar la realización de las otras dos para concluir con el Re-crédito.

2 Decisiones entre el Asesor y la Institución

En el transcurso del proceso, **si surgen contingencias asociadas al funcionamiento de cada Banco Comunal y casos particulares de algún/a socio/a que ameritan la participación de la jefatura de oficina**, se establecen reuniones para que aquellas contingencias puedan ser resueltas, o siendo en caso extremos, la jefatura en conjunto con el/la asesor/a son quienes deciden los montos máximos a postular para aquel/a socio/a y las fechas tope para hacerlo.

Desde esta perspectiva, las tomas de decisiones bilaterales son requeridas cuando algún Banco Comunal presenta ciertos problemas de índole interpersonal, de organización o conflicto y que necesitan la postura del asesor y de la jefatura correspondiente para finalizar el proceso de Re-crédito.

...siempre tengo un comité de crédito y alguna asesora pide hora conmigo para poder ver algún banco comunal que está pidiendo un nuevo crédito y viene una evaluación de esa postulación, hago acompañamientos a mis mismas asesoras y por lo general me piden acompañamientos siempre cuando hay atados...

Jefa Oficina Valparaíso

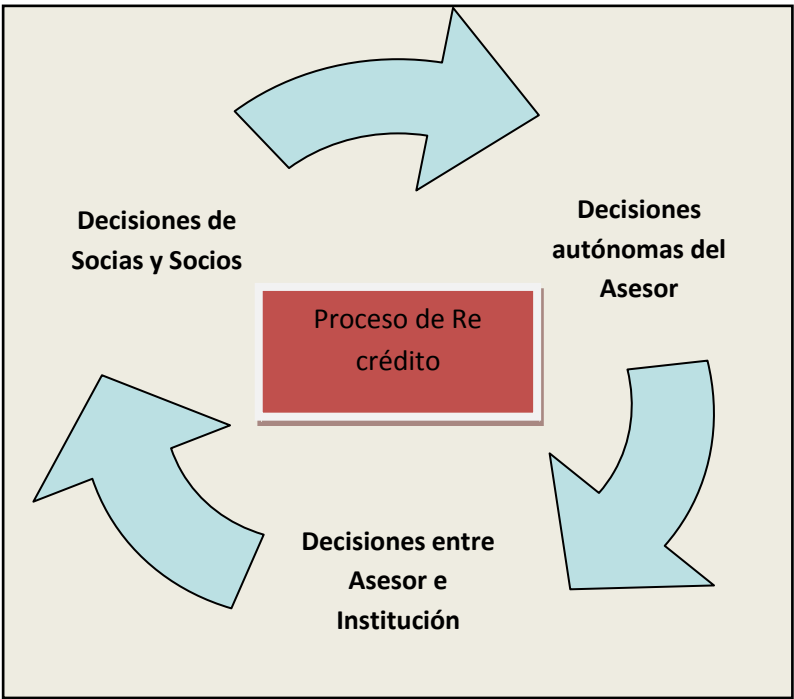
3 Decisiones de los y las miembros de los Bancos Comunales

Según lo observado en el trabajo en terreno, las socias y socios son coavales solidarios/as en el compromiso de pago del préstamo, lo que significa que si una persona no paga, el resto debe pagar por ella. Lo anterior legitima a las personas a decidir si quieren aprobar el crédito de un/a socio/a, por lo que la toma de decisiones concernientes a la aprobación de los créditos de un banco comunal, recae en las personas mismas. Es así como también, las socias y socios deciden respecto a otros asuntos, como la inclusión o exclusión de un o una socia al BC, el monto mínimo a postular para un miembro nuevo, la normativa interna y otras referidas al funcionamiento del grupo, por lo que en este ámbito, **las personas a través de sus decisiones, organización y gestión, permiten avanzar el proceso de Re-crédito hasta el desembolso de los dineros solicitados.**

...todo proceso los socios están involucrados y desde ellos nace todo, por ejemplo en el re-crédito, ellos tienen que asociarse, formar sus grupos, llenar la documentación, yo no lleno nada, yo les enseño como tiene que llenarla, entonces ellos ven los montos a que van a postular, tu les dices los máximos, ellos se regulan, en la coavalidad ellos ven cuanto es lo que le van a coavalar a cada persona...

Asesora de Banco Comuna, Valparaíso.

Diagrama N°1: Estrategia como Proceso de Toma de Decisiones



Fuente: Elaboración Propia.

✓ **Secuencia metodológica**

En la institución colaboradora se puede apreciar que **las etapas de la metodología presentan una secuencia flexible**. Si bien las etapas del Re-crédito deben cumplir con las fechas establecidas entre la institución y los bancos comunales para la entrega de los préstamos, frente a distintas contingencia se readecuan los plazos y los procesos de re-crédito –por ende sus etapas-. Así también la estructura de cada reunión se reforma cuando surgen temas de interés para el Banco Comunal.

...cada grupo tiene una dinámica distinta por lo tanto no en todos los grupos tu puedes desarrollar las reuniones con la misma estructura, siempre va variando de acuerdo a las necesidades del grupo...

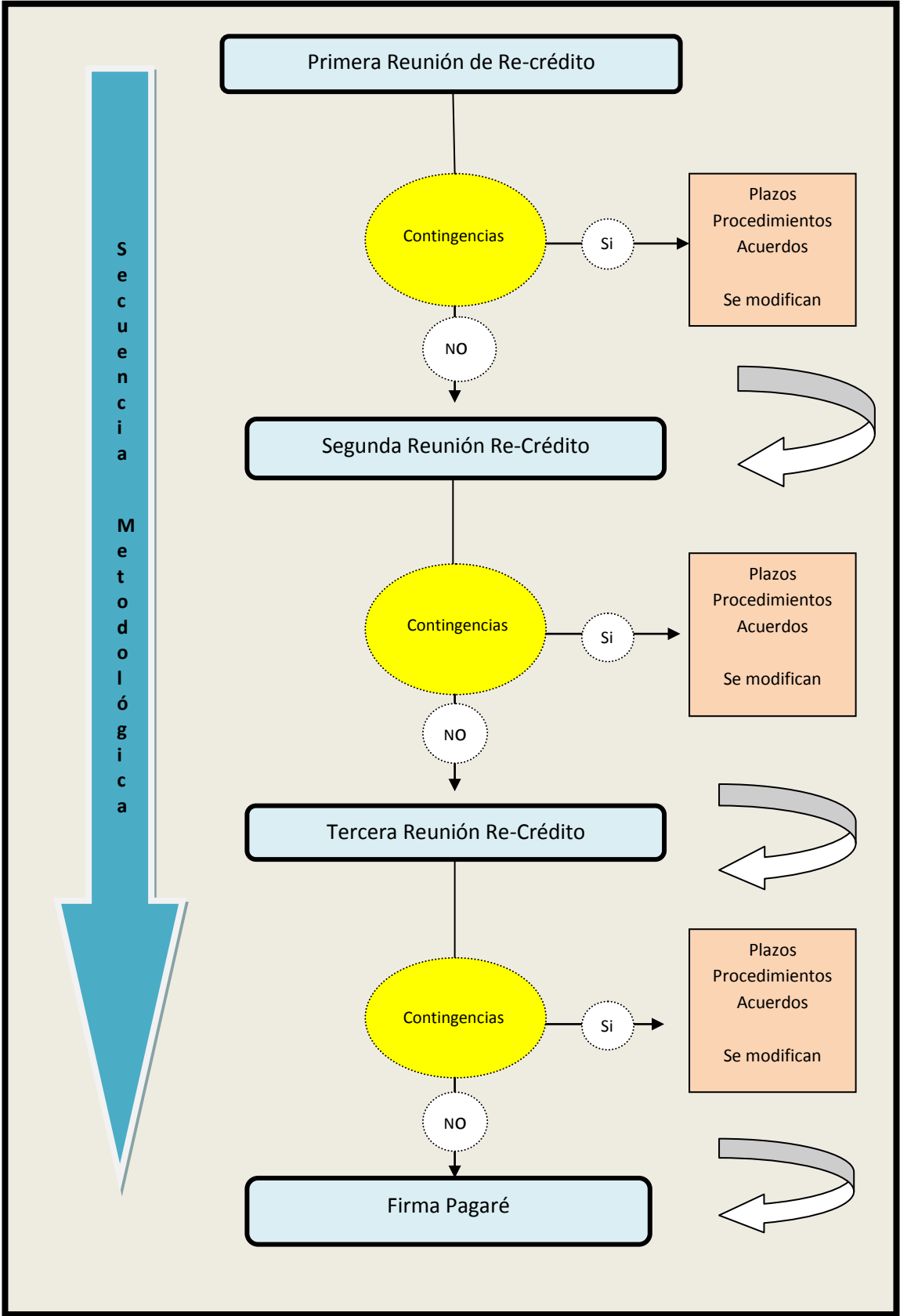
Asesora Banco Comunal Valparaíso

Todo tiene una estructura, pero todo se flexibiliza... puede ser que tu primero empieces con el tiempo de directiva o que las socias están con ganas de hablar algo importante pero lo importante es que todos los puntos se cumplan o a veces podí hacer uno más corto o uno más largo, todo es flexible en ese sentido, pero tienen que estar los puntos porque se consideran importantes para el funcionamiento...

Asesora Banco Comunal Valparaíso

Esto permite cierta tranquilidad por parte de los socios y socias, pues la institución comprende que los procesos están sujetos a distintos eventos que puedan afectar los plazos ordinarios establecidos con anterioridad. Es aquí en donde **la estructura de decisiones en torno a la secuencia metodológica se flexibiliza** priorizando la importancia del desarrollo íntegro de cada etapa del proceso, pues se entiende que una etapa o fase mal ejecutada, obstaculiza la finalización exitosa del proceso completo de Re-crédito.

Esquema N° 1: Flexibilidad de Secuencia Metodológica



Fuente: Elaboración propia

✓ Técnica

Las técnicas observadas en el proceso de observación participante pueden clasificarse como “**participativas**”, ya que buscan que los socios y socias a través de una co-construcción puedan llegar a acuerdos respecto a la coavalidad de los préstamos a través de las opiniones, discusiones y experiencias de cada emprendedor/a. El asesor o asesora brinda los tiempos para que se desarrollen esos espacios procurando la participación de todas y todos.

Acá todos los aprendizajes que se generan con una co-construcción, si bien nosotros proponemos, nosotros disponemos mucho de lo que los socios quieren y se entreguen a los que nosotros estamos proponiendo, si yo comparo lo que estoy haciendo hoy con mis prácticas, no tienen mucha relación porque yo hice mis prácticas en cárcel, entonces siempre era todo muy expositivo, era muy direccionado y acá no, si bien existen las directrices se van a la punta del cerro no más...

Asesora Banco Comunal Valparaíso.

Dentro de esta categoría, las técnicas que se visualizaron más claramente, están asociadas a las de **producción grupal**, pues buscan que los socios y socias del banco comunal se organicen en la tarea de culminar el proceso de Re-crédito.

A continuación se muestra un cuadro con las técnicas que el asesor utiliza, así como también, en qué etapas del método son requeridas y como operan en la realidad.

Tabla N°7: Técnicas utilizadas en el Proceso de Re-crédito

Técnica	Etapas del Método	Aplicación
Foro	Todas	<i>Primera Reunión de Re-crédito:</i> Según lo visto en la observación participante, esta técnica es utilizada por el asesor para generar un debate sobre los montos a los cuales cada socio y socio requerirá. Para lo anterior, el asesor se posiciona en un rol de facilitador, pidiendo la opinión sobre la pertinencia de dichos montos y su posterior utilización. <i>Segunda Reunión de Re-crédito:</i> Al igual que la Primera Reunión, esta técnica es aplicada para estimular una discusión, así como también, para ampliar la información que dispone el asesor de cada miembro del banco comunal. Esto se realiza a través de la evaluación de los créditos solicitados a través de criterios establecidos por la institución¹, momento en que cada socio y socio brinda (o no) su coavalidad solidaria. <i>Tercera Reunión de Re-crédito:</i> la técnica se ve representada al momento de informar los montos definitivos que se otorgarán a cada socio y socia. En este momento surge la discusión final sobre dichos dineros en donde le asesor, en su

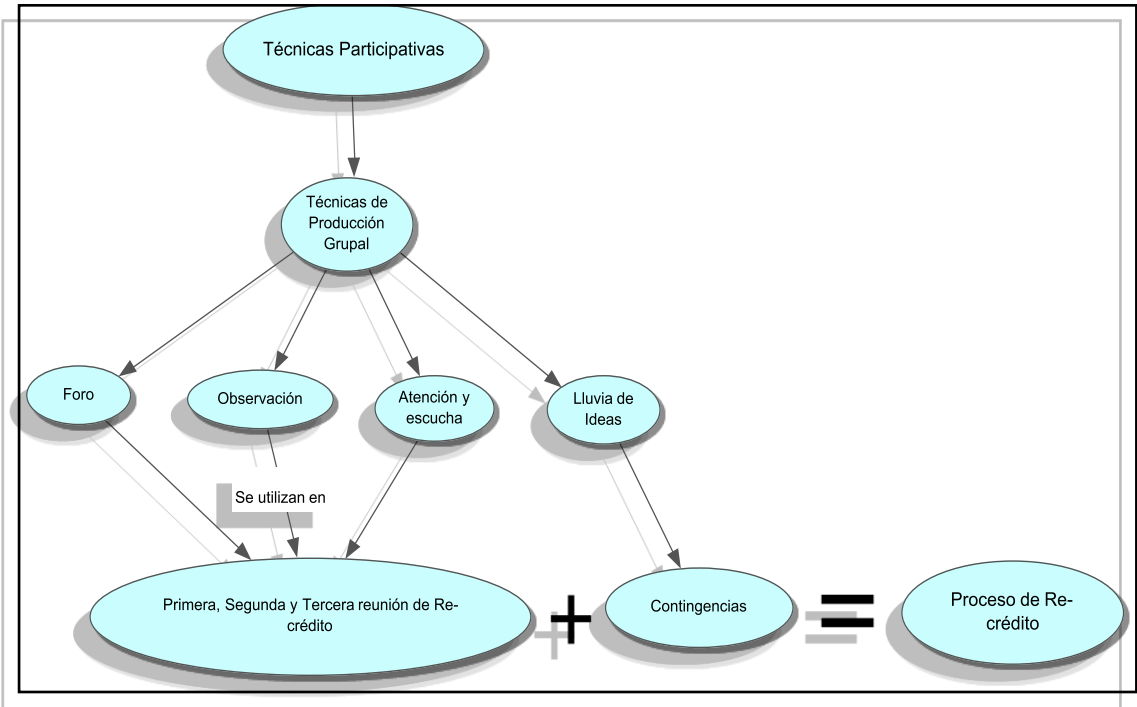
¹ Ver Registro Metodológico n°2 del Item “Re-crédito”.

		rol de facilitador, busca generar las reflexiones finales del proceso completo. Cabe señalar, que esta técnica es utilizada también frente un hecho, problemática o asunto de importancia para el Banco Comunal, como por ejemplo en situaciones de morosidad en pagos, conflictos internos, e infracciones a la reglamentación interna de cada Banco.
Observación	Todas	El asesor, a través de esta técnica trata de captar las reacciones de los socios y socias en el desarrollo de las reuniones del proceso de Re-crédito. La observación se utiliza en conjunto con el Foro con la finalidad de: -En situación de conflicto actuar de mediador -En caso de preguntas respecto al proceso, actuar de coordinador, y -Durante la generación de reflexiones grupales, utilizar el mencionado rol facilitador.
Atención y escucha	Todas	Al igual que la observación, esta técnica se complementa con las anteriores y se configura como una técnica fundamental durante el desarrollo del proceso de Re-crédito. El asesor refuerza esta técnica con la finalidad de intencionar el respeto entre los socios y socias, pidiendo escuchar atentamente las opiniones y reflexiones de cada uno/una.
Brainstorming o Lluvia de ideas	Según contingencia	La lluvia de ideas es utilizada por el asesor para democratizar el trabajo del grupo frente a una situación que represente interés para el banco comunal, a través de la estimulación de la participación se pide que cada uno y una exprese ideas para la resolución o abordaje del tema de interés. Esto se evidenció claramente en la organización de platos únicos, rifas, completadas como métodos paliativos frente a alguna contingencia.

Fuente: Elaboración propia.

Estas técnicas poseen el atributo “Participación” ya que el proceso de Re-crédito se rige por **lineamientos institucionales** que son transversales a la metodología que se utiliza, según la institución **“esta metodología fomenta la organización y la solidaridad en las familias para el logro de objetivos comunes”**. Por ende, el uso de estas técnicas esta determinado con el propósito de alcanzar fines precisos, y se rigen por los objetivos de la institución, por lo tanto, **se configuran como un conjunto coherente de reglas y procedimientos para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.**

Esquema N°2: Técnicas utilizadas en el Proceso de Re-crédito



Fuente: Elaboración propia

✓ Actividades

Las actividades se visualizan como aquellas tareas necesarias para la realización de las reuniones de re-crédito. Para evidenciar la gama de actividades y sus respectivas tareas que se desarrollaron a lo largo del proceso de Re-crédito, se muestra la siguiente tabla:

Tabla N°8: Método, Actividades y Tareas en Proceso de Re-crédito

Etapa del Método	Actividad	Tareas
Primera Reunión	Revisión de pagos y asistencia de ciclo en término	- Cada delegado de subgrupo da cuenta de la situación de los pagos, como cuotas de cuponera atrasadas y préstamos de caja chica. - Cada delegado de subgrupo revisa asistencia y da cuenta de aquellos socios y socias que han tenido reiteradas inasistencias.
	Evaluación ciclo en término	-El asesor de BC realiza evaluación general del ciclo. -Presidenta/e realiza evaluación de la gestión de la Directiva -Tesorera/o realiza revisión de cuenta interna (caja chica) -Secretaria/o expone los acuerdos del BC - Delegada Educación realiza evaluación sobre sesiones de educación.

	Entrega Documentación para postulación a socios nuevos y antiguos	-A cada socio nuevo se le entrega la documentación a llenar para la postulación. -A cada socio antiguo se le entrega la documentación a llenar para la postulación.
Segunda Reunión	Conformación de subgrupos y postulación grupal	-Se decide mantener los subgrupos o modificarlos para la postulación.
	Recepción de documentación	-Los socios nuevos y antiguos hacen entrega de los documentos requeridos para postular a préstamos.
	Presentación de subgrupos	-Asesor presenta cada subgrupo y al monto a que postula cada socio/a. -Se realiza coavalidad a mano alzada por parte del los demás miembros del BC.
	Postulación a flexibilidades metodológicas	-Según sea la etapa de vida del banco comunal, el número de cuotas puede aumentar.
Tercera Reunión	Evaluación de los créditos por parte del Banco Comunal	-Delegadas presentan las postulaciones grupales -Presidenta/e guía la evaluación para cada socia, complementando con la información de la visita al negocio de la socia -Secretaria/o y Tesorera/o revisan en Cuaderno de Actas que socias hayan cumplido con los reglamentos de FE y del BC -Directiva aprueba el monto final de cada socia y deja por escrito los acuerdos en el acta de comité.
	Resultados finales de postulación	-Al terminar este proceso con todos los subgrupos, Presidenta/e lee los montos finales.

Fuente: Elaboración propia.

La consecución de estas actividades y sus tareas correspondientes permite finalizar el proceso de re-crédito cumpliendo el objetivo de entregar los préstamos en dinero para los y las emprendedoras/es pertenecientes a la institución. Como se señala en los reportes metodológicos, **cada reunión de re-crédito tiene una serie de tareas operativas constitutivas y fundamentales para el desarrollo óptimo de las etapas del Método, por lo que las actividades constituyen el nivel más operativo e instrumental de la metodología utilizada por la institución.**

✓ Metodología

De acuerdo a lo analizado anteriormente, se puede afirmar lo siguiente:

La institución presenta un método para el proceso de re-crédito **que se nutre de las ciencias económicas y de las ciencias sociales** para **conocer** la situación inicial de un postulante para **luego transformarla**. Esto se manifiesta en la aplicación de una ficha de indicadores socio-comerciales, que pretende caracterizar el negocio de la persona, así como también las condiciones socio-económicas del postulante y su familia.

...nosotros aplicamos una ficha, que son fichas que tienen aspecto comercial y social, la FIS, antes era muy socio comercial, ahora tiene más aspectos y ha ido cambiando porque queremos darle un aspecto definitivamente mas social...

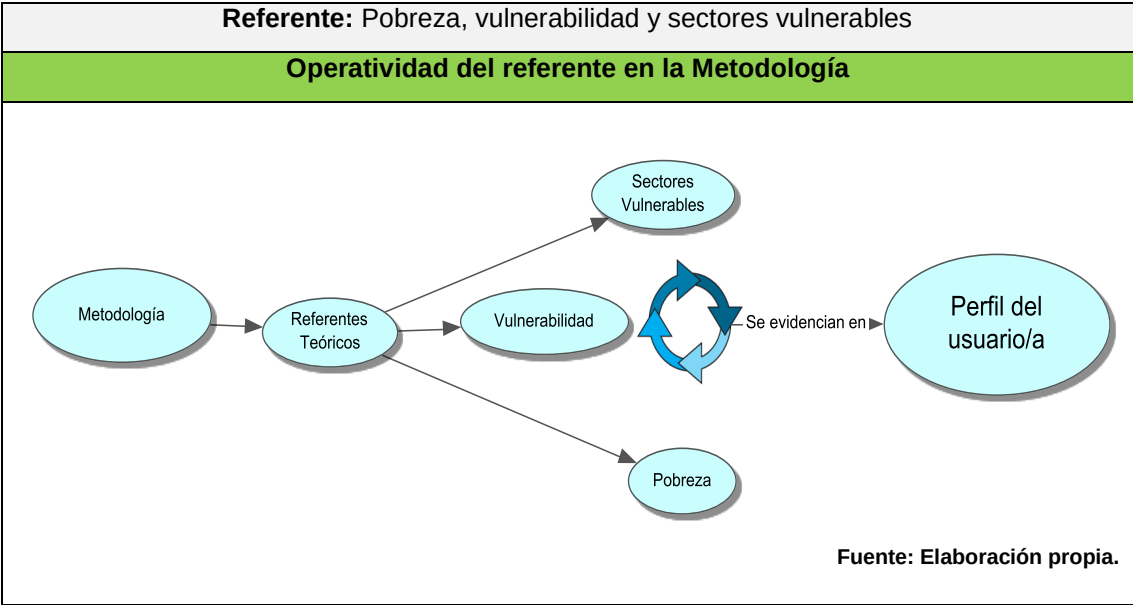
Jefa Oficina Valparaíso.

...he ido a evaluar, que es cuando ingresa gente nueva a los bancos comunales, si bien la gente es la que invita porque los conoce, uno también tiene que ir a hacer una evaluación de su negocio, si el negocio está en un lugar distinto de su domicilio y tu le aplicas una ficha de ingreso que se llama ficha de indicadores sociales...

Asesora Banco Comunal Valparaíso.

Analizando más en profundidad la Metodología utilizada en el proceso de Re-crédito, se presenta la siguiente tabla en donde se exponen los referentes teóricos procedentes de las **Ciencias Sociales** de los cuales se nutre la metodología para transformar la realidad de los y las emprendedoras pertenecientes a la institución visitada.

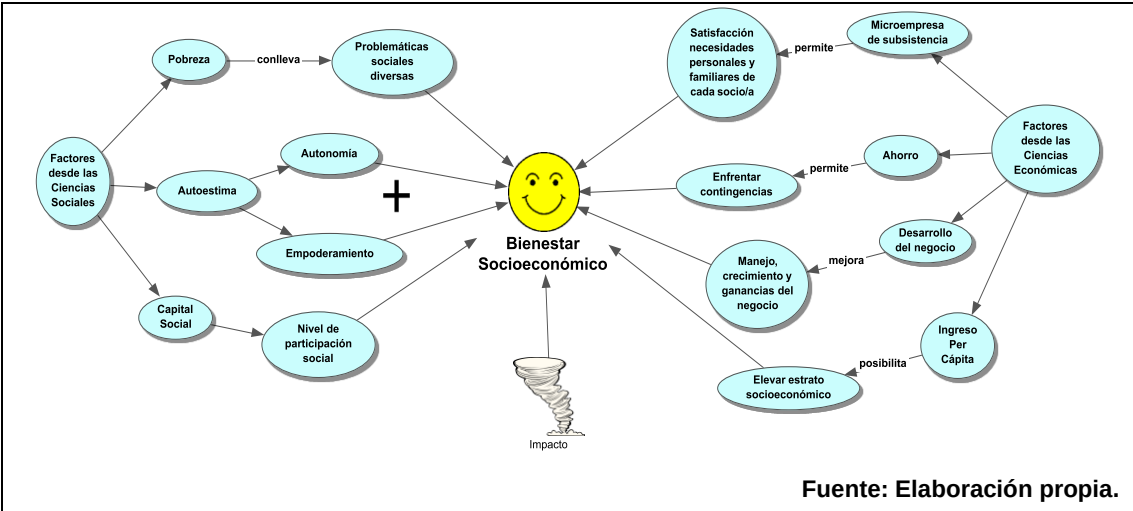
Tabla N°9: Referentes Teóricos, Metodología, operatividad y transformación



Evidencia de transformación												
Según el “Primer estudio de impacto social de la institución”, las socias se caracterizan por: • Ser mujeres que viven en condiciones económicas que están bajo y/o bordean la línea de la pobreza. • Poseen niveles educacionales por debajo del promedio nacional (54% ha terminado la enseñanza media). • Tienen medianamente resuelto el tema habitacional en términos de tenencia (no necesariamente calidad). • La institución se ha esforzado en llegar a sectores cada vez más pobres. Las socias que ingresaron el año 2005 a FE cuentan con aproximadamente 50% de menos ingresos familiares que las socias que ingresaron el 2003². “...<i>nosotros trabajamos en sectores vulnerables acá en Valparaíso, allá en San Antonio igual, entonces hablan, no se po, de que los hijos están presos, mucho consumo de droga en el sector, esos son, ese público son los que tienen esos problemas atingentes...</i>” Jefa Oficina Valparaíso.												
Referente: Autoestima												
Operatividad del referente en la Metodología												
<pre>graph LR; A([Re-Crédito]) -- posee --> B([Método]); B -- orientado --> C([Otorgar micro crédito]); C -- permite --> D([Autonomía]); C -- permite --> E([Empoderamiento]); D -- + --> F(()); E -- + --> F; F -- eleva --> G((Autoestima))</pre> Fuente: Elaboración propia.												
Evidencia de transformación												
En el “Estudio de los indicadores sociales” (2010), el Autoestima evaluado con la variable “considerando todo, estoy satisfecho conmigo mismo”, muestra resultados positivos al comparar las respuestas con la de un grupo de control que participó en dicho estudio. Considerando todo, estoy satisfecho conmigo mismo <table><tr><th>Categoría</th><th>Grupo Socias/os institución</th><th>Grupo de control</th></tr><tr><td>Desacuerdo</td><td>5,7</td><td>14,4</td></tr><tr><td>Acuerdo</td><td>94,3</td><td>83,5</td></tr><tr><td>ns/nr</td><td>0,0</td><td>2,0</td></tr></table> Donde: - Grupo Socias/os institución. - Grupo de control.	Categoría	Grupo Socias/os institución	Grupo de control	Desacuerdo	5,7	14,4	Acuerdo	94,3	83,5	ns/nr	0,0	2,0
Categoría	Grupo Socias/os institución	Grupo de control										
Desacuerdo	5,7	14,4										
Acuerdo	94,3	83,5										
ns/nr	0,0	2,0										
Para la institución, vivir en condiciones de pobreza implica más que no poder contar con recursos económicos, involucra también una percepción de poca autonomía, pocas posibilidades de tomar decisiones, soledad y falta de oportunidades. Es por eso que dicha institución intenta aportar en ámbitos de desarrollo que complementen lo económico monetario.												

² Respecto a estos datos, no se encontraron estudios que muestren cifras más recientes.

Referente: Capital Social																										
Operatividad del referente en la Metodología																										
Fuente: Elaboración propia.																										
Evidencia de transformación																										
La institución busca fomentar el Capital Social de sus socias/os a través de la asociatividad y participación en organizaciones sociales, así como también, en el establecimiento de redes de apoyo financiero para futuras contingencias de diversa índole. En índices ponderados, el Capital Social muestra un aumento sostenido desde el ingreso de los y las socias a la institución, según la siguiente tabla:																										
<table><tr><th rowspan="2">Índice</th><th colspan="3">Etapas</th></tr><tr><th>Socias Nuevas</th><th>Socias Iniciando 4º ciclo (1 año)</th><th>Socias iniciando 7º ciclo (2 años)</th></tr><tr><td>Desarrollo del Negocio</td><td>28,0%</td><td>46,6%</td><td>39,5%</td></tr><tr><td>Bienestar Socioeconómico</td><td>58,6%</td><td>88,2%</td><td>90,0%</td></tr><tr><td>Empoderamiento</td><td>67,9%</td><td>74,7%</td><td>74,1%</td></tr><tr><td>Capital Social</td><td>28,4%</td><td>36,3%</td><td>41,1%</td></tr></table> Fuente: "Estudio de Indicadores Sociales, 2010"				Índice	Etapas			Socias Nuevas	Socias Iniciando 4º ciclo (1 año)	Socias iniciando 7º ciclo (2 años)	Desarrollo del Negocio	28,0%	46,6%	39,5%	Bienestar Socioeconómico	58,6%	88,2%	90,0%	Empoderamiento	67,9%	74,7%	74,1%	Capital Social	28,4%	36,3%	41,1%
Índice	Etapas																									
	Socias Nuevas	Socias Iniciando 4º ciclo (1 año)	Socias iniciando 7º ciclo (2 años)																							
Desarrollo del Negocio	28,0%	46,6%	39,5%																							
Bienestar Socioeconómico	58,6%	88,2%	90,0%																							
Empoderamiento	67,9%	74,7%	74,1%																							
Capital Social	28,4%	36,3%	41,1%																							
Referente: Bienestar socioeconómico																										
Operatividad del referente en la Metodología																										



Fuente: Elaboración propia.

Evidencia de transformación

Si bien es un concepto que puede ser analizado desde lo social y lo económico, es clasificado en esta tabla debido a la importancia que éste tiene para la profesión. Este concepto posee un carácter globalizador y multifactorial, ya que el nivel de bienestar socioeconómico, depende de variables provenientes de las Ciencias Sociales, como también de las económicas. Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta un cuadro con la evolución de las cifras en las variables mencionadas en el esquema presentado.

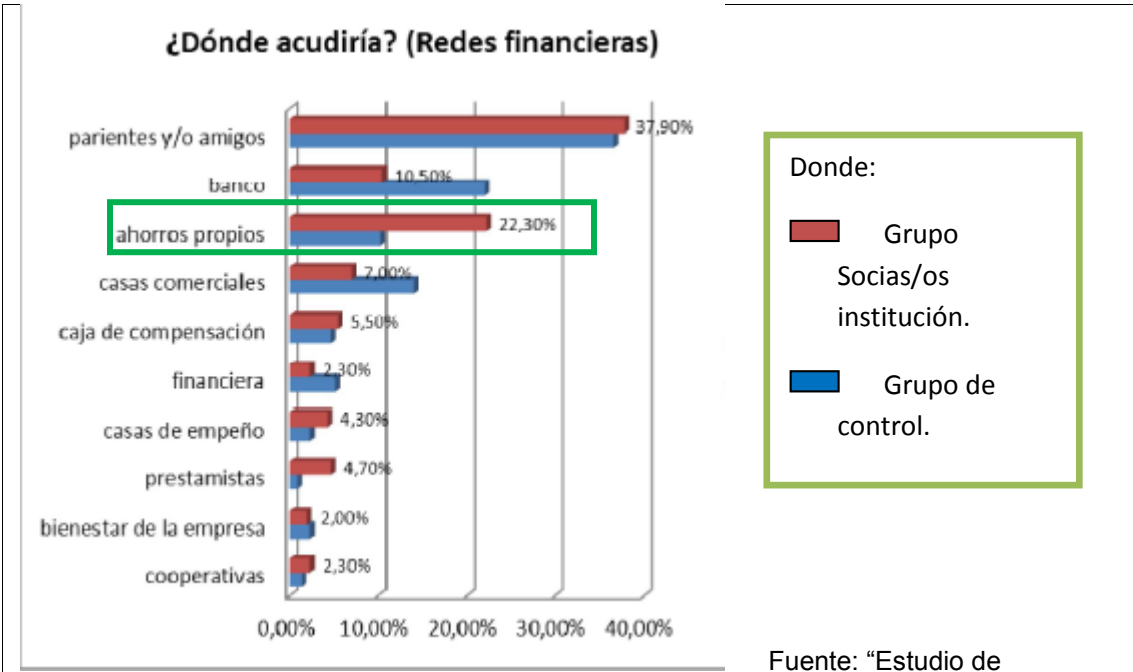
Índice	Etapas		
	Socias Nuevas	Socias Iniciando 4º ciclo (1 año)	Socias iniciando 7º ciclo (2 años)
Desarrollo del Negocio	28,0%	46,6%	39,5%
Bienestar Socioeconómico	58,6%	88,2%	90,0%
Empoderamiento	67,9%	74,7%	74,1%
Capital Social	28,4%	36,3%	41,1%

Fuente: “Estudio de Indicadores Sociales, 2010”

En cuanto a las **Ciencias económicas**

Referente: Microempresa de subsistencia	
Operatividad del referente en la Metodología	
<pre>graph TD A((Proceso de Re-crédito)) --> B((Primera reunión)) A --> C((Segunda reunión)) A --> D((Tercera Reunión)) C -- objetivo --> E((Préstamo financiero)) B --> E D --> E E -- "permite invertir en" --> F((Microempresa de subsistencia)) F -- "que posee" --> G((Bajos niveles)) G --> H((Venta)) G --> I((Ganancia)) I -- "utilizadas en" --> J((Satisfacer Necesidades de subsistencia)) J --> K((Personales)) J --> L((Familiares))</pre>	
Fuente: Elaboración propia.	
Evidencia de transformación	
Las socias pertenecientes a la institución, son trabajadoras independientes con antigüedad y experiencia en trabajos y negocios que se encuentran dentro de la microempresa de subsistencia, puesto que poseen bajos niveles de ventas y ganancias, siendo estas últimas destinadas a la satisfacción de necesidades de subsistencia de ellas/os y sus familias. Sin embargo, la pertenencia a la institución les permite aumentar sus márgenes de ventas y ganancias, así lo señala el estudio realizado en el año 2009 por la institución. Este estudio afirma que las ventas de una socia que permanece al menos dos años como miembro de la institución, se incrementan en un promedio de 28% desde su venta inicial. Así también las ganancias, que con la permanencia del socio o socia en la institución, por la misma cantidad de tiempo, se incrementan en un promedio de 20% desde su ganancia inicial.	

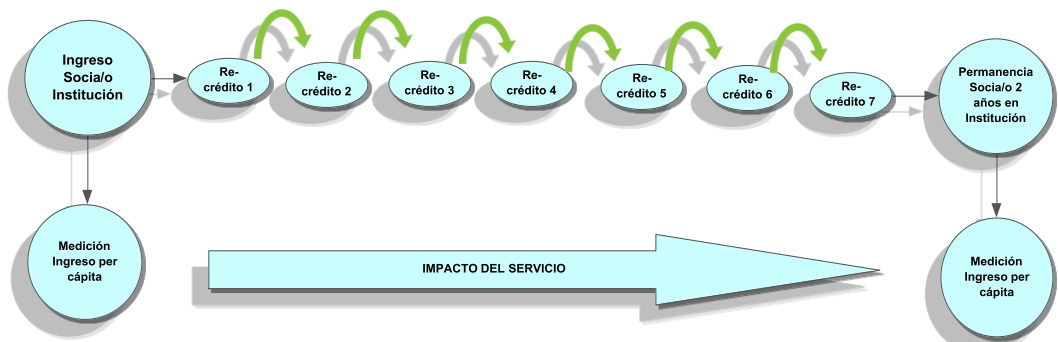
Referente: Ahorro	
Operatividad del referente en la Metodología	
<pre>graph LR; A([Proceso de Re-crédito]) --> B([Primera reunión]); A --> C([Segunda reunión]); A --> D([Tercera Reunión]); B --> E([Préstamo financiero]); C --> E; D --> E; E -- "objetivo" --> F([Desarrollo de Negocio]); E -- "permite" --> F; F --> G([Ganancias]); F --> H([Manejo]); F --> I([Crecimiento]); G -- "posibilita" --> J([Ahorro]); H -- "posibilita" --> J; I -- "posibilita" --> J; J -- "para" --> K([Enfrentar crisis financiera o de otra índole]);</pre>	
Fuente: Elaboración propia	
Evidencia de transformación	
Este concepto cobra importancia para la institución ya que fomenta la autonomía de los socios y socias al disponer de recursos frente a algunas crisis o contingencias en el ámbito de la salud, educación u otras emergencias personales. Este concepto es abordado en la línea de trabajo denominada “Capacitación” específicamente en el Modulo de Ahorro perteneciente a la Escuela de emprendimiento que será analizada más adelante de este documento. Al igual que en el referente Autoestima, si comparamos entre grupo de socias vs grupo de control, frente al supuesto de una eventual crisis o emergencia financiera, el grupo de la institución supera en 12 puntos conceptuales al grupo de control al responder que recurrirían a sus propios ahorros, lo que evidencia una internalización del concepto ahorro como recurso paliativo frente a contingencias económicas.	



Indicadores Sociales, 2010”

Referente: Ingreso per cápita

Operatividad del referente en la Metodología



Fuente: Elaboración propia.

Evidencia de transformación

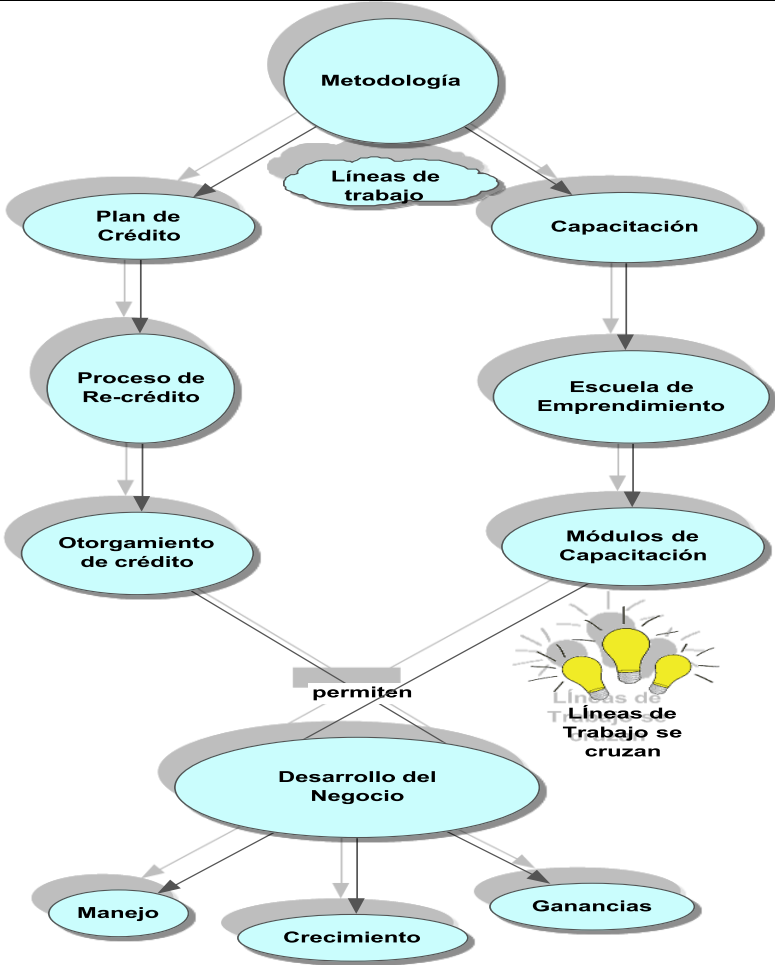
Utilizado para la evaluación inicial de una persona al ingresar a un banco comunal. El ingreso per cápita se utiliza como insumo para las mediciones del impacto de los servicios entregados por la institución. Se compara Ingreso per cápita al ingresar a institución, con el ingreso per cápita a los dos años de pertenencia en ésta. Según el “Estudio de Evolución de las Socias”, realizado por la Universidad Alberto Hurtado (2008), mostró que luego de recibir 6 créditos, alrededor de 2 años de permanencia en FE, los ingresos de las familias de socias/os aumentan en un 50%.

Si se realiza una comparación entre los ingresos per cápita de socias/os nuevos versus socias/os antiguos, se evidencia que existe un aumento en estos al permanecer a lo menos cuatro ciclos en la institución, así lo señala el “Estudio de indicadores sociales” realizado el año 2010.

Indicadores de Bienestar Socioeconómico		Socias nuevas v/s Socias iniciando ciclo 4	Socias iniciando ciclo 4 v/s Socias iniciando ciclo 7
		Aumento %	Aumento %
		36%	4%

Referente: Desarrollo del Negocio

Operatividad del referente en la Metodología



Fuente: Elaboración propia

Evidencia de transformación				
Concepto vinculado al crecimiento del negocio, las ganancias y aquellas habilidades del negocio como ventas, contabilidad y presupuesto. Este concepto, al igual que “Ingreso per cápita” es utilizado en las mediciones de impacto de la institución. Como se aprecia, este referente está vinculado a las dos líneas de trabajo declaradas en el esquema. “Plan de crédito” y “Capacitación” son dos pilares fundamentales en la metodología de la institución, formando parte del servicio integral que otorga esta. Estas líneas de trabajo, permiten que los y las socias adquieran por un lado; el dinero para invertir en su negocio, y por otro, aquellas herramientas que faciliten la sustentabilidad en el tiempo del negocio en desarrollo De acuerdo a lo anterior, y siguiendo con los datos analizados en el estudio sobre indicadores sociales (2010), a continuación se presenta una tabla en donde se comparan variables entre las socias nuevas y socias antiguas, resaltando los ítems de capacitación, contabilidad y planificación respectivamente con resultados positivos. Solo el ítem presupuesto muestra cifras rojas, pero se infiere que a mayor tiempo de permanencia en la institución, menor es la necesidad de realización de presupuesto, pues la organización de los gastos se ordena en base a la experiencia y experticia de cada socia/o.				
Indicadores de Desarrollo del Negocio		Etapa		
		Socias nuevas	Socias iniciando ciclo 4	Socias iniciando ciclo 7
		%	%	%
a12.¿Recibió capacitación en los últimos 3 años para su negocio (Aparte de los recibidos por FE)	Si	18,8%	22,3%	27,2%
	No	81,3%	77,7%	72,8%
a29.¿Usted separa la contabilidad de su negocio con la contabilidad de su hogar?	Si	67,5%	82,4%	81,1%
	No	32,5%	17,6%	18,9%
b9c.¿Con qué frecuencia realiza Ud. las siguientes acciones?	Nunca	6,3%	7,5%	1,9%
	Rara vez	9,5%	12,5%	5,7%
	Frecuentemente	33,3%	28,8%	21,0%
	Siempre	49,2%	51,3%	71,4%
	NS/NR	1,6%	0,0%	0,0%
a28.¿Con qué frecuencia hace Ud. un presupuesto?	Siempre	50,0%	49,0%	44,7%
	La mayor parte del tiempo	29,2%	30,4%	29,8%
	Rara vez	16,7%	16,7%	18,4%
	Nunca	4,2%	3,9%	7,0%

Fuente: “Estudio de indicadores Sociales”, 2010.

Complementando lo expuesto por el estudio, el fragmento a utilizar a continuación hace relación al crecimiento del negocio como una de las fortalezas del servicio que entrega la institución, así como también el efecto de la permanencia de las personas en la institución:

...en cuanto a fortalezas del trabajo es que te permite ver el impacto que tú tienes en las personas a largo plazo y gente que partió vendiendo empanadas y hoy en día tiene minimarket, socios que hacían sus cosas a mano que ahora tienen máquinas...

Asesora Banco Comunal Valparaíso

Es así, como a la luz de los referentes teóricos expuestos en las tablas anteriores, podemos inferir que la metodología busca transformar la realidad de aquellos y aquellas emprendedoras/es, que cumpliendo con el perfil de superación, solo necesitan un capital económico para hacerlo. Dicha transformación, se visualiza en dos ámbitos:

- 1. Ámbito económico
- 2. Ámbito de Educación

De la misma manera, se vislumbran las etapas clásicas de la Metodología de Trabajo Social; Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación, están presentes a lo largo del proceso de Re-crédito, reformuladas y renombradas, pero con la misma finalidad. De esta manera, se puede señalar **que a pesar de los diferentes contextos programáticos e institucionales, la metodología y el método en particular sigue utilizando las etapas tradicionales asociados al ciclo tecnológico con la finalidad de transformar la realidad**. Así lo demuestra el siguiente fragmento que contiene la opinión de una Trabajadora Social del área de Salud, quien confirma lo anteriormente señalado.

...uno acá va afinando el ojo diagnostico, pero se mantienen las etapas pero intervenciones que van después, tú sigues con las familias, las agarras y no las sueltas, yo creo que sí, si se da pero más a largo plazo, no lo veo como continuo así como diagnostico, tratamiento, indicaciones , no no no, en muy pocos casos me pasa eso, siento que es compartido, ahí uno hace lo que uno puede, eso, yo creo que si se puede, pero en la medida de lo posible.

Experta área Intervención Directa

ii. Eje de Análisis Intervención Social

✓ Lógicas de Intervención

Las lógicas visualizadas en el proceso de Re-crédito, a través de la Observación Participante son las siguientes:

Estructural Funcionalismo

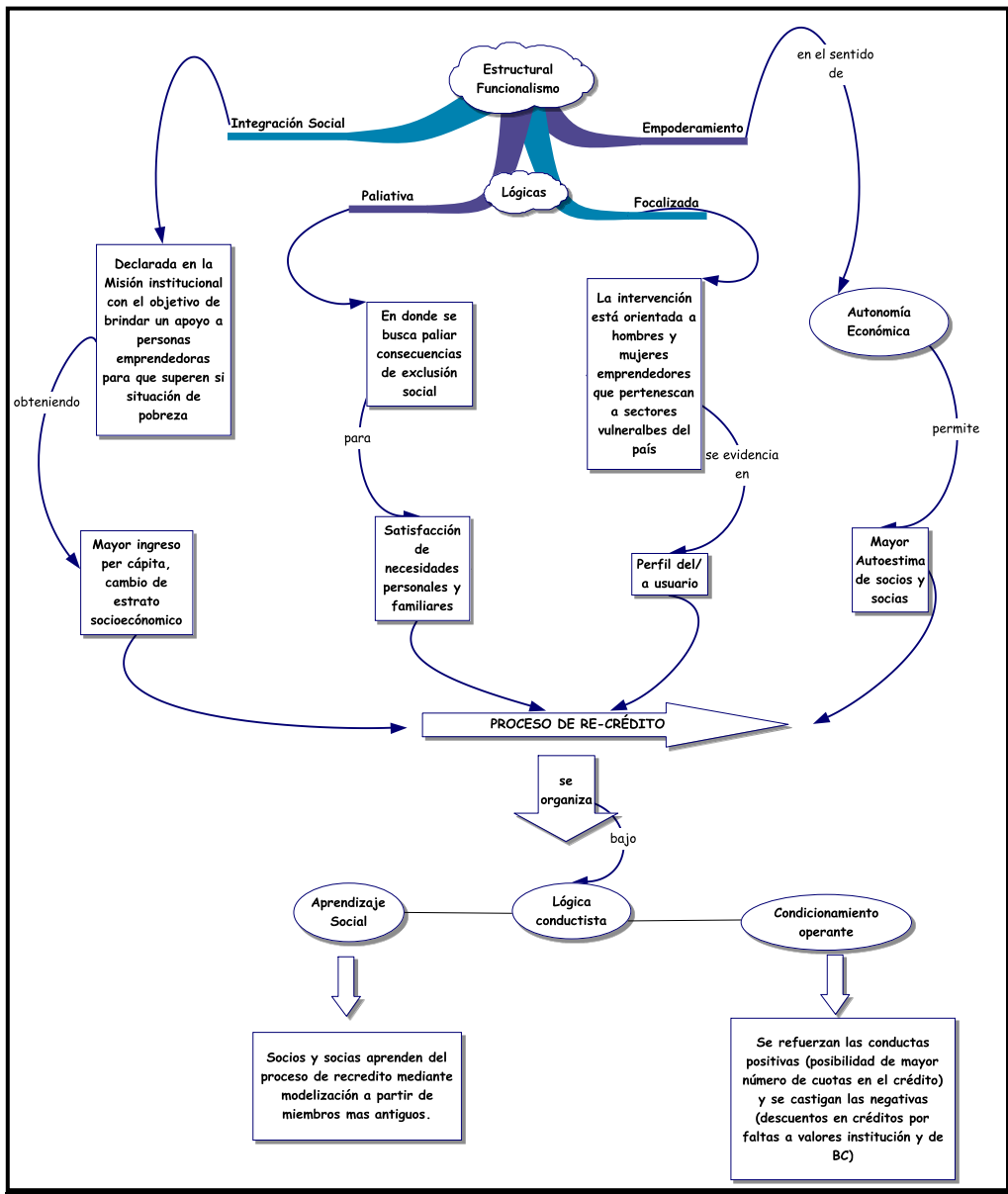
Representado principalmente en las **ideas de integración social** y de empoderamiento en el sentido **de autonomía económica**. La otorgación de un crédito dirigido al emprendimiento de las personas, representa la oportunidad de incorporarse al sistema económico actual, dotados de herramientas (ya sea bienes o servicios) donde los y las miembros de los BC pueden transar dichas herramientas, para así, apaliar distintos niveles de exclusión social. Esto a la vez les permite erigir la capacidad de satisfacer necesidades que se encontraban insatisfechas, al disponer de capital generado de las ganancias en sus respectivos negocios.

Conductismo

Perteneciente a la corriente funcionalista, el conductismo se evidencia en cumplimiento de tareas y asignación de responsabilidades por parte de los

socios y socias encaminado al alcance de metas propuestas por cada BC, lo anterior se analiza desde la mirada del modelo centrado en tareas, en donde además se visualiza la utilización de teorías del aprendizaje, como el condicionamiento operante, en donde se refuerza las conductas positivas y se castigan las negativas, como el no cumplimiento de los compromisos internos, que da como resultado por ejemplo, en el descuento del crédito solicitado por la persona.

Esquema N°3: Lógicas de Intervención



Fuente: Elaboración propia.

De esta manera, la intervención directa se ve influenciada fuertemente por la lógica predominante anteriormente señalada, nociones que **traspasan las áreas de intervención** y que buscan de alguna forma cautelar la estructura social mediante el uso de mecanismos asociados a la mantención del sistema, es así como transversalmente se evidencia la presencia de esta lógica en los procesos interventivos.

...pero cuando hay un niño con negligencia, negligencia materna, sin controles, consumo de drogas, para mí eso está claro que el niño necesita mover sus redes familiares, y ¿cómo tú

mueves la red familiar? Lamentablemente con medidas proteccionales, eso yo siempre lo he hablado, con las personas que me conocen, con las otras unidades, con el PIB, con todas las unidades de trabajo, con OPD, ellos todos me conocen, ellos saben que a mí me pasan un niño así, conozco o sé de un niño así, activo la red, sea quien sea...

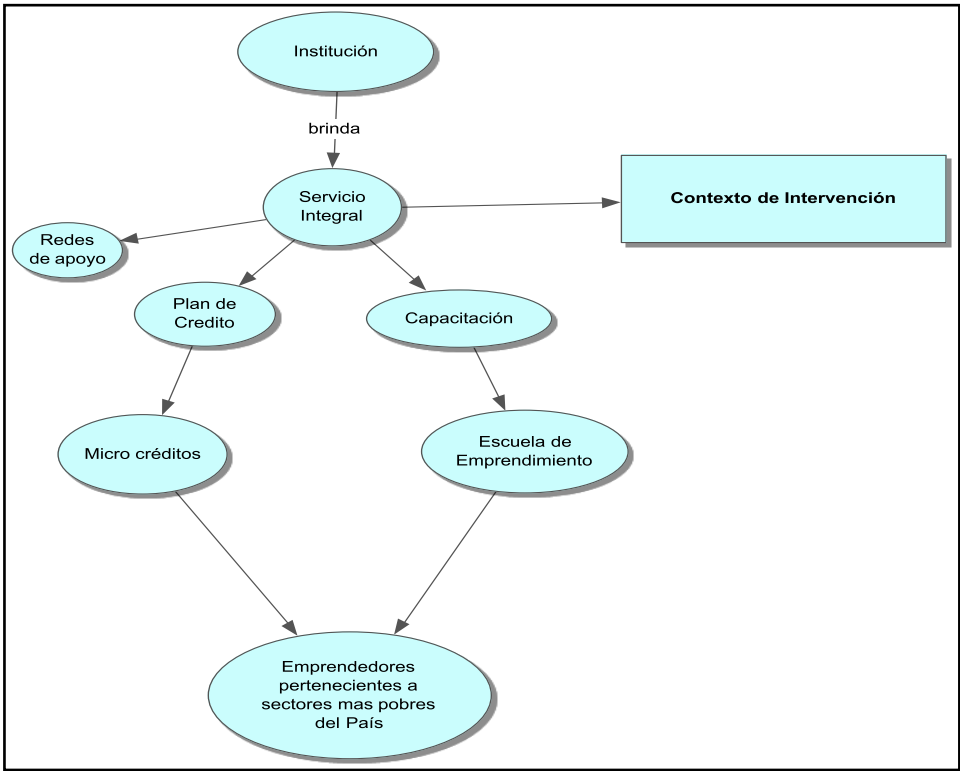
Fuente: Experta área de Intervención Directa

✓ Contexto de Intervención

El contexto de intervención esta dado por el Servicio integral que ofrece la institución a sus socias y socios. Este Servicio está compuesto por tres grandes líneas: **Plan de Crédito, Capacitación y Redes de Apoyo**, esta última no analizada en la pasantía institucional, debido a que no se visualizó trabajo en ella.

Las socias/os tienen acceso a un plan de crédito sucesivo y progresivo, así como también, a capacitaciones orientadas a apoyar el desarrollo de sus emprendimientos, el Proceso de Re-crédito, contenido en el “Plan de Crédito” es, por ende, un elemento más dentro de la oferta programática de la institución, por lo que el **Servicio integral ofrecido por esta se configura como el Contexto en el cual se desarrolla la intervención**, la cual tiene por finalidad apoyar el emprendimiento de mujeres y hombres para el mejoramiento de sus condiciones de vida, la de sus familia y comunidades. A continuación se muestra un esquema para complementar lo dicho anteriormente.

Esquema N°4: Contexto de Intervención Línea Plan de Crédito



Fuente: Elaboración propia.

✓ Intervención Social

En la línea de Re-crédito, se visualiza que la Intervención Social está representada por una serie de etapas que de manera sistemática y organizada (Proceso de Re-crédito) persigue modificar la realidad de los socios y socias pertenecientes a la institución. La organización y sistematización de estas etapas deviene de la experiencia ganada en terreno por la institución, donde y a través de un proceso de estandarización se busca entregar el mismo servicio con indiferencia de la geografía en donde se encuentra funcionando la institución.

Como se determinó anteriormente, la institución pretende impactar en la población más vulnerable del país a través de la entrega de un crédito financiero que sirva como herramienta para erigir y/o fortalecer proyectos de emprendimientos para aquellos socios y socias que lo necesiten, es así como estas etapas tienen como fin último transformar un aspecto de la realidad social para producir una mejora en la calidad de vida de estas personas.

Tomando en cuenta el sustrato teórico implícito de las acciones profesionales que conforman el Re-crédito, se evidencia el protagonismo del Funcional-Estructuralismo, que a través de sus lógicas de integración social, paliativa, focalizada y empoderamiento, busca el ajuste funcional al sistema de aquellos socios y socias que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Siguiendo con este paradigma, también se observó la utilización de modelos de aprendizajes derivados del Conductismo, principalmente recursos como el castigo y el refuerzo positivo mediante los cuales, los profesionales buscan educar a los socios y socias a la normativa y valores institucionales. Todo lo anterior se realiza en el marco de la entrega de un servicio integral, el cual consta de tres áreas principales, Re-crédito, Capacitación y Redes Sociales, oferta programática que se configura como el Contexto de Intervención.

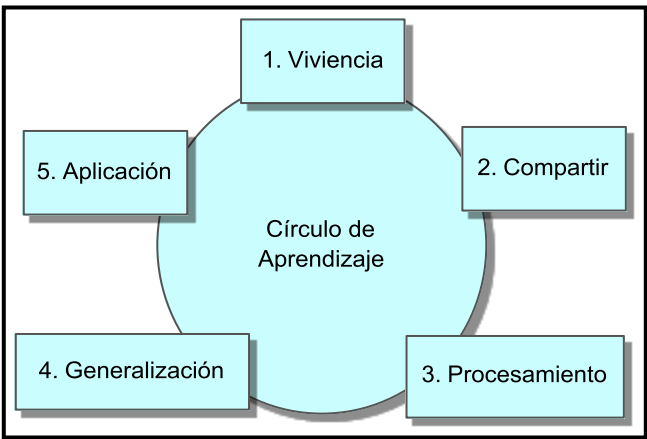
b) Capacitación

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

El Método en el proceso educativo está representado por cinco **etapas expresamente formuladas** en el documento de circulación interna “Círculo de Aprendizaje”. Estas son:

Diagrama N°2: Círculo de Aprendizaje



Fuente: Documento institucional “Círculo de Aprendizaje”

Estas etapas forman parte de un proceso preestablecido que tiene como fin dotar de herramientas a través de un proceso educativo en donde los propios emprendedores/as, sean los protagonistas de su aprendizaje, con el fin de utilizar el conocimiento adquirido para mejorar sus habilidades en el manejo de sus negocios.

Al igual que el Proceso de Re-crédito, la finalidad de las etapas del proceso de Capacitación (desde ahora en adelante Círculo de Aprendizaje) **no es la búsqueda conocimiento, sino que se pretende destinar las herramientas brindadas a la acción, por lo que el Método adquiere, al igual que el Re-crédito, un carácter tecnocrático.**

“...hay una malla de la escuela de emprendimiento que tiene sesiones al igual que la malla de la universidad, los socios lo que pueden hacer es escoger que área quieren trabajar, si quieren algún área que este abocada mas al área del negocio o trabajar en un modulo que los prepare para elaborar proyectos sociales, ellos pueden escoger que área quieren trabajar, que sesión quieren trabajar...”

Asesora Bancos Comunes, Valparaíso

✓ Estrategia

El proceso de toma de decisiones se puede analizar desde dos puntos de vista:

Tabla N°10: Proceso de Toma de decisiones

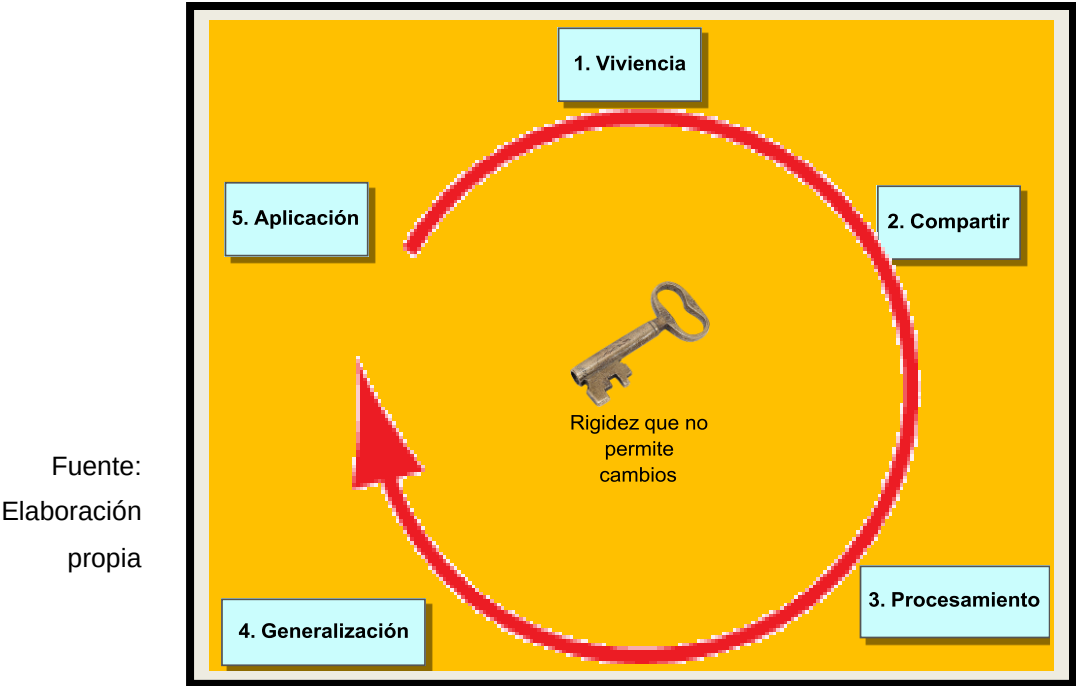
Desde la Institución	La institución se hace presente en la toma de decisiones al disponer la malla de la escuela de emprendimiento. Las temáticas disponibles para trabajar, ya sea en el área de: Desarrollo del Negocio, Desarrollo de la Familia, Desarrollo Local y Desarrollo Personal están establecidas con anterioridad y no existe la posibilidad de modificar dichos módulos.
Desde los socios y socias	Son ellos/as quienes el desarrollar las etapas del círculo de aprendizaje, los que construyen su aprendizaje intencionando los temas que surgen en el desarrollo de las sesiones. En este punto las reflexiones finales en torno a las temáticas provienen desde la co-construcción del banco comunal, estableciendo la ruta de aprendizaje ideal para ellos y decidiendo las sesiones de trabajo que tengan utilidad para sus negocios. Cabe señalar que cada banco comunal, debido a su ciclo de vida, tiene necesidades distintas por lo que la elección de las sesiones de educación dependerá de cómo son sentidas estas necesidades por la totalidad del banco comunal, así los cursos de acción serán determinados por esta variable.

Fuente: Elaboración propia.

✓ Secuencia metodológica

En la institución colaboradora se puede apreciar que **las etapas del Círculo de Aprendizaje poseen el atributo de “Rígidass”**, ya que el desarrollo exitoso de la metodología, depende íntegramente de la culminación a cabalidad de cada etapa, por lo que no es posible omitir una para continuar con otra. De lo anterior, podemos inferir que existe una “necesidad metodológica” de que cada etapa preceda a la otra, con el fin de que la metodología despliegue a cabalidad sus atributos en la adquisición del aprendizaje.

Diagrama N°3: Secuencia Metodológica Círculo de Aprendizaje



✓ Técnica

Las técnicas observadas en el proceso de observación participante pueden clasificarse como “**participativas**”, ya que buscan que los socios y socias a través de una co-construcción puedan reflexionar y **generar aprendizaje desde la colectividad**, utilizando como insumos las experiencias personales de cada socio y socia respecto a la temática trabajada en las sesiones de capacitación.

Más específicamente, las técnicas visualizadas corresponden a aquellas que se clasifican dentro de la **categoría “De producción grupal”**, ya que el banco comunal se organiza en subgrupos de trabajo para desarrollar las sesiones correspondientes de a escuela del emprendimiento. A continuación, se presenta una tabla realizando un intento por capturar las técnicas vistas, así como también en la etapa del método que operan y como son aplicadas por el asesor de bancos comunales.

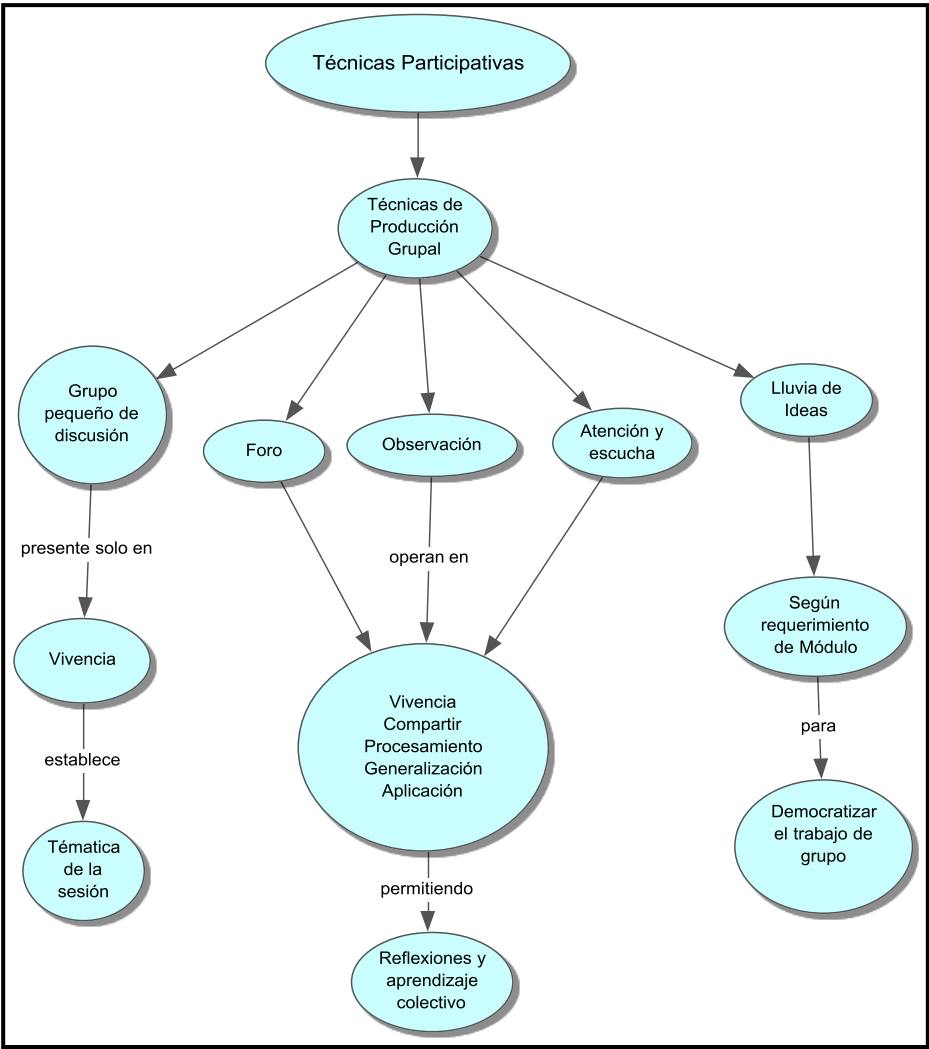
Tabla N°11: Técnicas, Método y aplicación en Círculo de Aprendizaje

Técnica	Etapas del Método	Aplicación
Pequeño Grupo de discusión	Vivencia	Esta técnica es utilizada en la primera etapa del Método, ya que servirá como insumo para el resto de las etapas. Para esto se forman los subgrupos de trabajo y el asesor plantea una situación o ejercicio sobre la temática principal del módulo, esto va orientado a que los socios y socias discutan y reflexionen sobre aquella situación ficticia. El asesor procura brindar el tiempo necesario para que los pequeños grupos reflexionen acerca de la dinámica expuesta e intercambien opiniones acerca del tema.
Foro	Compartir Procesamiento Generalización Aplicación	Esta técnica cumple la misma función que el “Pequeño grupo de discusión” solo que en las etapas posteriores a la vivencia, la retroalimentación y las reflexiones se realizan a nivel de banco comunal completo y no por subgrupos. Los atributos del Foro, se muestran a cabalidad en la etapa de la aplicación, momento en el cual los y las socias se comprometen a realizar acciones concretas respecto a la temática trabajada.
Observación	Todas	El asesor, a través de esta técnica trata de captar las reacciones de los socios y socias en el desarrollo de las sesiones, con el fin de intencionar la temática trabajada y así profundizar las reflexiones en el proceso de aprendizaje.
Atención y escucha	Todas	Al igual que la observación, esta técnica se complementa con las anteriores y se configura como una técnica fundamental durante el desarrollo del Círculo de Aprendizaje. El asesor refuerza esta técnica con la finalidad de intencionar el respeto entre los socios y socias, pidiendo escuchar respetuosamente las opiniones y reflexiones de cada uno/una.
Brainstorming o Lluvia de ideas	Según Módulo de educación	La lluvia de ideas es utilizada por el asesor para democratizar el trabajo del grupo en una sesión que requiera el esfuerzo colectivo para realizar una tarea. Generalmente esto se evidencia con la utilización de materiales fungibles como paleógrafos, plumones con los cuales se realiza el ejercicio para luego dar solución al ejercicio demandado por el módulo.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se graficará mediante un diagrama, las técnicas visualizadas en las sesiones de educación haciendo un intento en clarificar lo expuesto en la tabla anterior.

Esquema N°5: Técnicas presentes en etapas del Método de Educación



Fuente: Elaboración propia

✓ **Actividades**

Las actividades se visualizan como aquellas tareas necesarias para la realización de las etapas del Círculo de Aprendizaje de re-crédito. Para evidenciar la gama de actividades y sus respectivas tareas que se desarrollan durante las sesiones de educación, se muestra la siguiente tabla:

Tabla N° 12: Método, actividades y tareas en Círculo de Aprendizaje

Etapa del Método	Actividad	Tareas
Vivencia	Asesor realiza dinámica o ejercicio exponiendo una situación-problema respecto a temática del Módulo	-Formación de subgrupos -Planteamiento de la situación-problema -Discusión grupal sobre la situación-problema -Exposición por subgrupo de los resultados, reflexiones, experiencias respecto al ejercicio.
Compartir	Conocer y confrontar las distintas reacciones y formas de actuar frente a la situación-problema	-Realización de pregunta ¿Cómo se sienten después del ejercicio? -Asesor se posiciona en un rol de facilitador para que cada socio y socio exprese su opinión, reflexión o aprendizaje.
Procesamiento	Análisis de la Vivencia	-Se comparan las experiencias de los socios y socias derivadas de la vivencia. -Se buscan explicaciones a esas experiencias. -Se esclarecen y se evalúan los procesos de toma de decisiones (estrategias) que se trabajaron en la vivencia. -Visibilizar recursos para enfrentar la situación-problema. -Se expresan diferentes visiones que los socios y socias tienen respecto a situación-problema en base a experiencias propias. -Asesor cumple un rol de facilitador del proceso.
Generalización	Elaboración de conceptos generales como resultado del proceso de aprendizaje a través de la propia experiencia de las socias y socios	-Buscar semejanzas entre el mundo simulado y el real. -Transferir al mundo real los conocimientos que han ganado, para transformarlos en conocimientos generales. El asesor en su rol de facilitador, cimenta este conocimiento complementándolo con conceptos teóricos para aportar a los aprendizajes de los y las socias. (Se co-construye el aprendizaje).
Aplicación	Vincular los aprendizajes de la sesión con acciones a implementar en sus vidas cotidianas o sus negocios	-El asesor les pide a cada socio y socia que se comprometan a realizar acciones en su vida cotidiana, derivadas del aprendizaje adquirido.

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en el Proceso de Re-crédito, la realización de las actividades y sus respectivas tareas otorga la posibilidad de entregar herramientas a los y las emprendedoras, con la finalidad de desarrollar mayores y mejores

capacidades a la hora de manejar su negocio. Es así, que de igual manera, se puede afirmar que en el Círculo de Aprendizaje **se vislumbran una serie de tareas operativas constitutivas y fundamentales para el desarrollo óptimo de cada etapa del Método, por lo que las actividades constituyen el nivel más operativo e instrumental de la metodología utilizada en las sesiones de educación.**

✓ **Metodología**

De acuerdo a lo analizado anteriormente, se puede afirmar lo siguiente:

La línea de trabajo “Capacitación” presenta un método **que se nutre de los siguientes referentes teóricos: Escuela de Emprendimiento, Educación para adultos y Capacitación.** Los tres conceptos señalados están orientados en brindar conocimientos y herramientas a los y las emprendedoras para mejorar el desarrollo de sus negocios, por lo que se infiere que la Metodología no busca generar conocimiento, sino que **tiene por objetivo transformar la realidad.**

De esta manera, para mayor comprensión se presenta una tabla con los referentes conceptuales mencionados, y la forma en cómo operan en la metodología en esta línea de trabajo en particular. Cabe señalar que los tres conceptos están íntimamente vinculados, por lo que la evidencia de transformación se presentará de forma conjunta.

Tabla N° 13: Referentes Teóricos y operatividad en Metodología

Referente	Operatividad del referente en la Metodología
Escuela de Emprendimiento/ Capacitación	Dentro de las Líneas de trabajo de la institución, la Escuela de Emprendimiento se configura como un pilar fundamental en la entrega de un servicio financiero integral. Las personas que ingresan a la institución reciben de manera paralela el préstamo financiero y un plan de capacitación contenido en la denominada Escuela de Emprendimiento. Los contenidos, materias y temáticas comprendidos en la malla de la escuela presentan un plan flexible para los socios/as, ya que los Módulos de educación son seleccionados por los propios Bancos Comunes de acuerdo a sus propios intereses. Es así como los miembros de los bancos comunes pueden recibir herramientas de capacitación de acuerdo sus inquietudes, ciclo de vida de sus negocios y necesidades colectivas del banco al cual pertenece. Cabe señalar que la escuela de emprendimiento brinda las educaciones a través del círculo de aprendizaje, metodología que permite que la experiencia

	educativa y la internalización de las temáticas sean a través de sus propias experiencias, relacionando ejercicios prácticos con situaciones acontecidas en sus vidas, provocando un aprendizaje más significativo y duradero.												
Educación para Adultos	Este referente está estrechamente relacionado con el anterior, ya que la institución entiende este concepto como una forma de aprendizaje en donde cada socio y socia son los protagonistas de su proceso educativo. Este atributo está presente en todas las etapas del círculo de aprendizaje, convirtiendo a los socios/as en gestores de su propia ruta educativa.												
Evidencia de transformación													
Por la relación mencionada anteriormente entre los tres conceptos, la transformación producida por la metodología está contenida en la variable Capacitación de los socios, por lo que se presenta un gráfico extraído del “Estudio de Indicadores Sociales”, (2010), que da cuenta de ello. Desde enero de 2006 a la fecha, ¿ha recibido algún tipo de capacitación laboral? <table><tr><th>Respuesta</th><th>Grupo de control.</th><th>Grupo Socias/os institución.</th></tr><tr><td>sí</td><td>5,2</td><td>25,6</td></tr><tr><td>no</td><td>94,4</td><td>74,4</td></tr><tr><td>no responde</td><td>0,4</td><td>0</td></tr></table> Donde: Grupo Socias/os institución. Grupo de control. En la imagen se puede apreciar una importante diferencia entre el grupo institución y el grupo de control, ya que solo el 5% del grupo control señaló haber recibido capacitación laboral, mientras más de 1 de cada 4 (26%) de las socias afirmó lo mismo.		Respuesta	Grupo de control.	Grupo Socias/os institución.	sí	5,2	25,6	no	94,4	74,4	no responde	0,4	0
Respuesta	Grupo de control.	Grupo Socias/os institución.											
sí	5,2	25,6											
no	94,4	74,4											
no responde	0,4	0											

Fuente: Elaboración propia.

ii. Eje de Análisis Intervención Social

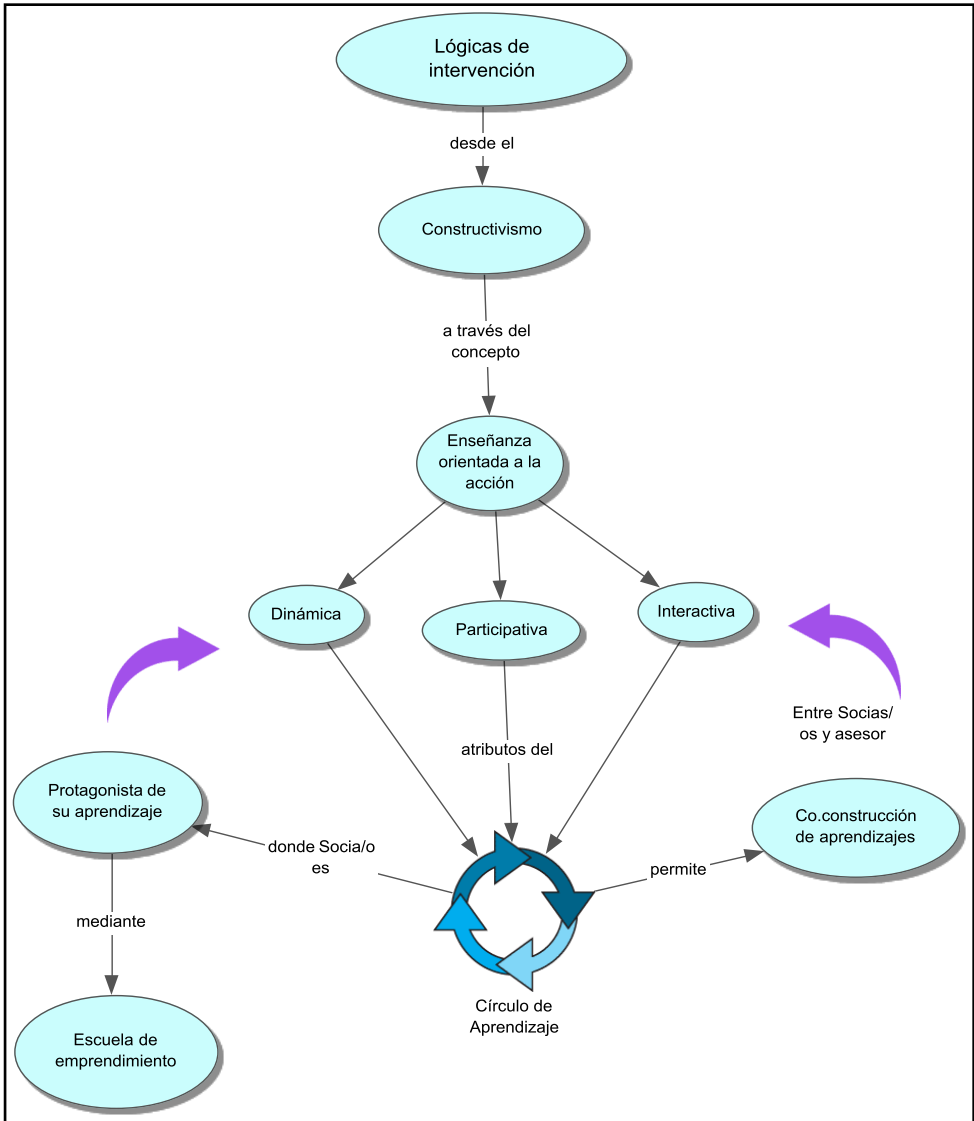
✓ Lógicas de Intervención

Constructivismo

Basada en la noción de que para que se produzca aprendizaje, el conocimiento debe ser construido o reconstruido por el propio sujeto que aprende a través de la acción, esto significa que el aprendizaje no es aquello que simplemente se pueda transmitir. Para los socios y socias, el círculo de aprendizaje permite que desde su propia experiencia e historias de vida, puedan generarse aprendizajes que les permita desarrollar herramientas para sus negocios o familias. El aprendizaje es interactivo, participativo y dinámico y se debe participar en el proceso educativo en lugar de permanecer de manera pasiva observando lo que se les explica. Es así, que las etapas del círculo de aprendizaje están establecidas de forma que se fomente la participación entre los socias y socios, permitiendo un aprendizaje activo, así como también, la co-construcción de este entre el banco comunal y el asesor quien a partir de los propios aprendizajes que los emprendedores/as han construido, complementa con conceptos teóricos que sirvan en forma práctica a mejorar las formas en que los socios/as enfrenten determinadas situaciones.

Como complemento de lo anterior, a continuación se presenta un esquema de lo expuesto:

Esquema N°6: Lógica de Intervención en Línea de Capacitación



Fuente: Elaboración propia.

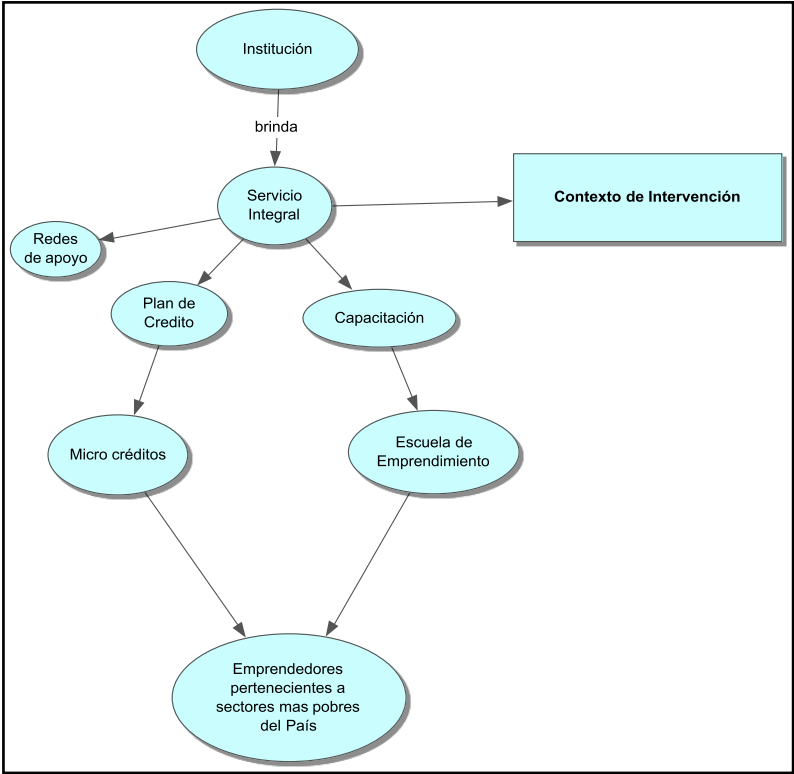
✓ Contexto de Intervención

El contexto de intervención esta dado por el Servicio integral que ofrece la institución a sus socias y socios. Este Servicio está compuesto por tres grandes líneas: **Plan de Crédito, Capacitación y Redes de Apoyo**, esta última no analizada en la pasantía institucional, debido a que no se visualizó trabajo en ella.

Las socias/os tienen acceso a un plan de crédito sucesivo y progresivo, así como también, a capacitaciones orientadas a apoyar el desarrollo de sus emprendimientos, la capacitación es, por ende, un elemento más dentro de la oferta programática de la institución, por lo que el **Servicio integral ofrecido por esta se configura como el Contexto en el cual se desarrolla la intervención**, la cual tiene por finalidad apoyar el emprendimiento de mujeres y hombres para el mejoramiento de sus

condiciones de vida, la de sus familia y comunidades. A continuación se muestra un esquema para complementar lo dicho anteriormente.

Esquema N° 7: Contexto de Intervención Línea de Capacitación



Fuente: Elaboración propia.

✓ **Intervención Social**

En la línea Educación, al igual que en el proceso de Ré-credito, se visualiza que **la intervención social está representada por una serie de etapas que de manera sistemática y organizada** (Círculo de Aprendizaje) persigue modificar la realidad de los socios y socias pertenecientes a la institución. **La organización y sistematización de estas etapas deviene de la experiencia ganada en terreno por la institución**, donde y a través de un **proceso de estandarización** se busca entregar el mismo servicio con indiferencia de la geografía en donde se encuentra funcionando la institución.

Como se determino anteriormente, la **institución pretende impactar en la población más vulnerable del país a través de la entrega de capacitaciones que sirvan como herramientas para desarrollar, manejar y administrar de mejor manera sus proyectos de emprendimiento**, permitiendo un crecimiento sostenido de éstos. Es así, como el Círculo de Aprendizaje tienen como fin último transformar un aspecto de la realidad social, es este caso el educacional, para producir una mejora en la forma en cómo ellos y ellas mantienen sus negocios a través del tiempo.

Tomando en cuenta el sustrato teórico implícito de las acciones profesionales que conforman la línea de educación, se evidencia la presencia del Constructivismo como lógica operante en los procesos educativos, el cual y mediante la premisa de una enseñanza que esté orientada a la acción, busca el protagonismo en el aprendizaje de los socios y socias, en donde la experiencia cobra un marcado protagonismo a la hora de generar nuevas pautas de comportamiento en las áreas propuestas en la escuela de emprendimiento. Es así, como la construcción del aprendizaje es a través de la interacción con el otro/a, apelando a la emotividad individual y colectiva, con el fin de que dicho aprendizaje sea más significativo y duradero en el tiempo.

Todo lo anterior se realiza en el marco de la entrega de un servicio integral, el cual consta de tres áreas principales, Re-crédito, Capacitación y Redes Sociales, oferta programática que se configura como el Contexto de Intervención.

CASO 2

INSTITUCION PRIVADA

A.- Características Generales

i. Ficha Institucional

Ficha General de Caracterización de la Institución	
Referencia Histórica:	<i>“Institución que nace en el año 2003, producto de la separación de un programa a nivel nacional de la misma línea. El mencionado programa se orienta hacia la humanización del trabajo, su vinculación con el mundo sindical y el fenómeno productivo de la microempresa.</i> <i>A finales del año 2002, luego de múltiples divergencias entra las oficinas centrales y regionales, constituyéndose estas como Sociedades Anónimas.</i> <i>A inicios del año 2003, se constituye la Sociedad Anónima.</i> <i>La institución en sus primeros años desarrollo una ruta laboral a través de su participación en concurso público de Proyectos sociales, constituyéndose el FOSIS en su principal fuente de financiamiento.</i> <i>En la actualidad, la institución interviene en diversas áreas, diversificando así su radio de acción y agencias financieras”.</i> Fuente: Extraído de la web.
Misión:	<i>“Es una empresa dedicada a prestar servicios de Capacitación, Asistencia Técnica, Estudios e investigaciones, desarrollo y fomento de todas aquellas actividades y disciplinas que posibiliten el desarrollo de personas, organizaciones y empresas en la sociedad”.</i> Fuente: Extraído de la web.
Visión:	<i>“Garantizar un clima laboral de excelencia para, de este modo, asegurar la calidad de nuestros servicios, esforzándonos al máximo para lograr servicios de excelencia hacia nuestros clientes, asegurando profesionales excelentes laboralmente y proactivos, con el fin de aplicar la mejora continua a los procesos de sistema de gestión de calidad de la empresa”.</i> Fuente: Extraído de la web.
Objetivo:	• <i>“Viabilizar económicamente a la empresa”.</i> • <i>“Crear un cuerpo de ventas de los servicios ofertados”.</i> • <i>“Realizar un análisis de la percepción del cliente para, de este modo, detectar puntos de mejora, aumentando su satisfacción”.</i> Fuente: Extraído de la web.
Áreas de Trabajo:	• Programas de Desarrollo Social. • Microempresas y Fomento Productivo. • Capacitación. • Estudios e Investigación. • Outsourcing.
Perfil Profesional de Trabajo Social:	En la institución hay variados perfiles profesionales, dependiendo del programa en el cual el profesional se encuentre inserto y del cargo que desempeña dentro de éste. De acuerdo a esto, es que el trabajador social debe ser capaz de desempeñarse en intervención directa, como también poseer conocimientos de planificación y evaluación de proyectos y finalmente de gestión. Por lo anterior, es que se puede afirmar que el asistente social debe ser un profesional competente con conocimiento de las ciencias sociales y habilidades sociales que le permita liderar equipos de trabajo.
Perfil del Equipo de Trabajo:	Los equipos de trabajo son principalmente multidisciplinarios, con capacidad de planificación, organización, para trabajar en equipo, resolver conflictos, comunicarse adecuadamente y establecer relaciones interpersonales.

ii. Contexto y Líneas de Trabajo

1) Primer Programa en la Institución

El trabajo que se realizó en la institución antes expuesta, estuvo suscrito a un programa piloto acuñado por FOSIS que se encarga de trabajar con las familias de aquellos lactantes que nacen dentro de centros penitenciarios, de esta forma se trabaja con las madres privadas de libertad y paralelamente

se realizan intervenciones con las familias que posteriormente recibirán y criaran al lactante.

El programa tiene como objetivo: *“Generar acciones preventivas y reparatorias en las condiciones de desarrollo de niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad, para asegurar el correcto abordaje de los riesgos que enfrentan y procurar niveles adecuados de bienestar”*.

De acuerdo a esto, es que el Programa se encarga particularmente de trabajar con las madres privadas de libertad acompañándolas desde el proceso de gestación hasta la desvinculación entre ellas y su hijo(a). Junto a esto, se debe destacar que se trabaja con la familia que posteriormente recibirá al lactante a través de un apoyo psicosocial personalizado tanto para la madre recluida como para su familia o adultos responsables del lactante. Asimismo, es que en este apoyo y acompañamiento se toman en cuenta las necesidades específicas considerando las etapas del ciclo de vida, sin embargo la estrategia de intervención considera acciones simultáneas y complementarias tanto en lo que se refiere a condiciones del niño, niña propiamente tal, como a nivel de condiciones de la familia, es decir las acciones se orientarán a mejorar las condiciones del grupo familiar en su tarea de proveer protección y apoyar el desarrollo de sus hijos.

Debido a lo anterior, es que el programa consta de **Consejerías Familiares**, que están compuestas por un consejero familiar, el que trabaja con la familia que será la futura responsable del lactante, principalmente con el adulto que se identifica como responsable, propendiendo la mejora de competencias parentales, al mismo tiempo se evalúan y gestionan las condiciones mínimas de los niños y niñas de 0 a 6 años de edad.

Asimismo, se realizan **Tutorías** infarto juveniles, las que consisten en una intervención psicosocial especializada de acompañamiento a niños, niñas y adolescentes de 7 a 18 años de edad. Tienen como objetivo el mejoramiento de las competencias y habilidades para la vida.

Otro aspecto a considerar en el Programa, es que se trabaja como **gestor de redes**, en que se trata de diagnosticar y evaluar las necesidades de las familias, respecto de las redes institucionales y locales de modo de mejorar su calidad de vida. Por esto, es que se requiere mantener conocimiento de las instituciones que forman parte del Sistema de Protección Social, para poder vincular a las familias con éstas y gestionar, ya sea derivaciones o bien poner a disposición de la familia la oferta institucional.

En la institución colaboradora se trabajó con la siguiente línea de trabajo:

- ✓ **Gestión:** Esta línea corresponde al trabajo de coordinación y gestión que realiza el equipo ejecutor del proyecto. Esta línea es desarrollada en la institución en base a reuniones de equipo y cursos de acción que son dirigidos por el/la responsable del programa.

2) Segundo Programa en la Institución

El programa que se observo esta dentro del apoyo psicosocial de Chile Solidario y está dirigido a familias con niños y adolescentes en situación de especial vulnerabilidad. La influencia de los entornos familiar y comunitario sobre el desarrollo de los niños y los jóvenes es fundamental, tanto para proveerles las condiciones que necesitan para crecer y desarrollarse, como para aportarles pautas y modelos que les permitan fortalecer su aprendizaje social.

La separación forzosa de los integrantes de la familia, como la que se produce por efecto de la encarcelación de una persona, perturba las condiciones del sistema familiar para cumplir cabalmente con su tarea principal, que es la de proveer cuidados a los miembros más vulnerables, en este caso sus niños. Es ahí donde la tarea del sistema de protección social adquiere especial relevancia, porque al aumentar las condiciones de riesgo de los niños y adolescentes, se deben redoblar los esfuerzos por acercar a las familias aquellos recursos y oportunidades que les permitan apoyar a sus niños y procurarles niveles máximos de bienestar.

Por esta razón, el programa ha hecho una apuesta estratégica: acompañar a las familias, a partir de Consejeros Familiares especialmente orientados al apoyo de representantes familiares, jefes y jefas de hogar que, asumiendo el rol de cuidadores principales de los niños, requieren orientación y recursos para cumplir con ese propósito. Y, junto a ellos, los Tutores infanto juveniles, profesionales y educadores destinados específicamente a trabajar con los niños en la construcción de habilidades para la vida. Los destinatarios principales del programa son los niños y niñas (de 0 a 18 años de edad) en situación de vulnerabilidad, que forman parte de familias donde hay personas que se encuentran privadas de libertad, es decir, que se encuentran cumpliendo condena en algún recinto penitenciario.

Los casos que ingresan al Programa son postulados a Chile Solidario, por los propios centros penales o instituciones especializadas que tomando conocimiento de situaciones críticas o de alto riesgo para los niños, realizan la derivación. Existiendo cupos disponibles y verificándose en el domicilio la

presencia de estas situaciones, las familias son incorporadas a Chile Solidario a través de este programa por las instituciones ejecutoras.

En la institución colaboradora se trabajó con la siguiente línea de trabajo:

- ✓ **Gestión:** La profesional al cual se le hizo el acompañamiento estaba a cargo de esta línea y consistía en realizar coordinación con el equipo encargado de realizar la intervención directa, desarrollar en cada reunión un análisis y seguimiento a cada caso, con el fin de poder mejorar la calidad de las intervenciones realizadas.

REPORTES METODOLÓGICOS

1) Primer Programa de la Institución

a) Supervisión Equipo de Trabajo

FECHA	Jueves 16 de mayo de 2013
HORA	11:30 horas
LUGAR	Dependencias de la Institución, Valparaíso
PARTICIPANTES	- Coordinadora del Programa - Asistente social del programa - Encargada nacional del programa
RESPONSABLE	Coordinadora del programa
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Previo a esta reunión se realizaron dos reuniones: 1.- Entre el equipo encargado de aplicar el programa 2.- Entre el equipo y los alumnos en práctica de trabajo social que trabajan en el programa. Reuniones que contribuyeron a deliberar ciertos temas relevantes a tratar en esta reunión, y así también saber el avance del programa para posteriormente comunicárselo a la encargada nacional del mismo.
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	
Analizar y dar a conocer el trabajo realizado por el Programa ejecutado por la Institución.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
La actividad estuvo dirigida por la responsable de la actividad quien comenzó la reunión exponiendo todo el trabajo realizado con ayuda de una presentación, junto a esto recibió la colaboración de una de las asistentes sociales que ejecutan el programa, de esta forma se dieron a conocer las dificultades y fortalezas que han surgido en su implementación, a raíz de esto surge una conversación grupal sobre el desarrollo del programa a nivel nacional, generándose una retroalimentación entre los participantes de la actividad.	
CURSO DE ACCIÓN	
Posterior a esta reunión se acuerdan ciertas decisiones que debe adoptar el equipo responsable de ejecutar el programa, decisiones que fueron impulsadas por la encargada nacional del mismo, junto a esto se acuerda que el equipo debe ponerse al día con el traspaso de información al Sistema Integrado de información Social (SIS), el cual es el sistema online que tiene el programa para informar sobre las diversas familias que participan y el avance de la intervención. Por último la encargada nacional, de acuerdo a todo lo conversado con el equipo comunica que informará sobre las dificultades que surgen con Gendarmería de Chile (GENCHI) en la implementación del programa en las reuniones con los encargados correspondientes.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	ETAPAS De acuerdo al método se puede decir lo siguiente: - Se identifican etapas sucesivas que se han organizado y sistematizado previamente. - Las etapas son invisibilizadas, ya que no se establece un registro de aquello, no obstante la responsable y el equipo de la reunión tiene un conocimiento claro sobre éstas. - No se identifica un curso ordenado, sino más bien la

	etapas de la reunión dependen en gran medida de los asistentes a la actividad, quienes pueden profundizar sobre un tema o abarcar otros que no estaban previstos.
ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES – POLITICO - La toma de decisiones en esta actividad quedan a cargo exclusivamente de la coordinadora del programa, quien delibera sobre las decisiones que se pueden adoptar en el desarrollo de la actividad. - Se identifica que el proceso de toma de decisiones del programa es compartido entre la coordinadora y la encargada nacional, ya que la primera da a conocer ciertas propuestas que pueden mejorar las dificultades identificadas en el programa y así la segunda las aprueba, descarta o bien orienta sobre aquello.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	- La actividad se realiza de manera ordenada y secuencial, no obstante al mismo tiempo se reconoce flexibilidad, ya que se requirió profundizar en ciertos temas abordados lo que produjo flexibilidad en cuando a tiempos y temáticas. - La secuencia se establece con anterioridad a través de las gestiones previas, por lo que el orden con el cual se van abordando temas en la reunión depende en gran medida de los objetivos y decisiones que se han adoptado previamente.
TECNICA	Como técnica identificadas se puede mencionar: - El uso de material audiovisual - Manejo Grupal - División de tareas a corto plazo - Estudio de casos
ACTIVIDADES	- Actividades de coordinación de redes - Actividades de exposición - Actividades de retroalimentación - Actividades de toma de decisiones
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Respecto al contexto se puede establecer, que es una actividad realizada cuando el Programa se encuentra en pleno desarrollo por lo mismo es una reunión donde se debe mostrar en el registro escrito y oral todo lo trabajado por los ejecutores del programa, ya que frente a la encargada nacional está en juego la aprobación del trabajo y la posible futura postulación para ejecutar el mismo programa en la próxima licitación.
LOGICAS DE INTERVENCION	La lógica de intervención en este proceso de coordinación y gestión se asume como una lógica estructural- funcionalista, puesto que busca adecuarse a las normas institucionales y establecer una regularidad del sistema al momento de resolver dificultades del programa del Sistema Chile Solidario.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

b) Reunión Equipo de Trabajo

FECHA	Martes 14 de mayo de 2013
HORA	15:00 horas
LUGAR	Dependencias de la Institución, Valparaíso
PARTICIPANTES	- Coordinadora del programa - Asistente social del programa
RESPONSABLE	Coordinadora Programa
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Previo a esta reunión se establecieron de manera informal aquellos aspectos que debían estar resueltos antes de esta reunión.
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	
Informar sobre el desarrollo del programa	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
En primera instancia la coordinadora del programa da a conocer el objetivo de la reunión, para posteriormente revisar en conjunto con la asistente social el desarrollo de las intervenciones con las distintas familias que atiende el programa, abarcando aquellos aspectos débiles que requieren desarrollarse, junto a esto se acuerdan los temas que se trataran en la reunión con la encargada nacional, a aquellos que se les dará énfasis y los que se encuentran incompletos y necesitan ser ahondados. Finalmente, la coordinadora asigna tareas a la asistente social que requieren estar resueltas antes de la reunión con la encargada nacional del programa.	
CURSO DE ACCIÓN	
Posterior a esta reunión, los cursos de acción que se identificaron son los siguientes: - Se asignaron tareas a la asistente social del programa y a la coordinadora del mismo. - Se tomaron acuerdos en conjunto tanto para el desarrollo del programa como para la reunión con la encargada nacional.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	ETAPAS - Se visualiza un orden preestablecido de etapas para un fin determinado. - Se identifica que la coordinadora tiene conocimiento sobre las etapas a desarrollar en la actividad. - Puede que la actividad cambie su curso en función del énfasis que le den los asistentes a la reunión a diversos temas.
ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES – POLITICO - La toma de decisiones se realiza en conjunto, no obstante es la coordinadora quien dirige esta acción, asignando tareas o clarificando ciertos temas. - Se realiza un registro de todas las decisiones adoptadas. - Las decisiones se realizan en función de lo que se requiere para la reunión con la encargada nacional del programa.

PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	- Se reconoce que hay un orden secuencial de la actividad del cual tiene conocimiento el responsable de la misma. - Se añade dinamismo al procedimiento metodológico que está sujeto a la contingencia y depende en gran medida de la recepción de diversos temas por parte de los otros participantes de la actividad.
TECNICA	Como técnica identificadas se puede mencionar: - Manejo Grupal - División de tareas a corto plazo - Estudio de casos - Control escrito - Gestión de redes
ACTIVIDADES	De acuerdo a las actividades de la reunión se identifica lo siguiente: - Actividades de gestión - Actividades de coordinación. - Actividad de gestión de redes
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	El contexto de la actividad es preparar el material para la reunión con la encargada nacional del programa y resolver aquellos aspectos débiles del programa o del registro que se ha realizado de éste, de esta forma se pretende principalmente impulsar el buen desarrollo del programa.
LOGICAS DE INTERVENCION	La lógica de intervención que presenta el programa Piloto Lactantes es funcionalista, ya que se busca responder en cierta forma a los requerimientos del sistema para/con el programa ejecutado.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

c) Coordinación Equipos de Trabajo

FECHA	Jueves 16 de mayo de 2013
HORA	14:00 horas
LUGAR	Dependencias de la Institución, Valparaíso
PARTICIPANTES	- Coordinadora del programa - Asistente social del programa - Encargada nacional del programa - Participantes del Programa ejecutado por Gendarmería. - ATE
RESPONSABLE	Coordinadora Programa
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Previo a esta reunión el equipo del programa acordó que puntos o temáticas se tratarían en esta actividad, para darle énfasis a las más importantes, asimismo la responsable acordó el día y fecha de dicha actividad. De esta forma se estableció una coordinación previo a esta actividad.
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	
Coordinar redes entre el trabajo que se realiza con las familias desde el Programa de la institución colaboradora y el Programa de Gendarmería.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
La actividad comienza con la exposición sobre el trabajo realizado por la Institución como ejecutor del programa, mientras por su parte los ejecutores del Programa de Gendarmería dan a conocer sus intervenciones con las madres privadas de libertad. En el desarrollo de la actividad se llegan a puntos de desacuerdo en cuanto al enfoque de las intervenciones realizadas por ambas instituciones y programas, asimismo se tratan ciertas dificultades que Gendarmería tendría en ámbitos de gestión que causarían problemas en las madres privadas de libertad. Finalmente se llega a tener claridad sobre las orientaciones que tienen ambas intervenciones, y se acuerda una próxima reunión.	
CURSO E ACCIÓN	
Posterior a esta reunión se delibero el día y hora en que se realizara la próxima reunión entre equipos, acordando la necesidad de que asista el asistente social que trabaja en gendarmería con las mujeres privadas de libertad.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	ETAPAS - No se identifican etapas en primera instancia, sino se realiza la reunión por medio de una conversación sin haber etapas previamente acordadas. - Puede existir que la actividad cambie su curso o de énfasis a diversos temas, por lo que hay un cambio de las etapas en función del objetivo de la misma. - El/la coordinador tiene claridad sobre los temas que se deben abordar, no obstante no hay un orden predeterminado. - El método se identifica en todo el quehacer profesional en el ámbito de gestión que realiza el/la coordinador previamente para establecer una gestión de redes.

ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES – POLITICO - La toma de decisiones se realiza en conjunto. - Se reconoce que no hay una mayor adopción de estrategias por parte del responsable, sino más bien se responde a la experiencia en este tipo de actividades. - Se realiza un registro de todas las decisiones adoptadas. - En este caso la toma de decisiones es compartida entre ambos equipos de trabajo, quienes deliberan en función de los acuerdos y del beneficio de su propio proyecto. - El proceso de gestión de redes como método, la estrategia se identifica como la elección de los cursos de acción a seguir por parte de la coordinador/a del programa.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	- Se reconoce que hay un orden secuencial de la actividad del cual tiene conocimiento el responsable de la misma. - Se añade dinamismo al procedimiento metodológico que está sujeto a la contingencia y depende en gran medida de la recepción de diversos temas por parte de los otros participantes de la actividad. - Si se analiza la gestión de redes que realiza la responsable del programa, se puede decir que tiene una secuencia metodológica de forma secuencial.
TECNICA	- En cuanto a la reunión, se identifican técnicas como: -Manejo Grupal - En cuanto a la gestión de redes se puede identificar las siguientes: -Llamada telefónica o contacto vía correo electrónico. -Manejo grupal -Comunicación adecuada para llegar a consenso.
ACTIVIDADES	De acuerdo a las actividades de la reunión se identifica lo siguiente: - Actividad de coordinación - Actividad de gestión de redes
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	El contexto de la actividad es trabajar en red en la población objetivo para así no sobre intervenir, asimismo como aspecto a destacar se reconoce que Gendarmería habría provocado dificultades en el trabajo del programa de la institución colaboradora.
LOGICAS DE INTERVENCION	La lógica de intervención que presenta el programa es Estructural- Funcionalista, al ser un programa que surge desde el Ministerio de Desarrollo Social, en que además se trata de trabajar en red con un programa que surge desde el Ministerio de Justicia.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

2) Segundo Programa de la Institución

a) Coordinación Equipo

LUGAR	Oficina Institución
PARTICIPANTES	<u>Equipo Abriendo Caminos:</u> · Directora del programa. · Asistentes sociales que se desempeñan como consejeros familiares (3). · Psicólogos que se desempeñan como tutores (2)
RESPONSABLE	- Directora del Programa.
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones previas con el equipo encargado del programa.
OBJETIVO	
Coordinar la Actividad de cierre del Programa observado en conjunto con el equipo de trabajo en el Complejo Penitenciario de Valparaíso.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
El equipo de trabajo de la Institución, encargado de llevar a cabo el programa: Momento 1: E l equipo se reúnen en una de las oficinas de la Institución. Momento2: La Directora del programa hace entrega de un oficio donde está el orden de cada temática a tratar en la reunión. Momento 3: Se pide la opinión de cada uno de los tutores y consejeros familiares en cuanto a que tipo de actividad seria de mayor beneficio en cuanto al aprendizaje de NNA y sus diferentes rangos de edades. Luego de esto se pasa al siguiente punto donde se pide la convocatoria de asistentes definitivos contando a NNA, adultos responsables y personas privadas de libertad, en cuanto a las actividades a realizar se llegan a puntos de desacuerdo entre los encargados de las tutorías y consejerías debido a los limites que pone Gendarmería. Luego de llegar a un consenso en cuanto a las actividades la encargada y responsable de la reunión propone ir cerrando los talleres de seguimiento que se están realizando a los jóvenes del programa para no excederse de las fechas que tiene el plan gubernamental. Momento 4: Finalmente aclarando los puntos se acuerda realizar otra reunión.	
CURSO DE ACCIÓN	
Como cursos de acción se identifican las decisiones que se toman respecto a qué tipo de actividades se realizara en el cierre del programa, separándolas por rango de edad, y destinando un responsable.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	ETAPAS Se identifica lo siguiente: - Al comienzo de la actividad el responsable de la reunión propone analizar las distintas temáticas en una secuencia. - Al programar la actividad de cierre del programa, se identifican etapas sucesivas que dan orden a la reunión.
ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES – POLITICO - Las decisiones se toman de manera colectiva. - La toma de decisiones se orienta de acuerdo al orden programado previo a la actividad.

	- Se realiza un registro de todas las decisiones adoptadas.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La actividad se llevo a cabo de manera ordenada con una secuencia preestablecida, no obstante si surgía una contingencia, esta podía ser abarcada mostrando flexibilidad en la secuencia.
TECNICA	Las técnicas utilizadas en esta actividad : .Registro de la actividad realizada. .Grupo discusión. . Atención y escucha. . Manejo y coordinación de grupo.
ACTIVIDADES	Actividad de Gestión: . Análisis Casos. .Coordinación de Actividades. . Toma de decisiones.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Esta reunión se realiza en el contexto de la última etapa de ejecución del programa, la cual es el cierre de actividades, es por ello de gran importancia la opinión de los tutores y consejeros familiares, puesto que ellos trabajaron durante tres años con las familias, por ende saben qué tipo de actividad sería la más conveniente.
LOGICAS DE INTERVENCION	La actividad no tiene una lógica teórica o referentes conceptuales que orienten el trabajo de coordinación, basándose de esta forma en la experiencia o trabajo práctico, sin embargo se puede establecer que como lógica se identifica una lógica estructuralista, ya que de alguna forma trata de establecer una regularidad con el sistema y aspectos normativos.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

b) Reunión Evaluación Programa

LUGAR	Oficina Institución
PARTICIPANTES	. Directora del programa. . Encargado de área de evaluación y estudios sociales. . Asistentes sociales que se desempeñan como consejeros familiares (3). . Psicólogos que se desempeñan como tutores (2)
RESPONSABLE	- Directora del Programa. - Encargado Área de Evaluación y Estudios Sociales.
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	-Coordinación con el encargado de área de evaluación y estudios sociales. -Reuniones previas con el equipo encargado del programa.
OBJETIVO	
Evaluar la intervención aplicada por los profesionales del equipo encargado del programa.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
Momento 1: La directora del programa hace el saludo inicial al equipo de trabajo y les comenta que el grupo de evaluadores de la Institución realizara algunas actividades en esta reunión con el fin de evaluar el programa, con esto deja la reunión en manos del Encargado de Área de Evaluación y Estudios Sociales. Momento 2: El encargado de realizar las evaluaciones en la Institución le hace entrega al equipo encargado de la intervención directa un cuestionario el cual tiene preguntas para reflexionar acerca de lo que se ha hecho en las intervenciones y poder hacer un listado de las fortalezas y debilidades encontradas. Momento 3: Las respuestas del cuestionario son respondidas de manera individual, para luego de manera colectiva exponerlas y argumentarlas al grupo, esta actividad es coordinada por la Directora del programa y el encargado del Área de Evaluación. Momento 4: Luego de realizada la actividad el encargado del Área de Evaluaciones procede a dar termino a la reunión.	
CURSO DE ACCIÓN	
Como cursos de acción se identifican las decisiones que se toman respecto a la realización de las distintas actividades de la etapa de cierre del programa y los respectivos responsable de cada una.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	ETAPAS Se identifica lo siguiente: - Se identifican etapas de trabajo sucesivas con el fin de llevar a cabo una evaluación. - El método es dirigido por ambos responsables. - Para lograr el objetivo de la reunión hay una distribución de las tareas entre la coordinadora del mismo y el responsable del área de estudios sociales.
ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES – POLITICO - Las decisiones se toman de manera colectiva, pero son siempre guiadas por ambos coordinadores de la actividad. - La toma de decisiones se orienta de acuerdo al orden programado previo a la actividad por los responsables.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	La actividad se llevo a cabo de manera ordenado con una secuencia preestablecida, no obstante si surgía una

	contingencia, esta podía ser abarcada.
TECNICA	Las técnicas utilizadas en esta actividad : .Registro de la actividad realizada. .Grupo discusión. . Atención y escucha. . Manejo y coordinación de grupo.
ACTIVIDADES	- Actividad de coordinación - Actividad evaluación
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Esta reunión se realiza en un contexto en de evaluación del programa, , por lo que es una reunión extensa e importante que involucra la participación de todo el equipo de trabajo. Por esta razón, se puede decir que el contexto principal de esta actividad es el cierre del programa que involucra realizar una sistematización y tomar ciertos acuerdos entre todo el equipo de trabajo.
LOGICAS DE INTERVENCION	La actividad no tiene una lógica teórica o referentes conceptuales que orienten el trabajo de coordinación, basándose de esta forma en la experiencia o trabajo práctico, sin embargo se puede establecer que como lógica se identifica una lógica estructuralista, ya que de alguna forma trata de establecer una regularidad con el sistema y aspectos normativos.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
<u>Cuestionario Equipo Profesional:</u> 1) ¿Puede señalar aprendizajes asociados a la implementación del Programa Abriendo caminos? 2) ¿Cómo incorporaría estos aprendizajes en la nueva propuesta técnica del programa? 3) ¿Qué aspectos de la norma técnica vigente han facilitado y obstaculizado el proceso de intervención? 4) ¿A partir de la experiencia considera relevante incorporar actividades con la PPL? 5) ¿Qué aspectos fortalecería del equipo de trabajo en función de la continuidad del programa? 6) Desde una mirada global del programa ¿puede identificar facilitadores y obstaculizadores institucionales del proceso de intervención? Puede señalar las principales fortalezas y problemáticas reconocidas en los/as NNA y sus familias. También serán Establecidos en análisis posterior	

B.- Análisis del Caso: Primer Programa de la Institución

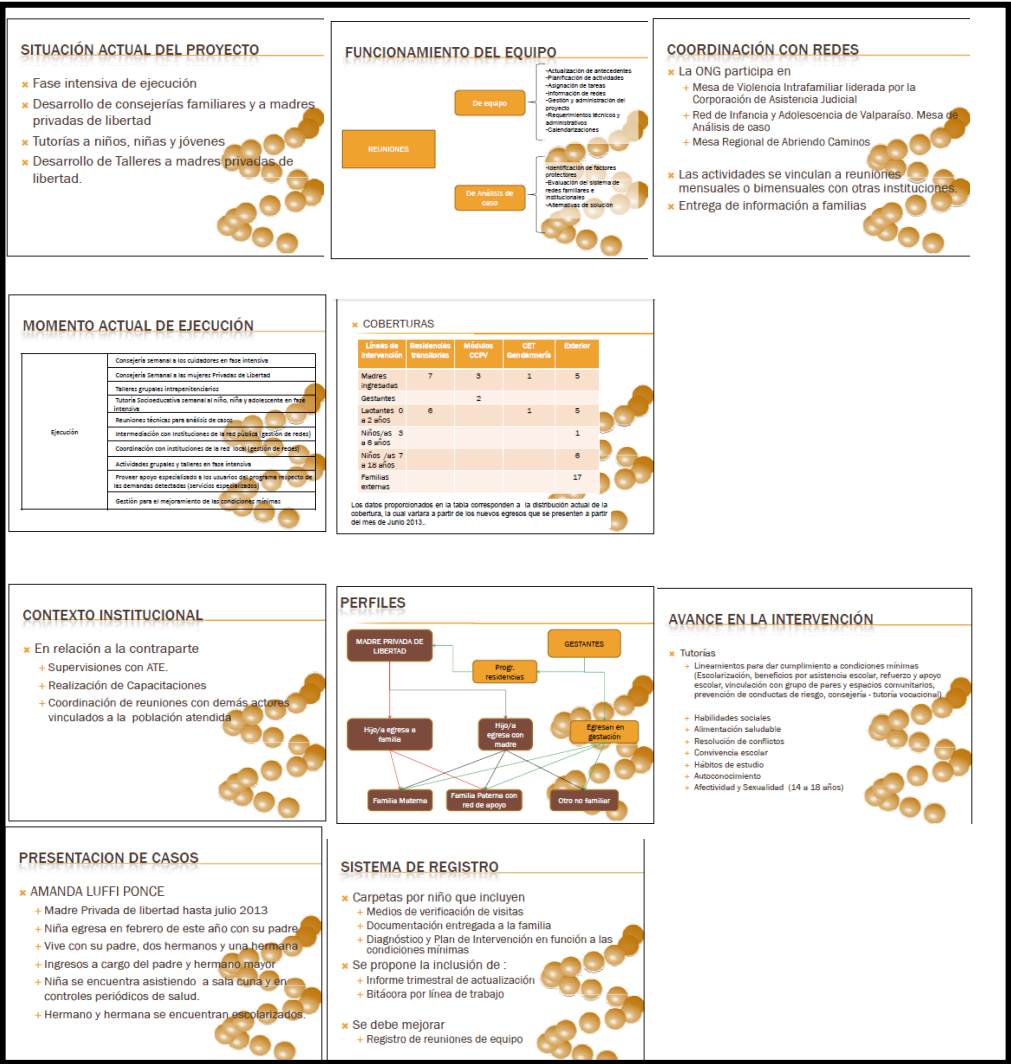
a) Supervisión Equipo de Trabajo

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

El método observado presenta etapas sucesivas que buscan alcanzar fines específicos de acuerdo a cada reunión o trabajo de gestión que se realiza.

En este caso las etapas se pueden observar en la siguiente imagen:



Las etapas que se muestran son las siguientes:

- 1) Situación actual del proyecto
- 2) Momento actual de ejecución
- 3) Contexto institucional
- 4) Funcionamiento del Equipo
- 5) Coordinación con redes
- 6) Coberturas
- 7) Perfiles
- 8) Avance en la intervención
- 9) Presentación de casos
- 10) Sistema de registro

Se puede señalar en que en **la reunión se dio un orden previo para abordar distintas temáticas** de acuerdo a la decisión que tomo el equipo de trabajo para presentar el programa a la encargada nacional.

No obstante, **estas etapas son más bien de conocimiento de la responsable**, ya que es ella quien dirige la actividad, por otro lado, los puntos anteriormente señalados dan cuenta de un trabajo que implica **el trabajo en red, una intervención que avanza y un contexto institucional**.

-Trabajo en red: Implica el trabajo que realiza el equipo que consiste en contactarse con diversas organizaciones que pueden contribuir al labor del programa, ya sea instituciones del ámbito público o privado, de esta forma si las familias requieren alguna ayuda pueden establecer la vinculación o articulación de redes.

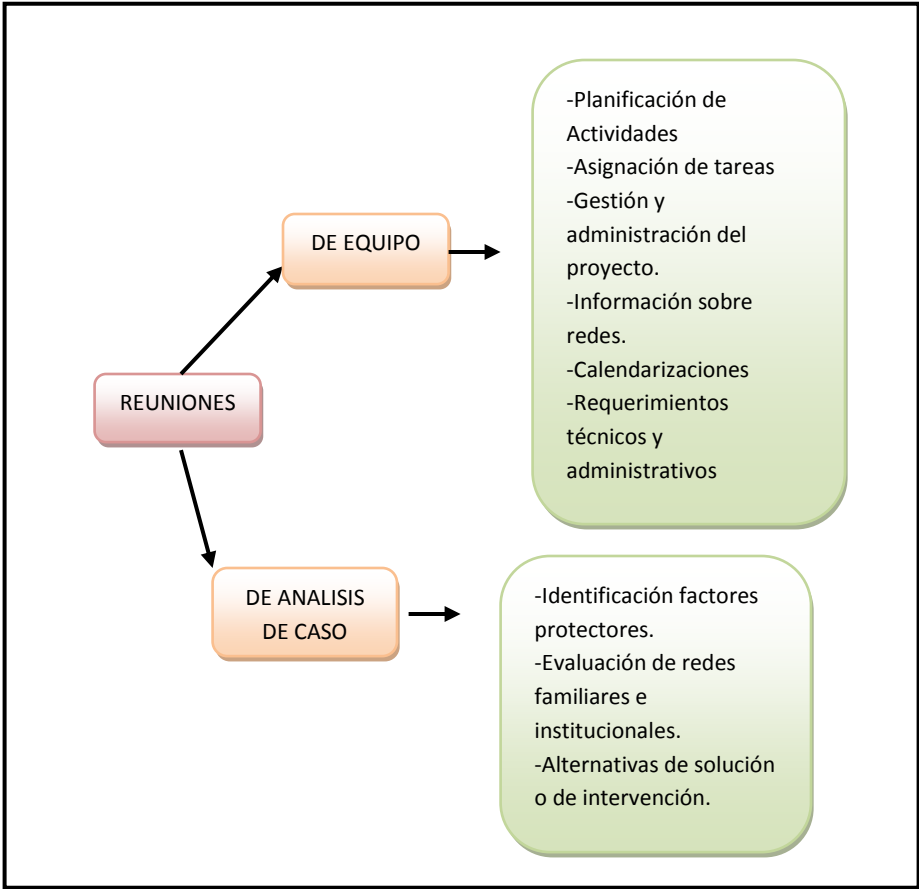
Por otro lado, el trabajo en red conlleva la relación con la contraparte, que en este caso es el Ministerio de Desarrollo Social y su política de Protección Social. Asimismo el trabajo en red trae consigo la administración de recursos, ya sea financiero o humano.

-Intervención en Desarrollo: El programa se encuentra en plena ejecución, por lo tanto se realizan consejerías familiares a madres privadas de libertad y a sus familias; se efectúan tutorías a niños, niñas y jóvenes.

- Contexto Institucional: Comprende, la relación de la institución con demás organizaciones que de una u otra forma se vinculan con la problemática tratada, manteniendo comunicación con redes gubernamentales principalmente, tales como SENAME, Gendarmería (GENCHI) y Tribunales de Familia.

En primer lugar, se debe clarificar cómo funciona el equipo y la realización de reuniones en el programa, para esto se presenta un esquema:

Esquema N° 8: Reuniones de Trabajo



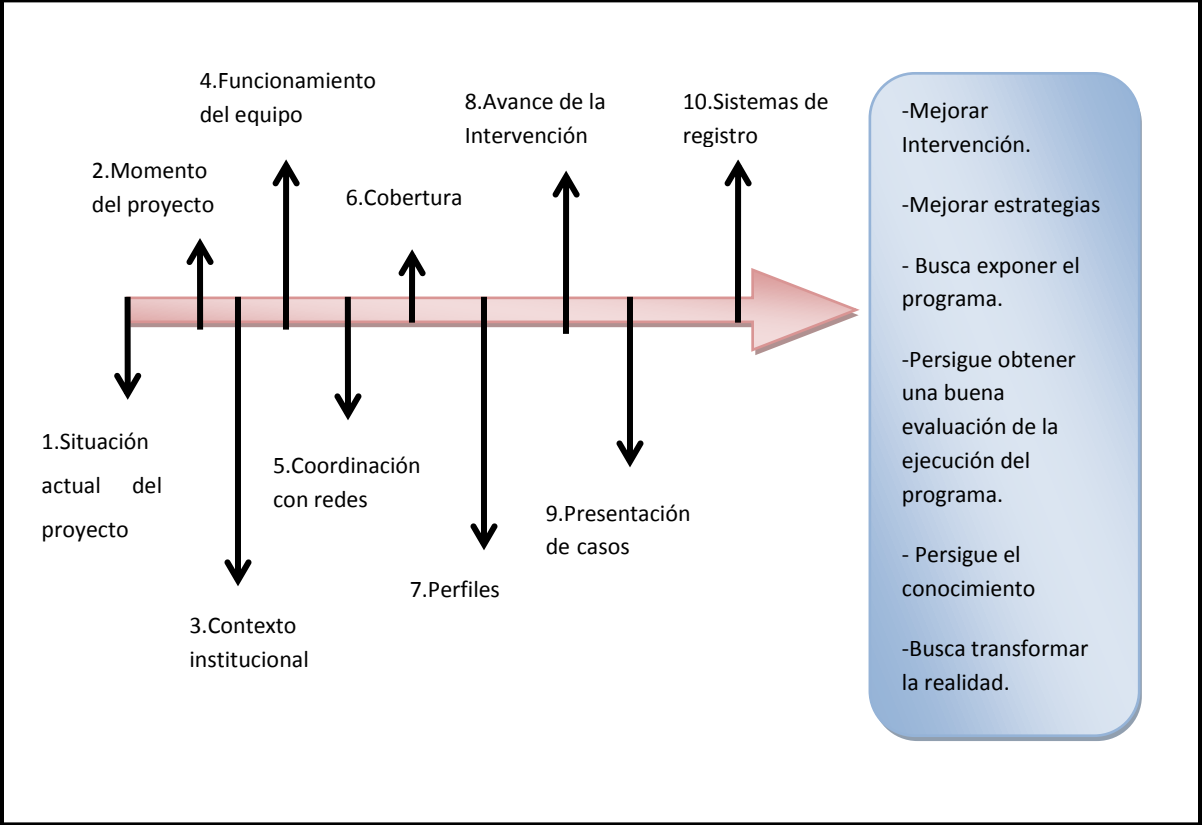
Fuente: Exposición Programa.

Siguiendo con el análisis de la actividad expuesta en la ficha, se puede inferir en primera instancia, que la reunión examinada no es de equipo o de estudio de caso, sino más bien de **supervisión del programa**, por lo tanto se busca principalmente exponer como la institución ha ejecutado el proyecto, sin embargo de igual forma se presentan etapas ordenadas y estructuradas que buscan un fin concreto como, mejorar las intervenciones realizadas, mejorar estrategias utilizadas, comunicar problemas en su ejecución para obtener sugerencias y conducir así a su solución. Por otro lado, se debe señalar que igualmente se persigue el conocimiento, debido a que la reunión observada busca que la contraparte en este caso la encargada nacional del programa conozca los avances del mismo, posibles vías para conseguir mejores resultados en su ejecución, para así, establecer ciertos cambios que a criterio de la contraparte sean necesarios.

En síntesis la exposición detallada de las fases que se desarrollaron en la actividad implica un trabajo posterior que conlleva una mejora en la implementación del programa o en el trabajo de gestión que realiza la coordinador/a y por ende se pretende transformar la realidad de la manera más adecuada.

Lo anterior se puede representar en el siguiente esquema:

Esquema N° 9: Reunión de Supervisión del Programa



Fuente: Elaboración Propia.

✓ **Estrategia:**

Tomando en consideración la definición operativa de estrategia, es que se puede señalar que el proceso de toma de decisiones del profesional, se realiza dirigido **no sólo por la responsable de la actividad, sino que participa todo el equipo de trabajo encargado**, ya que los puntos anteriormente expuestos se conversan y es en conjunto donde se toman decisiones en cuanto al programa y su intervención, de esta forma se consideran las recomendaciones de la encargada nacional y se da origen a decisiones que conllevan a la mejora en la ejecución del programa. Lo anterior también se confirma con la opinión experta de la siguiente profesional:

...los rangos de libertad están dados por el trabajo en equipo que siempre ha desarrollado esta unidad, en ese marco existe libertad para organizar los trabajos con los académicos y espacios de trabajo en los cuales se comparten y acuerdan criterios que se aplicarán en nuestro trabajo.

Fuente: Experta Área Gestión

Al mismo tiempo, se toman las decisiones en función del logro de un objetivo determinado, que principalmente apunta al mejoramiento de las intervenciones realizadas por el programa en cuestión, por lo que se puede

establecer que las decisiones adoptadas buscan transformar la realidad como también alcanzar las metas propuestas por el programa, considerando que éste es piloto por lo que está en constante evaluación. Esto se evidencia en la siguiente cita:

*“...todo lo que yo hago en mi acción profesional está orientado a tener una acción transformadora, yo entiendo así mi profesión yo soy parte de una proceso que genera una acción transformadora para superar un problema social, así de segundo semestre así de metodología, yo todo lo que hago en mi trabajo lo oriento a eso, entonces si yo eee... **logro ajustar un presupuesto, si yo logro focalizar a una persona de mi equipo, si yo logro motivar a....mi jefe a postular a algún proyecto, eso está orientado porque tengo la convicción de lo que yo voy a estar implementado es una acción transformadora** para mejorar calidad de vida o para solucionar un problema social o contribuir a mejorar un problema social, desde ahí mi rango es súper amplio, entonces a mi me ha tocado trabajar en dos proyectos productivos, tu deci una trabajadora social en temas productivos, a lo mejor no es un tema que a mi me motive más, pero yo estoy absolutamente segura que de los 145 personas que participaron en esos proyectos al menos un 80% está teniendo un buen desenlace laboral y está teniendo un cambio significativo en sus procesos...”*

Fuente: Coordinadora del Programa

Por otro lado, se puede inferir que en generalmente en las reuniones de gestión, es decir sólo entre el equipo ejecutor, **es la coordinador/a del programa quien realiza decisiones estratégicas de acuerdo a la planificación que ha desarrollado.** Esto se puede evidenciar en la siguiente cita:

*..... tener cartas de navegación claras y ahí hay... **tres elementos que son fundamentales, la carta Gantt, la matrices de planificación que dan cuenta de los indicadores de logro de los proyectos y el presupuesto,** en función de esos tres elementos, más objetivos porque los equipos siempre están sujetos como a las proyecciones, en función de esos tres elementos uno... yo creo que uno puede tener primero tener como una claridad dependiendo de la cantidad de proyectos supongamos que sea 4 las, 4 cartas Gantt, los 4 indicadores y los 4 presupuestos y trabajo a proyecciones, eee. **También dependiendo de la duración si son proyectos que duran 2 meses o más largos 6 meses proyecciones bimensuales con respecto a lo que tengo que tener ejecutado hasta el momento,** y ee... haciendo desglose de actividades, de lo que uno tienen que ir cumpliendo por logros de las tareas y eso como bien en detalle y... y eso bien... bien complicado porque finalmente uno se da cuenta que los proyectos no siempre están bien formulados, que lo que proyecto no está bien proyectado y eso en la medida que uno pueda detectar y capturar a tiempo permite que no tengas dificultadespo.....*

Fuente: Coordinadora del Programa

A raíz de la cita se puede aludir que las decisiones que pueden surgir al momento de gestionar un programa emanan de:

- **Carta Gantt**
- **Matrices de Planificación**
- **Presupuesto del Proyecto**

De esta misma manera, se ratifica la importancia de la planificación en el proceso de gestión de un programa, lo que se evidencia en la siguiente cita:

*Una de las estrategias que se utiliza en mi trabajo es la participación, la **planificación estratégica**, por cuanto nuestra labor tiene un componente de gestión importante, entendida ésta como la planificación para la consecución de objetivos y metas*

Fuente: Experta en Área de Gestión

Asimismo, la estrategia metodológica, también presenta dos características que se pudieron vivenciar en la pasantía:

- 1) Rigidez:** No se pueden tomar decisiones que impliquen un cambio sustancial en el programa, ya sea en su ejecución, presupuesto, tiempo, etc. Por esto, hay un apego a lo establecido por la contraparte, en este caso el Ministerio de Desarrollo Social.
- 2) Flexibilidad:** Se pueden considerar y tomar decisiones que den la oportunidad de ser más flexibles en el marco del programa. Esta posibilidad la puede dar la contraparte, asimismo la política de trabajo de la institución que ejecuta el proyecto.

Esto se puede demostrar en la siguiente cita:

*En la organización existen ciertas flexibilidades que.... que Están dadas por las características de los equipos y porque hay un... entendimiento, **porque se comprende que... no pueden haber proceso como rígidos po, porque al tener una realidad eee... móvil al tener una realidad que va variando hasta según el tipo de clima o condiciones climáticas hay que ajustarlo, o sea si es que llueve o hay un incendio en Valparaíso va a cambiar el escenario de lo que tenía planificado y eso va a tener un énfasis distinto al momento del trabajo y también eee... tomando en cuenta que esas movilidades y flexibilidades también tienen que estar de acuerdo aaa... y dentro de lo que permita mi contraparte que puede ser el fosis o el ministerio del trabajo o el ministerio de desarrollo social, que permita que esta, que esto se mueva que esto de aquí tiene normas de contraloría o de la dirección de presupuesto que uno no puede salirse de ese espacio..***

Fuente: Coordinadora del Programa

De acuerdo a esto, es que se puede decir que la estrategia adoptada será rígida o flexible dependiendo de:

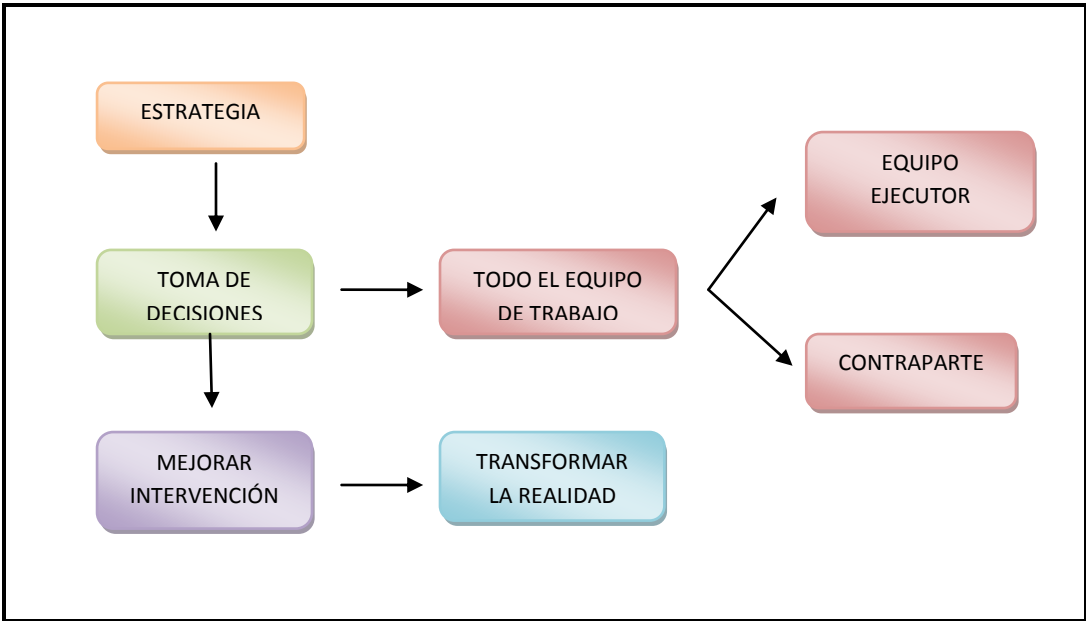
- **Características de la Institución**
- **Flexibilidad que de la contraparte, es decir el organismo que autoriza los cambios y que da las bases del programa.**
- **De las características del territorio donde se aplica el programa, afirmación que se evidencia en la siguiente cita:**

“...y bueno tomar en cuenta las particularidades del territorio, porque no es lo mismo un proyecto no se po en Valparaíso que en Villa Alemana o que en Olmue o que en Concón una son los gastos y las características que tiene los municipios y las instituciones que funcionan en esas comunas, entonces finalmente es como tener una suerte como de... de plano así como un plano del territorio y vai viendo como lo vas enfocando y vas colocando los énfasis y los, y los esfuerzos porque claramente hay algunos proyectos, que puedes hacer el mismo proyecto ejecutado de formas distintas y algunos van a significar más esfuerzos más paciencia y otros en realidad no, otros van a ser mucho más fácil entonces esas son como las cosas a tomar en cuenta al momento de plantearse en un proceso de gestión de trabajo”

Fuente: Coordinadora del Programa

Ahora bien, si se analiza la reunión de supervisión, se puede identificar que en este caso las decisiones son compartidas entre el equipo ejecutor y la contraparte, quien otorga sugerencias para solucionar ciertos problemas o bien para realizar ciertos cursos de acción, **por esto es que el sentido de la toma de decisiones dependerá en gran medida del tipo de reunión que se trate y de los asistentes que estén en ella y su jerarquía en el marco del programa.** Esto se puede resumir en el siguiente esquema:

Esquema N° 10: Proceso de Toma de Decisiones



Fuente: Elaboración propia

✓ **Secuencia Metodológica**

Al mismo tiempo, la flexibilidad o rigidez que exista al momento de tomar decisiones dará origen a una lógica de etapas más flexible o rígida, es decir a la **secuencia metodológica** más bien flexible o rígida, lo que se explica en la cita precedente:

“entonces yo diría que institucionalmente existen todas las flexibilidades posibles el problema es que, es que en esta estructura en que uno se mueve esta dada por una contraloría que cada vez tiene más peso, que es bueno también porque de repente también hay personajes medios oscuros que aparecen, pero.... Si, sin flexibilidad no se po, si uno vive con la idea de que tiene una reunión a las 3 de la tarde por ejemplo, y en la mañana me avisan que hubo una emergencia uno tiene que ser capaz de movilizar las cosas para poder cumplir con todo.. Finalmente lo importante es poder llegar a la meta, tratar de llegar como tienes planificado pero si hay sobresaltos, bueno tienes tu plan de contingencia hay que llegar a lo que quieres llegar.”

Fuente: Coordinadora del Programa

La cita muestra que las etapas de trabajo en el ámbito de gestión si bien **presentan rigidez, debido a que se requiere seguir una planificación** se puede presentar situaciones no previstas en las que se tendrá que adoptar ciertas decisiones, que podrían alterar el orden del proceso, lo que no debiera dificultar la consecución de metas u **objetivos previstos.** No obstante las flexibilidades al momento del quehacer

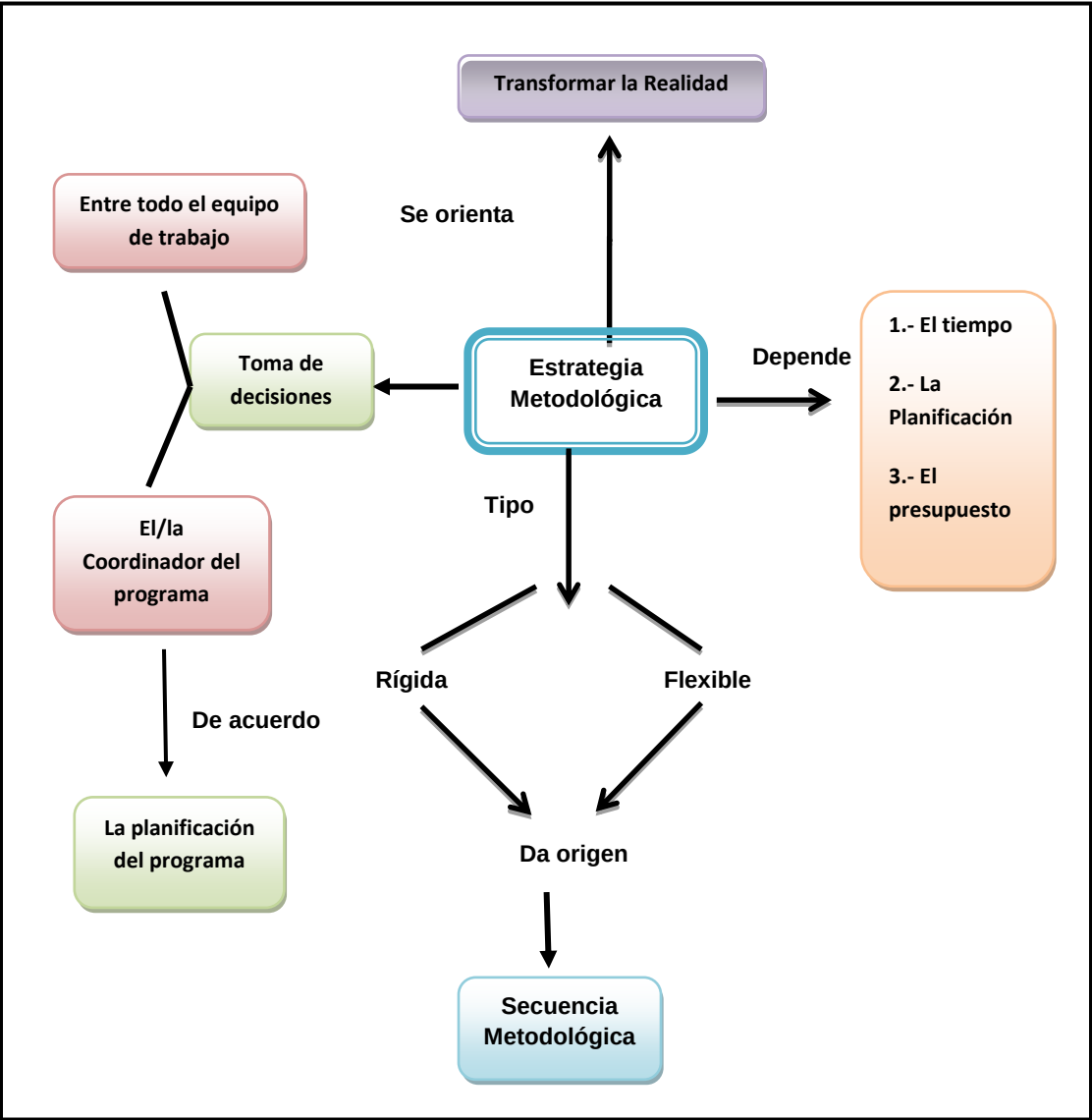
profesional dependen en gran medida de la contraparte, por lo que el orden de las fases o etapas del proceso de gestión tendrán relación con lo que permita en este caso el Ministerio de Desarrollo Social.

Debido a esto, se puede decir que la **secuencia metodológica** también dependerá de:

- Las características de la Institución ejecutora del programa.
- Características de la institución que otorga las bases del programa.

Lo anterior se explica en el siguiente esquema:

Esquema N° 11: Relación Estrategia y Secuencia Metodológica



Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, de acuerdo a lo observado y analizado en la pasantía en la institución se puede afirmar que el **orden de las etapas responde en gran medida a ciertos aspectos formales**, como el tiempo que se requiere para realizar acciones dentro del programa, que está dado previamente y el cual hay que cumplir. **Al mismo tiempo la secuencia metodológica depende del cumplimiento de metas y objetivos**, ya que si por ejemplo, las metas se han cumplido, las etapas pueden ir en orden secuencial sin presentar mayor dinamismo, no obstante si existen metas dentro del programa que deben ser suplidas con celeridad, o que simplemente no se han cumplido la secuencia puede sufrir cambios en función de dicho fin, cambios que pueden implicar que la secuencia metodológica no presente un orden, puedan saltarse etapas y sean más bien alteradas.

*“pero por otro lado velar por el equipo, en la coordinación siempre esta el tema de que tu equipo tiene que tener el mejor desempeño, pero para tener el mejor desempeño siempre tienes que tener las mejores condiciones, un equipo que no esta tranquilo trabajando, un equipo que esta estresado trabajando, es evidente que no vas a tener los resultados que esperas para el proyecto, tener una alta dotación de profesionales en el equipo, y que a nosotros nos ha tocado de todo no digo que no suceda que uno se preocupe por las cosas, no significa que las cosas siempre salgan bien eh... eso también va afectando y creo que eso también es parte importante de la coordinación, no solo velar por el cumplimiento del objetivo sino que también porque el equipo tenga todas las condiciones necesarias como para poder cumplir con los objetivos y principalmente no perder el norte, **no perder la estructura** ehm...”*

Fuente: Coordinadora Programa

Por esto, es que se puede decir que la **secuencia metodológica dependerá del contexto institucional y programático en que se desarrolla el programa específico**, debido a que la implementación puede significar acciones no adscritas al proyecto como su difusión o la elaboración de instrumentos que puedan modificar la secuencia, **es decir el orden de las etapas en función del tiempo o de la obtención de metas**.

Esto se puede evidenciar en las siguientes citas:

*“Es que mi trabajo claro es la coordinación de este programa, y lo que te decía hace un momento tengo que velar porque el programa cumpla su objetivo, que el objetivo general del programa eh... **finalmente las metas que nosotros nos propusimos que las etapas de cada proyecto y las actividades asociadas a estas etapas se vayan cumpliendo a medida que va pasando el tiempo ehm... dentro de eso hay una multiplicidad de actividades o acciones que uno tiene que realizar y en cada etapa tienes su intensidad distinta, en la primera etapa la idea era lograr tener la cobertura de todas las familias que íbamos a atender, además de ehm... la difusión del programa que no era conocido**, entonces la articulación en redes, presentarse en las redes, comenzar a participar, implementar el espacio físico también que se necesita para hacer este programa y después comienzan las etapas que tienen que ver como ya con el diagnostico con las familias, antes de eso también tuvimos que elaborar los instrumentos...”*

Fuente: Coordinadora Programa

Asimismo, se puede inferir que la secuencia metodológica tendrá relación con el trabajo de coordinación, es decir el trabajo de gestión que se ejerce en el marco del programa, en cómo éste es capaz de brindar al equipo de trabajo las mejores condiciones para desarrollar un programa, que en este

caso es piloto, así no solo se debe conseguir el logro de objetivos, sino también evitar cualquier alteración del orden con el que se quiere trabajar.

De acuerdo a la pasantía institucional se pudo inferir que la secuencia metodológica en el Programa estudiado presenta las siguientes características:

- Mientras más es el tiempo con que cuenta el desarrollo del proyecto, es decir si los tiempos establecidos han sido cumplidos correctamente, por lo que hay un avance adecuado del programa y no ha sido necesario recurrir a tiempos de holgura, la **secuencia metodológica será secuencial**.
- Por el contrario mientras menos sea el tiempo con que cuente el programa para la realización de actividades previamente establecidas, la secuencia metodológica sufrirá cambios que implicaran, que ésta **se desarrolle de manera dinámica o en forma de espiral, pudiendo de esta forma saltarse etapas, recurrir a otras e introducir unas nuevas**.
- Por otro lado, si las metas no están siendo cumplidas dentro del programa, **la secuencia metodológica sufrirá cambios en pos de cumplir las metas establecidas por el proyecto**.
- **El tiempo y las metas propuestas dentro del programa se encuentran en estrecha relación** por lo que se puede establecer que de ambos elementos dependerá la secuencia metodológica.
- **La secuencia metodológica depende por ultimo de las decisiones que adopte la responsable del programa**, decisiones que a su vez dependerán de las entidades gubernamentales o privadas a las que el equipo debe responder como ejecutor del programa.

Lo anterior se puede explicar en la siguiente tabla:

Tabla N° 14: Relación entre Tiempo, Secuencia Metodológica y Objetivos del Programa

Tiempo de desarrollo del programa	Secuencia Metodológica	Cumplimiento de Metas/objetivos
Tiempos cumplidos según lo planificado	Secuencial	Correcto
Tiempos justos para el desarrollo (tiempo de holgura)	Espiral	Correcto
Tiempos cumplidos según lo planificado	Espiral	Incorrecto
Tiempos justos para el desarrollo (tiempo de holgura)	Espiral	Incorrecto

Fuente: Elaboración propia.

✓ Técnicas

Las técnicas utilizadas dentro del programa responden a la realización de objetivos precisos que conducen al logro del objetivo general del programa.

A raíz de la observación participante realizada en la pasantía en la institución se puede inferir que las técnicas empleadas en este caso, pueden surgir a partir de dos fuentes:

1.- **Desde el equipo de trabajo** que considero utilizar una determinada técnica, por lo que dicha acción puede significar que se deba gestionar el aumento de presupuesto de una actividad para conseguir un fin concreto. En otras palabras, la implementación de alguna técnica en específico es abordado en una reunión de equipo y autorizado por el/la responsable del programa.

2.- **Desde la entidad que financia el programa** que puede ser la misma que lo ejecuta o tener un financiamiento externo de algún establecimiento gubernamental o privado, lo que implicaría que se deba solicitar una autorización para establecer ciertos cambios, lo que indica que las técnicas que se pueden utilizar vienen previamente determinadas y en algún caso no pueden ser modificadas o por el contrario debe haber una aprobación para indagar en ciertas técnicas de trabajo.

Por otra parte, tomando en consideración, la ficha de observación participante se pueden dilucidar que el coordinador/a del programa es la encargada de aplicar y trabajar ciertas técnicas en el trabajo de gestión, en este caso estas son.

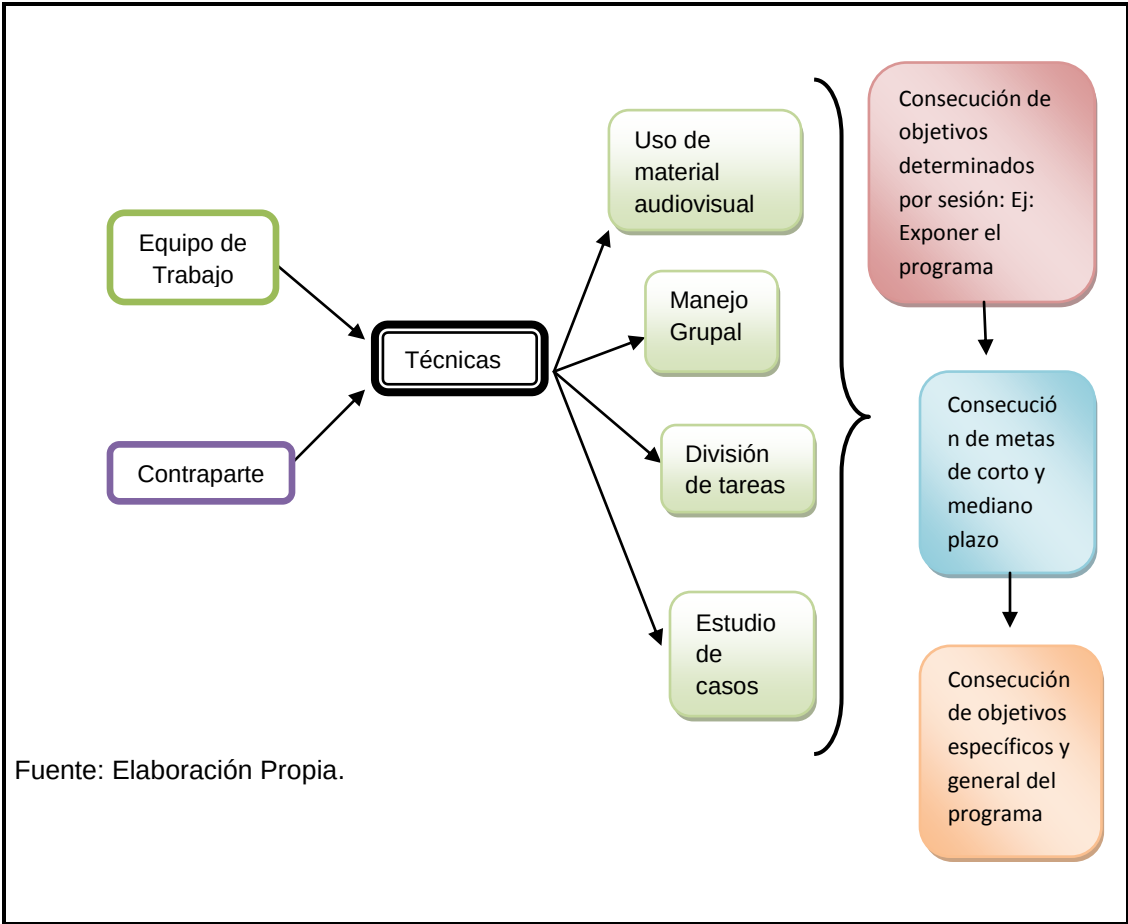
- **Uso de material audiovisual:** Se encuentra a cargo de la coordinador/a del programa en conjunto con el equipo del mismo. Se emplea esencialmente para establecer un hilo conductor durante la reunión y al mismo tiempo transmitir los temas con mayor claridad y precisión.
- **Manejo grupal:** Técnica que principalmente es utilizada por el coordinador/a del programa en el trabajo de gestión, puntualmente en las reuniones con el equipo de trabajo. A través de esta técnica es que la coordinador/a busca la consecución de diversos objetivos de intervención como también metas de corto y mediano plazo, ya que con el manejo que tiene sobre el equipo de trabajo facilita abordar ciertas temas relevantes del programa como problemas durante proceso de intervención, analizar el avance del mismo y el cumplimiento de los tiempos y la planificación efectuada previamente.

Asimismo se pretende mantener un ambiente ameno de trabajo que permita tener una reunión óptima, clara y satisfactoria, en que se pueda establecer un ambiente de confianza que permita dar origen a una comunicación efectiva sobre el proceso de intervención.

- **División de tareas:** A cargo del coordinador/a, quien asigna las tareas entre el equipo de trabajo, según su criterio. De esta forma se facilita la consecución de metas del programa por ende el objetivo general del mismo.
- **Estudio de casos:** Técnica que dirige el coordinador/a sin embargo es realizado por todo el equipo de trabajo, puesto que son los profesionales quienes realizan la intervención directa, por lo que tienen mayor conocimiento sobre las madres privadas de libertad y sus familias. En esta técnica se busca estudiar en profundidad un caso ejemplar de algún sujeto de atención que contenga características que se deseen analizar.
- **Acordar reunión de supervisión:** Esta técnica se encuentra ligada a la actividad de coordinación de redes, en este caso a través de la llamada telefónica, vía correo electrónico u otros, se acuerda la reunión con la encargada nacional del programa, llegando acuerdos en cuanto a tiempos de su realización.

Lo anterior se puede explicar en el siguiente esquema:

Esquema N° 12: Uso de Técnicas



Por otro lado, a través del uso de la entrevista como técnica de recolección de información, se pudo evidenciar por medio del coordinador/a del programa la utilización de otras técnicas que a continuación se exhibirán en las siguientes citas:

"Técnicas, técnicas, técnicas participantes... mira esto va a sonar así como.... Yo diría que así como en el ámbito... como de todo las técnicas,.... Una cosa que a nosotros en la escuela quizás nos bombardeaban bastante y continúan siendo importante, es las técnicas socioeducativas..."

Fuente: Coordinadora Programa

".....entonces yo diría que el material socioeducativo es un tema que tiene hartito que ver con nuestra profesión, el desarrollo, la elaboración de material socioeducativo el tablero de juegos, la pesca milagrosa, cuestiones que sean lúdicas pero que a la vez ee... tengan contenido, te entretienen y aprendes".

Fuente: Coordinadora Programa

"...pero principalmente yo creo que más que la técnica que uno pueda aplicar es la actitud que colocai en la técnica, porque uno puede hacer.... Puede tener todo una batería de juegos, puede tener todos los mejores plumones del mundo y los papelógrafos más bonitos, pero si no hay una intención de que la persona se sienta cómoda, de que la persona sienta de lo que lo que está planteando efectivamente es un aporte y genera una validez eee....no va a funcionar, yo creo que acá lo importante es cuando uno toma la actitud de transformar, la actitud de que el otro la otra se sienta como un sujeto de derechos como un otro válido...."

".....que claro que finalmente todas las técnicas son importantes pero lo más importante es cuando uno las resignifica yo creo que ahí está como el aporte."

Fuente: Coordinadora Programa

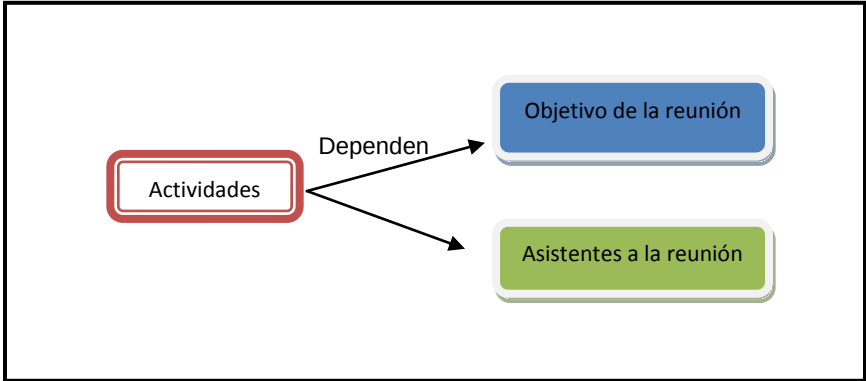
A raíz de las citas se puede identificar lo siguiente:

- **El uso de la técnica socioeducativa**, que puede resultar útil y efectiva al momento de poder lograr la asimilación de ciertos contenidos por parte del sujeto de intervención y a su vez la consecución de objetivos de intervención. Cabe destacar que esta técnica se utiliza en el caso de la intervención directa y no en el trabajo de gestión, el cual fue el que se analizó durante la pasantía.
- **La internacionalidad que se tiene al momento de utilizar cualquier tipo de técnica**, es relevante para que la técnica que se use tenga los efectos esperados, de esta forma la actitud del/la asistente social al momento de relacionarse con las personas, aceptar que es otro válido que tiene dignidad y que merece un trabajo de calidad, implica que las técnicas de trabajo que se apliquen serán recepcionadas de manera más positiva logrando de esta manera los objetivos planteados. Es otras palabras el valor agregado que se da al trabajo como profesional al momento de establecer una relación con las personas, es importante para que las técnicas que se escogieron sean las adecuadas.

✓ **Actividades:**

- Las actividades desarrolladas dentro del programa son realizadas por todo el equipo de trabajo, **no obstante cada profesional tiene actividades que dependerán del cargo que desempeñen en el programa. De esta forma el/la coordinador del programa deberá velar por el cumplimiento de los objetivos, de los tiempos, del presupuesto y la planificación del programa**, mientras por otro lado los consejeros y tutores se encargan de la intervención directa con las familias. Cabe destacar que también se realiza un trabajo como gestor de redes a cargo de todo el equipo de trabajo de acuerdo a sus posibilidades.
- En el ámbito de gestión que se estudió a través de la observación participante en el programa, **las actividades eran asignadas por el/la responsable del programa, quien lo hacía en función del cumplimiento de objetivos de mediano y largo plazo**. A su vez en la reunión en este caso con la encargada nacional del programa, **se identifican actividades que tienen que ver con la exposición del trabajo de gestión que se realizó en el programa**, asimismo una actividad de retroalimentación que implica que todos los participantes de la reunión aportan sus ideas y percepciones en torno a un mismo tema, no obstante finalmente en la actividad de toma de decisiones queda a cargo tanto de la encargada nacional del programa como de la coordinadora del mismo, quien acepta las solicitudes y sugerencias de la encargada nacional.
- Considerando el objetivo que se expone en la ficha: **“Analizar y dar a conocer el trabajo realizado por el Programa ejecutado por la Institución”**, es que se establece que las actividades estarán en función de ese objetivo en particular, situación que cambiara cuando la intencionalidad de la reunión sea otra, dependiendo de los asistentes a la misma. En este caso, la intención fundamental tenía relación con exponer el programa, el avance la intervención, sus fortalezas y dificultades, lo que se encuentra ligado a que se pretendía supervisar el programa ejecutado por la institución. Esto, se explica en el siguiente esquema:

Esquema N° 13: Actividades



Fuente: Elaboración propia

A continuación se exhibe una tabla que muestra las actividades, las técnicas, la etapa del método correspondiente y finalmente su aplicación:

Tabla N° 15: Relación entre Actividades y Técnicas

Actividades	Técnicas	Etapa Método	Aplicación
Actividad de Coordinación de redes	-Acordar reunión (llamada telefónica, consenso espacio y tiempo)	Tercera Etapa: Contexto Institucional.	Actividad de coordinación que consiste en la relación que tiene la institución con la contraparte, para llevar a cabo el programa y tomar decisiones y ser supervisados, por esto se encuentra en el marco de la gestión de redes.
Actividad de Exposición	-Manejo Grupal. -Uso de Material Audiovisual.	Todas	Debido a que la reunión de supervisión, consiste en exhibir el programa ejecutado por la institución, la actividad de exposición aplica a todas las etapas del método antes expuestas.
Actividad de retroalimentación	-Manejo grupal. -División de tareas. -Estudio de casos	Todas	La actividad de retroalimentación se dio durante toda la reunión, por esto es que entre todos los profesionales se da la posibilidad de dar sus puntos de vista con respecto a un tema, por esta razón es que se evidencio en todas las etapas del método.
Actividad de toma de decisiones.	-Manejo grupal -División de tareas	Cuarta, quinta y decima etapa: 4ta: Funcionamiento del equipo. 5ta: Coordinación de redes. 10: Sistemas de registro.	Actividad que se dio durante la reunión, solo en las etapas del método mencionadas, puesto que en aquellas instancias se estableció la toma de decisiones con respecto a cursos de acción determinados.

Fuente: Elaboración propia

✓ Metodología

Considerando la definición operativa de metodología, es que se puede decir en primer lugar que, **no hay un conocimiento científico que avale en este caso el trabajo de gestión, según lo inferido a través de la pasantía en la institución es que se puede dilucidar que los profesionales, específicamente el/la coordinador del programa trabajan en base a la experiencia, no obstante hay ciertos elementos que ayudan a realizar un**

trabajo de gestión más óptimo como la planificación de proyectos y evaluación de proyectos, junto a esto se debe recalcar que los conocimientos teóricos que permitan conocer e intervenir la realidad dependerán en gran medida del tipo de proyecto en que se trabaja, es decir si se un proyecto que implica procesos productivos, tendrá que tener conocimientos socio económicos y laborales, mientras que si es un proyecto ligada a niños/as y adolescentes tendrá que tener conocimientos de infancia, como sucede en este caso.

No obstante, **se pueden identificar que es necesario conocimientos científicos que ayuden a realizar tareas administrativas, a trabajar con recursos humanos o equipos de trabajo**, lo que implica cierto orden de las etapas o procesos en el labor profesional, que es realizado de manera racional en pos del logro de los objetivos del programa.

Por otra parte, es que se pudo vivenciar que el trabajo de gestión implica no solo un conocimiento acabado sobre procesos de licitación, postulaciones y proyectos en general, sino también de todo el aparato público, en este caso del Sistema de Protección Social y su abanico de programas y proyectos. **De esta forma el profesional a cargo de realizar un labor de gestión debe tener conocimiento de toda la política pública con la cual trabajara lo que determinara en gran parte su quehacer profesional y por ende, su método de trabajo.**

Por último, se puede establecer que **la metodología busca la transformación de la realidad, es así como el trabajo de gestión pretende y apunta a conseguir las mejores posibilidades para estudiar e intervenir la realidad y así conseguir su transformación.**

Lo que se puede evidenciar en la siguiente cita extraída de la entrevista con el/la profesional.

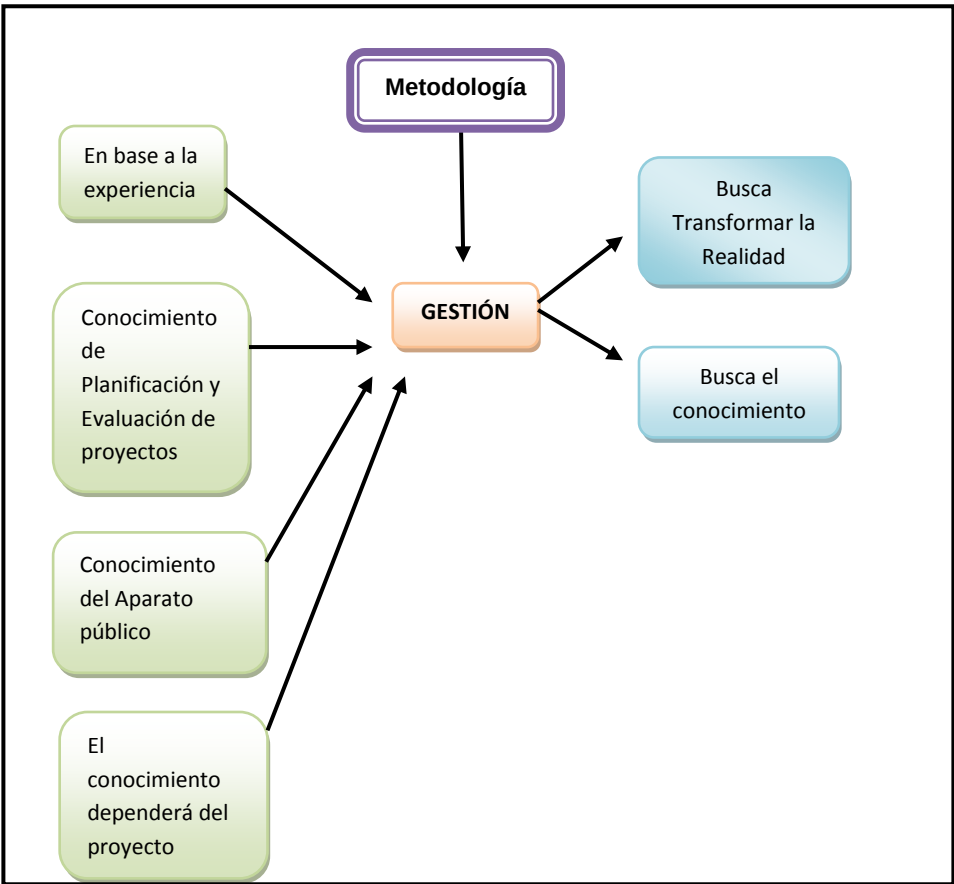
“.....finalmente la metodología yo la veo como un motor de cambio pa mi la metodología es una serie de etapas ordenadas , de procesos de acciones, de técnicas de momentos que generan una transformación y un cambio social una equidad social, desde ahí el motor de cambio, porque así como una sola estructura queda como sin sentido tienen que tener el sentido de acción transformadora.”

Fuente: Coordinadora Programa

En este caso, la reunión tenía una metodología de trabajo en que se presentaba un método concebido como etapas sucesivas que buscaban la exposición del programa ante la encargada nacional, **ante lo cual había un orden determinado que buscaba el conocimiento para lograr la mejora de la intervención dentro del programa.** Además de esto, es que en el ámbito de gestión, el conocimiento científico de la realidad si bien se acepta la influencia de la experiencia en el quehacer, **se debe tener conocimiento sobre ciertos aspectos que implican estar trabajando en un proyecto dentro de un sistema penitenciario con familias vulnerables y lactantes.**

Lo anterior se puede explicar en el siguiente esquema:

Esquema N° 14: Metodología en la Gestión Social



Fuente: Elaboración Propia

La siguiente tabla exhibe los referentes teóricos que sustentan la metodología en el ámbito de gestión, los cuales se enmarcan en el programa y los que han sido inferidos por la pasantía en la institución.

Tabla N° 16: Referentes Teóricos

Referentes	Fundamentación
Concepto de Vulnerabilidad social	El labor de gestión en este caso apunta a que las intervenciones realizadas por el programa propendan a aminorar o evitar las vulneraciones sufridas por familias con integrantes privados de libertad debido a la separación forzada del grupo familiar y la dificultad para establecer vínculos y roles familiares. Los riesgos que se asocian a esta vulnerabilidad dependen del desarrollo del ciclo vital, en niños/as pueden desencadenar problemas de vinculación con el resto, conductas ilícitas, bajas calificaciones, deserción escolar, trabajo infantil, entre otros. Por esto es importante que el equipo de trabajo pueda identificar las vulnerabilidades y riesgos asociados a esta situación familiar, lo que facilitara la identificación de redes familiares, institucionales, es decir de recursos existentes en el ambiente que puedan potenciar el desarrollo del niño/a.
Afecciones psicosociales	El equipo de trabajo del programa y la coordinadora del mismo debe tener en cuenta a nivel psicológico los riesgos que involucran la separación temprana del rol parental, es decir la ausencia temprana de una figura parental estable y segura, ya que los niños/as pueden desarrollar desconfianza en el entorno, inseguridad en los afectos, psicomatizaciones y regresiones. Asimismo los problemas asociados a la ausencia de rol parental como externalización de los traumas mediante huidas, deserción escolar, ansiedad, ira, estrés, depresión, problemas de aprendizaje, culpa, entre otros. De tal manera que al momento de gestionar el programa, realizar coordinaciones para el estudio de casos, planificar actividades,

	asignar tareas, tener requerimientos técnicos es indispensable considerar las características de la población objetivo y la problemática que se desea abordar.
Población carcelaria femenina	El equipo de trabajo dirige su quehacer a la población reclusa en el sistema penitenciario, es importante considerar las características de esta población con un enfoque de género, en que se considera las necesidades, las dinámicas para relacionarse, problemáticas recurrentes y la maternidad al interior de una cárcel. Lo que contribuirá a establecer un plan de intervención que considere las particularidades de la población, lo que incidirá directamente en la elección de estrategias adecuadas para abordar el problema y conseguir resultados óptimos, de tal manera que la responsable de gestionar los procesos tendrá presente dichas dificultades al momento de tomar decisiones, asignar tareas, planificar actividades, etc.
Habilidades parentales	Las bases del programa consideran los conocimientos que aporta en este tema el autor Jorge Barudy. De esta forma las habilidades parentales constituyen un pilar importante en el programa al momento de considerar las competencias parentales que tienen las familias de los lactantes y la propia madre privada de libertad, es así como las intervenciones directas se dirigen a mejorar o desarrollar habilidades parentales. Al respecto la gestión que realiza el/la coordinador del programa será relevante para adoptar las decisiones correctas al momento de elegir estrategias, optar por ciertas actividades o técnicas, como también asignar tareas que tengan relación con este ámbito a los demás profesionales.
Diseño y Evaluación de proyectos. (*)	Como referente teórico se considera transcendental el conocimiento que tiene el/la responsable del programa en este ámbito, ya que será concluyente al momento de optar por un cierto método, una etapa determinada o un objetivo definido. Considerando que el diseño guía todo el proceso de gestión y coordinación del equipo. Asimismo la evaluación de un programa dirigirá claramente el actuar de el/la responsable en pos de obtener una evaluación positiva.
Redes sociales(*)	Este referente, está presente durante todo el proceso de gestión, por varias razones, en primer lugar es relevante la gestión de redes, ya que la relación que se establezca con otras organizaciones privadas o públicas, funciona como articulador de redes para que las familias puedan resolver problemas en otros ámbitos. En segundo lugar es relevante que la institución establezca una relación con otras organizaciones que se dirijan hacia la misma población objetivo, ya que pueden contribuir en el labor que realiza el programa. En tercer lugar, si se toma en cuenta el modelo ecológico-sistémico con el que trabaja la institución colaboradora, se ahondara en que las personas están insertas en diversos sistemas y que constantemente se relacionan con éstos, entendiendo así que la gestión de redes se transforma en un aspecto fundamental para considerar a este hombre que no se encuentra aislado, sino mas bien es parte de una estructura de sistemas sociales.

(*) Referentes conceptuales que están presentes en el trabajo de gestión durante todo el desarrollo del programa y que dirigen la metodología utilizada por el/la responsable, aunque no necesariamente forman parte de los conceptos teóricos que avalan el proyecto si dirigen el quehacer profesional en el ámbito de gestión.

ii. Eje de análisis Intervención Social

✓ Lógicas de intervención:

En primer lugar, cabe señalar que de acuerdo a los relatos recabados en la pasantía, los profesionales de la institución manifestaron trabajar con el modelo **ecológico-sistémico**, afirmación que se puede evidenciar en la siguiente cita:

“.....trabajamos con el modelo ecológico sistémico la creencia de que este hombre esta mujer no está solo sino está vinculado con otros, con si mismo con la institución con este sistema que también lo influencia y lo daña y lo motiva también, pero finalmente eso si no hay tema valórico detrás, valórico no me refiero a religioso sino a valórico en sentido al valor del hombre valor de la mujer con respecto a los procesos que se van desarrollando...”

Fuente: Coordinadora Programa

De acuerdo a esta aseveración, se puede agregar que el **Modelo Ecológico-Sistémico, es trabajado en gran medida por el equipo del programa especialmente por su coordinador/a**, esto se demuestra en la capacidad de articular y gestionar redes. Para esto, se busca tener conocimiento sobre las relaciones sociales de la familia, por esta razón se pretende coordinar redes que contribuyen en algún aspecto a mejorar problemáticas dentro del núcleo familiar. **Al mismo tiempo es la institución la encargada de mantener una relación con diversas redes que puedan contribuir al proceso de intervención, entendiendo a la familia como un sistema en que sus miembros se desenvuelven con otros sistemas, los cuales ejercen influencia en el grupo familiar, el cual a su vez evoluciona en el tiempo.**

Por esto hay vinculaciones con redes de justicia, vivienda, salud y salud mental, esto se puede demostrar en el siguiente cuadro.

Figura N° 3: Gestión de Redes

CUADRO GESTIÓN DE REDES			
Red	Tipo de consulta	Categoría	Familia Vinculada
Municipio	DIDECO Oficina de Estadística Estratificación social OMIL	Difusión Información Consultas Ficha social Tramitación de prestaciones monetarias. Apoyo Materiales de construcción para la vivienda.	17 (Difusión)
SERVIU	Postulación a subsidios Apertura libreta de ahorro de la vivienda	Difusión	17
Tribunal de familia	Medida de protección	Vinculación	1
Corporación asistencia judicial Centro de mediación	Cuidado personal Pensión de alimentos	Difusión	2
Consultorio	Vinculación con programa de salud integral adolescente	Difusión	1
CTR Peñablanca	Programa de rehabilitación sistema cerrado	Difusión Derivación	2
Hospital el Salvador	Programa de rehabilitación hospital diurno	Vinculación Información	2

Fuente: Exposición Programa

No obstante, a través de la pasantía se pudo analizar y vivenciar que la institución trabaja con el **modelo estructural-funcionalista**, en donde por medio de los programas con los que trabaja se busca principalmente la integración, el cumplimiento de normas en la familia, el desarrollo de liderazgo en pos de una mayor cohesión social, de esta forma las líneas de trabajo persiguen la educación informal, las actividades socioeducativas, así como estrategias paliativas de intervención. Junto a esto, es que la gestión de redes realizada en este caso dentro de la institución, por el equipo de trabajo a cargo del programa, también forma parte de la corriente estructural-funcionalista, ya que es una modalidad que se adapta a los programas sociales que surgen desde el aparato público.

Al mismo tiempo, es que se puede añadir que **el trabajo de gestión analizado durante la pasantía institucional, el/la coordinador del programa a cargo de todo el trabajo de gestión está inserto dentro de un modelo estructural-funcionalista**, ya que es quien coordina un programa que emana desde el ministerio, el cual tiene una lógica normativa, educativa, paliativa de establecer una regularidad con el sistema, en este caso de que las familias establezcan un buena labor de cuidado del lactante mientras su madre se encuentra privada de libertad. Es así como la gestión, se ampara en este modelo, ya que igualmente se debe responder a una autoridad gubernamental, como es el caso de esta reunión con la encargada nacional quien supervisa el programa, el cual debe adecuarse a las bases que el Ministerio de Desarrollo Social entrego.

Por otro lado, es importante destacar que dentro de la institución el/la coordinador **reconoce que pueden trabajar con programas del ministerio, no obstante pueden incorporar ciertos elementos en el proceso de intervención que involucren aspectos que se escapan del reglamento de los programas y que bajo su criterio sean necesarios agregar**. Esto último se puede mostrar en la siguiente cita:

“.....yo les dije ustedes saben que el próximo año cuando ejecutemos proyectos FOSIS vamos a tener que trabajar el recetario con la gente y fue así como oooh... si po o sea en el fondo yo sé que cuando hagamos un trabajo con familias o en comunidad desde el FOSIS que depende del desarrollo social nos van a decir oye sabís que tiene que trabajar el recetario con la familias y probablemente lo vamos a trabajar, pero lo vamos a trabajar cumpliendo lo que ellos desean que las familias conozcan las recetas, pero también nosotros vamos a tratar de ponerle nuestros componentes que a lo mejor tengan que ver con estilos de vida saludable o que a lo mejor tengan que ver con justamente este sujeto de derechos que se está viendo forzado a cocinar con 2000 pesos....”

Fuente: Coordinadora Programa

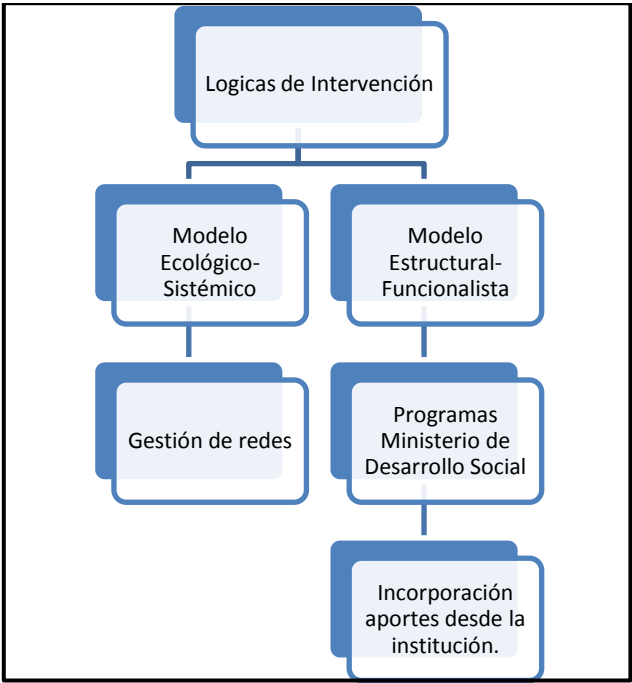
De esta forma, se puede trabajar dentro de un modelo que trate de establecer una regularidad con el sistema, sin embargo **queda a disposición de la institución al momento de ejecutar un programa incorporar**

elementos innovadores que a su vez igualmente no se escapan de la lógica estructural- funcionalista.

Por último, es que se puede inferir que la lógica de intervención dependerá en gran medida de la institución en donde se esté inserto, lo que será concluyente al momento de elegir las estrategias, las técnicas, el método y la metodología.

Todo lo manifestado anteriormente, se puede demostrar en el siguiente esquema:

Esquema N° 15: Lógicas de Intervención



Fuente: Elaboración propia.

✓ Contextos de Intervención

En cuanto al contexto de intervención, de acuerdo a la pasantía en la institución de puede establecer los siguientes contextos significativos:

- **Contexto institucional:** Este contexto se identifica según varios aspectos, **el primero involucra la relación de la institución con la contraparte en este caso el Ministerio de Desarrollo Social**, quien supervisa el programa y realiza capacitaciones, asimismo la **relación entre la institución colaboradora y aquellas que trabajen con la misma población objetivo como el programa de Gendarmería**, lo que permite establecer coordinaciones y evitar la sobre intervención. Asimismo se plantean gestiones de red con el SENAME, tribunales de familia, SENSE, municipios y la Universidad de Valparaíso.

Al mismo tiempo, en la institución se han producido coordinaciones con otros programas que ejecuta y que se dirigen a una población con el mismo perfil, **junto a esto, se promueven la inclusión de aprendizajes generados desde el equipo ejecutor del programa.**

Por otro lado, se suma como contexto institucional la gestión que realiza el/la coordinador/a a través de reuniones que realiza con periodicidad, las cuales pueden ser de dos tipos:

- **De equipo:** Reuniones en las que se establece la asignación de tareas, se planifican actividades, se otorgan requerimientos técnicos y administrativos al resto del equipo, se calendarizan las actividades y por último se obtiene información sobre diversas redes.
- **De análisis de caso:** Se examinan aquellas familias y sus particularidades, como factores protectores y de riesgo, evaluación de redes del entorno y medios de solución.

Finalmente, se debe señalar que el programa se encuentra en calidad de piloto, por lo que la institución debe realizar la mejor labor para poder ejecutar el proyecto en una próxima licitación.

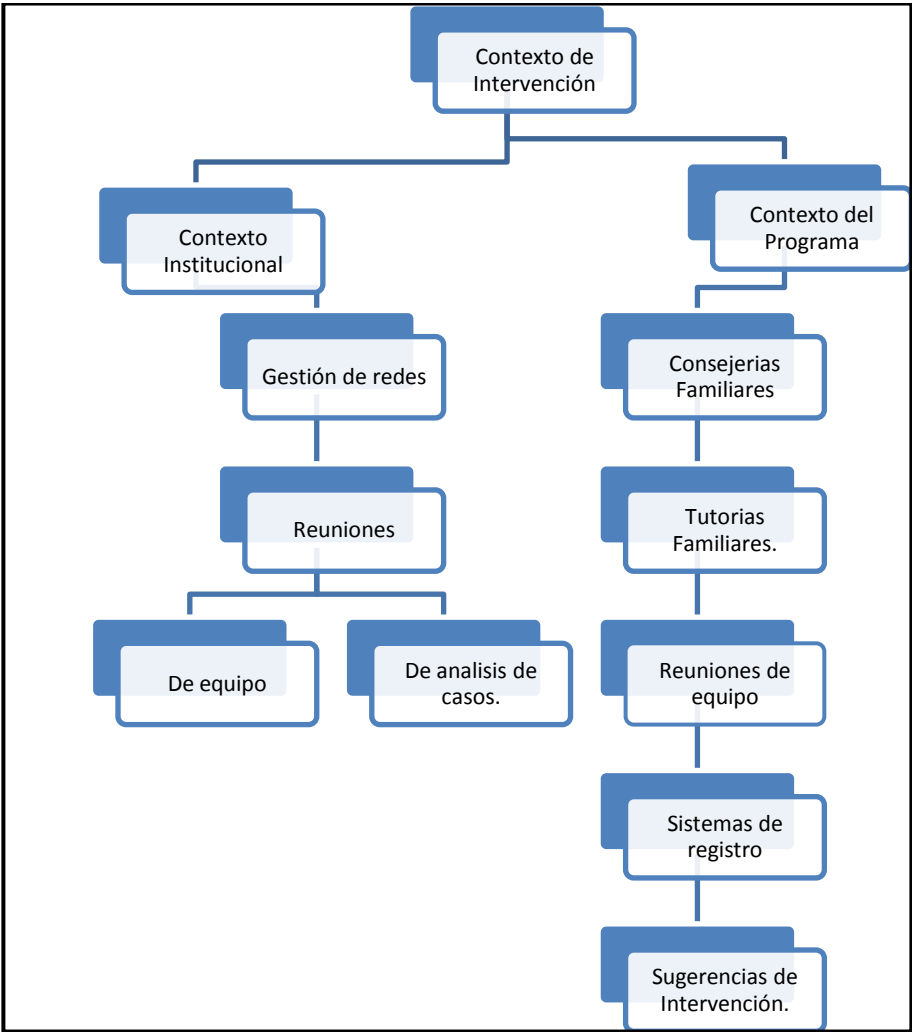
-Contexto del Programa: En este contexto se identifica que el programa se encuentra en pleno desarrollo con consejerías a las familias a futuros cuidadores del lactante y a las madres privadas de libertad, tutorías semanales al niño/a o adolescente, reuniones periódicas de equipo y finalmente gestión de redes.

Asimismo, se rescata como contexto del programa, **el deber de establecer un sistema de registro del proyecto que incluya, carpetas por niño/a, y finalmente actualización de información en un sistema en línea (SIS).**

Por otro lado, a modo de sugerencia se plantea en esta reunión con la encargada nacional, ir actualizando el diagnóstico de manera trimestral, de esta forma se elaborarían **informes trimestrales actualizados**, asimismo se propone realizar una **bitácora posterior a cada visita**, por línea de trabajo es decir por tutorías y consejerías, debido a que se identifica que durante el programa hay un proceso de reflexión que no se registra. Por último, se sugiere realizar **intervención en crisis**, por los procesos que se viven durante la separación del niño/a con su madre.

Lo Anterior se explica en el siguiente esquema:

Esquema N° 16: Contextos de Intervención



Fuente: Elaboración propia

✓ **Intervención Social**

Se puede establecer, que **mediante las actividades o acciones sistemáticas se busca actuar o transformar la realidad.** Dentro de la institución colaboradora, se pretende ayudar a las madres privadas de libertad en su relación con el lactante para que la desvinculación no ocasione problemas en ellas y en el menor, mientras que a su vez se persigue una mejor adaptación por parte la familia que recibirá al lactante.

Situaciones que de no ser intervenidas podrían provocar problemas en los futuros adultos responsables del lactante, en el menor y en la madre privada de libertad, debido a lo forzoso de su separación, por lo que se puede señalar que **la gestión busca coordinar y disponer de todos los recursos e instrumentos a los sujetos que realizan la intervención directa en este caso para transformar la realidad y generar cambios sustanciales o bien producir impactos determinados.**

Al mismo tiempo, es que como trabajo de gestión se debe tener en cuenta la planificación del programa, el presupuesto, los tiempos establecidos, la asignación de tareas, los objetivos, las metas y las actividades para así propender a realizar una intervención social que persigue transformar la realidad, por lo tanto el labor que **realiza la gestión es tender principalmente que los procesos de intervención que se realicen entre todo el equipo, ya sean obtener resultados técnicos y administrativos, gestionar redes y planificar actividades, resulten de la mejor manera.**

Esto se puede mostrar en la siguiente cita:

“....tareas si po, si finalmente uno puede tener la carta Gantt como súper ordenadita y súper bonita opero uno no puede estar así con equipo teni que traerlo en dos meses más y si no lo trae no es mi problema porque yo te lo pedi, no po porque si la personas no lo trae en dos meses finalmente el problema es pa uno, no pa la persona cachai entonces es como estar frecuentemente como estamos como vamos hiciste esto, y muchas veces también el coordinado coordinadora tienen esta mirada más de arriba viendo temas que muchas veces al compañero o compañera se le pueden escapar también, oye pero si en lugar del municipio vas a este otro lado, mas conocimiento de redes cachai entonces es como, es como ese movimiento, como articular los movimientos propulsarlos para que vayan ocurriendo las cosas, entonces por eso es importante las reuniones de equipo los análisis de caso, porque colectivamente se pueden solucionar.”

Fuente: Coordinadora Programa

Por último, es que sea través de la pasantía es que se puede inferir que la **gestión social, implica el control de las actividades y tareas con el objeto de producir un impacto en la realidad social y así lograr una transformación.** Asimismo, en la labor de gestión no sólo se tiene en cuenta el logro de objetivos y metas del programa en cuestión, sino el trabajo que se entrega en este caso a las familias, el labor que se destina a éstas y el servicio que se ofrece, **es decir se va mas allá de los resultados objetivos que implica ejecutar un programa del Ministerio.**

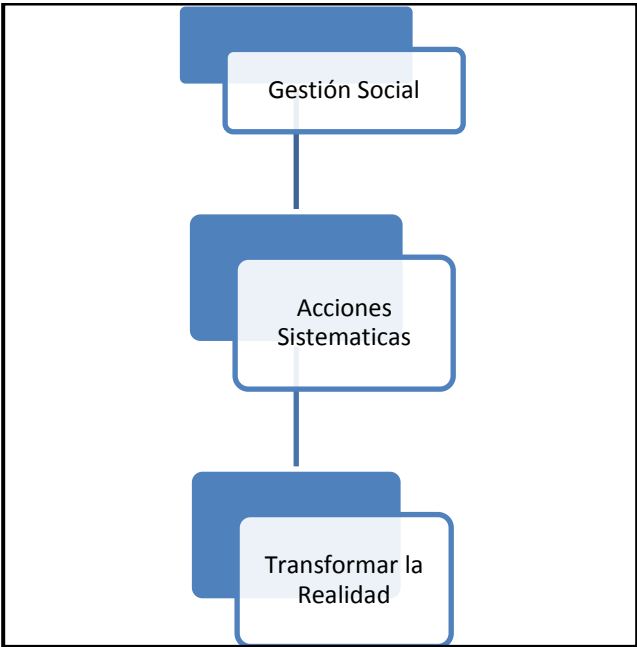
Esto se puede evidenciar en el siguiente fragmento de la entrevista realizada a la coordinadora del programa:

“....todo lo que yo hago en mi acción profesional está orientado a tener una acción transformadora, yo entiendo así mi profesión yo soy parte de una proceso que genera una acción transformadora para superar un problema social, así de segundo semestre así de metodología, yo todo lo que hago en mi trabajo lo oriento a eso, entonces si yo eee... logro ajustar un presupuesto, si yo logro focalizar a una persona de mi equipo, si yo logro motivar a....mi jefe a postular a algún proyecto, eso está orientado porque tengo la convicción de lo que yo voy a estar implementado es una acción transformadora para mejorar calidad de vida o para solucionar un problema social o contribuir a mejorar un problema social”

Fuente: Coordinadora Programa

Lo expuesto anteriormente se puede explicar en el siguiente esquema:

Esquema N° 17: Gestión Social



Fuente: Elaboración propia

b) Reunión Equipo de Trabajo

i. Eje de Análisis Metodología

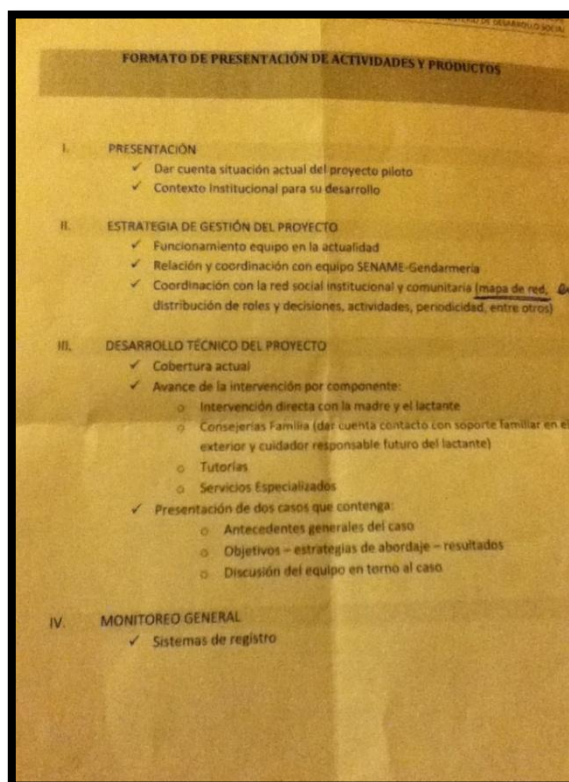
✓ Método

En esta reunión en particular, al analizar el ámbito de gestión en la institución se puede afirmar que existe un método, es decir **hay etapas o fases estructuradas previamente para tratar en la reunión las cuales tienen un fin en este caso informar y obtener conocimiento sobre el avance de las intervenciones en el programa.**

Al respecto se puede decir que **el/la coordinador del programa tiene conocimiento de estas fases las cuales realiza priorizando las más importantes a tratar con el equipo**, puesto que es una reunión de coordinación en que se preparan los temas que se abordaran en una futura reunión con la encargada nacional del programa, quien supervisará el labor de la institución como ejecutora del proyecto.

Lo anterior, se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Imagen N° 1: Pauta de Reunión



La imagen precedente muestra el orden en que se abordaron los temas durante esta reunión, de tal forma de dar a conocer las fases o etapas sucesivas previamente establecidas por el/la coordinador. La imagen exhibe los siguientes puntos:

I.- PRESENTACIÓN

- Dar cuenta de la situación actual del proyecto
- Contexto institucional para su desarrollo

II.- ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL PROYECTO

- Funcionamiento de equipo en la actualidad.
- Relación y coordinación con equipo SENAME- GENDARMERIA.
- Coordinación con la red institucional y comunitaria (mapa de red, distribución de roles y decisiones, actividades y periodicidad, entre otros)

III.- DESARROLLO TÉCNICO DEL PROYECTO

- Cobertura actual.
- Avance de la intervención por componente: Intervención directa, Consejerías familia, Tutorías, Servicios especializados.

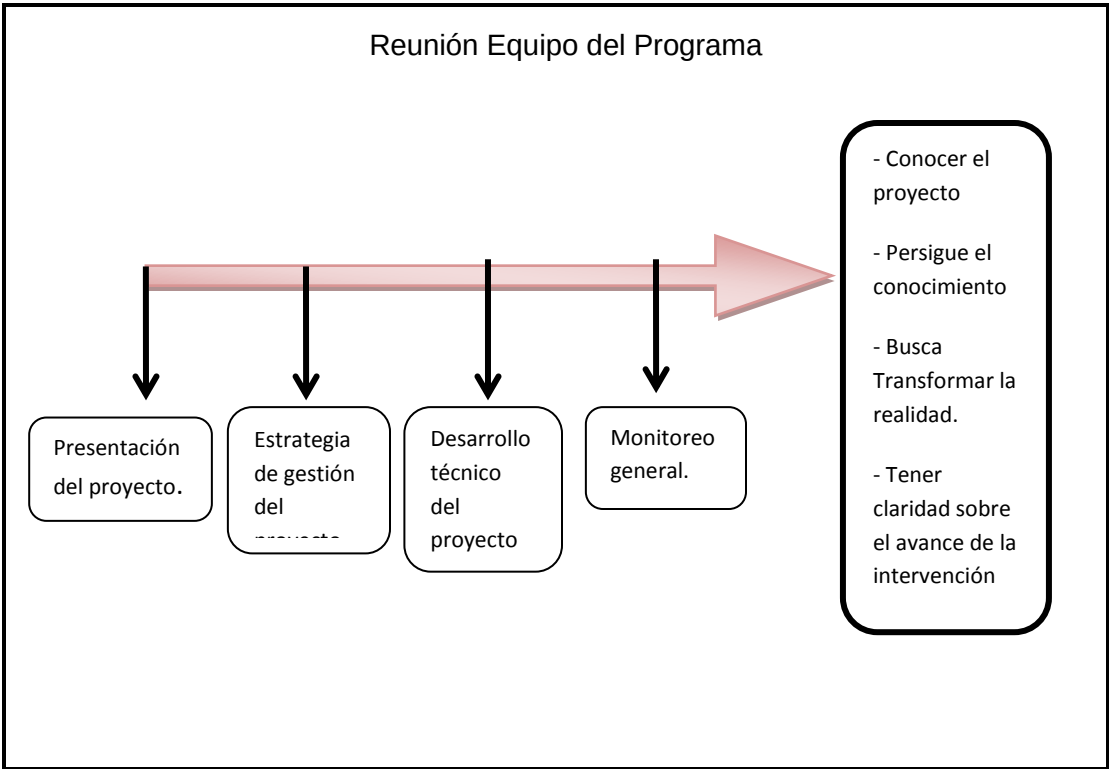
- Presentación de dos casos que contenga: Antecedentes generales del caso-objetivos- estrategias de abordaje – resultados- discusión del equipo en torno al caso.

IV.- MONITOREO GENERAL

- Sistemas de registro.

A raíz de esto, es que se puede afirmar que el método, se identifica como estas **etapas sucesivas que buscan principalmente informar sobre el programa**. A continuación se exhibe un esquema:

Esquema N° 18: Reunión de Equipo



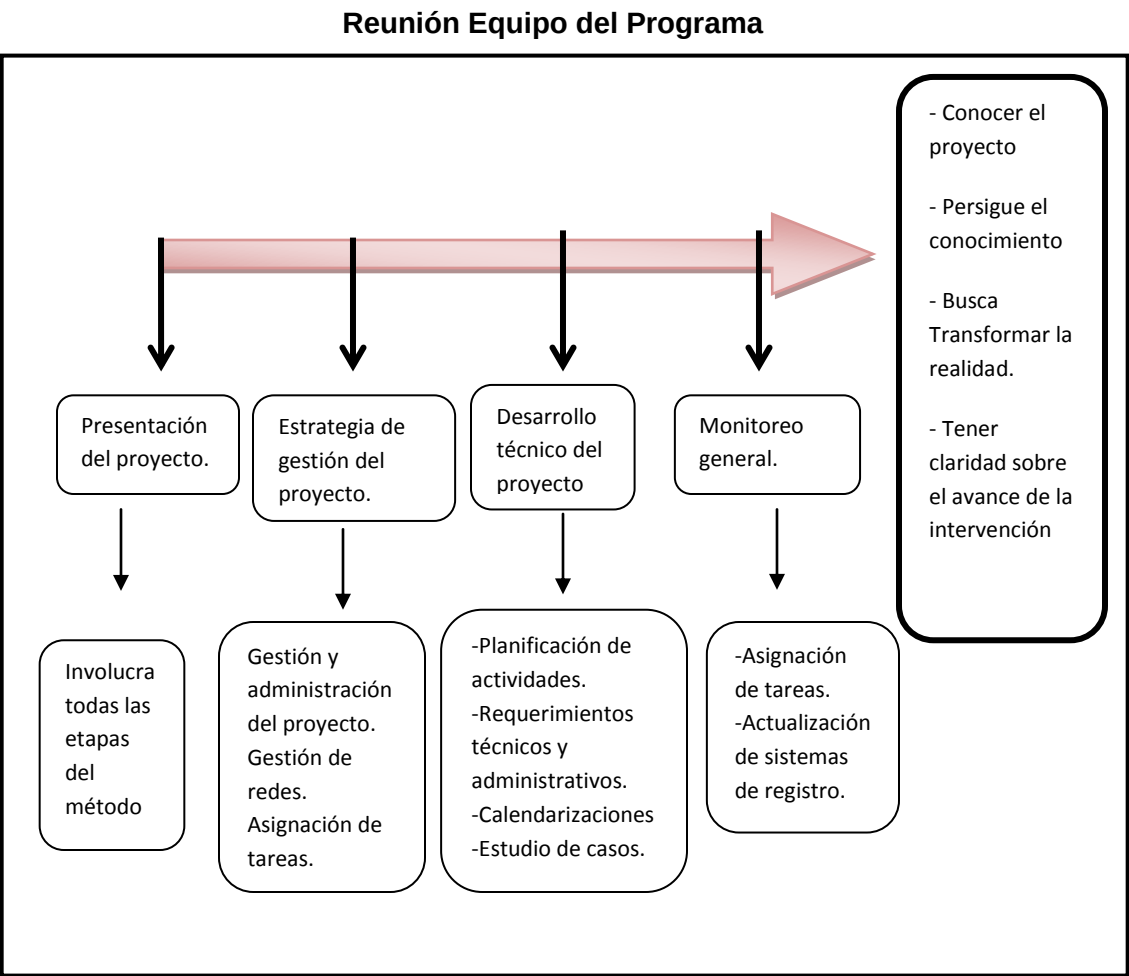
Fuente: Elaboración propia

Es así, como las etapas están estructuradas previamente, ya que la imagen anterior muestra como antes de comenzar la reunión se hace entrega de una especie de minuta con todo lo que se abordará en ésta, es por esto que además se puede establecer que **las etapas conformadas previamente por el/la coordinador buscan el conocimiento en este caso de las operaciones que se realizan en las intervenciones** con las cuales se pretende transformar la realidad de familias que poseen madres privadas de libertad.

De esta forma se puede decir que hay un proceso preestablecido con vistas a un orden a una sistematización de la información recopilada por los profesionales a través de la intervención directa. Por esto, es que se puede decir que **el labor de gestión, tiene relación con el conocimiento que se tiene sobre el proyecto en que se está inserto sin la necesidad de estar inmerso en todos los procesos personalmente, el/la profesional debe y tiene conocimiento sobre todo lo que acontece, puesto que así podrá exigir tareas, asignar labores, planificar y evaluar.**

Ahora bien, si se analiza cada etapa tratada durante la reunión estudiada se puede dar origen a etapas de un método de trabajo de gestión, que en su conjunto ayudan a elaborar las fases de la reunión, para entender lo planteado se expone un esquema:

Esquema N° 19: Reunión de equipo y etapas del Método



Fuente: Elaboración propia

Por último, a través de la pasantía en la institución se pudo inferir que si bien se analiza solo una parte del proceso de gestión como es una reunión de equipo en este caso, las etapas que se expusieron en un principio dan cuenta de un método de trabajo en el ámbito de gestión que involucra no solo preparar una supervisión del programa desde el Ministerio, sino de

alguna u otra forma **la presentación del proyecto sintetiza todo el trabajo realizado tanto a través de las intervenciones directas como las coordinaciones y gestiones del programas, acciones ordenadas que se dirigen a transformar la realidad.** Esto último se puede evidenciar en la siguiente cita:

“....todo lo que yo hago en mi acción profesional está orientado a tener una acción transformadora, yo entiendo así mi profesión yo soy parte de una proceso que genera una acción transformadora para superar un problema social, así de segundo semestre así de metodología, yo todo lo que hago en mi trabajo lo oriento a eso, entonces si yo eee... logro ajustar un presupuesto, si yo logro focalizar a una persona de mi equipo, si yo logro motivar a....mi jefe a postular a algún proyecto, eso está orientado porque tengo la convicción de lo que yo voy a estar implementado es una acción transformadora para mejorar calidad de vida o para solucionar un problema social o contribuir a mejorar un problema social...”

Fuente: Coordinadora Programa

Al mismo tiempo, la serie de fases ordenadas persiguen el conocimiento de una realidad social poco estudiada como es el proceso de maternidad de madres privadas de libertad, la separación forzosa con sus hijos/as y la relación con la familia que se encuentra a cargo de sus hijos.

✓ Estrategia

El proceso de toma de decisiones se realiza entre todo el equipo de trabajo, optando por aquellas alternativas que conlleven a la mejora no de las intervención en sí, sino de la exposición sobre el programa que se realizara en una reunión posterior con la encargada nacional. Es así como se visualiza el avance de la intervención, el funcionamiento del equipo, la coordinación con redes, presentación de casos y la actualización de datos en el sistema de registro virtual (programa SIS).

No obstante, la toma de decisiones es dirigida por el/la coordinadora quien delibera sobre las decisiones más convenientes. De esta forma el equipo de trabajo puede discutir y sugerir sobre el uso de varios cursos de acción, pero quien decide finalmente es el/la coordinador.

Por otro lado, **la toma de decisiones se realiza en pos de la planificación establecida previamente por el/la encargado del programa,** quien decide sobre aquellas alternativas que propicien el buen avance de la intervención que vaya acorde a la planificación, y a los requerimientos técnicos.

Asimismo en la pasantía en la institución se pudo dilucidar, **el proceso de toma de decisiones presenta cierta rigidez o flexibilidad,** dependiendo de los rangos de libertad que otorga la institución que ejecuta el programa como de la contraparte. No obstante, en esta reunión se puede esclarecer que se presentó cierta rigidez en el proceso de toma de decisiones adecuándose a los patrones preestablecidos en las bases del

programa y a las normativas que entrega la entidad gubernamental en este caso. De esta manera, **los rangos de libertad no fueron visualizados, sino más bien hubo un ajuste a la estructura original y oficial del programa.**

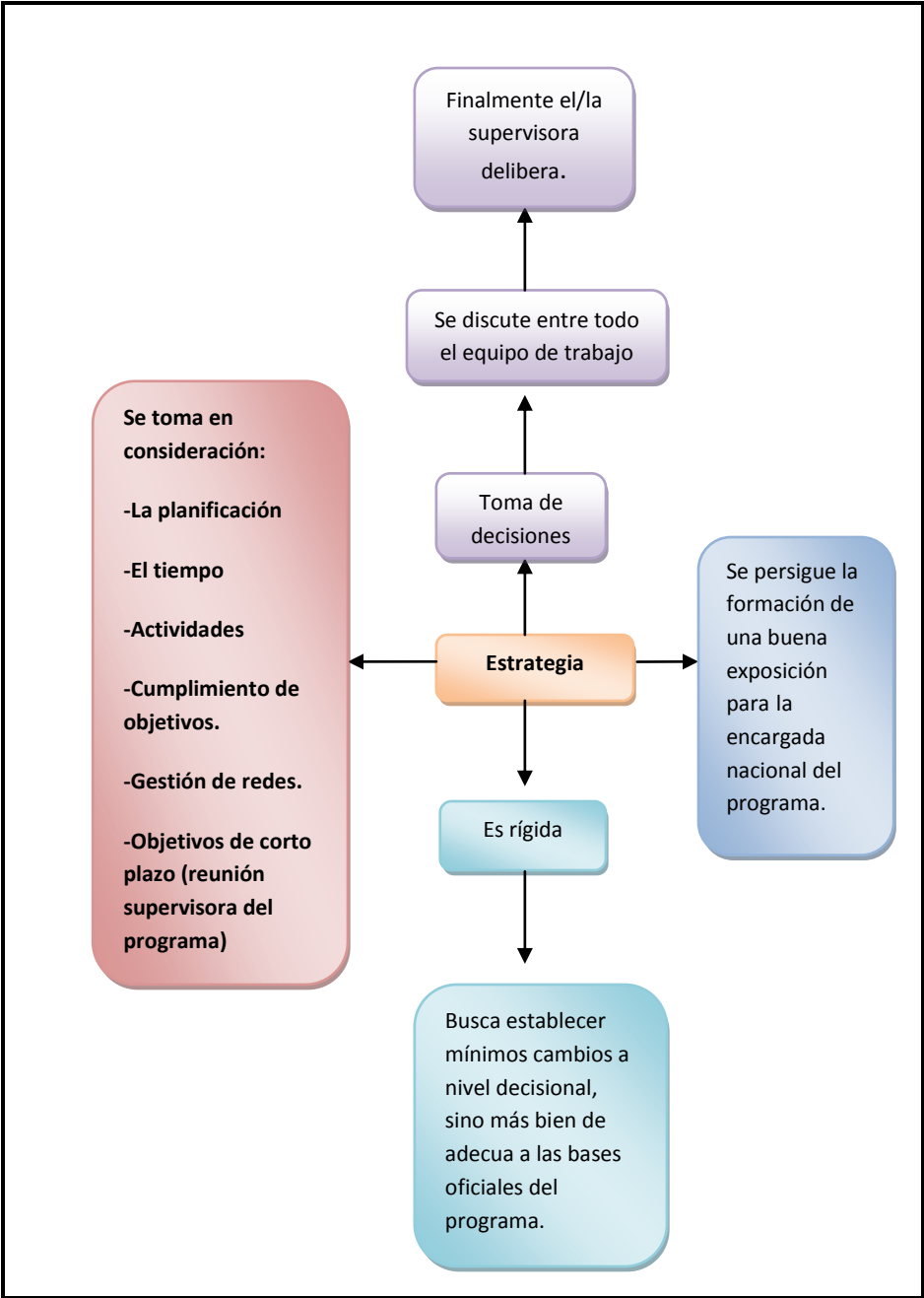
Por esto, es que podemos decir que la estrategia será rígida o flexible dependiendo no sólo de lo que se quiere lograr en términos de intervención, sino también si se presenta la ocasión de presentar, explicar o mostrar el proyecto a una entidad fiscalizadora, **es decir no de los objetivos del proyecto sino objetivos de corto plazo, como por ejemplo una reunión.**

Por otra parte, es que tomando en consideración las etapas o fases consecutivas expuestas anteriormente se pueden identificar las siguientes decisiones adoptadas en función de la reunión posterior con la supervisora del programa.

- **Se deben tener claros los aspectos a tratar (positivos-negativos) en la coordinación con otras redes.**
- **Elementos inconclusos en el proceso de intervención del programa.**
- **Elección de aquellos casos a exponer. (Considerando aquellos que se encuentren más completos y con mejores resultados).**
- **Asignación de tareas, ya sea de actualización de datos, orden de material administrativo, gestión con una red en específico, desarrollo de cierto tema, investigación de algún contenido, omisión o emisión de alguna información en particular.**

El siguiente esquema muestra lo explicado anteriormente:

Esquema N° 20: Estrategia en Reunión de equipo



Fuente: Elaboración propia

Sumado a lo anterior, es que se puede establecer que el proceso de toma de decisiones en esta reunión en especifico si bien busca preparar una reunión de supervisión, **es el resultado de un proceso constante de toma de decisiones durante el programa, decisiones en cuanto a actividades, estrategias, calendarizaciones, elección de redes, asignación de tareas, entre otros.**

✓ **Secuencia Metodológica**

En primer lugar, **a través de la pasantía en la institución es que se puede inferir que la secuencia metodológica es secuencial**, debido a que esta reunión en particular los temas a abordar se planearon previamente y se trataron en el orden establecido, a su vez puede que haya ciertas modificaciones en la estructura o lógica de etapas en función del interés por parte de los asistentes a la actividad analizada, sin alterar de manera significativa la secuencia metodológica.

No obstante, es que se puede afirmar que la secuencia presenta cierta rigidez no solo porque el proceso de toma de decisiones es más bien rígido, **sino también debido a que se debe conformar una exposición para la supervisora que involucre el cumplimiento de todas las etapas del programa en el periodo establecido y bajo las normativas determinadas.**

Cabe señalar, que el orden de la reunión es de pleno conocimiento de el/la coordinador del programa, quien se encarga de que las metas y objetivos del programa se cumplan, como también que se establezca una presentación determinada ante la supervisora del proyecto, es decir el/la coordinador del programa al tener la facultad de tomar las decisiones, **por ende tiene conocimiento sobre cómo se van a estructurar las etapas del programa en que trabaja y el orden en que realizará su labor de gestión en una reunión.**

Si se toma en cuenta, lo manifestado precedentemente en la ficha de observación anterior sobre la relación entre tiempo y secuencia metodológica, en este caso es pertinente la siguiente tabla:

Tabla N° 17: Relación Tiempo, Secuencia Metodológica y Objetivos

Tiempo de desarrollo del programa	Secuencia Metodológica	Cumplimiento de Metas/objetivos
Tiempos cumplidos según lo planificado	Secuencial	Correcto
Tiempos justos para el desarrollo (tiempo de holgura)	Espiral	Correcto

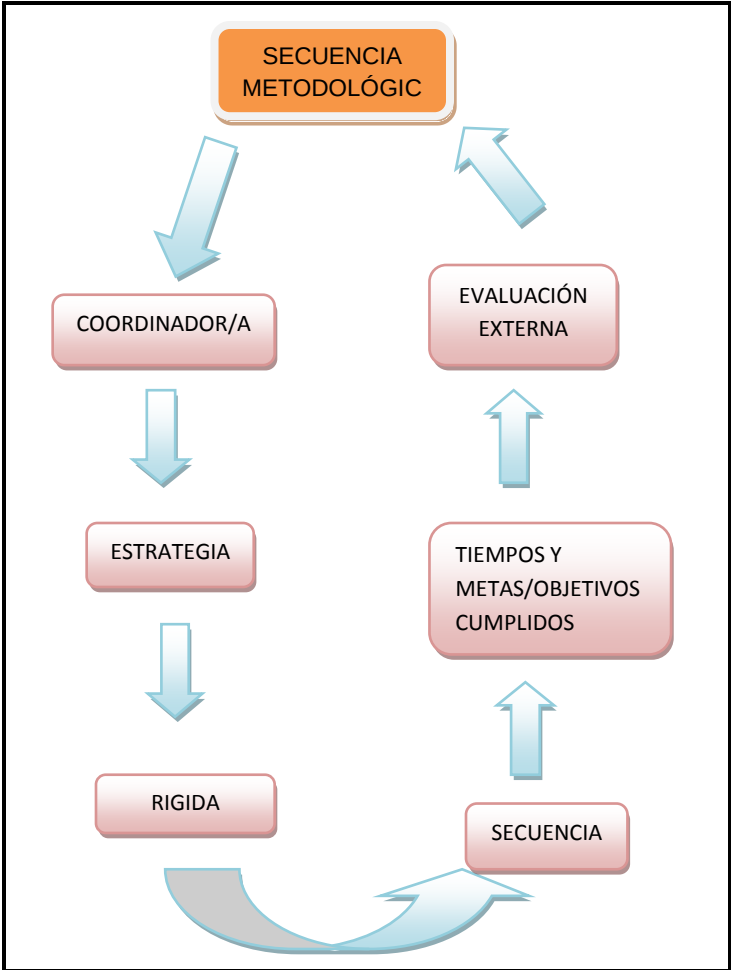
Fuente: Elaboración propia

Se puede inferir, que a diferencia del caso anterior esta vez, **la secuencia se presenta de manera secuencial porque se asume que los tiempos y metas/objetivos han sido cumplidos de la manera planeada,**

debido a la supervisión externa del proyecto y porque además las decisiones (estrategia) emanadas desde el/la coordinador han sido realizados para que las etapas se establezcan en orden secuencial.

El siguiente esquema resume lo manifestado:

Esquema N°21: Secuencia Metodológica



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, dejando de lado la secuencia metodológica en esta reunión de equipo, **si se analiza la secuencia a nivel general del proceso de gestión**, se puede inferir a través de la pasantía que el orden queda a criterio de **la/el coordinador, quien deliberada sobre la secuencia de las fases en su quehacer profesional, avalando su decisión en el cumplimiento de los objetivos del proyecto y en el buen resultado de la intervención**, por esto puede realizar etapas de manera ordenada, o más bien decidir sobre modificar algunas fases, omitir algunas etc. Un ejemplo de esto, es que se sugiere por ejemplo trabajar con diagnósticos trimestrales, producto del cambio constante de la realidad familiar, lo que implicaría un cambio transcendente en la secuencia metodológica.

✓ Técnicas

En primer lugar, se debe recalcar que las técnicas utilizadas en este caso **se conciben como los medios necesarios para alcanzar el fin que es ordenar, coordinar y estructurar la información sobre el programa para la reunión posterior con la encargada nacional del proyecto**, por esto es que las técnicas utilizadas en esta reunión apuntan hacia ese objetivo.

Además a través de la pasantía en la institución se puede inferir que en este caso, las técnicas surgen desde el equipo completo de trabajo, no obstante existen ciertas excepciones en donde el/la coordinadora dirige algunas técnicas durante la reunión, aun así todos están conscientes que el objetivo principal es la preparación de la reunión de supervisión externa del programa que ejecuta la institución colaboradora.

A continuación se procederá a analizar cada una de las técnicas presentes en esta reunión:

- **Manejo Grupal:** Está técnica es aplicada por el/la coordinador del proyecto, quien es su labor de gestión, trata de mantener un ambiente de trabajo adecuado, analizar la consecución de los objetivos planteados, analizar el cumplimiento de la planificación, a su vez debe procurar la confianza y cohesión entre el equipo de trabajo para establecer una comunicación adecuada en que cada miembro pueda comunicar sus problemas en el proceso de intervención. Considerando que el manejo grupal apunta a la preparación de la reunión con la encargada nacional del proyecto, éste se manifiesta de una forma planificada previamente en vistas del objetivo, a esto se suma que el/la coordinador tiene elaborado el orden en que quiere llevar a cabo la reunión.
- **División de tareas a corto plazo:** La división de tareas dirigida por el/la coordinador apunta directamente a la elaboración del material adecuado para la reunión posterior, es por esto que se requiere una planificación para asignar las tareas al resto del equipo que debe realizarlas en un corto plazo. Técnica que indudablemente facilita el proceso de presentación del proyecto para la supervisora del programa, por lo tanto tiene un fin determinado. Al mismo tiempo la asignación o división de tareas entre el equipo de trabajo facilita los procesos de gestión y administración del proyecto.
- **Estudio de casos:** Esta técnica tiene relación con la elección de ciertos casos significativos para mostrar a la encargada del programa,

de esta forma se eligen al menos dos casos que formen parte del programa para exhibir la efectividad y el desarrollo de éste. Esta técnica en el ámbito de gestión facilita el proceso de toma de decisiones de manera efectiva, según las características, evaluación y análisis de la familia escogida, encaminando la intervención en función de esta información.

- **Control escrito:** Se debe destacar como técnica utilizada por el/la coordinadora el control escrito de todas las decisiones adoptadas y tareas asignadas, de esta forma se tiene un respaldo escrito de todo lo decidido durante la reunión. Asimismo el uso de esta técnica ayuda a que las decisiones o cursos de acción adoptados durante las reuniones puedan ser recordados y se elaboren los cambios a nivel de planificación y gestión del proyecto.
- **Contacto con organizaciones:** En esta reunión se apunta a la gestión de redes como medio para conseguir cierta información y así tener claridad sobre los temas que se abordaran en la reunión de supervisión. No obstante se debe agregar que el uso de esta técnica está presente durante todo el proceso de gestión del programa, ya que facilita la cooperación entre organizaciones que trabajan con la misma población objetivo, ayuda a comprender la realidad social de las familias y a contribuir de manera holística su problema social, involucrando de esta forma distintos ámbitos de la vida.

Todo lo manifestado anteriormente se puede evidenciar en la siguiente cita:

“.....el control del cumplimiento de las tareas si po, si finalmente uno puede tener la carta Gantt como súper ordenadita y súper bonita opero uno no puede estar así con equipo teni que traerlo en dos meses más y si no lo trae no es mi problema porque yo te lo pedí, no po porque si la personas no lo trae en dos meses finalmente el problema es pa uno, no pa la persona cachai entonces es como estar frecuentemente como estamos como vamos hiciste esto, y muchas veces también el coordinado coordinadora tienen esta mirada más de arriba viendo temas que muchas veces al compañero o compañera se le pueden escapar también, oye pero si en lugar del municipio vas a este otro lado, mas conocimiento de redes cachai entonces es como, es como ese movimiento, como articular los movimientos propulsarlos para que vayan ocurriendo las cosas, entonces por eso es importante las reuniones de equipo los análisis de caso, porque colectivamente se pueden solucionar.”

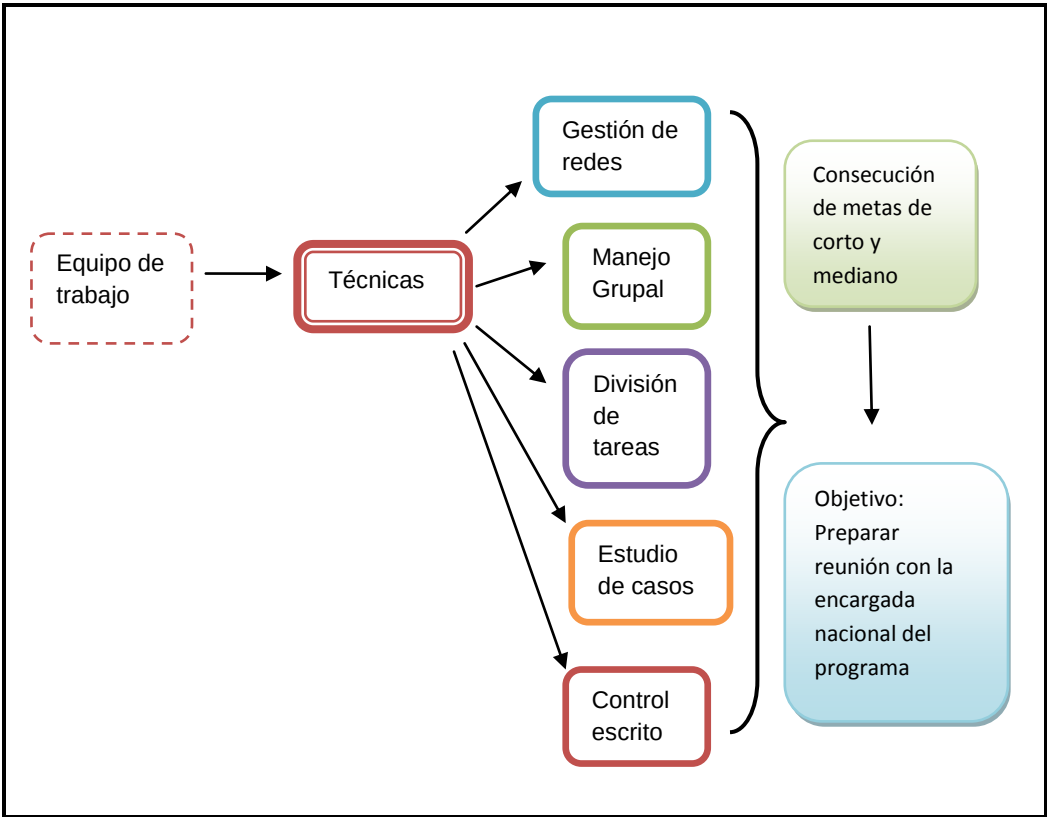
Fuente: Coordinadora Programa

La cita expuesta, **da cuenta del uso de la asignación de tareas como medio necesario para conseguir ciertos objetivos precisos en el programa, así también se alude a la capacidad de manejar el grupo, acelerar ciertos procesos de trabajo, estando siempre pendiente del quehacer profesional del equipo para que ningún aspecto se descuide,** junto a esto se destaca la gestión de redes que se ampara en el

conocimiento que se tiene de estas redes sociales. Estas materias deben ser de completo conocimiento de el/la coordinador del programa de tal manera de tener todo controlado, ya que si algún proceso no se desarrolla según lo esperado es imprescindible tener siempre un plan de contingencia o el uso de alguna técnica que pueda suplir el problema.

A raíz de lo manifestado anteriormente se puede realizar el siguiente esquema:

Esquema N°22: Técnicas en Reunión de Equipo



Fuente: Elaboración Propia

✓ **Actividades**

Las actividades de gestión y coordinación apuntan al objetivo que es la organización de la información que se presentara ante la encargada del programa.

Por esto, es que se puede establecer que **las actividades no sólo tienen relación con el objetivo del programa, sino también se pueden considerar los objetivos de la reunión específica, que pueden ser coordinar cierta actividad, ver el avance de las intervenciones que realizan los profesionales o bien elaborar una reunión**, por lo tanto no siempre las actividades en el ámbito de gestión tendrán relación con la disposición de conseguir cambios, avances, desarrollos en la intervención

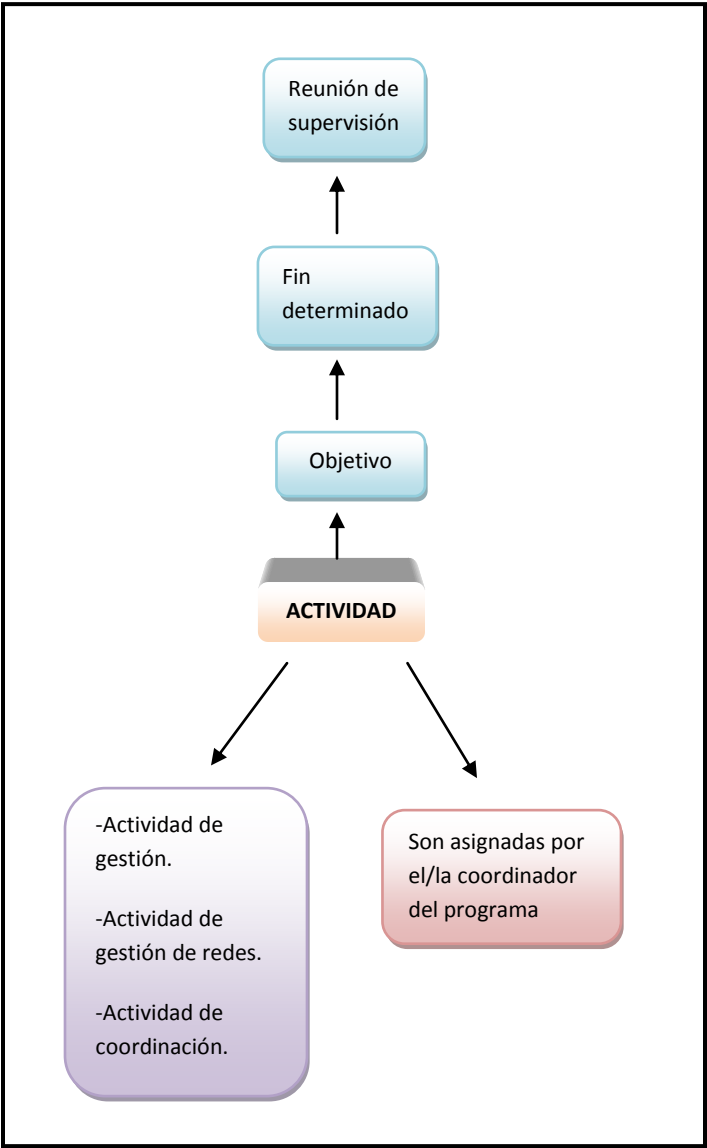
que ejecuta el programa, **por lo que las actividades en este caso no buscan transformar la realidad e incidir en ella, sino más bien tienen un fin inmediato que tiene directa relación con la preparación de material para exhibir el programa de la mejor manera**, ahora bien si se analiza el fin último se puede decir que es obtener una buena evaluación del trabajo realizado para así poder seguir ejecutando el proyecto que implique transformar la realidad de las familias con madres privadas de libertad.

A través de la pasantía en la institución se puede inferir además lo siguiente sobre las actividades:

- **Actividad de gestión:** Tiene relación la actividad de gestión que realiza el/la supervisor del programa, al momento de tener el control de los tiempos, la planificación y el presupuesto como también de asignar tareas, decidir sobre diversos temas, y dar instrucciones para que el programa funcione de la mejor forma.
- **Actividad de Coordinación:** Esta actividad se refiere en este caso a la coordinación que deben tener como profesionales al momento de dividirse ciertas tareas y organizar la reunión posterior.
- **Actividad de gestión de redes:** Se refiere a la gestión que realiza todo el equipo de trabajo al contactar a ciertas instituciones que podrían colaborar con el programa, es decir se ubican aquellas organizaciones que podrían ayudar en diversos procesos a las familias como sujetos de atención del proyecto. Es así como en este caso, en cambio se solicita gestionar ciertas redes para obtener información específica sobre el desarrollo del programa y así poder dar a conocer a la encargada nacional del proyecto.

EL siguiente esquema puede explicar lo manifestado:

Esquema N° 23: Actividades



Fuente: Elaboración propia

A continuación se expone la siguiente tabla que exhibe las actividades, técnicas la etapa del método correspondiente y su aplicación:

Tabla N°18: Actividades, Técnicas, Etapa del Método y su aplicación.

Actividades	Técnicas	Etapa Método	Aplicación
Actividad de gestión de redes	-Contacto con organización (llamada telefónica, solicitud de información)	Etapa de la reunión: 2da etapa: Estrategia de gestión del proyecto. Etapa en el proceso de gestión: Etapa de gestión de redes.	Actividad de contacto con diversas organizaciones que trabajan con la misma población objetivo o bien instituciones que contribuyen a la intervención o gestión del proyecto.
Actividad de coordinación.	-División de tareas. -Manejo Grupal -Control escrito	Todas	Se refiere a la coordinación de todo el equipo de trabajo para realizar en este caso un quehacer profesional competente en el proceso de intervención, en este caso se establece una actividad de coordinación que contribuya a preparar una reunión de supervisión que contribuirá a establecer un mejor labor futuro en el marco del programa.
Actividad de gestión	Todas	Todas	La actividad de gestión tiene relación con el labor de el/la coordinador del programa quien se

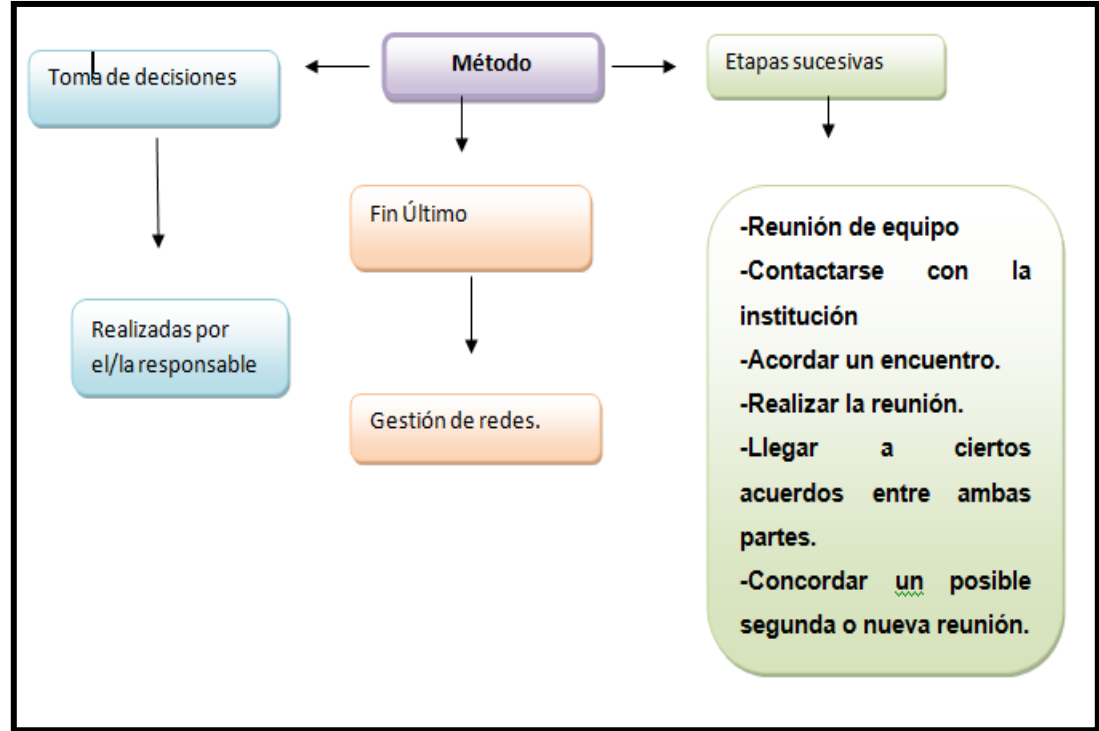
			preocupa de asignar tareas, planificar actividades, controlar el tiempo, el presupuesto, para en este caso conseguir una exposición optima del programa.
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

A raíz de la tabla, se debe recalcar que la actividad de **gestión de redes** está presente en toda reunión, por lo tanto constituye una actividad recurrente que al mismo tiempo se convierte en una fase del método de trabajo en gestión, ya que se utiliza de manera transversal en todo el proceso.

A continuación se presenta el esquema que da cuenta de las etapas del método para alcanzar como fin último, la gestión de redes.

Esquema N°24: Método y Finalidad



Fuente: Elaboración propia

✓ Metodología

Como metodología, se pudo evidenciar en la pasantía que más bien los profesionales en el ámbito de gestión actuaban en base a la experiencia laboral en este asunto, pues no constaban con una base de conocimientos adquiridos previamente, **no obstante se puede rescatar ciertos conocimientos desde la formación que tienen relación con el diseño de proyectos, planificación o evaluación de proyectos.**

Es en este caso, una reunión entre el equipo del programa, donde hay una metodología basada en etapas que tienen que ir tratándose en la actividad, éstas buscan el conocimiento y persiguen transformar la realidad, debido a que es una reunión que tiene como finalidad mejorar intervenciones, analizarlas o desarrollarlas.

Junto a esto, es **que el/la coordinador debe velar por el cumplimiento del tiempo presupuesto y planificación del programa, por lo tanto se debe respaldar el quehacer profesional con conocimiento pleno del programa en referencia a las bases que otorga el Ministerio, tomando en cuenta así todos los elementos que lo conforman.** Además se puede establecer que la metodología busca el conocimiento en este caso directamente de la realidad objetiva a la cual el proyecto se dirige. De tal forma que la metodología otorga una acción profesional racional fundamentada en este caso con herramientas que dependerán del profesional y su formación, asimismo se da cuenta de ciertos conceptos teóricos que se encuentran presentes de manera transversal en todo el programa, estos son: **Vulnerabilidad social, Afecciones psicosociales, Población carcelaria femenina, Habilidades Parentales, Diseño y Evaluación de Proyectos, y finalmente Redes Sociales.**

La metodología se puede explicar a través del siguiente esquema:

Esquema N°25: Metodología y Referentes Teóricos



Fuente: Elaboración Propia.

ii. Eje Análisis Intervención Social

✓ Lógicas de intervención:

Se debe recalcar en primera instancia que los profesionales de la institución colaboradora afirman que trabajan con el **modelo ecológico-sistémico**, lo que se puede evidenciar en la siguiente cita:

“.....trabajamos con el modelo ecológico sistémico la creencia de que este hombre esta mujer no está solo sino está vinculado con otros, con si mismo con la institución con este sistema que también lo influencia y lo daña y lo motiva también, pero finalmente eso si no hay tema valórico detrás, valórico no me refiero a religioso sino a valórico en sentido al valor del hombre valor de la mujer con respecto a los procesos que se van desarrollando...”

Fuente: Coordinadora Programa

Sin embargo, a raíz de la pasantía se pudo dilucidar que también trabajan con el **modelo estructural-funcionalista**, debido a que el programa atiende a madres privadas de libertad y sus familias, perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social, por esto se busca la intervención paliativa y normativa. **Por esta razón se puede decir que el ámbito de gestión analizado también pertenece a este modelo, ya que como labor de gestión se encuentra inmerso en programas sociales que surgen desde el aparato público.**

Junto a lo anterior, es que se puede afirmar que en este caso en particular, el modelo estructural-funcionalista se manifiesta en el hecho de que los profesionales buscan mostrar un buen desarrollo del proyecto que se apegue a las bases oficiales del programa, producto de la reunión de supervisión con la encargada nacional. Por esto es que se evita incorporar elementos externos al proyecto, sin embargo en el caso que se incorporen componentes nuevos se deben ser sugeridos y aprobados por la/el supervisor/a del proyecto.

En resumen, de acuerdo a la observación participante realizada en la institución se pudo dilucidar lo siguiente:

- **Se trabaja con el modelo estructural- funcionalista** en que se tratan de dirigir cursos de acción focalizada, normativa, paliativa y de integración social.
- **Igualmente se trata de dar un enfoque desde el modelo ecológico-sistémico**, ya que se entiende que el individuo se relaciona con una serie de sistemas sociales y que se influyen mutuamente.

✓ **Contextos de Intervención**

De acuerdo al contexto en esta reunión en específico se identifica que en el ámbito de gestión implica la supervisión periódica de la contraparte, por esto es que la gestión actúa en función de dicho fin, por lo que **el contexto es principalmente una supervisión que se aproxima, lo que es determinante para el quehacer profesional en este caso.**

Junto a esto, se puede destacar como contexto de gestión las reuniones de equipo, como en este caso donde se asignan tareas, se llegan a acuerdos, se obtiene información sobre redes que puedan contribuir al proceso de intervención y requerimientos técnicos y administrativos, ya sea orden de carpetas, recopilación de información o bien actualización de información en el sistema de registro.

Asimismo, por último se debe destacar que el programa se encuentra en proceso de ejecución, por lo que la supervisión es una buena instancia para comunicar sugerencias, problemáticas y visiones en torno al proyecto, de esta forma **la reunión analizada constituye una oportunidad de llegar a acuerdos en cuanto a este tema y lo que se informará a la contraparte.**

Siguiendo la misma línea, asociados a esta reunión de supervisión se puede establecer lo siguiente de acuerdo a los contextos:

-Contexto institucional: En este contexto se identifican dos elementos:

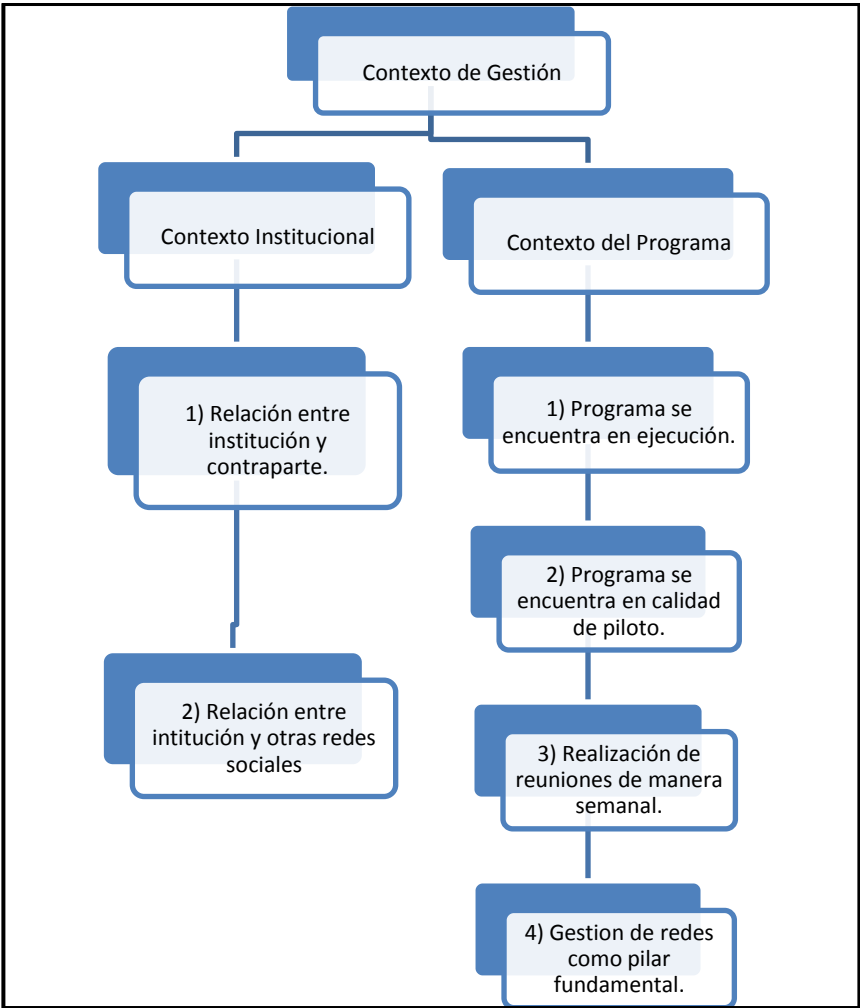
- 1) La relación periódica entre la institución y la contraparte, es decir el Ministerio de Desarrollo Social, el cual supervisa el desarrollo del proyecto, el modo de ejecución de la institución y el quehacer profesional en este ámbito.
- 2) La relación entre la institución y otras redes sociales, especialmente aquellas que trabajan con la misma población objetivo, aludiendo al programa de GENCHI, donde surgen problemáticas en cuanto a la coordinación temáticas en la intervención.

-Contexto del programa: En cuanto a este contexto se puede afirmar lo siguiente:

- 1) Programa se encuentra en proceso de ejecución.
- 2) Programa es piloto a nivel nacional, por lo tanto depende de la institución ejecutora la posible nueva ejecución del programa en la próxima licitación.
- 3) Realización de reuniones de equipo de manera semanal.
- 4) Gestión de redes como pilar fundamental en el desarrollo del proyecto.

El siguiente esquema sintetiza la información expuesta:

Esquema N°26: Contextos de Intervención



Fuente: Elaboración propia

✓ **Intervención Social**

Si se analiza el ámbito de gestión, se puede establecer que mediante las acciones organizadas y estructuradas el/la coordinador busca incidir en la realidad imperante en este caso el trabajo que realiza en el marco del programa destinado a familias con madres privadas de libertad, todas las gestiones coordinaciones o actividades que pueda realizar, ya sea planificación de un proyecto asignar tareas al resto del equipo de trabajo, **apuntan hacia la transformación de la realidad y/o producir un impacto determinado.**

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente cita:

“eee.....todo lo que yo hago en mi acción profesional está orientado a tener una acción transformadora, yo entiendo así mi profesión yo soy parte de una proceso que genera una acción transformadora para superar un problema social, así de segundo semestre así de metodología, yo todo lo que hago en mi trabajo lo oriento a eso, entonces si yo eee... logro ajustar un presupuesto, si yo logro focalizar a una persona de mi equipo, si yo logro

motivar a....mi jefe a postular a algún proyecto, eso está orientado porque tengo la convicción de lo que yo voy a estar implementado es una acción transformadora para mejorar calidad de vida o para solucionar un problema social o contribuir a mejorar un problema social..."

Fuente: Coordinadora Programa

Ahora bien, en este caso particular si se analiza la gestión social se puede afirmar lo siguiente:

- 1) La labor de gestión en el marco del programa se dirige indirectamente a obtener un impacto en la realidad y a transformar la misma.
- 2) La gestión se encarga de establecer etapas o fases de manera sistemática para que la intervención tenga un resultado óptimo.
- 3) La gestión otorga los instrumentos y el mejor escenario para que la intervención directa se realice de la mejor manera.
- 4) Tanto la gestión como la intervención directa en el programa, presentan como lógica el estructural-funcionalismo y a su vez el modelo ecológico-sistémico.

c) Coordinación equipos de trabajo

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

En relación al método la pasantía permite establecer que en este caso, a diferencia de los dos anteriores no hay un método establecido a través de etapas previamente planteadas, no por lo menos que sean de conocimiento de todos los asistentes a la reunión, **no obstante se debe reconocer el/la coordinador tiene conocimiento de los temas que se deben abordar en esta reunión en donde dos equipos de trabajo deben coordinar sus intervenciones, puesto que apuntan hacia la misma población objetivo**, asimismo se debe considerar que previo a esta reunión se llegaron a acuerdos entre el equipo de trabajo en presencia de la encargada nacional del proyecto sobre aquellos aspectos a considerar en esta actividad. **A esto se suma, que la reunión puede cambiar su curso en función del interés o énfasis que le den los asistentes a diversos temas que logren abordar, es por esto que la reunión presenta cierto dinamismo.**

Asimismo, es que como método de trabajo se considera relevante resaltar la **gestión de redes**, en este caso se trata de coordinar entre dos redes, es decir dos instituciones que abordan programas similares dirigidos a las mujeres privadas de libertad, **es por eso que como método, se puede**

mencionar el hecho de contactarse con ésta, acordar la reunión y tomar acuerdos sobre diversos temas tales como, el enfoque que tienen ambas intervenciones y coordinación de éstas, para así llegar siempre el mejor resultado de cada ejecución en beneficio de los sujetos de atención.

Por esto, es que se puede **inferir como método la realización de un trabajo en red**, en donde se pretende entender las distintas miradas frente a la población objetivo.

Por lo anterior es que es el encargado/a del programa tiene claro **el método de operar en caso de realizar una gestión de redes**, en este caso se busca coordinar ambas intervenciones que poseen distintos enfoques y establecer así una **cooperación mutua** entre ambos programas e instituciones, para evitar de esta forma una sobre intervención, y lograr potenciarse.

Por otra parte, si se toma en cuenta el objetivo de esta reunión, el cual es “Coordinar redes entre el trabajo que se realiza con las familias desde el Programa de la institución colaboradora y el Programa de Gendarmería”, se puede agregar que el método en este caso se ve invisibilizado por lo recurrente que puede ser esta tarea, es decir gestionar redes puede significar una práctica para el/la coordinador del programa bastante periódica, aún así se puede afirmar que el método consta básicamente de:

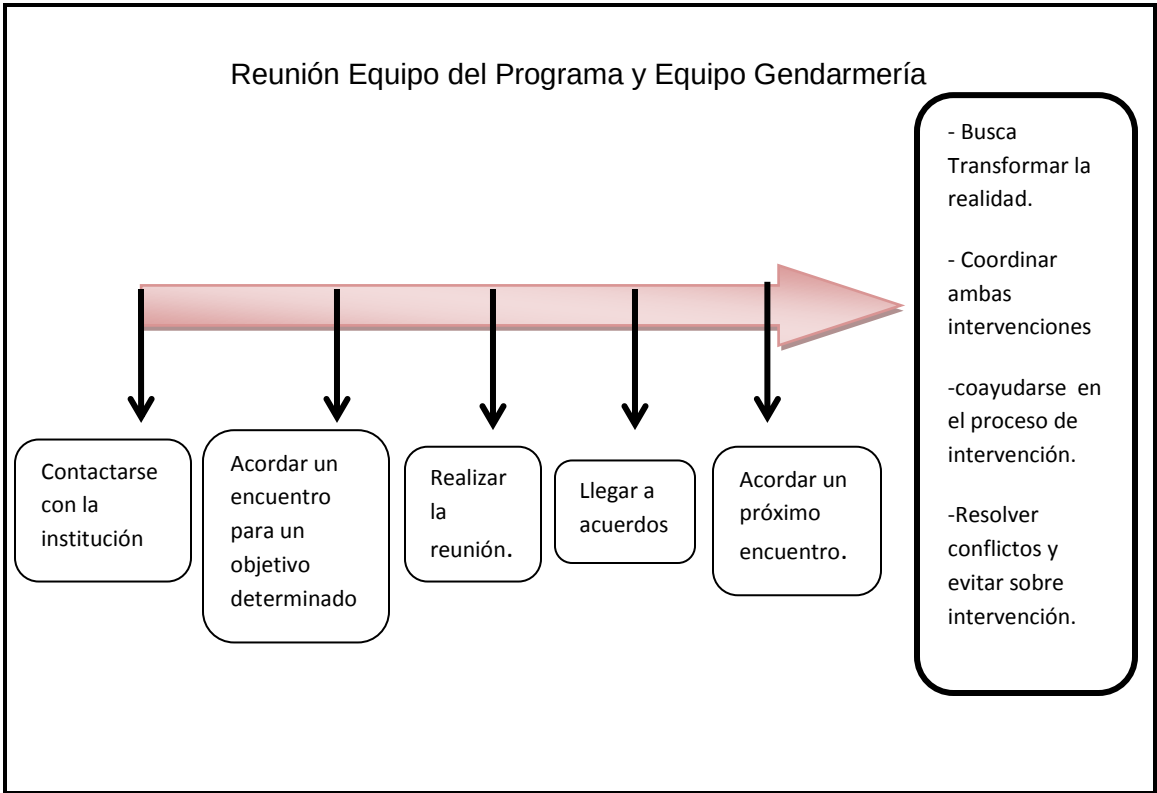
- **Reunión de equipo**
- **Contactarse con la institución**
- **Acordar un encuentro para tratar un tema en específico, en este caso coordinar las dos intervenciones a la misma población objetivo.**
- **Realizar la reunión tomando en cuenta los puntos que como institución se requiere abordar.**
- **Llegar a ciertos acuerdos entre ambas partes.**
- **Concordar una posible segunda o nueva reunión.**

Junto a esto, es que cabe agregar que son etapas que se encuentran estructuradas para alcanzar un fin, es decir hay un propósito que es la coordinación o la gestión de redes, si bien no se reconoce lo sistemático y ordenado del proceso, puede que los profesionales lo realicen de una forma automatizada lo que evita demostrar evidencia en cuanto a este tipo de método, no obstante **se puede advertir que se busca transformar la realidad, debido a que en cierta forma se pretende mejorar siempre la intervención realizada por el programa para así conocer y tener cierto**

impacto sobre la realidad. De esta forma toda labor realizada en este ámbito de gestión se realiza con vistas a intervenir la realidad y mejorarla.

Lo anterior se puede explicar en el siguiente esquema:

Esquema N°27: Metodología



Fuente: Elaboración propia

✓ **Estrategia**

El proceso de toma de decisiones se realiza en este caso, de manera dinámica debido a que es una reunión en que hay dos equipos de trabajo más las encargada nacional del programa, por esto **las decisiones se toman entre todos los asistentes una vez que se llegaron a ciertos acuerdos**, sin embargo se tornó difícil concertar acuerdos entre ambas partes, debido a que ambos equipos tenían la moción de que la contraparte estaba equivocada frente a ciertos puntos de vista.

Por lo anterior, es que la toma de decisiones en este ámbito de gestión se realiza más bien entre todos los asistentes que deciden sobre ciertas acciones a realizar para mejorar las intervenciones de ambos equipos, **aun así más que asumir decisiones para algún curso de acción en particular, es una reunión para esclarecer ciertos enfoques y puntos de vistas que no estaban claros sobre ambos procesos de intervención que se realizan de manera paralela.**

En relación a esto, es que se puede agregar que para tomar las decisiones el equipo toma en cuenta más que nada los relatos y el dialogo entre los profesionales, no obstante cada profesional pertenece a un programa y se encarga de velar por la planificación de éste, por lo que al momento de negociar entre las partes cada uno vela por el buen funcionamiento y cumplimiento de su programa. **Es así como se puede plantear que si bien existe una comunicación de por medio que apunta a asumir ciertos acuerdos o coordinaciones, se tiene presente siempre la planificación y objetivos del proyecto en el cual el/la coordinador, se encuentra inserto.**

Por último, siguiendo la misma línea se puede añadir que las decisiones en este caso en particular, **presentan cierta rigidez** debido a dos razones:

- **El programa analizado se debe apegar a la planificación inicial del proyecto debido a que se encuentra la encargada nacional del mismo, quien a su vez realiza la labor de supervisión.**
- **El equipo del otro programa ejecutado por Gendarmería, presenta cierta reticencia a establecer cambios o modificaciones por todo lo burocrático de la institución.**

A raíz de esto, se puede decir que no se dan flexibilidades en cuanto a las decisiones que se pueden adoptar en el programa, salvo ciertas excepciones en que la encargada nacional del programa autoriza ciertos cambios y da ciertas libertades que pueden dar la institución como ejecutora del proyecto.

La libertad que puede dar la institución en el ámbito decisional dependerán exclusivamente de la institución en que se trabaje, esto se puede explicar en la siguiente cita de una entrevista a la/el coordinador del programa.

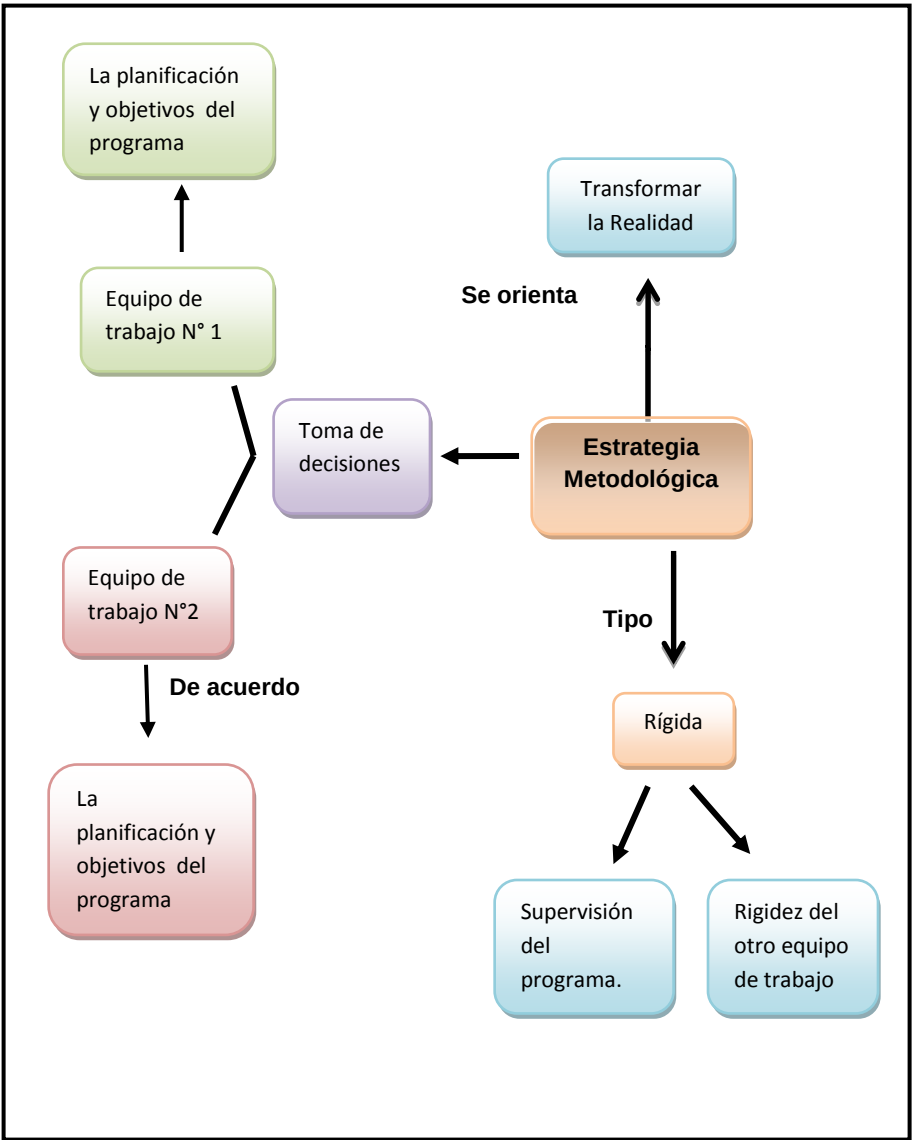
"En la organización existen ciertas flexibilidades que.... que Están dadas por las características de los equipos y porque hay un... entendimiento, porque se comprende que... no pueden haber proceso como rígidos po, porque al tener una realidad eee... móvil al tener una realidad que va variando hasta según el tipo de clima o condiciones climáticas hay que ajustarlo, o sea si es que llueve o hay un incendio en Valparaíso va a cambiar el escenario de lo que tenía planificado y eso va a tener un énfasis distinto al momento del trabajo y también eee... tomando en cuenta que esas movilidades y flexibilidades también tienen que estar de acuerdo aaa... y dentro de lo que permita mi contraparte que puede ser el fosis o el ministerio del trabajo o el ministerio de desarrollo social, que permita que esta, que esto se mueva que esto de aquí tiene normas de contraloría o de la dirección de presupuesto que uno no puede salirse de ese espacio, sin embargo siempre están todas las alternativas oy todos los resquicios a los que uno puede echar mano y puede decir si mira sí a lo mejor lo consideramos por este otro lado, ahora la rigidez de parte de la contraparte sobre todo lo que tiene que ver con los recursos financieros...."

Fuente: Coordinadora Programa

Por último, si se considera el método y la serie de etapas sucesivas que se realizan con miras a la **gestión en red**, se puede establecer que la toma de decisiones se realiza con un orden secuencial, lo que desencadena una serie de fases que se realizan de acuerdo a un orden sistemático, **además de eso son dirigidas por el/la responsable del proyecto.**

A continuación se presenta un esquema que puede ayudar a entender lo anteriormente planteado:

Esquema N°28: Estrategia



Fuente: Elaboración Propia.

✓ **Secuencia Metodológica**

La **secuencia metodológica en este caso es secuencial**, debido a que si se analiza la gestión de redes el/la profesional tiene una lógica racional de etapas que realiza de manera periódica cuando requiere establecer una coordinación con otra institución.

Por esto que se infiere que las etapas son las siguientes:

1. **Reunión de equipo:** Etapa del método que tiene relación con la coordinación entre el equipo de trabajo para acordar aquellas instituciones con las cuales es necesario establecer una coordinación y los temas a tratar.
2. **Contactarse con la institución:** Fase en la cual se hace uso de la técnica de llamada telefónica o bien contacto a través del correo electrónico.
3. **Acordar encuentro:** Fase que tiene relación con la capacidad de coordinar tiempo y fecha de encuentro con el equipo de trabajo de la otra organización.
4. **Realización de la reunión:** Etapa que consiste en la concretización del encuentro con la contraparte, y en donde se hace uso de la técnica de manejo grupal, para establecer una adecuada comunicación y entendimiento de ambas partes en pos de mejorar la intervención.
5. **Llegar a acuerdos:** Se refiere a la capacidad de coordinar en este caso ambas intervenciones desde dos organizaciones que se dirigen a la misma población objetivo.
6. **Concordar un segunda reunión:** Hace alusión a la coordinación de una posible próxima reunión entre ambos equipos de trabajo.

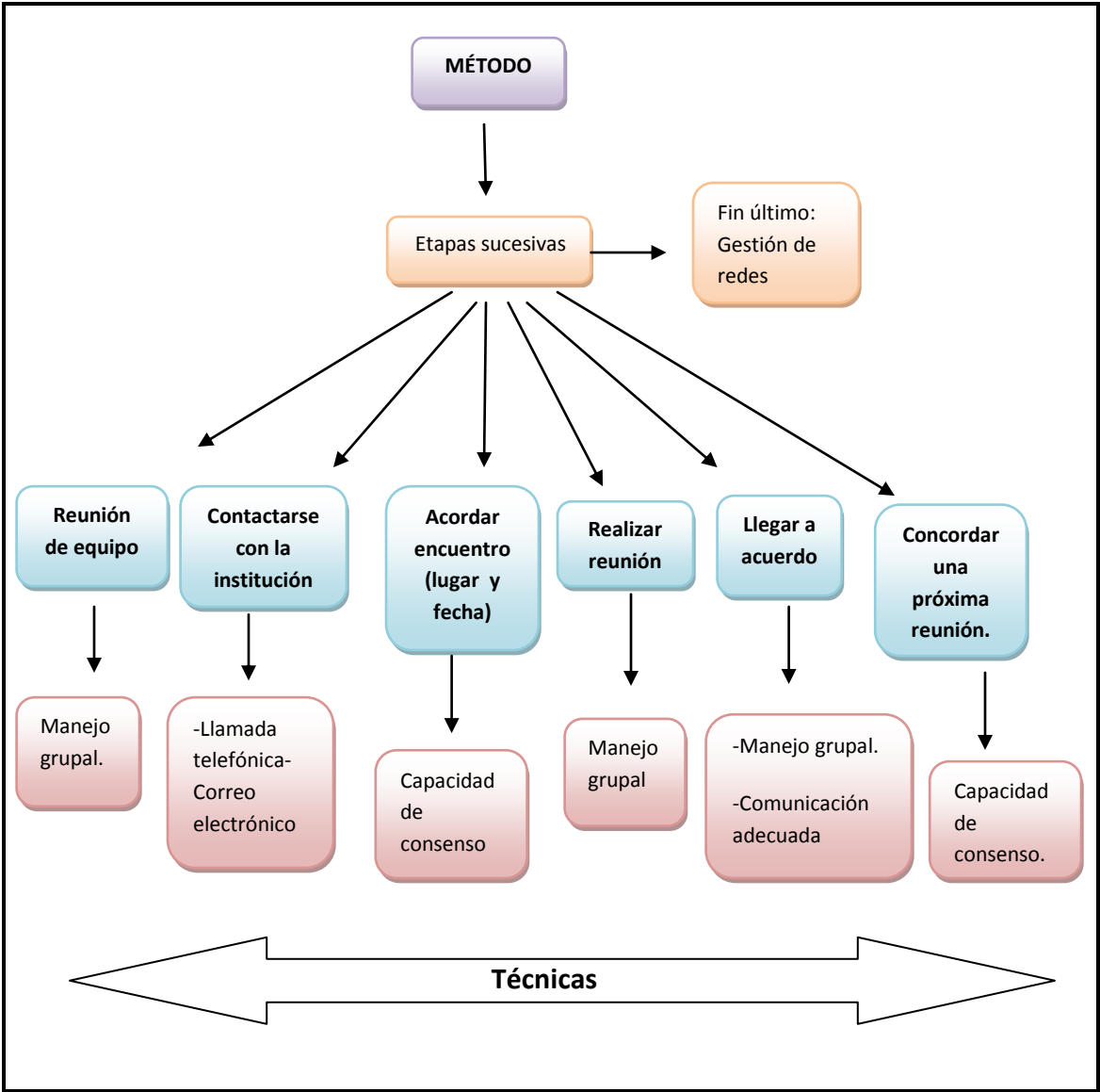
Se puede resaltar que el orden de las etapas antes descritas se realiza de forma secuencial, aludiendo a la frecuencia con que el profesional la realiza, lo que constituye una automatización de estas fases. Asimismo, la gestión de redes se infiere que está **sujeto a la contingencia**, por lo que el orden secuencial del proceso se puede ver alterado, de tal forma que si el programa necesita que ciertas gestiones se realicen con celeridad en función del tiempo que requiere el programa, se pueden omitir ciertos procesos para reunirse con otra institución.

✓ Técnicas

Las técnicas en este caso se dirigen a la realización de cada etapa del método, persiguen un fin último el cual es gestionar redes.

En función de una mejor comprensión se expondrá un esquema:

Esquema N°29: Técnicas



Fuente: Elaboración propia

Por último se hace necesario analizar cada técnica empleada:

- **Manejo grupal:** Tiene relación en este caso con la capacidad de manejar el grupo de trabajo, por parte el/la responsable para acordar con que institución se debe realizar una coordinación, que temas se deben abordar y el énfasis que se debe dar a cada una de las temáticas.
- **Llamada telefónica-Comunicación vía correo electrónico:** Esta técnica, alude a la comunicación que se establece entre ambas instituciones para coordinar una reunión.

- **Capacidad de consenso:** Esta técnica persigue la coordinación de lugar y fecha de la reunión, de esta forma se busca llegar a ciertos acuerdos.
- **Comunicación adecuada:** Esta técnica se utiliza principalmente en el caso de realizar una reunión que pretenda, como en este caso llegar a ciertos acuerdos en función de ciertas temáticas que busquen siempre mejorar la intervención.

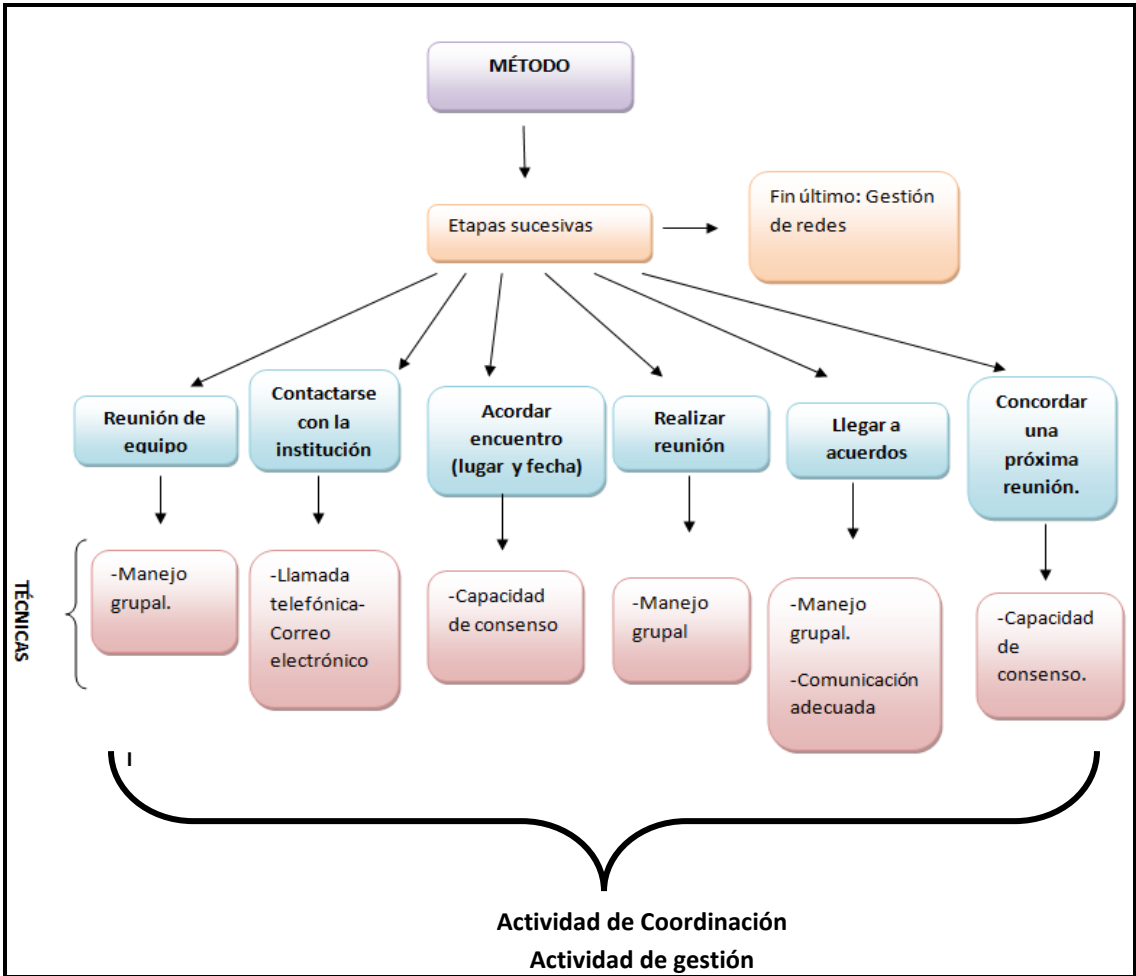
✓ **Actividades**

En este caso las actividades buscan alcanzar el objetivo, el cual es la gestión de redes, por esta razón es que cada etapa del método se agrupan en dos actividades:

- **Actividad de coordinación:** Actividad fundamental que agrupa a todos las etapas de método, ya que todas éstas de una u otra forma involucran un conjunto de tareas de coordinación entre ambos equipos de trabajo.
- **Actividad de gestión:** Esta actividad se encuentra vinculada principalmente a todo el proceso de gestión de redes.

El esquema que se presenta a continuación explica la presencia de estas actividades en el proceso de gestión de redes.

Esquema N°30: Actividades



Fuente: Elaboración propia

✓ Metodología

Tomando en consideración la definición operativa de metodología, es que se puede decir lo siguiente:

En primer lugar la metodología entendida como el estudio de los métodos, en este caso el que es comprende como la secuencia de etapas, las cuales son: **Reunión de equipo, Contactarse con la institución, Acordar un encuentro, Realizar la reunión, Llegar a ciertos acuerdos entre ambas partes, Concordar un posible segunda o nueva reunión;** ordenan las operaciones practicas que en este caso realiza el profesional en el ámbito de gestión, dándole un sustento teórico y científico a la acción profesional, con vistas a dos objetivos:

1. Conocer de una forma más acabada la realidad, en este caso de las madres privadas de libertad y su entorno familiar.
2. Transformar la realidad, es otro objetivo de la metodología que se dirige principalmente a la capacidad de mejorar en este caso el

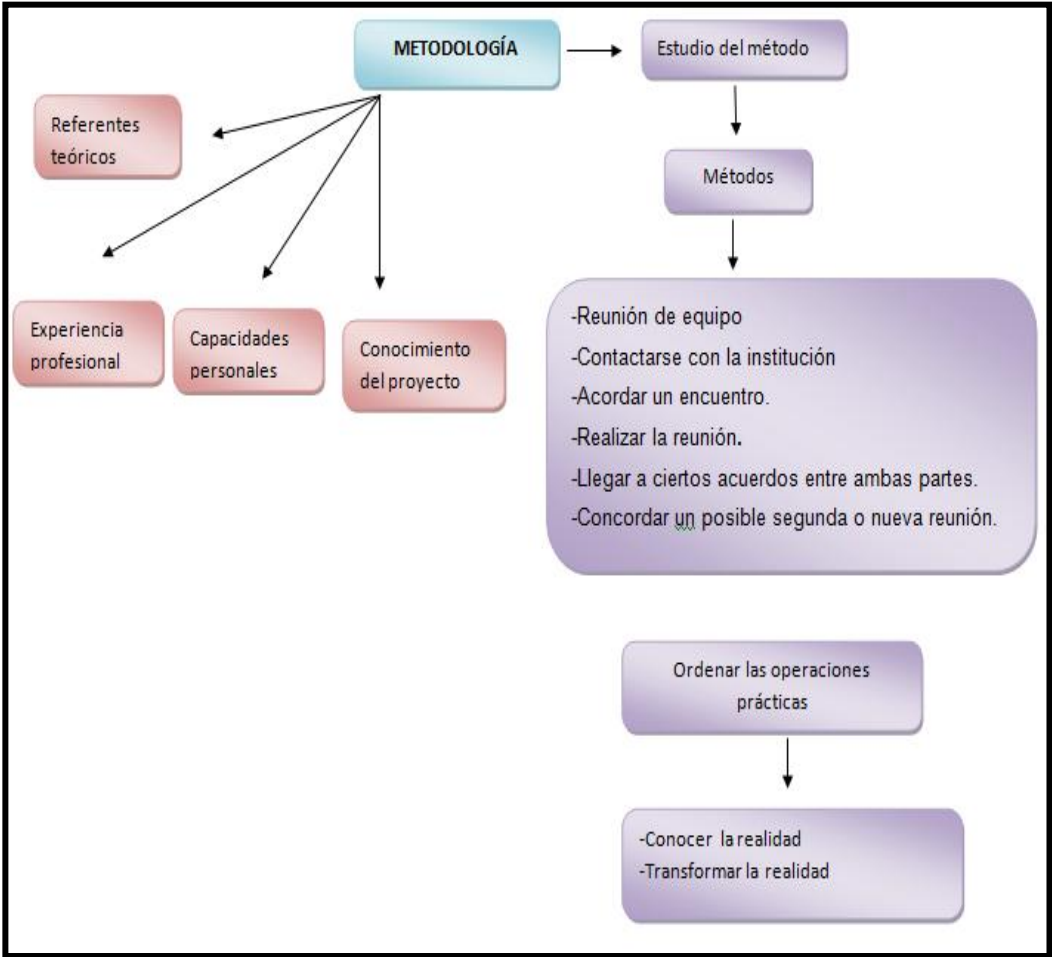
problema que provoca de separación entre la madre privada de libertad y su hijo/a.

Asimismo, esta metodología de trabajo se nutre de varias fuentes, las cuales son:

- La experiencia del profesional, que se encuentra a cargo de la gestión del programa, en este caso **es determinante para establecer ciertos cursos de acción que tengan relación con la gestión de redes.**
- **Las capacidades personales** de el/la responsable del proyecto, quien debe poder comunicarse de manera adecuada con el otro equipo, dando énfasis a ciertas temáticas que pueden ser significativas para mejorar la intervención del proyecto, a esto se suma la capacidad de establecer acuerdos y consensos.
- Por otro lado se destaca el conocimiento del proyecto que puede tener el/la responsable del programa en el cual se encuentra inmerso, lo que contribuye directamente a la capacidad de dirigir los cursos de acción en pos de mejorar la intervención directa, y/o en este caso de solicitar contribuciones al otro equipo del programa de Gendarmería.
- Por último, se destacan los referentes teóricos que antes en este análisis se han mencionado, estos son: **Vulnerabilidad social, Afecciones psicosociales, Habilidades parentales, Población carcelaria femenina, Diseño y evaluación de proyectos.**

Lo anterior se puede explicar en el siguiente esquema:

Esquema N°31: Eje Metodología



Fuente: Elaboración propia

ii.- Eje de Análisis Intervención Social

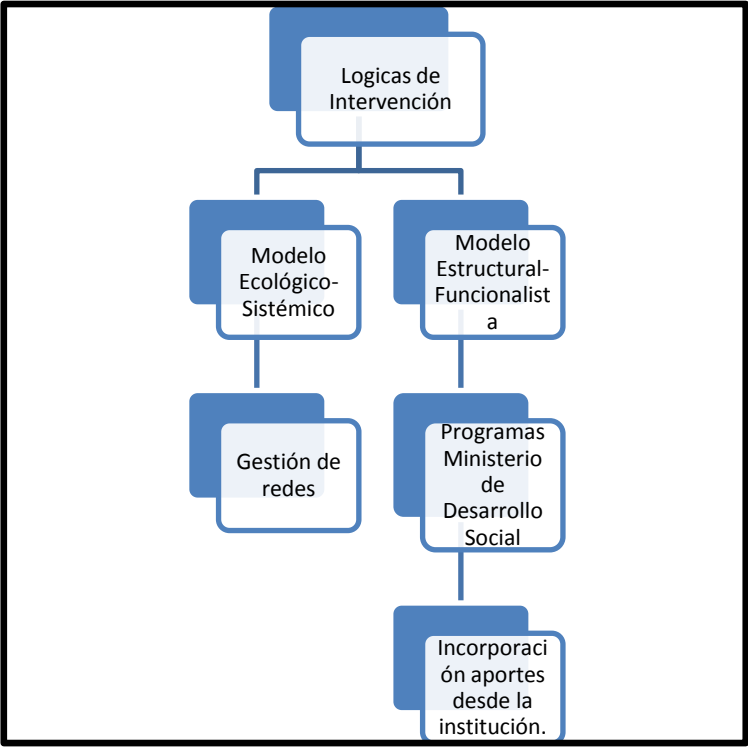
✓ Lógicas de Intervención

En cuanto a las lógicas de intervención se puede establecer lo siguiente:

- La institución trabaja con el **Modelo Ecológico- Sistémico**, lo que se evidencia en este caso en la gestión de red con otras instituciones que se dirijan a la misma población objetivo, pero que tengan otro enfoque de trabajo, para así obtener un conocimiento acabado de todos los sistemas con los cuales las familias y las madres privadas de libertad se relacionan.
- A través de la pasantía se pudo inferir que se trabaja con el modelo **estructural- funcionalista**, ya que se ejecuta un programa desde el Ministerio de Desarrollo Social, debido a esto es que las lógicas son principalmente paliativa, normativa, de integración social, focalizada y empoderadora.

Esto se demuestra en el siguiente esquema:

Esquema N°32: Lógicas de Intervención



Fuente: Elaboración propia

✓ **Contexto de Intervención**

En cuanto al contexto de intervención, en este caso de acuerdo a la pasantía en la institución se pueden establecer los siguiente contextos:

- **Contexto institucional:** Este contexto involucra la relación constante que mantiene la organización con otras instituciones, ya sea del ámbito público o privado, considerando que la institución colaboradora se guía por el Modelo ecológico sistémico, de esta forma la gestión de redes a nivel institucional se transforma en un pilar fundamental, situación que se evidencia en la reunión analizada.
- **Contexto del programa:** Se puede destacar la relación que mantiene el proyecto con las otras redes sociales, en este sentido la vinculación que se establece con el programa de Gendarmería que atiende a las madres privadas de libertad, ha presentado dificultades producto de lo burocrático de la institución, asimismo no se presentan acuerdos en los enfoques de ambas intervenciones, existiendo de esta forma confusiones y una posible población sobre intervenida frente a una misma problemática.

✓ **Intervención Social**

En cuanto a la intervención social, se puede mencionar lo siguiente:

- La gestión presenta acciones organizadas y sucesivas.
- La gestión presenta cursos de acción que poseen sustento teórico.
- Además las fases o etapas son orientadas por la experiencia laboral del profesional.
- La gestión apunta a mejorar la intervención directa que realiza el resto del equipo de trabajo.
- Asimismo apunta a conocer la realidad de la población objetivo, en este caso las mujeres privadas de libertad y sus familias.
- La gestión social hace uso de la gestión de redes para dirigir sus acciones a la transformación de la realidad y mantener una cierta relación con aquellas decisiones que se escapan de su control, al estar a cargo de otras organizaciones.

A raíz de las tres pautas de observación analizadas, se sintetizan tres tipos de reuniones:

- **Reunión de supervisión**
- **Reunión de equipo de trabajo**
- **Reunión de coordinación de redes**

A modo de conclusión se puede establecer lo siguiente:

- **Cada reunión orienta actividades diferentes y por ende el uso de técnicas diferentes, debido a que se dirigen a objetivos o fines concretos distintos**, así la reunión de supervisión apunta a lograr una exposición para una supervisión de la contraparte, la reunión de equipo pretende preparar el material y la información del proyecto, a su vez la reunión de coordinación de redes, persigue coordinar redes en este caso con un programa de Gendarmería.
- Por otra parte, en las tres reuniones se identifica que la toma de decisiones se realiza en función del objetivo determinado, que en este caso son aquellos fines de cada reunión, **no obstante se debe recalcar que como fin último persiguen la transformación de la realidad o el conocimiento de ésta.**
- Asimismo la secuencia metodológica en las tres fichas de observación participante, se identificaron de manera secuencial, **no obstante las etapas estaban sujetas a cambios en función de la consecución de objetivos, de la planificación, de la contingencia o del tiempo de ejecución o de realización de tareas.**

- La metodología en los tres casos presentados, se exhibe como el estudio del método, el que se compone de etapas a través de las cuales se obtiene el conocimiento y transformación de la realidad. Junto a esto se identifica un sustento racional a la acción profesional en el ámbito de gestión, **otorgando los mismos referentes conceptuales en los tres casos, junto a esto se destaca la experiencia del profesional, el conocimiento sobre el proyecto en cuanto a su diseño, planificación y evaluación y la gestión de redes, como pilares fundamentales que respaldan la acción profesional.**
- En cuanto a las lógicas de intervención, se identifica en las tres reuniones expuestas la presencia de las dos lógicas identificadas: **Estructural- funcionalista y Modelo Ecológico-Sistémico.**
- Por último, en relación a la intervención social, que en este caso es gestión social analizada en las tres reuniones, **se dirige a transformar la realidad y/o producir un impacto determinado en la realidad que vive la población objetivo, es decir las madres privadas de libertad y sus familias.**

Cabe destacar, que si bien en cada reunión analizada se aludió a las etapas del método, ya sea según en función a las fases abordadas en la actividad o bien a lo que se infirió sobre las etapas, se logra afirmar que existe un método transversal, del que se hace uso en el labor de gestión independiente de la reunión que se trate, **siendo así las reuniones una de las etapas de este método.**

Las etapas que se identificaron que se utilizan en todo el proceso de gestión en la institución son las siguientes:

1. Diseño del proyecto
2. Planificación del proyecto
3. Elección del equipo de trabajo
4. Asignación de cargos
5. Asignación de tareas
6. Reuniones periódicas
7. Información de redes
8. Requerimientos técnicos y administrativos
9. Gestión de redes
10. Estudio de caso
11. Planificación de actividades
12. Control de cumplimiento de tareas

13. Control del tiempo, planificación y presupuesto.
14. Revisión de la ejecución del programa
15. Evaluación del programa

B.- Análisis del Caso: Segundo Programa de la Institución

a) Coordinación de Equipo

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

El método se visualiza en dos etapas:

1. Análisis de casos en donde cada miembro del equipo profesional relata cómo ha llevado su intervención directa cuáles son sus pros y contras para poder ir mejorándola o tomar decisiones de esta misma a futuro.
2. Programar Actividades de cierre: El equipo de profesionales que ejecuta se reúne para plantear y contar acerca de las actividades que realiza con cada caso en particular para ir generando la desvinculación y cierre de la intervención, cada profesional a cargo tutores o consejeros realizan el cierre de la intervención en un tiempo establecido por ellos sin excederse del límite que tenía la planificación del programa gubernamental.

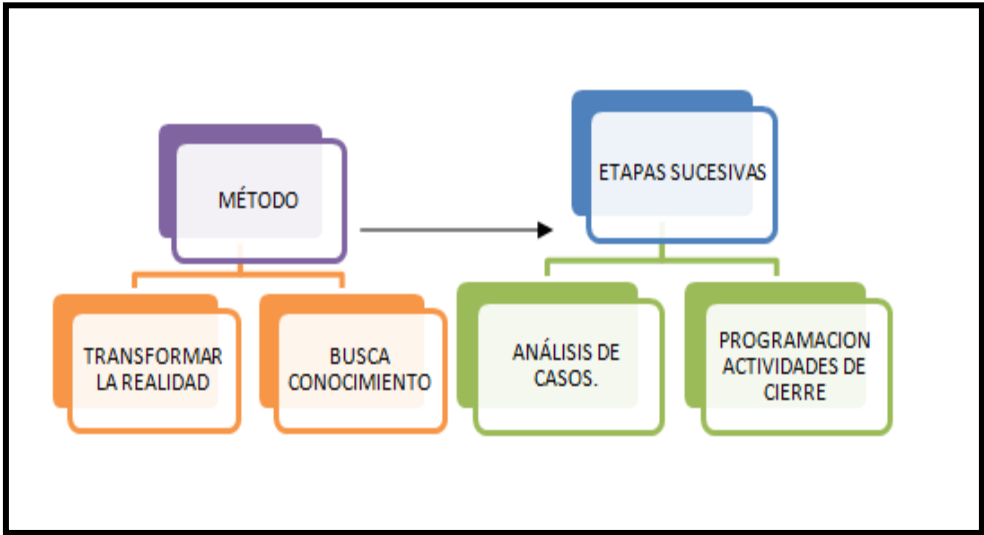
También se Programa el cierre de Actividad en conjunto, el cual será realizado por la totalidad de los profesionales en el Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Como fin el método busca conocer, ya que en cada reunión el equipo va entregando a la Directora ciertos antecedentes y avances de cada grupo familiar en que se desempeñan para realizar mejoras en las futuras intervenciones así la gestión realizada por la profesional tienen como fin, coordinar las intervenciones realizadas por los encargados de ejecutar la intervención directa con las familias de las personas privadas de libertad con el fin de ir efectuando mejoras, el trabajo realizado por la profesional se basa en trabajos prácticos y experiencias previas referidas a Gestión y Coordinación de Equipo. Asimismo Cada reunión tiene ciertas etapas las cuales han sido propuestas por la Responsable del sector de infancia y juventud (Directora del Programa), cada etapa en si tiene su fin como: programar actividades para los participantes del programa social, mejorar la intervención realizada, transformar a futuro la realidad social, encaminar a los encargados de ejecutar la intervención directa, revisar tareas previamente

programadas (ver si se han cumplido las visitas domiciliarias en el tiempo que se había estimado, revisar el optimo funcionamiento de los talleres).

Si bien el orden de las reuniones esta guiado por las siguientes etapas establecidas: análisis de caso y actividad de cierre no necesariamente estas afectan el optimo desarrollo de la Gestión, es decir si hay un orden preestablecido de los cuales tienen conocimiento el/la coordinador del equipo de trabajo, puede que el orden de las fases o etapas se vea alterado en función del interés que tengan los asistentes de tratar un tema u otro, como también en relación a la contingencia, es por esto que el orden no altera el desarrollo de la reunión, como también el objetivo de coordinación del equipo o de organización de la actividad de cierre en este caso.

Esquema N°33: Método



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente cita:

*“He planificado, he coordinado, he hecho reunión técnica, hemos coordinado el tema de taller de jóvenes, el ultimo contactos con las personas privadas de libertad, con los consejeros una jornada de auto cuidado, hemos programado también la jornada de cierres, fui a terreno a ver los lugares donde vamos a realizar el cierre, y ahora estoy calculando el presupuesto de lo que vamos a invertir y mañana tengo otra reunión.
La semana pasada estuve elaborando el informe bimensual, las semanas no son todas iguales y tiene que ver con el ciclo que va teniendo el proyecto, cada dos meses yo tengo que entregar el informe bimensual, entonces las últimas dos semanas previas a la fecha tope, generalmente estoy en recolección de medios de verificación, haciendo como las últimas gestiones que necesito para ir elaborando el proyecto, solicitando el aporte que me entregan los miembros del equipo ehh... pero en general siempre estoy planificando y velando porque se cumplan las actividades que tengo en el cronograma.”*

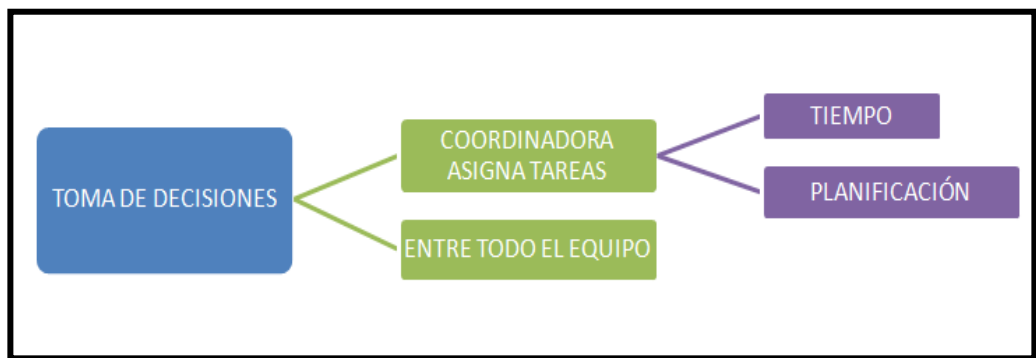
Fuente: Directora del Programa.

✓ **Estrategia**

Luego de realizada la pasantía, se pudo observar que como estrategia el equipo toma las decisiones en conjunto, ya que son los encargados de realizar la intervención directa, los que conocen más a las familias, mientras la coordinadora del programa se encarga de dirigir la reunión y asignar ciertas tareas a los profesionales, de esta forma se puede establecer que las decisiones emanan desde el equipo de trabajo en su conjunto, no obstante es la coordinadora quien está al tanto de los tiempos establecidos para la ejecución del programa como también de su planificación.

Lo anterior se puede visualizar en el siguiente esquema:

Esquema N°34: Estrategia



Fuente: Elaboración propia

Todo lo mencionado anteriormente se puede apreciar en la siguiente cita:

“cuando no existe claridad de qué camino seguir, esta tu equipo para poder reforzar una idea o plantearte otras ideas, cuando existe la instancia de trabajo en dupla o de análisis de caso en equipo ahm... esta la alternativa también de hacerlo en red, yo creo que esa es una técnica pero que muchos ocupamos estratégicamente para trabajar con una familia, siempre dos, tres, cuatro manos van a hacer más que una sola”.

Asistente social encargada de la Consejería Familiar.

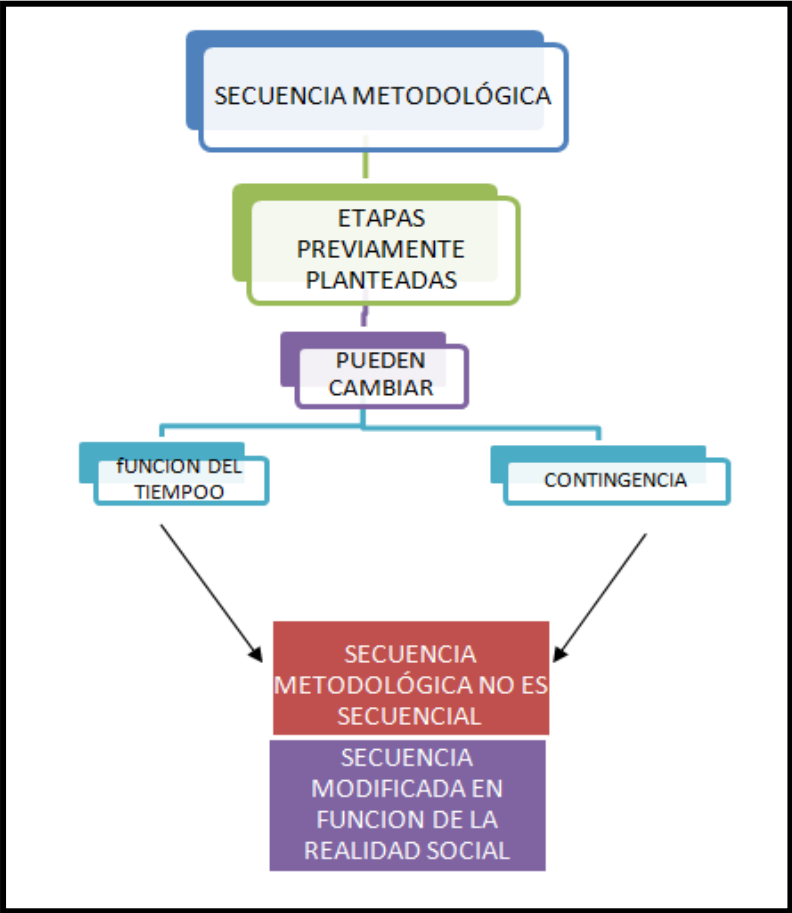
✓ **Secuencia Metodológica**

De acuerdo a la pasantía institucional, se puede dilucidar que las etapas que se van dando al ser un programa gubernamental, ya están planteadas con anterioridad, aunque el equipo a cargo de llevar a cabo la intervención maneja los tiempos para lograr las tareas o metas que deben cumplir en cierto tiempo programado. Asimismo las fases si bien están previamente planteadas, a mediad que surgen contingencias estas etapas o fases pueden verse alteradas en función del logro de metas u objetivos.

Cabe destacar que es la institución o el equipo de trabajo el que se adscribe a realizar de cierta forma o de cierto orden la intervención, pese a

que el proyecto trae consigo el planteamiento de etapas, el grupo de profesionales encargado de la intervención directa junto con la responsable del área, son los encargados de ver de qué forma serán realizadas las actividades, se tiene esa libertad, sin perder de vista el objetivo del proyecto. Por esto es que se puede establecer que la secuencia metodológica no es secuencial per se, sino mas bien está sujeta a modificaciones, debido a que la realidad es cambiante y las contingencias.

Esquema N°35: Secuencia metodológica



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente cita:

“Y en el sentido de ejecutar lo que tu ejecutas siempre está planteado en la planificación que tú mismo hiciste, claro nosotros tomamos el manual de competencias parentales, pero no lo ejecutamos, tal como aparece ahí, y el rango de libertad más que en aspectos personales tiene que ver con tu acervo técnico, con lo que has aprendido en la academia y también con el ejercicio en otros lugares y con el material bibliográfico ”
Asistente Social , Encargada de la Consejería Familiar

✓ **Técnicas**

Según lo observado en la institución las técnicas se rigen por el objetivo general planteado. Junto a esto, es que las técnicas que se utilizan para realizar la intervención son expuestas generalmente por el equipo de trabajo, posteriormente revisadas y aprobadas por la responsable del área.

Así mismo la coordinadora del programa que es la encargada de Gestión tiene otro tipo de técnicas las que aplica en las reuniones que tiene semanalmente con el equipo encargado de la intervención directa. Las técnicas utilizadas por la profesional son de **“producción grupal”**, las cuales son orientadas a organizar grupos para una tarea específica, esto principalmente en el sentido de crear un grupo para poder intervenir directamente en el programa, y de **“evaluación grupal”** al momento de generar informes periódicos o bimensuales.

Lo anterior se puede visualizar en la siguiente cita:

... “la planificación es parte de las técnicas que yo utilizo para poder realizar mi trabajo y es lo que más me ayuda, me orienta, me ordena.”...

“nosotros también trabajamos con redes, el contacto con redes es una labor importante, el manejo de equipos yo creo que también es importante”...

Fuente: Directora del Programa.

✓ Actividades

Según lo observado en la pasantía, las actividades realizadas van hacer distintas en función del cargo que ocupe cada profesional, los encargados de la intervención directa tienen actividades que están divididas por los grupos etarios con los que se trabaja, para que cada actividad sea la idónea según la etapa en la que el NNA (niño, niña y adolescente) se encuentra:

Profesionales que oficiarán como consejeros familiares y, que asumirán la relación directa con el (la) representante adulto(a) de la familia, así como la verificación y gestión de condiciones para niños de 0 a 6 años de edad.

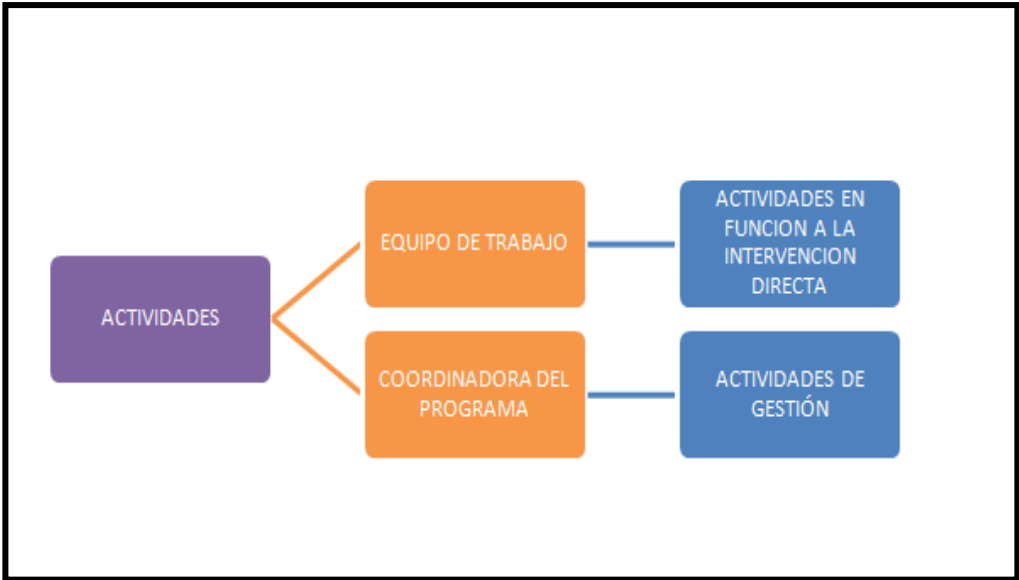
Profesionales, técnicos o educadores que fungirán como tutores y trabajarán directamente con los niños de 7 a 14 y de 15 a 18 años y también según el cargo el que puede ser de tutor o consejero familiar.(“Estándares técnicos para la preparación de proyectos de intervención” del Chile Solidario).

Las actividades a desarrollar en donde participa la totalidad de las personas que están dentro del programa, son planificadas por el equipo en conjunto, cabe destacar que como el equipo de trabajo y la institución en sí, trabaja en redes, permanentemente existen actividades programadas por agentes externos.

Las actividades desarrolladas por la coordinadora del programa son netamente de Gestión, y van a estar relacionadas con los objetivos o metas

que se deban cumplir en el programa que se está ejecutando, y en el momento en que se encuentre la intervención.

Esquema N°36: Actividades



Fuente: Elaboración propia

Para una mejor identificación de actividades y técnicas se presenta la siguiente tabla:

Tabla N°19: Actividades y Técnicas presentes en la Metodología

Actividad	Técnica	Aplicación
Coordinación	• Reuniones	Esta técnica es utilizada por la encargada del programa, para poder realizar las distintas actividades, planificando reuniones con los integrantes del equipo o con distintas redes con el fin de poder cumplir los objetivos planteados en el programa.
Actividad de Toma de Decisiones	• Grupo de discusión. • Manejo de Grupo. • Atención y Escucha.	Estas técnicas son utilizadas por la coordinadora, con el fin de poder llegar a un consenso como grupo en cuanto a que mejoras se pueden realizar a las intervenciones ejecutadas.
Actividad de Análisis de Caso.	• Grupo de discusión. • Atención y Escucha. • Manejo de Grupo.	Estas técnica son ocupada por la coordinadora del programa, en todas las reuniones realizadas con el equipo encargado de la intervención directa del programa, al analizar uno por uno los casos que llevan a cabo los profesionales, la coordinadora y el equipo en general están al tanto de los avances o retrocesos de las intervenciones ejecutadas, para así poder ir efectuando mejoras.

Fuente: Elaboración Propia.

✓ Metodología

De acuerdo a la observación realizada se puede dar cuenta de que la institución hace uso de conocimientos de las ciencias sociales como:

Tabla N°20: Referentes teóricos presentes en la Metodología

Teoría psicosocial	Según esta teoría cada etapa debe ser resuelta satisfactoriamente para lograr un desarrollo saludable.	En cada reunión los casos llevados a cabo por tutores y consejeros se analizan con el fin de tener una mejora en la intervención ejecutada, para que esto traiga como consecuencia una mejora de la realidad social en la que están insertos los NNA.
Dinámica familiar negligente	Barudy define dinámica familiar negligente, como un sistema donde los adultos especialmente los padres, presentan de una manera permanente comportamientos que se expresan por una omisión o una insuficiencia de cuidados a los niños, niñas y adolescentes que tienen a cargo.	En cada reunión la encargada de la coordinación del equipo de intervención directa, orienta a la totalidad de los profesionales a que, se enfoquen no solamente en el trabajo con NNA, sino con las familias y el entorno general de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de lograr una reparación del daño psicosocial de ellos y eventualmente de sus familias.

Fuente: Elaboración propia en base a “Estándares técnicos para la preparación de proyectos de intervención”, Chile Solidario.

Según lo observado en la pasantía, el trabajo realizado por la Coordinadora del Programa está basado específicamente en la práctica y experiencias anteriores donde se ha desempeñado en el mismo cargo, cabe destacar que los referentes teóricos variaran según el proyecto que se está ejecutando, en este caso la coordinadora es la encargada en la institución de Infancia y Juventud por lo que actúa en base a la experiencia.

La metodología busca la transformación de la realidad social, es por ello que la coordinadora se encarga de tener un análisis de caso con cada uno de los profesionales, con el fin de poder ir mejorando la intervención realizada por los profesionales para que se pueda con el tiempo lograr un cambio en la realidad social de los NNA y su entorno.

Lo anterior se puede evidenciar en los siguientes extractos de entrevista:

“tenemos la metodología general que para todo siempre es diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación... eso y nuestro hacer para todo deberíamos funcionar con esta lógica, que... no es lineal ojo, uno se imagina cuando está en el periodo académico que debiese mantenerse lineal y no y hay que ir trabajando eso, el diagnóstico no es en concreto no es eso es una aproximación diagnóstica, porque la situación en la familia se modifica y se vuelve a modificar, la vida de los seres humanos no es lineal y eso”.

Fuente: Consejera Familiar.

“Ehmmm... yo creo que está relacionado con una forma de hacer, con un enmarcado... digamos con un conjunto de acciones que uno puede realizar en una estructura lógica, que nos permiten a nosotros alcanzar los objetivos que estamos buscando, en este sentido para mí el ciclo tecnológico por ejemplo ha sido importante, tiene que ver eh... nosotros o yo por lo menos la tendencia siempre es a diagnosticar eh generar una planificación, ejecutar, evaluar de manera permanente en cualquier cosa y de manera circular también, no rígido el ciclo tecnológico no es rígido es circular eh... está asociado a eso yo creo a eso... como a un conjunto de estrategias o de técnicas o de formas de hacer que nos sirve para poder realizar y tener un objetivo claro”.

Fuente: Directora del Programa.

ii.- Eje de Análisis Intervención Social

✓ Contextos de intervención

Según lo observado en la pasantía se puede deducir que el proyecto se encuentra dentro de los programas de apoyo psicosocial de Chile Solidario, los destinatarios principales del programa son los niños y niñas (de 0 a 18 años de edad) en situación de vulnerabilidad, que forman parte de familias donde hay personas que se encuentran privadas de libertad, es decir, que se encuentran cumpliendo condena en algún recinto penitenciario. Este programa está siendo ejecutado en la Institución por primera vez, en la Región de Valparaíso. Como contexto Institucional se visualiza el Ministerio de Desarrollo Social, la red SENAME y Gendarmería de Chile, también se realizan gestión de Redes con la Universidad de Valparaíso, SENSE y Municipios es importante destacar que las instituciones deben trabajar de manera coordinada, para evitar la sobre intervención en la población.

✓ Lógicas de Intervención

En el momento de ser realizada la pasantía y consultarle a los profesionales de la Institución, bajo qué modelo trabajan manifiestan trabajar con el Modelo Ecológico Sistémico, esto se puede evidenciar en la siguiente cita:

“.....trabajamos con el modelo ecológico sistémico la creencia de que este hombre esta mujer no está solo sino está vinculado con otros, con sí mismo con la institución con este sistema que también lo influencia y lo daña y lo motiva también, pero finalmente eso si no hay tema valórico detrás, valórico no me refiero a religioso sino a valórico en sentido al valor del hombre valor de la mujer con respecto a los procesos que se van desarrollando...”

Fuente: Coordinadora del Programa.

Esto evidencia que la Institución se rige bajo el Modelo Ecológico Sistémico, por ello, al concebir la intervención con niños cuyos padres se encuentran en privación de libertad, la intervención y gestión del programa se basa, no sólo en la situación de separación y desestructuración familiar que vive en ese momento el niño, sino que en el contexto familiar, social, económico y cultural del niño y su familia. Es por ello que la Institución está constantemente trabajando con distintos tipos de redes con el fin de poder fortalecer la intervención.

Si bien es utilizado el modelo ecológico sistémico después de realizada la pasantía se puede observar que de igual forma la Institución trabaja con el modelo estructural funcionalista, ya que la Institución está ejecutando un programa público, el cual está enfocado en establecer estrategias comunitarias y socioeducativas que buscan fortalecer vínculos familiares e implementar estrategias de prevención primaria de vulneración de los derechos de los niños, se busca reparar el daño psicosocial del NNA y eventualmente su familia. Además podemos deducir que las lógicas de intervención de la línea de trabajo poseen las siguientes características: **paliativa, focalizada y normativa.**

Por último, cabe destacar que dentro de la institución la coordinadora reconoce que pueden trabajar con programas del ministerio, pero también reconocen que al postular a proyectos gubernamentales ellos añaden ciertas innovaciones a las intervenciones que generalmente son de carácter socioeducativa, por ende al implementar un programa el cual ya viene listo con objetivos previamente planteados y metas que cumplir es poco lo que pueden cambiar, pero si se dan el tiempo de integrar ciertos aspectos distintivos en las Intervenciones.

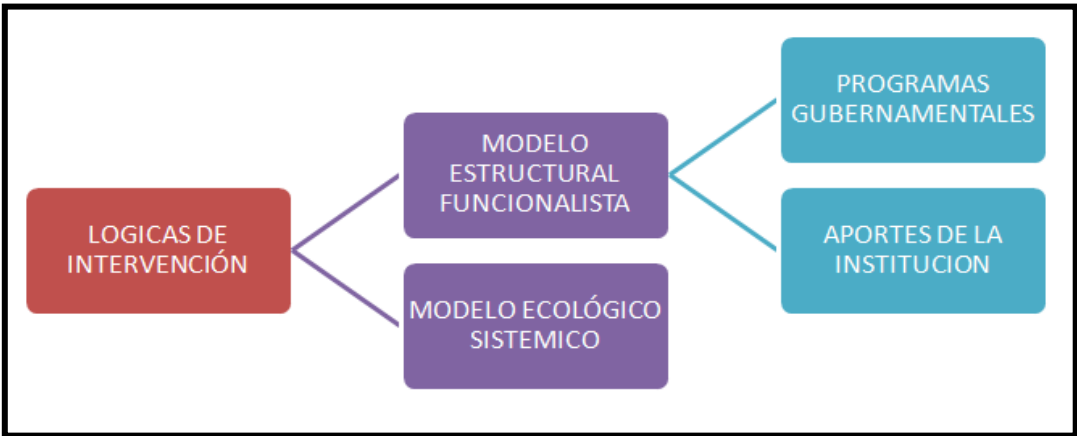
Lo anterior se puede visualizar en la siguiente cita:

“lo que hacemos nosotros es ejecutar proyectos, no hacemos nuestro propio proyecto, no sé si me entiendes, no es nuestro proyecto, entonces yo creo que a lo mejor podríamos tener una forma de trabajo si fuera nuestro proyecto, pero en el fondo lo que nosotros tenemos son fondos de otros, con bases de otros, objetivos de otros, que nosotros tenemos que cumplir y ahí en el fondo seguimos las pautas clásicas”.

Fuente: Directora del Programa.

Todo lo manifestado anteriormente, se puede demostrar en el siguiente esquema:

Esquema N°37: Lógicas de Intervención



Fuente: Elaboración propia

✓ **Intervención Social**

El programa busca trabajar con NNA (niños, niñas y adolescentes) en situación de especial vulnerabilidad. Se considera de gran influencia para el crecimiento apropiado de los NNA, el entorno con el cual se rodean o en el que viven, debido a esto la intervención realizada por los profesionales no es solo con el sujeto en sí, sino también con su entorno, es por ello que se enfoca sustancialmente en que las personas que rodean al NNA, puedan entregarles pautas y modelos que les permitan fortalecer el aprendizaje social. debido a que los NNA se han separado forzosamente de su padre, madre o tutor, el cual se encuentra privado de libertad y esto genera un desorden en el sistema familiar, la gestión realizada por la profesional entonces apunta a lograr una intervención que permita cambiar la realidad social de los NNA para procurarles el máximo nivel de bienestar.

Se puede inferir a través de la pasantía que si bien el trabajado realizado por la profesional no apunta a la intervención directa en sí, la coordinadora está encargada de velar por la optima realización de la intervención de las personas que trabajan con las familias para que se logre una transformación de la realidad. También al llevar a cabo un programa gubernamental la coordinadora debe tener en cuenta los objetivos que vienen planteados de antemano en el proyecto y los tiempos programados.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente cita:

“El trabajo que nosotros hacemos en el programa, es un acompañamiento psicosocial, a adultos responsables y niños y niñas que son parte del programa, los niños y las niñas llegan a través de su familiar que en este caso en esta versión, piloto del programa es el padre o la madre que están en la cárcel, entonces nuestra tarea, es acercarnos a los cuidadores de los niños, a los niños y niñas, y poder proporcionarles el acompañamiento psicosocial, el programa dura dos años partió en julio de 2011 y finaliza ahora en julio del 2013.”

Asistente Social a cargo de la Consejería Familiar

b) Reunión Evaluación Programa

i. Eje de análisis Metodología

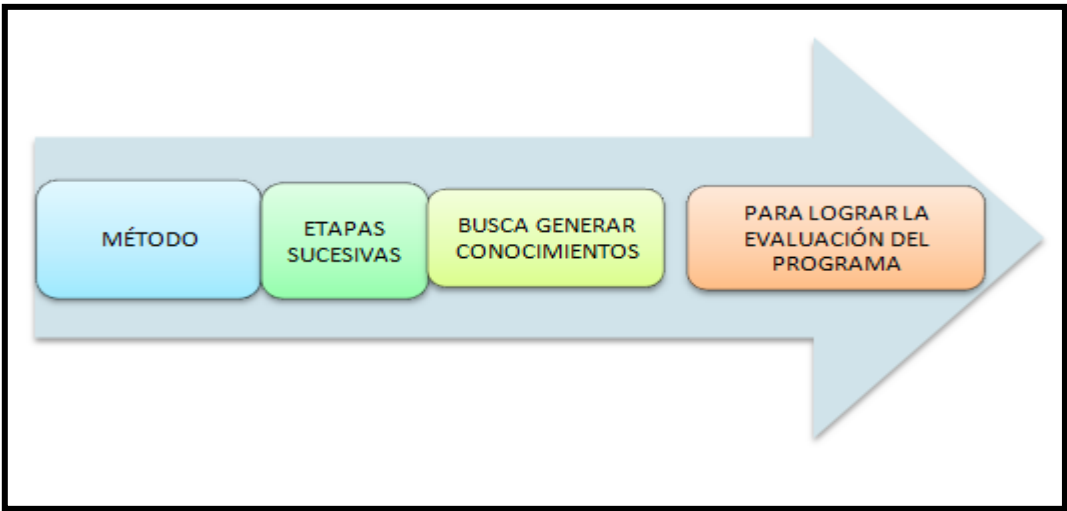
✓ Método

Según lo observado durante la pasantía, la reunión es llevada a cabo en etapas sucesivas, con un orden preestablecido por ambos responsables, el método busca conocer ya que la reunión está orientada a poder lograr encontrar fortalezas y debilidades de las intervenciones realizadas en para poder realizar una optima evaluación. El orden de la reunión necesariamente tiene que seguir las etapas planteadas por los responsables para así poder conseguir el cumplimiento de los objetivos programados de manera optima.

Se entiende por fortalezas del programa a todos aquellos aspectos que son indicados por los profesionales que han participado en la ejecución piloto como positiva y favorable en el marco de la intervención, ya que facilitan el contacto y vinculo inicial con la población beneficiaria. Se entiende por debilidades del Programa a todos aquellos aspectos que son indicados por los profesionales que han participado en la ejecución piloto, como negativos, desfavorables o puntos débiles de la intervención.

Lo anterior se puede visualizar en el siguiente esquema:

Esquema N°38: Método



Fuente: Elaboración propia

✓ **Estrategia**

Luego de realizada la pasantía y según la definición operativa se puede deducir que como estrategia es utilizada la toma de decisiones en conjunto, el realizar una lluvia de ideas con el fin de poder entregar datos acerca de la intervención realizada, para poder dar la información necesaria al Encargado de la Evaluación del programa, el proceso de toma de decisiones si bien siempre es dirigido por la Directora del programa, todos los miembros del equipo de ejecución participan de forma activa en esta tarea, es importante la opinión de los tutores y consejeros en el proceso de Evaluación del programa ya que estos son los que manejan la intervención directa por ende los que saben que aspectos mejorar y cuales reforzar. También como estrategia es utilizada la coordinación del equipo en dupla con la Directora del Programa y el Encargado de Evaluarlo, el dividirse las tareas hace que el proceso en sí, sea más rápido y óptimo.

Esquema N°39: Estrategia



Fuente: Elaboración propia

✓ **Secuencia Metodológica**

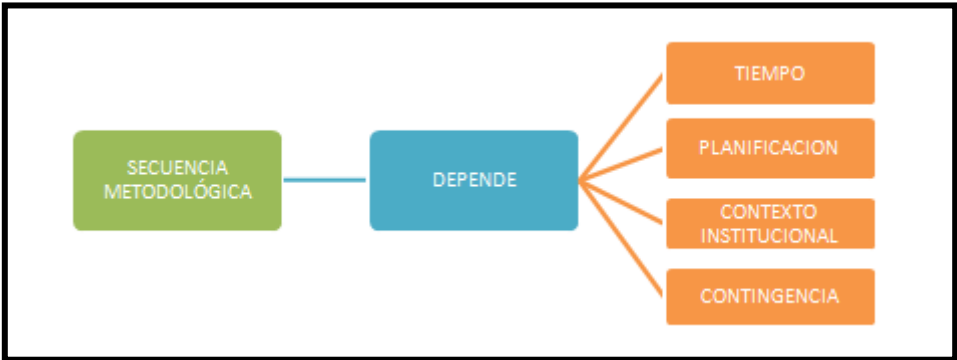
Luego de realizada la pasantía se puede observar que al ser un programa gubernamental la secuencia metodológica esta previamente planteada, esta puede ser rígida o flexible dependiendo de los tiempos, de la planificación y de las metas u objetivos por cumplir.

Si bien las etapas están planteadas con anticipación, estas pueden estar sujetas a cambio debido a la contingencia, ya que la realidad social es cambiante.

Al ser la etapa de evaluación una de las ultimas en llevarse a cabo en el programa por la institución, esta puede ser realizada en menor tiempo del

programado con anticipación, si es que algunas de las etapas anteriores fueron retrasadas, esto claramente sin perder de vista el objetivo, por ende la secuencia metodológica depende en gran medida del tiempo programado, del contexto institucional y del tiempo real.

Esquema N°40: Secuencia Metodológica



Fuente: Elaboración propia

✓ Técnicas

Las técnicas utilizadas dentro del programa responden a la realización de objetivos precisos que conducen al logro del objetivo general del programa, según lo observado durante la pasantía, las técnicas utilizadas por ambos responsables corresponden principalmente a las de medición y **evaluación grupal**, estas aplicadas específicamente al momento de generar la Evaluación.

Se puede evidenciar en la siguiente cita a juicio del experto lo siguiente:

Bueno emmm.... La entrevista siempre la he utilizado ya sea en la intervención o en la investigación, de hecho **la entrevista es algo que siempre nos acompaña ya sea en la intervención individual, o la entrevista grupal, la entrevista semiestructurada, informantes claves, etc. la observación tanto en la investigación como en la intervención**, pensando por ejemplo en la intervención comunitaria el tema de la observación era central, te daba las posibilidades de saber lo que realmente estaba pasando en la comunidad, intervención grupal por otra parte pensando en los trabajos que he desarrollado con jóvenes y con niños he realizado tantas entrevistas grupales, análisis de información secundaria, análisis sistemático de la información, estructurar fichas bibliográficas con el análisis de información, mmmmmm... que otra técnica bueno **también técnicas más cuantitativas como construcción, elaboración y aplicación de cuestionarios. Para mí todas son un aporte depende de los objetivos de lo que uno quiera lograr...**

Fuente: Experto, Área de Gestión.

✓ Actividades

Luego de realizada la pasantía se puede observar que las actividades van a depender del cargo en el que se está desempeñando es así como la Directora y el Evaluador del Programa están encargados de, realizar actividades de coordinación, y evaluación en tanto el resto del equipo profesional que está dividido entre Consejeros Familiares (trabajan con niños y niñas de 0 a 6 años de edad) y Tutores (trabajan con niños y

adolescentes de 7 a 18 años) están encargados en este caso de entregar la información suficiente acerca de la intervención que ha sido ejecutado durante el periodo de tiempo. En esta reunión se identifican actividades de exposición de trabajo realizado por los profesionales que se desempeñan en la intervención directa en donde cada integrante de la reunión participaba de manera activa dando sus puntos de vista y exponiendo ideas acerca de la realización del programa, como también se realiza la actividad de retroalimentación en torno a las preguntas del cuestionario.

Para una mejor identificación de actividades y técnicas se presenta la siguiente tabla:

Tabla N°21: Actividades y Técnicas presentes en el Método

Actividad	Técnica	Aplicación
Coordinación:	Reuniones.	Esta técnica es utilizada por ambos responsables tanto la Directora del Programa como el Encargado de Evaluar, ambos realizan la coordinación tanto del equipo que interviene directamente como también el grupo de profesionales encargado de realizar la evaluación. Así mismo utilizan esta técnica para planificar actividades tanto dentro como fuera de la Institución.
Evaluación Grupal.	- Entrevista Grupal - Cuestionario Grupal. - Lluvia de Ideas. - Manejo de Grupo. - Grupo discusión. - Atención y Escucha.	Estas técnicas se visualizan en el tercer momento de la reunión en donde se realiza un grupo de reflexión y de discusión como también una lluvia de ideas, y un cuestionario el cual es completado en un primer momento individualmente y luego se exponen las ideas de manera grupal, con el fin de lograr un consenso en cuanto a las fortalezas y debilidades de la intervención llevada a cabo.

Fuente: Elaboración propia

✓ Metodología

Tomando en cuenta la definición operativa de metodología, es que se puede inferir que la coordinadora del programa y el responsable del área de estudios sociales y evaluación trabajan en base a la experiencia, así mismo hay ciertos elementos que ayudan a realizar un trabajo de gestión más óptimo como la planificación de proyectos y evaluación de proyectos, cabe destacar que los conocimientos teóricos necesarios para realizar el trabajo dependerá del proyecto en el que se esté trabajando en este caso son conocimientos de Infancia y Juventud y de Evaluación de Proyectos .La metodología busca la transformación de la realidad social, es por ello que la coordinadora y el evaluador se encargan de realizar el grupo de discusión y cuestionarios en donde puedan salir a luz los aspectos favorables y

negativos para así poder ir mejorando la intervención y por ende la realidad social en la que están insertos los NNA. Por esto, la metodología busca la transformación de la realidad, es así como el trabajo de gestión y evaluación pretende y apunta a conseguir las mejores posibilidades para estudiar e intervenir la realidad y así conseguir su transformación.

Lo que se puede evidenciar en la siguiente cita extraída de la entrevista con el experto:

bueno, partiendo de la base que para que haya una intervención que sea consciente intencionada y reflexiva, tiene que haber un componente teórico metodológico y que tiene que ser también ehheheh... si ese componente metodológico, no tiene que darse como por hecho, ni invisibilizado sino que tiene que estar sobre la mesa, ósea porque estamos haciendo lo que estamos haciendo y eso implica un esfuerzo, porque dentro del trabajo social se tiende a caer en el activismo en minimizar el tema teórico en función de la práctica, pero una práctica sino tiene fundamentos metodológicos y teóricos no es una práctica que tenga sentido, por lo mismo el componente metodológico para mí es central, tiene que haber un componente metodológico, así como tiene que haber un sustento teórico, un fundamento ético y político de lo que uno hace.
Fuente: Experto, Área de Gestión.

ii.- Eje de Análisis de Intervención Social:

✓ Contextos de Intervención

El contexto en esta reunión se identifica el cierre del programa que ha sido ejecutado por la Institución, es en base a esto que se realiza esta reunión con el fin de poder llegar a evaluar en conjunto con el grupo de profesionales encargados de la Intervención directa, es para esto que el encargado de estudios y evaluaciones de la Institución realiza diversas actividades con el equipo. Siguiendo la misma línea, asociados a esta reunión de supervisión se puede establecer lo siguiente de acuerdo a los siguientes contextos:

- **Contexto institucional:** En este contexto se identifican las siguientes Instituciones que tienen directa relación con el programa el Ministerio del Desarrollo, el cual realiza supervisiones tanto presenciales como los informes bimensuales que deben ser entregados por la coordinadora del programa. También dentro de este contexto están la Institución que trabaja con la misma población de manera directa Gendarmería de Chile.
- **Contexto del programa:** El programa en ejecución se encuentra en proceso de cierre, es un programa piloto en la Región.

✓ Lógica de Intervención

De acuerdo a la observación participante realizada en la institución se pudo dilucidar lo siguiente:

Los profesionales de la Institución reconocen tener un enfoque desde el modelo ecológico sistémico, esto se puede observar en la siguiente cita:

“.....trabajamos con el modelo ecológico sistémico la creencia de que este hombre esta mujer no está solo sino está vinculado con otros, con si mismo con la institución con este sistema que también lo influencia y lo daña y lo motiva también, pero finalmente eso si no hay tema valórico detrás, valórico no me refiero a religioso sino a valórico en sentido al valor del hombre valor de la mujer con respecto a los procesos que se van desarrollando...”

Fuente: Coordinadora Programa

Esto da entender que los NNA se relacionan con una serie de sistemas sociales, los cuales se influyen mutuamente. Pese a esto al ser un programa de orden gubernamental el que se está ejecutando y regirse bajo cursos de acción focalizados, normativos y paliativos se reconoce el enfoque del modelo estructural funcionalista, por esta razón se puede decir que el ámbito de gestión y evaluación analizado también pertenece a este modelo, ya que como labor de gestión se encuentra inmerso en programas sociales que surgen desde el aparato público.

Lo anterior se visualiza en la siguiente cita:

...”la lógica de trabajo que existen en estos espacios, tiene que ver con la postulación a proyectos, entonces en eso sería la elaboración, la pesquisa de algún fondo o de alguna idea interesante para poder trabajar , se informa, se elabora el proyecto se postula te lo adjudicas y después ejecutas ese proyecto y ese proyecto tiene cuando tu lo adjudicas una forma ya, no es que tu lo vayas a cambiar, tu lo postulaste y ya entregaste quizás todo lo novedoso que se podía incorporar, pero siempre cuando no te salieras de las bases técnicas que entregaron, los programas y los proyectos, ahora también vienen súper cuadrados, te dicen cual es el objetivo, te dicen cual es el producto, que es lo que tienes que hacer”...

Fuente: Directora del Programa.

Todo lo antes mencionado se puede esquematizar de la siguiente forma:

Esquema N°41: Lógicas de Intervención



Fuente: Elaboración propia

✓ **Intervención Social**

Se puede deducir a través de la pasantía que si bien el trabajado realizado por la profesional no apunta a la intervención directa en sí, la coordinadora está encargada de velar por la optima realización de la intervención de las personas que trabajan con las familias para que se logre una transformación de la realidad. También al llevar a cabo un programa gubernamental la coordinadora debe tener en cuenta los objetivos que vienen planteados de antemano en el proyecto y los tiempos programados. Esta reunión en si apunta a obtener la información necesaria para poder realizar una evaluación del programa, con el fin de poder realizar una nueva postulación al proyecto como institución.

Si se analiza el ámbito de gestión y evaluación, se puede deducir que las acciones realizadas por la coordinadora y el evaluador buscan lograr una transformación de la realidad en este caso en los NNA cuyos padres han sido privados de libertad, por ende todas las gestiones coordinaciones o actividades que pueda realizar, apuntan hacia la transformación de la realidad .

Lo anterior se puede observar en la siguiente cita:

“El trabajo que nosotros hacemos en el programa, es un acompañamiento psicosocial, a adultos responsables y niños y niñas que son parte del programa, los niños y las niñas llegan a través de su familiar que en este caso en esta versión, piloto del programa es el padre o la madre que están en la cárcel, entonces nuestra tarea, es acercarnos a los cuidadores de los niños, a los niños y niñas, y poder proporcionarles el acompañamiento psicosocial, el programa dura dos años partió en julio de 2011 y finaliza ahora en julio del 2013.”

Asistente Social a cargo de la Consejería Familiar.

CASO 3

**CORPORACIÓN DE DERECHO PRIVADO
SIN FINES DE LUCRO**

A.- Características Generales

i. *Ficha Institucional*

FICHA GENERAL DE CARACTERIZACION DE LA INSTITUCIÓN	
Referencia histórica	“Corporación de derecho privado, sin fines de lucro, orientada a la primera infancia, con presencia a nivel nacional y específicamente en la Quinta región está presente en 35 de las 38 comunas de la región, contando con 1071 trabajadoras.” Fuente: Sitio Web
Misión	“Lograr el desarrollo integral de niños y niñas de 3 meses a 4 años de edad que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de un programa educativo de excelencia que incorpora a las familias y a la comunidad y promueve los derechos de la infancia en un contexto de convivencia democrática.” Fuente: Sitio web
Visión	“Junto a las familias construir un Chile más inclusivo, donde los niños y niñas puedan alcanzar sus sueños a través de una educación inicial de excelencia.” Fuente: Sitio Web
Objetivo	“Contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado.” Fuente: Sitio Web
Áreas de trabajo	“Cuenta con la Dirección División Nacional, en donde se encuentran las Direcciones de: Promoción y Protección a la Infancia, de Educación, de Gestión y Desarrollo, de Personas, de Comunicación y Marketing, de Administración y Finanzas y de Operaciones; finalmente en cada región se encuentra una Dirección Regional quien tiene a cargo los diferentes departamentos relacionados con las direcciones anteriormente mencionadas. Cada uno posee diferentes funciones de acuerdo al área.” Fuente: Sitio Web
Perfil del Equipo de Trabajo	Cuenta con diferentes perfiles profesionales dispuestos para cada cargo dentro de su organigrama. En estos perfiles profesionales se encuentra espacio para profesionales de las ciencias sociales y administrativos, así como de asistentes sociales. Para esto debe poseer ciertos conocimientos que le permitan desarrollar funciones en distintos ámbitos, como por ejemplo, en el área de planificación y proyectos, gestión administrativa, promoción y protección de los derechos a la Infancia, etc.
Perfil Profesional de Trabajo Social	El profesional Trabajador social que se desempeña en el ámbito de gestión, debe tener conocimientos en el área de administración, planificación y gestión, además debe ser capaz de entregar orientación al resto del equipo, solucionar conflictos y trabajar en equipo. Entre sus funciones dentro del área se

ii. Contexto y Líneas de Trabajo

Dentro de la Dirección Regional de Valparaíso, existe el Departamento de Planificación y Proyectos, en donde fue realizado el proceso de observación participante, realizando un acompañamiento a la Profesional de Apoyo del Departamento, quien dentro de sus funciones tiene:

- Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura.
- Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos.
- Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento.
- Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados.
- Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura.

En la inserción profesional para efectos de este seminario de título, se pudieron apreciar las siguientes líneas de trabajo:

- a) **Aumento de Cobertura:** Cada cierto tiempo y de acuerdo a las necesidades manifestadas por la comunidad del jardín infantil, se realizan gestiones entre el departamento de Planificación y el equipo administrativo para aumentar la infraestructura del jardín o su equipamiento. Para esta área, existen **diversos lineamientos**, entre los cuales están la evaluación técnica de infraestructura, la compra de terrenos, la postulación a Bienes Nacionales, Serviu y Fondo Social, por lo tanto, el departamento debe realizar diversas funciones desde la búsqueda y evaluación de terrenos, como también, postulaciones a programas gubernamentales o fondos públicos.
- b) **Transporte:** Corresponde a un nuevo programa implementado en donde se entregan vehículos a ciertos jardines que se encuentran en áreas alejadas o de difícil acceso, permitiéndoles a los padres llevar de manera más cómoda y segura a sus hijos a los jardines, de manera de no perjudicar la asistencia y el desempeño de los niños. Esta área de trabajo posee dos lineamientos, el interno de la Fundación y la homologación del mismo con subvenciones de las Municipalidades correspondientes, ambos con la misma metodología.

REPORTES METODOLÓGICOS

a) Aumento de Cobertura

Evaluación Técnica Infraestructura

LUGAR	Dependencias Institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para planificación del proyecto aumento de cobertura para sala cuna comuna de San Esteban.
OBJETIVO	
Evaluar técnicamente infraestructura para el aumento de cobertura de jardín en comuna de San Esteban.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
Sala cuna de la comuna de San Esteban contaba con tres niveles de lactantes, y de acuerdo a las diferentes necesidades expuestas por la comunidad se busca agregar dos niveles de párvulos, para esto el Departamento de Planificación y Operaciones debe realizar una evaluación técnica de infraestructura y equipamiento para ver la factibilidad del aumento de cobertura con el objetivo de abrir 64 cupos para niños.	
CURSO DE ACCIÓN	
Posterior a evaluación técnica de infraestructura, la cual fue positiva, se deben agregar dos niveles de párvulos, es decir, un aumento de 64 cupos en matrícula del jardín.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.
TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.
ACTIVIDADES	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y

	local, apoyando en la obtención de recursos. • Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de aumento de cobertura del Departamento de Planificación, en donde cada cierto tiempo y de acuerdo a las necesidades manifestadas por la comunidad y expuestas por el equipo administrativo de algún jardín se realiza una evaluación en términos de infraestructura y equipamiento para realizar una ampliación de manera de aumentar los cupos para niños.
LOGICAS DE INTERVENCION	<u>Estructural- Funcionalismo:</u> Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

Compra de Terreno

LUGAR	Dependencias Institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo Del Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo del Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para planificación del proyecto aumento de cobertura Aconcagua Sur, comuna de Quillota.
OBJETIVO	
Evaluar técnicamente la compra de terreno para el proyecto de aumento de cobertura Aconcagua Sur en la comuna de Quillota.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
Se evalúa la posibilidad de la compra de un terreno en la comuna de Quillota, debido a mayor necesidad de salas. La construcción se realizaría durante el año 2013, sin embargo el proyecto no prosperó debido a una dificultad técnica en la figura legal del terreno, esto quiere decir, el jardín original corresponde a un comodato entregado por el Municipio de Quillota a Fundación Integra, el terreno colindante, el cual sería comprado, pertenece a un particular, por lo que el terreno total quedaría con dos figuras legales de tenencia distintas.	
CURSO DE ACCIÓN	
Dado que la opción de compra del terreno colindante no es factible, se evalúan otras maneras de aumentar la cobertura del jardín.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.
TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.

ACTIVIDADES	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos. • Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
	ANALISIS INTERVENCION SOCIAL
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de aumento de cobertura del Departamento de Planificación, en donde cada cierto tiempo y de acuerdo a las necesidades manifestadas por la comunidad y expuestas por el equipo administrativo de algún jardín se realiza una evaluación en términos de infraestructura y equipamiento para realizar una ampliación de manera de aumentar los cupos para niños.
LOGICAS DE INTERVENCION	<u>Estructural- Funcionalismo:</u> Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

Bienes Nacionales

LUGAR	Dependencias Institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo del Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo del Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para planificación de la postulación a Bienes Nacionales respecto a varios comodatos.
OBJETIVO	
Gestionar la postulación a Bienes Nacionales de varios comodatos para la regularización de terrenos durante el año 2013.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
La Fundación utiliza varios terrenos que pertenecen a Bienes Nacionales en donde invierte en la infraestructura y equipamiento de los jardines infantiles, para esto se les entregan con la figura legal de comodato. Es por esto que durante el año 2013 se realizará la regularización de los terrenos de los jardines infantiles. Para esto la responsable ya presentó todas las iniciativas al Ministerio de Bienes Nacionales quienes priorizaron las solicitudes ante el comité consultivo (SEREMI).	
CURSO DE ACCIÓN	
Se entregó toda la documentación necesaria, ahora sólo se debe esperar resolución del Ministerio.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.
TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.
ACTIVIDADES	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos.

	• Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de aumento de cobertura, en donde se regularizan los terrenos en donde se encuentran ciertos jardines, de manera de poder realizar más inversiones en infraestructura o equipamiento en aquellos jardines infantiles que así lo requieren.
LOGICAS DE INTERVENCION	<u>Estructural- Funcionalismo:</u> Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

SERVIU

LUGAR	Dependencias Institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo del Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo del Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para la planificación y gestión de la regularización de terrenos para la construcción y ampliación de jardines infantiles de la Fundación.
OBJETIVO	
Gestionar el trámite de regularización de terrenos frente al SERVIU para poder realizar la construcción de jardines infantiles durante el año 2013.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
A través de trámites con SERVIU se busca la regularización de los terrenos en ciertos sectores para la construcción y ampliación de ciertos jardines infantiles. Primeramente, el Jardín número 1 se encuentra en espera de la creación de una carpeta de infraestructura para presentarla en la Dirección de Obras de Valparaíso con el propósito de regularizar la construcción, que es requisito para que finalmente el SERVIU entregue el comodato a máximo cinco años. Por otro lado, el Jardín número 2 se encuentra en espera de que SERVIU solicite transferencia a bienes nacionales para que ellos entreguen en concesión de uso gratuito (figura que establece bienes nacionales para entregarle el uso a una entidad beneficiaria sobre un determinado bien fiscal) el terreno a la Fundación Integra. Finalmente, el tercer jardín se encuentra en espera de que SERVIU entregue en comodato un terreno ubicado en sector de Viña del Mar, para la reubicación del jardín, para esto se han realizado reuniones de manera de supervisar que ese terreno no estuviese comprometido con otras iniciativas y además se espera la propuesta de la Fundación para su construcción.	
CURSO DE ACCIÓN	
Se debe esperar carpeta realizada por el Departamento de Operaciones, en donde se establece la propuesta de construcción de los jardines.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.

TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.
ACTIVIDADES	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos. • Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de aumento de cobertura, en donde se regularizan los terrenos en donde se encuentran ciertos jardines, de manera de poder realizar más inversiones en infraestructura o equipamiento en aquellos jardines infantiles que así lo requieren.
LOGICAS DE INTERVENCION	<u>Estructural- Funcionalismo:</u> Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

Fondo Social

LUGAR	Dependencias Institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo del Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo del Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para la planificación y postulación a 12 proyectos del FONDO SOCIAL relacionados con infraestructura y equipamiento de los jardines infantiles.
OBJETIVO	
Gestionar y postular 12 proyectos del FONDO SOCIAL para el financiamiento de infraestructura y equipamiento de jardines infantiles de la Fundación.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
A través de la Postulación de proyectos del FONDO SOCIAL, se busca la obtención de financiamiento para la infraestructura y equipamiento de jardines infantiles de la Institución. Actualmente se encuentran en proceso de aprobación 12 proyectos de los cuales tres son de infraestructura, dentro de los cuales, el departamento de planificación y la responsable del proyecto debe entregar las rendiciones pertinentes, por otro lado, 9 proyectos son de equipamiento, en donde se debe realizar las compras y entregar las rendiciones pertinentes, de acuerdo a los fondos entregados.	
CURSO DE ACCIÓN	
En los tres proyectos aprobados de infraestructura se deben entregar las rendiciones correspondientes y los nueve proyectos de equipamiento aún en espera de aprobación.	
ANALISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANALISIS METODOLOGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.
TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.
ACTIVIDADES	

	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos. • Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de aumento de cobertura, en donde se postula a financiamiento de manera de poder realizar más inversiones en infraestructura o equipamiento en aquellos jardines infantiles que así lo requieren.
LOGICAS DE INTERVENCION	<u>Estructural- Funcionalismo:</u> Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

b) Transporte

LUGAR	Dependencias institución Viña del Mar
PARTICIPANTES	Profesional de Apoyo del Departamento Estudiante Seminarista
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo del Departamento
ACTIVIDADES O GESTIONES PREVIAS	Reuniones y coordinaciones de diferentes departamentos de la Fundación para planificación de la continuidad del Proyecto de Transporte de la Fundación.
OBJETIVO	
Coordinar e implementar el Proyecto de Transporte de la Fundación durante el año 2013.	
BREVE DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
Esta área de trabajo posee dos lineamientos, uno es el proyecto interno de la Institución, en donde ella se hace cargo tanto de los pagos como de los trámites administrativos, y por otro lado, la homologación del proyecto con subvenciones de las municipalidades, en donde la Institución se hace también cargo de todo el proceso administrativo del mismo y su ejecución, de manera de que las condiciones de transporte sean las mismas, ya que anteriormente eran muy heterogéneas. El proyecto de transporte de la Fundación corresponde a la entrega de vehículos a algunos jardines que permitan el transporte gratuito para los alumnos en lugares alejados o de difícil acceso. Para esto el Departamento y la responsable del proyecto se encargan de toda la coordinación, esto quiere decir, supervisar los vehículos, que posean las condiciones adecuadas para el transporte de menores de 6 años, control y supervisión de la seguridad del vehículo, inspección y pruebas psicológicas de los conductores y acompañantes, condiciones del transporte, control de cobertura del jardín, contratos, gestión de pagos, entre otros.	
CURSO DE ACCIÓN	
Utilizar para la implementación de este proyecto la metodología de operación, administración y regulación para la contratación de servicios de transportes para el traslado de niños y niñas, entre 2 y 5 años, provenientes de sectores alejados.	
ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD	
ANÁLISIS METODOLÓGICO	
METODO	El trabajo desarrollado por la responsable del proyecto corresponde al ámbito de gestión o gerencia social, por lo que el método de trabajo utilizado se vincula a procesos de planificación, tales como planificación estratégica, diseño de proyectos, entre otros. Se visualizan etapas y pasos previamente acordados que están dictadas de acuerdo al protocolo que existe dentro de la Fundación, que tiene que ver con el orden y funciones de cada departamento. Primeramente, la jefatura regional propone los proyectos a participar al Departamento de Planificación y la jefatura de éste es quien se encarga de traspasar esta información a la responsable asistente social, quien es la que posteriormente se encarga de planificar junto con el departamento de operaciones los pasos a seguir.
ESTRATEGIA	El trabajo en redes se visualiza como un soporte utilizado para establecer relaciones entre distintos profesionales de la Fundación y también entre otras instituciones, de manera que se utiliza tanto a nivel interno como externo. Esto permite que diferentes entidades participen de alguna u otra manera en la toma de decisiones del proyecto, pero finalmente se realiza en conjunto con el equipo técnico de la Fundación. Se realiza un registro de todas las reuniones, coordinaciones y contactos pertinentes.
PROCEDIMIENTO / SECUENCIA METODOLÓGICA	Existe un orden secuencial de las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano, sin embargo, no es rígido, sino que también existe un dinamismo dada por las contingencias que se puedan presentar.
TECNICA	Las técnicas que predominan en el trabajo corresponden a aquellas visualizadas preferentemente en el ámbito de gestión, y además aquellas técnicas grupales pertenecientes a los tipos de “producción grupal” y “medición y evaluación grupal”, entre algunas tenemos reuniones técnicas, llamadas telefónicas, envíos de e-mail, entre otras.

ACTIVIDADES	A nivel general, el responsable asistente social de estos proyectos posee las siguientes tareas: • Prestar respaldo técnico-operativo en materia de planificación, control de gestión, crecimiento y cobertura. • Identificar fuentes de financiamiento regional y local, apoyando en la obtención de recursos. • Formulación y ejecución de estrategias de crecimiento. • Programar, supervisar y controlar en cumplimiento de las actividades de los proyectos implementados. • Definir y analizar costos de los proyectos de aumento de cobertura. A modo de síntesis, las actividades en que se desenvuelve el profesional son administración, coordinación, trabajo en redes, diseño y ejecución de proyectos, junto con la gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.
ANALISIS INTERVENCION SOCIAL	
CONTEXTOS DE INTERVENCION	Este proyecto corresponde al lineamiento de transporte del Departamento de Planificación, en donde se entregan vehículos a ciertos jardines que se encuentran en áreas alejadas o de difícil acceso, permitiéndoles a los padres llevar de manera más cómoda y segura a sus hijos a los jardines, de manera de no perjudicar la asistencia y el desempeño de los niños. Este lineamiento posee dos proyectos, el interno de la Fundación y la homologación del mismo con subvenciones de las Municipalidades correspondientes.
LOGICAS DE INTERVENCION	Estructural- Funcionalismo: Representado principalmente en la idea de integración social expuesta en la misión de la Fundación la cual es “contribuir a la superación de las desigualdades en nuestro país con la implementación de un proyecto nacional dirigido a los niños de escasos recursos menores de seis años, que favorezca su desarrollo intelectual, emocional, social y nutricional, que les permita superar las desventajas con la que acceden a la educación básica y que contribuya a solucionar el problema de su cuidado”. Para esto el ámbito de desempeño de la profesional responsable del proyecto está relacionado con la gestión y gerencia social, definido a partir de las tareas de administración y coordinación de proyectos y/o programas, en el que el conocimiento de políticas internas, fuentes de financiamiento internas o externas, dinámicas institucionales, de orientación hacia las metas y del manejo de recursos son fundamentales. Además de que el trabajo desarrollado en la Fundación y particularmente en el Departamento de Planificación va dirigido a proyectos gubernamentales o políticas de estado que guían el ámbito de acción profesional.
OBSERVACIONES	
EVIDENCIAS- ANEXOS	
Establecidas en análisis posterior	

B.- Análisis del Caso

a) Aumento de Cobertura

i. Eje de Análisis Metodología

✓ Método

El método observado dentro de esta área de trabajo presenta variabilidades de acuerdo a cada uno de los **lineamientos insertos en ella**, sin embargo en un **inicio del proceso, existen primeras etapas que a modo general se deben realizar**, los cuales están expuesto en el documento interno “**Metodología de estudio de inversión para aumento de cobertura 2013**”, este documento se basa en la utilización de la Evaluación Ex Ante, con el propósito de valorar la necesidad de actuar o establecer un punto de partida, estos son:

1.- Identificar demanda y oferta Educación Preescolar en comunas donde existe históricamente lista de espera de niños y en aquellas donde se solicita explícitamente nuevos niveles de atención, para aumento de cobertura 2013.

Para determinar demanda y oferta de educación preescolar en comunas se establecen las siguientes alternativas:

a) Oferta abierta a comunas con necesidades de atención: Implica carta a todos los alcaldes de la región ofertando aumento de cobertura en sus comunidades, explicitando que ellos priorizaran comunidades donde se requiera cubrir atención de a lo menos 24 lactantes y 64 párvulos.

b) Comunas con listas de esperas de atención de niños y niñas: La evaluación de las iniciativas de comunas con listas de espera se llevara a cabo en base a los datos regionales de listas de esperas. Una vez construido un registro se cotejara con municipalidades y Junji para precaver la existencia de duplicidad de intervención en el sector.

c) Comunas donde se solicita explícitamente nuevos niveles de atención: Para cumplir con los criterios de focalización, la Institución realiza un proceso de inscripción, selección y matrícula de los niños. Este proceso se lleva a cabo a través del instrumento “Ficha de inscripción”, que recoge información socioeconómica de aquellas familias que requieren el servicio. Sin embargo para una priorización de la comunidad como iniciativa evaluable, la cantidad de familiar que requieran el servicio no podrá ser menor a los estándares de capacidad de cada nivel, es decir 18 familiar en niveles de sala cuna y 32 familias para niveles de párvulo.

2.- Identificar territorios en aquellas comunas con demanda de atención y gestionar con redes locales acciones correspondientes para traspaso y/o normalización de uso de terrenos para aumento de cobertura 2013.

Para esta etapa la ubicación del terreno es el factor más importante que determina el éxito de los indicadores de cobertura de los futuros establecimientos, por lo tanto algunas recomendaciones son:

- Terreno urbano cercano a servicios
- Tener en cuenta público objetivo
- Tener en cuenta otros servicios similares
- Investigar la zona
- Lugar accesible
- Visibilidad

Posteriormente se debe realizar una identificación y gestión de los terrenos, a través de:

a) Identificación del terreno: A través de la plataforma, Base de datos de Establecimientos educacionales Georreferenciados de.....”, aplicada por medio de Google Earth, se identifica la ubicación del terreno propuesto, en donde se pueden visualizar las imágenes, indicadores de elevación del relieve, etiquetas de rutas y calles, servicios cercanos, datos que permitirán establecer el dominio y uso de suelo en el plano regulador de la comuna.

b) Identificación de dominio público o privado del terreno: A través de direcciones de obras municipales (DOM) de cada Municipalidad, obtener en qué situación general se encuentra el terreno de interés. Lo ideal es contar con el Rol de avalúo de la propiedad, de manera de poder ingresar a la página de SII, quien entrega un certificado con datos del terreno.

Conociendo al propietario y/o situación del terreno se pueden establecer las acciones posteriores a coordinar con el staff Jurídico de la Institución, las cuales pueden ser: inicio de solicitud de comodato, concesión de uso gratuito o contrato de compraventa, con variabilidades de acuerdo a la institución que esté dirigida la solicitud.

1. Evaluar factibilidad técnica de construcción de jardines infantiles y/o salas cunas en terrenos elegibles para aumento de cobertura 2013.

Para esto se requiere de dos acciones:

- a) **Certificado de informaciones previas:** Tiene como objetivo dar a conocer antecedentes previos conforme al plano regulador y ordenanzas vigentes necesarios para construir. El trámite se efectúa en el DOM de cada Municipio y tiene como plazo de entrega aproximadamente 15 días hábiles.
- b) **Estudios de mecánica de suelo:** Estos estudios sirven para analizar la estabilidad mecánica en suelos naturales y rellenos artificiales, tiene por objetivo entregar los antecedentes técnicos y características geotécnicas del subsuelo correspondiente a la propiedad.

Posteriormente a esto, y de acuerdo a las condiciones de terreno, infraestructura y equipamiento de cada jardín, se opta por alguno de los lineamientos. Estos presentan **etapas y procedimientos establecidos y expresamente formulados en el documento anteriormente mencionado** realizados por el mismo Departamento, que fueron construidos a través de experiencias previas y que sirven de guía para la realización de las funciones y por otro lado también, en el caso de postulaciones a entidades gubernamentales, ellas establecen pautas para el proceso.

“..en un escenario de un 100% yo creo que hay un 40% que esta normado, normado a propósito de procedimientos institucionales, de directrices nacionales o de directrices que me da mi directora regional pero el 60% por lo menos yo creo que es el rango en que yo me muevo y yo voy definiendo con mi equipo, vamos definiendo las maneras, hay ciertos plazos de los que no me puedo eximir pero dentro de eso nosotros vamos organizando nosotros vamos viendo vamos poniendo nuestros propios criterios.”

Fuente: Jefa del Departamento

De manera que a modo de síntesis, se establecen las siguientes etapas posteriores dadas por lineamiento:

- **Evaluación Técnica de Infraestructura:** Junto con Departamento de Operaciones establecer la factibilidad de la infraestructura actual para realizar una ampliación dentro de las mismas instalaciones en cuanto a normativa legal vigente (Decreto 548).
- **Compra Terreno:** Investigación de procedencia de terreno, en cuanto a la figura legal de tenencia en que se encuentra, y su factibilidad de compra.
- **Bienes Nacionales:** Seguir procedimiento de “Postulación a inmueble fiscal para fines sociales y/o desarrollo comunitario” (**Ver anexo nº1**).

- **Serviu:** Seguir procedimientos de “regularización de terrenos y regularización de construcción” de la entidad.
- **Fondo Social:** Postulación de proyectos de acuerdo a “Bases de Fondo Social Presidente de la República, proceso 2013”

Estos procedimientos están dentro del contexto del Plan de obras de la Institución para el año 2013 y que tienen como fin **“Contar con espacios educativos de calidad que garanticen a los niños y niñas de las diferentes comunas condiciones de bienestar y seguridad para desarrollar sus procesos de aprendizaje y desplegar todo su potencial”** (Fuente: Sitio Web), “mediante un diagnóstico y análisis basados en una perspectiva territorial, con propósito de levantar alternativas de aumento de cobertura sustentables centradas en la focalización de la población objetivo (I,II, III quintil de ingresos)” (Fuente: Documento interno Metodología de estudio de inversión para aumento de cobertura 2013)

Por lo tanto, queda expuesto que la finalidad de **las etapas anteriormente mencionadas no es la búsqueda de conocimiento, sino que están destinadas a la acción, es decir, a la intervención social de la realidad de niños y niñas de sectores vulnerables de nuestro país que ingresan a la educación preescolar.**

✓ Estrategia

La estrategia entendida como el proceso de toma de decisiones, en donde se selecciona uno, de entre varios cursos de acción, a través del cual logra alcanzar en forma amplia el objetivo prefijado, en el caso de esta línea de trabajo puede ser analizada de la siguiente manera:

1. Dirección Nacional de la Institución **es quién propone y abre opciones de inversiones**, enmarcado en el Plan de Obras 2013, en donde se busca generar un aumento de la cobertura de los servicios de la Institución, por lo tanto, genera una nueva tarea para las diferentes Direcciones Regionales.
2. Dirección Regional es quien expone esta nueva tarea los Departamentos que participan en el proceso de aumento de **cobertura**, que son principalmente Departamento de Operaciones y Departamento de Planificación y proyectos, quién propone y elabora el documento interno **“Metodología de estudio de Inversión para aumento de cobertura 2013”**

3. **Equipo técnico interdepartamental genera una evaluación de factibilidad técnica en los terrenos de interés**, que es presentada a la Directora Regional para su aprobación.
4. En el caso de los Fondos Concursables, es la Profesional de Apoyo del Departamento de Planificación y Proyectos, **es quien propone** la postulación a Jefa del Departamento, quien evalúa su factibilidad y en conjunto con Directora Regional **evalúan la participación en el mismo de acuerdo al impacto que generaría**.

“...una característica en particular que a mí en lo particular y a la jefatura y a los profesionales en general nos han dado bastante libertad para el desarrollo de nuestro cargo, yo tengo un rayado de cancha que me lo define el nivel central pero en esa gran cancha yo he podido desarrollar mis propias decisiones, las propias propuestas, las maneras en que yo he considerado más oportuno hacerlo, entonces tal vez eso ha sido bien característico he sentido harta libertad para poder desarrollar el trabajo que me han encomendado.”

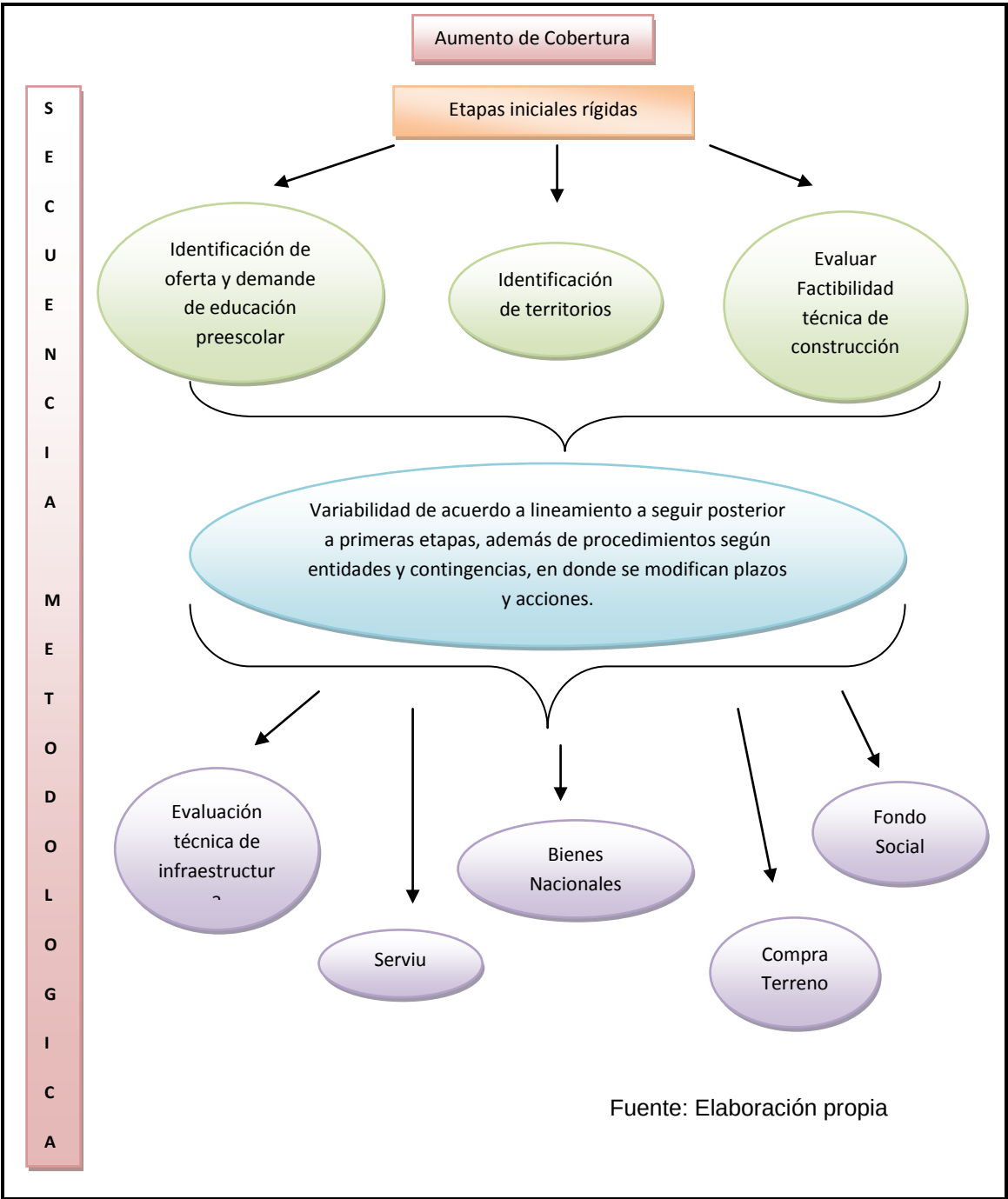
Fuente: Jefa del Departamento

En la Institución colaboradora, se puede visualizar **un orden secuencial de las actividades del quehacer cotidiano** y que principalmente están dados por la asignación de tiempos que provienen de las jefaturas o por las fechas propuestas por entes gubernamentales en procesos de postulación de proyectos, sin embargo, **estas actividades no son rígidas** sino que poseen un dinamismo que le da la profesional de apoyo, encargada de ellas, de manera también de coordinar las tareas relacionados con los diferentes ámbitos en que se desenvuelve.

“...durante la mañana trabajo finalmente en lo que va siendo lo prioritario yo creo que una frase clásica de trabajo social es el criterio de prioridad y urgencia y eso también para algunos trabajos más de gestión creo.”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

Esquema N°42: Secuencia Metodológica



✓ **Técnica**

La definición operativa de técnicas con que se trabajó durante la observación participante alude a ellas como medios prácticos para alcanzar determinados fines inmediatos y precisos.

Dentro de la pasantía realizado se pudo observar que las técnicas utilizadas en el trabajo corresponden principalmente al tipo de **“producción grupal”**, las cuales son orientadas a organizar grupos para una tarea específica, esto principalmente expuesto en el trabajo realizado interdepartamentalmente, específicamente en los Departamentos de Planificación y Proyectos junto con el Departamento de Operaciones, por otro lado, también se visualizan técnicas de medición y **evaluación grupal**,

al momento de generar reportes periódicos hacia Dirección Regional o Jefatura del Departamento en reuniones.

Las técnicas utilizadas responden a la consecución de ciertos objetivos, en las primeras etapas se visualizan las mismas, pero a éstas **poseen variabilidad** a medida que el trabajo sigue uno de los lineamientos presentes en esta línea de trabajo. Por lo tanto, **en el inicio del trabajo las técnicas provienen de la Institución participante**, dado que el método está establecido en el documento interno y donde se entregan los pasos a seguir, **posteriormente éstas provienen de la entidad gubernamental** en donde se siga el proceso.

Un ejemplo de técnica se visualiza en la siguiente cita:

“...hago asesoría en cobertura, me dirijo a los jardines me vinculo directamente con las directoras y la asistente administrativa que son, el de directora siempre está en los jardines de integra y el asistente administrativa es una especie de administradora del jardín que está en los jardines más grandes con ellas dos me vinculo a propósito de en primeras instancias ser algún control de la cobertura, es decir que se cumplan los objetivos de matrícula, de focalización de la matrícula, los procedimientos básicos, las fichas de inscripción de matrícula, que es lo primero que reviso cuando llego a un jardín.”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento.

✓ **Actividades**

Las actividades se definen durante la pasantía como un conjunto de tareas que se consideran necesarios para alcanzar determinados objetivos.

En el caso del trabajo visualizado, las actividades que deben realizar los integrantes del Departamento provienen de los objetivos establecidos desde Jefatura del Departamento, quien también establece plazos para reportes en cuánto a los procesos en desarrollo, éstas principalmente corresponden al ámbito de gestión, que está definido principalmente por tareas de **administración, coordinación, trabajo en redes, diseño, ejecución de proyectos, gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos.**

En la siguiente cita se visualiza un ejemplo de coordinación:

“...que las áreas de los comodatos responden más bien a gestiones que se hacen interinstitucionales en donde uno generalmente apela como a la gestión de resultados a las conversaciones más directas con los otros técnicos de otras instituciones como bienes nacionales, Serviu, en donde uno tiene una conversación más directa con ellos y no necesariamente, mas técnica .”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

Para una mejor identificación de actividades y técnicas se presenta la siguiente tabla:

Tabla N°22: Técnicas, etapas del Método y su aplicación

Actividad	Técnica	Etapas Método	Aplicación
Administración	- Control de Indicadores de Cobertura - Asesorías técnicas en Jardines	Todas	Técnicas visualizadas en todas las etapas de la línea de trabajo, en donde primeramente se debe realizar una evaluación de la oferta y demanda de educación preescolar, para esto en los jardines ya construidos se realiza control de indicadores de cobertura, esto quiere decir, asistencia, matrícula y permanencia de niños en el jardín. Por otro lado, también se realizan asesorías a las Directoras de los establecimientos, de manera planificar trabajo de captación en los jardines o en caso contrario planificar aumento de cobertura. Finalmente, al momento de finalizar el proceso de aumento de cobertura, también se realiza un control de indicadores, de manera de visualizar el aumento de cobertura.
Coordinación	- Llamadas telefónicas - Correos Electrónicos - Reuniones	Todas	Técnicas visualizadas en todas las etapas del método, en donde se busca identificar posibilidades de terrenos, además en etapas posteriores de acuerdo a los lineamientos que se siguen, se inician coordinaciones con entidades gubernamentales, en donde se deben presentar las iniciativas y las solicitudes en el caso que corresponda.
Diseño de Proyecto	Reuniones técnicas Interdepartamentales	3° Etapa Inicial	Esta técnica se visualiza específicamente al momento de la evaluación técnica de factibilidad de construcción, en donde Departamento de Planificación en conjunto con Departamento de Operaciones, realizan un documento y estudio de mecánica de suelo, en donde se identifican cualidades físicas del terreno, además del proyecto de infraestructura para el mismo.
Gestión de recursos humanos	Reuniones con integrantes de diferentes departamentos	Todas	Estas reuniones se realizan en todo momento del método, a medida que sea necesario, en un ejemplo más específico, reuniones con Departamento de Finanzas, al momento de solicitar dineros u Operaciones, al momento de visualizar qué lineamiento se debe seguir o si es factible la construcción.
Gestión de recursos materiales	- Realización de presupuestos - Cotizaciones	2° Etapa Inicial	Técnica visualizada al momento de identificar el dominio público o privado del terreno, en donde de acuerdo a cuál sea, se establece la posibilidad de compra o no y cuál sería el monto.
Gestión de recursos económicos	Presentación de presupuestos al Departamento de Finanzas	2° Etapa inicial	Al momento de evaluar cualquier posibilidad de compra, se debe enviar presupuesto a Departamento de Finanzas para su aprobación.

Fuente: Elaboración propia

La realización del conjunto de actividades con sus respectivas técnicas permiten finalizar los procesos en cada uno de los lineamientos establecidos en esta línea de trabajo, y se constituyen como el nivel **más operativo de el trabajo observado.**

✓ Metodología

Considerando la definición operativa de metodología y de acuerdo al trabajo observado en la institución participante se puede establecer que dentro de esta línea de trabajo existe un método declarado en el documento “Metodología de estudio de inversión para aumento de cobertura 2013”, este documento fue realizado por el mismo Departamento de Planificación de acuerdo a experiencias en años anteriores, además de estar dirigido a cumplir con objetivos que establece Dirección Nacional de la Institución, quien generó un Plan de obras 2013 para el aumento de cobertura de sus servicios.

Este método además se encuentra nutrido de referentes teóricos que se encuentran transversalmente en todas las funciones de la Institución y a manera de síntesis, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N°23: Método y Referentes Conceptuales

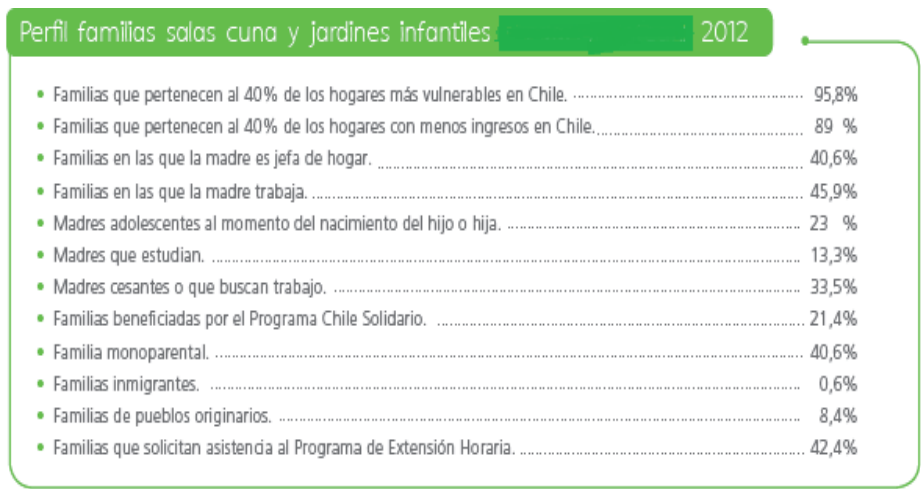
Referente	Fundamentación
Pobreza-Vulnerabilidad Social	Institución participante posee una política de focalización que se sustenta en su misión institucional y se enmarca en la Política del Sistema Intersectorial de Protección Social (Subsistemas Chile Crece Contigo y Chile Solidario). La población objetivo de su servicio educativo son los niños y niñas que tienen entre 3 meses y los 4 años de edad y que viven en situación socioeconómica desfavorable y vulnerabilidad social definidas por los siguientes criterios: Antecedentes Socio-económicos • Perteneciente al I, II o III quintil de ingreso, esto es, hogares del 60% de menores ingresos del país. • Situación de pobreza: indigente y pobre no indigente. • Padres con bajo nivel de escolaridad. • Sin posibilidad de cuidado adulto durante el día. • Situación habitacional de campamento, allegado, en pieza u otras situaciones de vivienda desfavorables socialmente. Vulnerabilidad Social • Hijo de madres trabajadoras, cesantes, estudiantes, jefas de hogar, adolescentes. • Familias monoparentales. • Sin padre, ni madre. Fuente: Documento Institucional Reporte 2012
Primera Infancia- Educación Inicial	De acuerdo a la OMS en su nota descriptiva n°332, Agosto 2009, durante la primera infancia (desde el período prenatal hasta los ocho años), los niños experimentan un crecimiento rápido en el que influye mucho su entorno. Muchos problemas que sufren los adultos, como problemas de salud mental, obesidad, cardiopatías, delincuencia, y una deficiente alfabetización y destreza numérica, pueden tener su origen en la primera infancia. Datos claves: • La primera infancia es la fase más importante para el desarrollo general durante toda la vida. • El desarrollo cerebral y biológico durante los primeros años de vida depende en gran medida del entorno del lactante. • Las experiencias en edades tempranas determinan la salud, la educación y la participación económica durante el resto de la vida. • Cada año, más de 200 millones de niños menores de cinco años no alcanzan su pleno potencial cognitivo y social. • Las familias y los cuidadores cuentan con formas sencillas y eficaces de garantizar el desarrollo óptimo de

	los niños. Durante esta etapa se produce un 75% del desarrollo cerebral. La presencia de vínculos afectivos y de un ambiente que desafía a descubrir, tiene un fuerte impacto en la futura capacidad de aprender de un niño. Una educación inicial de calidad puede tener efectos perdurables sobre las habilidades de los niños, mejorando sus logros educativos y sus oportunidades laborales futuras.
Calidad Educativa	Tanto a nivel nacional como internacional, la Educación Parvularia ha sido uno de los niveles educativos que mayor cambio y atención ha presentado en años recientes, principalmente a raíz del crecimiento en la matrícula de niños y niñas mayores de tres años provenientes de familias de menores ingresos. Sin embargo, el hecho de que más niños y niñas puedan acceder a la Educación Parvularia no implica, necesariamente, que ésta sea de calidad, también se ha dicho que los nuevos desafíos que enfrenta la Educación Parvularia a nivel mundial se relacionan precisamente con generar propuestas educativas que respondan de forma adecuada y desafiante a las características, necesidades y fortalezas de las niñas y niños de hoy, en un mundo que ha cambiado y sigue cambiando y que, por ende, otorga nuevas situaciones y oportunidades de aprendizaje. Para responder a estos desafíos se deben considerar diferentes factores, como las visiones e intereses de los grupos de decisión (autoridades de gobierno central y local, sostenedores, empleadores, familias y niños y niñas); las condiciones socioeconómicas y culturales de las familias de los niños y niñas; las condiciones laborales y las personales de los educadores; los currículos y orientaciones técnicas; las características físicas y recursos de los espacios de aprendizajes; el tipo de interacciones que se establecen en los jardines infantiles; las teorías y creencias implícitas acerca de la educación y de los niños y niñas; las redes con que se cuenta; entre otros .La institución a través de un proceso de construcción colectiva generó su propio concepto de calidad educativa. Dentro de esta línea de trabajo se busca la mejora de los espacios educativos de manera de mejorar la calidad del aprendizaje de los niños. Fuente: Documento Institucional Calidad Educativa
Comunidad	La Institución explicita en su carta de navegación el objetivo de posicionar el respeto y valoración de la primera infancia a través de la creación y fortalecimiento de redes en el medio local, nacional e internacional, para brindar a los niños y niñas una educación inicial de calidad pertinente y coherente con sus necesidades. Para esto busca fortalecer la participación e integración de la comunidad estableciendo redes de cooperación en beneficio del bienestar y la educación de calidad de los niños y niñas. Por lo tanto, a través de esta línea de trabajo busca obtener las demandas de los territorios y jardines infantiles y a través de los proyectos busca palpar las necesidades de diferentes comunas. Fuente: Documento Institución Reporte 2012
Capital Humano	A través de este concepto y declarado en la Carta de Navegación de la Institución, ésta busca fortalecer y potenciar equipos comprometidos con el desarrollo integral de los niños y niñas, altamente calificados y con óptimos niveles de desempeño, mediante el desarrollo de competencias laborales y liderazgos efectivos, en ambientes de trabajo que promuevan el bienestar y faciliten una gestión educativa de calidad. Para esto desarrolla proyectos relacionados con el clima laboral, la identidad corporativa, el desarrollo personal y la promoción de estilos de vida saludable, para favorecer la satisfacción de los trabajadores, otorgándoles oportunidades de desarrollo y generando ambientes laborales gratos.

Fuente: Elaboración Propia

De manera que estos conceptos nutren el método utilizado en el trabajo, el cual busca transformar la realidad social en la que están inmersos niños y niñas de nuestro país, de manera que las transformaciones pueden ser visualizadas de la siguiente manera:

1.- Pobreza y Vulnerabilidad Social: La política de focalización de la Institución ha demostrado ser eficiente y eficaz en asegurar un servicio de educación parvularia a la población infantil que más lo requiere. El perfil de las familias que accedieron a sus jardines infantiles y salas cuna gratuitos durante el año 2012 es el siguiente:



Fuente: Documento Institución Reporte 2012

En la línea de trabajo en la cual se basa el análisis, podemos ver que esta política de focalización se encuentra al momento de evaluar oferta y demanda de los servicios, a través del instrumento elaborado por la Institución, en donde se visualizan los antecedentes de las familias que desean postular.

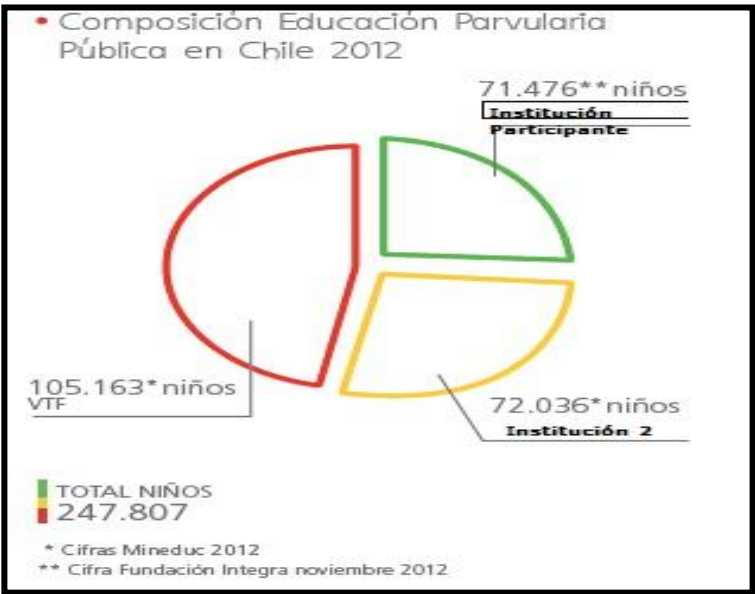
2.- Primera Infancia- Educación Inicial: A través de alianzas con terceros, la Institución Participante promueve el significado y relevancia del pleno desarrollo de la primera infancia entre otros actores de la sociedad. Cerca del 98% de los ingresos de la Institución provienen de Mineduc, en el marco del Convenio de Colaboración que rige estos aportes. El porcentaje restante proviene de aportes de empresas, instituciones, municipios, etc., los que son destinados a proyectos específicos de incremento de la calidad para el aprendizaje y bienestar de los niños.

Dado el rol protagónico que tienen las empresas en la inversión social privada y considerando que una de las aristas más importantes de ésta es la articulación de esfuerzos para promover el desarrollo de la primera infancia, en 2012, la Institución Participante constituyó la iniciativa “Unidos por la Primera Infancia”, que convoca a empresas privadas a promover la importancia de la primera infancia en el desarrollo de nuestra sociedad.

Por otro lado, en cuanto a educación inicial, dos instituciones son las encargadas de entregar educación temprana pública en nuestro país, a través de la administración de jardines infantiles gratuitos y modalidades complementarias de atención: Institución Participante e Institución 2. Ambas

instituciones reciben recursos del Mineduc y coordinan sus actividades con esta cartera a través de la Secretaría Ejecutiva de la Primera Infancia de dicho Ministerio, debiendo cumplir con todos los requisitos exigidos por la Ley General de Educación (LGE) y, una vez implementada la actual reforma al sistema, someterse al control externo de la Superintendencia de Educación y al cumplimiento de estándares medidos por la Agencia de Calidad de la Educación. Entidades privadas también pueden recibir fondos públicos a través de transferencias para educación parvularia a niños en situación de pobreza. Las salas cuna y jardines infantiles que operan bajo esta modalidad son conocidos como VTF (Vía Transferencia de Fondos) y atienden a 105.000 niños.

Grafico N°1: Composición Educación Parvularia



Fuente: Documento Institución Reporte 2012

Desde el año 2002, los más de 70 mil niños y niñas que asisten a las salas cuna y jardines infantiles y modalidades complementarias de la Institución Participante, aprenden con un pionero programa creado a partir de la Bases Curriculares para la Educación Parvularia del Ministerio de Educación, que favorece su desarrollo, en un ambiente de confianza y seguridad. El currículo desarrollado por los especialistas en educación inicial de la Institución, sistematiza la enseñanza antes de los 4 años y permite optimizar el esfuerzo educacional, en una etapa de la vida que concentra las mejores oportunidades para el desarrollo cognitivo y afectivo de las personas.

El proyecto curricular trabaja en torno a la figura del niño y niña como protagonista de sus aprendizajes y profundiza en el rol de las educadoras y agentes educativas como agentes mediadores que facilitan el proceso de

aprendizaje del niño, estimulando su reflexión, en ambientes educativos favorables. Fuente: Documento Institución Reporte 2012.

Dentro de las etapas iniciales de método anteriormente analizado en este documento, se debe contrarrestar las ofertas de educación parvularia que existen en un sector, al momento de elegir la ubicación del terreno para generar el aumento de cobertura.

3.- Calidad Educativa: En un proceso de construcción participativa iniciado en 2011, todos los estamentos de la Institución Participante consensuaron un concepto de calidad educativa con el fin de entregar un mejor servicio a los niños. Dicho proceso de construcción se llevó a cabo entre los años 2011 y 2012 e incluyó la implementación de diversas actividades de consulta que tuvieron por objetivo promover la reflexión y conocer la opinión de la comunidad educativa de la Institución Participante respecto a las características que debiera tener nuestra educación para ser considerada de calidad, a la luz de los contextos y desafíos actuales. Estas actividades se realizaron en todo el país y en todos los niveles institucionales.

Al finalizar el proceso se establece que para la Institución participante la Educación Parvularia de calidad es un derecho, una herramienta de transformación social y un espacio donde niños, niñas y adultos se encuentran y participan juntos en la construcción de una sociedad más inclusiva que ofrece igualdad de oportunidades. Esta educación debe tener su foco en el desarrollo pleno y el aprendizaje oportuno y pertinente de nuestros niños y niñas. De tal manera que las principales características de calidad educativa son:

Figura N°3: Características de la calidad educativa



Fuente: Documento Institución Concepto Calidad Educativa

En cuanto a la línea de trabajo, La Ley General de Educación N° 20.370 y la Ley N° 20.529 que crea el “Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización”, incorporó cambios al sistema con el fin de garantizar no sólo el acceso y la cobertura, sino también la calidad y la equitativa distribución social de la educación. Contar con personal profesional y técnico idóneo y suficiente, cumplir con normas de infraestructura, contar con un proyecto educativo, con un reglamento interno de convivencia y con título de dominio de los establecimientos, son parte de los requisitos –definidos en los Decretos 315 y 548 de Mineduc- exigidos para el mencionado reconocimiento oficial. Es por esto, que al momento de generar un proyecto de Aumento de Cobertura se debe fiscalizar y evaluar minuciosamente todas las características tanto de terreno como de construcción, de manera de contar con los estándares necesarios requeridos.

4.-Comunidad: En el año 2012, Fundación Integra realiza la difusión de su Política de Participación de Familias y Comunidad desarrollada en 2011 con el fin de potenciar la alianza familias y establecimientos, vital para el logro de aprendizajes en el nivel parvulario. Algunas actividades desarrolladas en este marco fueron:

- Entrega de versión resumida de Política de Participación de Familias y Comunidad a todos los trabajadores de Fundación Integra.

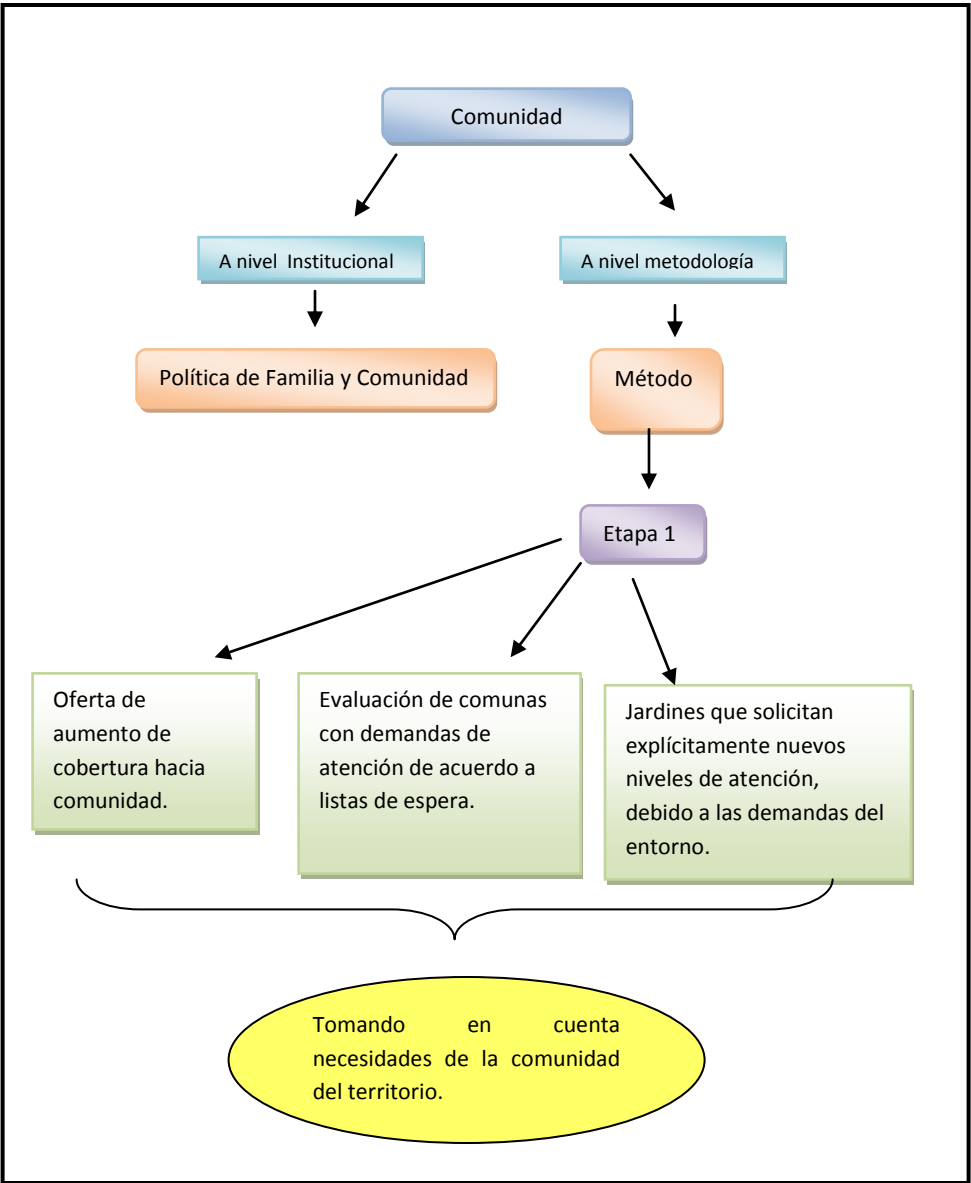
- Envío de documento Política de Participación de Familias y Comunidad a redes.
- Actividad de lanzamiento de la Política de Participación de Familias y Comunidad en casa central y oficinas regionales de Fundación Integra y distribución del documento a todos los trabajadores y a redes externas.
- Revista Cero4 de Fundación Integra en su edición nº3 tuvo como tema central “El rol de la familia como primer educador”.
- Video descriptivo de la Política de Participación de Familias y Comunidad.
- Difusión en canales institucionales internos y externos.
- Encuentros de reflexión con el 100% de los equipos regionales, directoras de jardines infantiles, asistentes de párvulos en reuniones técnicas de capacitación.
- En paralelo al proceso de difusión, se continuó con la implementación de proyectos y productos específicos asociados a los ejes estratégicos de la Política, entre ellos:
 - Documento de orientaciones para reuniones de apoderados.
 - Video educativo No es mañana para el abordaje de situaciones conductuales conflictivas de los niños en el hogar.
 - Participación de las familias en la planificación y evaluación de la gestión de los establecimientos.

Por otro lado y por tercer año consecutivo, en 2012, la Institución Participante, con el apoyo de la Unesco y la Embajada de Estados Unidos, organizó un Seminario Internacional sobre Primera Infancia. En línea con el desarrollo de su Política de Participación de Familias y Comunidad, el seminario 2012 convocó a la comunidad a analizar los avances y desafíos en la relación entre el jardín infantil y la familia con la finalidad de intercambiar experiencias y conocimientos de acuerdo al contexto nacional e internacional.

En cuanto a la línea de trabajo aumento de cobertura, y el método de ésta, este concepto lo podemos ver al momento de las etapas iniciales en donde se realizan acciones para evaluar la oferta y demanda de educación parvularia en las distintas comunas de la región, tomando en cuenta las necesidades no sólo de los equipos administrativos de los establecimientos o los apoderados, si no también, de la comunidad y la población que vive en el sector en donde los establecimientos se encuentran ubicados, como también de las autoridades.

Esto se presenta en el siguiente esquema:

Esquema N°43: Referente teórico comunidad y aplicación en el Método



Fuente: Elaboración Propia

5.-Capital Humano: La institución participante basa su gestión de personas en el Modelo de Gestión del Capital Humano con enfoque de competencias laborales, considerando **que éste es el valor de las habilidades, capacidades, experiencias y conocimientos de las personas que integran una organización.**

Tras realizar en 2011 una medición de brechas de competencias, que permitió identificar las necesidades de desarrollo de cada trabajador, se definieron acciones de capacitación.

En el año 2012 se seleccionó, a través de licitación, a consultoras externas para los procesos de reclutamiento y selección de trabajadores. A nivel regional, se dio inicio a la primera etapa del proceso de selección por competencias para lo cual se capacitó al 10% de las directoras de jardines

infantiles de la Institución y a psicólogos del área de selección y desarrollo de talentos en oficinas regionales y casa central.

A partir del mes de octubre de 2012 la Dirección de Personas de la Institución participante cuenta con una nueva área de Relaciones Laborales. Este equipo tiene la tarea de diseñar y desarrollar estrategias que aseguren la mantención de un clima de armonía y colaboración entre la Institución, sus trabajadores y las organizaciones sindicales que les representan.

Para propiciar el fiel cumplimiento de la misión institucional, generar espacios de encuentro y diálogo con las organizaciones sindicales, dar respuesta oportuna a las inquietudes y necesidades planteadas por trabajadores tanto a título individual como colectivo se desarrollan mesas de trabajo con las organizaciones sindicales de carácter bilateral (semanales) o multilaterales (según calendario).

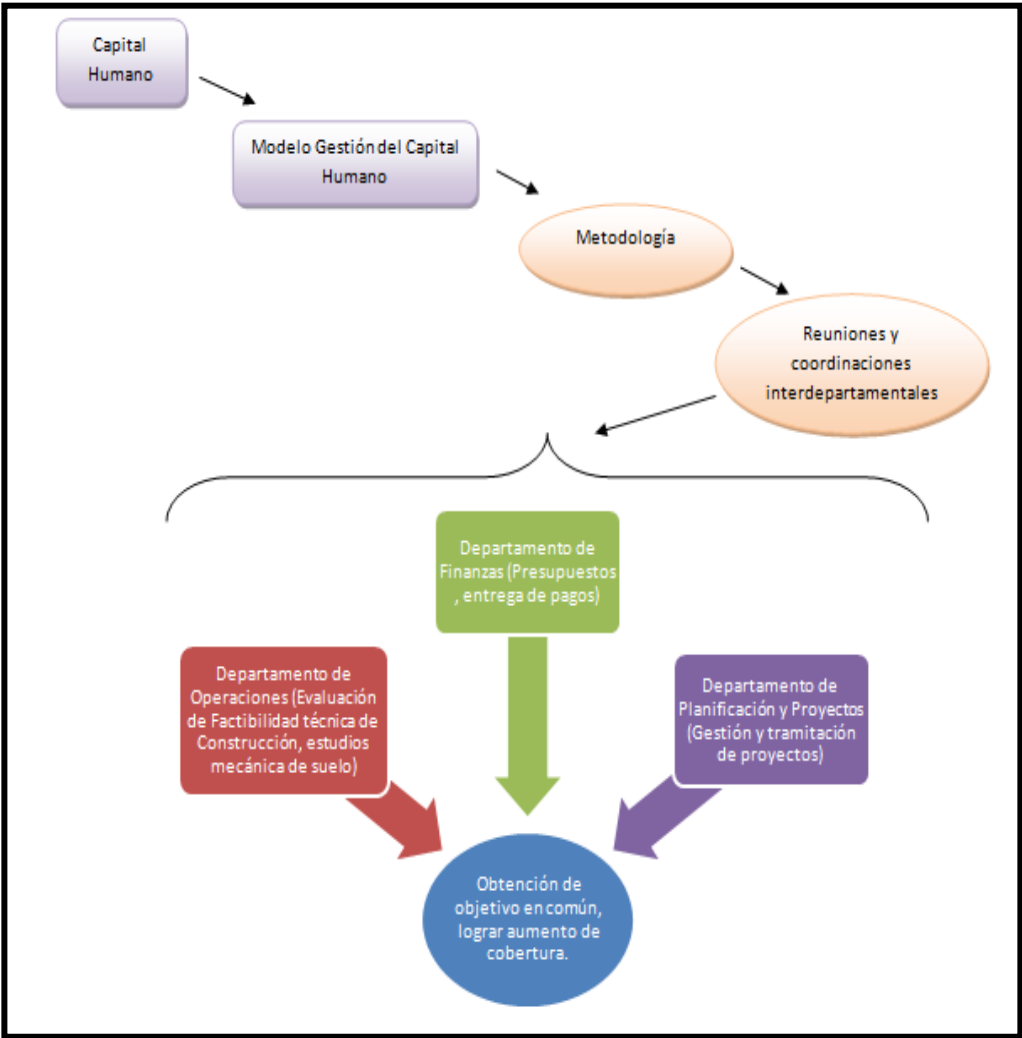
Además cuentan con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad Asociado a Incentivos, SACI, es una experiencia participativa e innovadora que busca contribuir al desarrollo de una Gestión Educativa de Calidad, centrada en los niños y niñas y sus familias.

Cada trabajador es protagonista, mediante la participación, trabajo en equipo y reflexión crítica del quehacer de la fundación. Anualmente, cada equipo reflexiona y autoevalúa avances y desafíos en su gestión pedagógica y administrativa y compromete un plan de mejoramiento, cuyos resultados dan origen a un incentivo económico.

El en área de trabajo analizada, se visualiza este concepto al momento de realizar el trabajo interdepartamental, en donde cada uno de los Departamentos realiza tareas correspondientes a sus áreas y en conjunto lograr el objetivo propuesto.

A modo de síntesis de cómo éste referente se visualiza en la línea de trabajo, se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°44: Referente teórico Capital Humano y su aplicación en el Método



Fuente: Elaboración propia

ii.- Eje de análisis Intervención Social

✓ Contextos de Intervención

Esta línea de trabajo y sus diferentes lineamientos forman parte de un ambicioso Plan de Obras que se propuso desarrollar la Institución Participante durante el año 2013 y que beneficiará a un total de 22 jardines infantiles de la Región de Valparaíso, con una inversión que superará los \$ 1.168 millones.

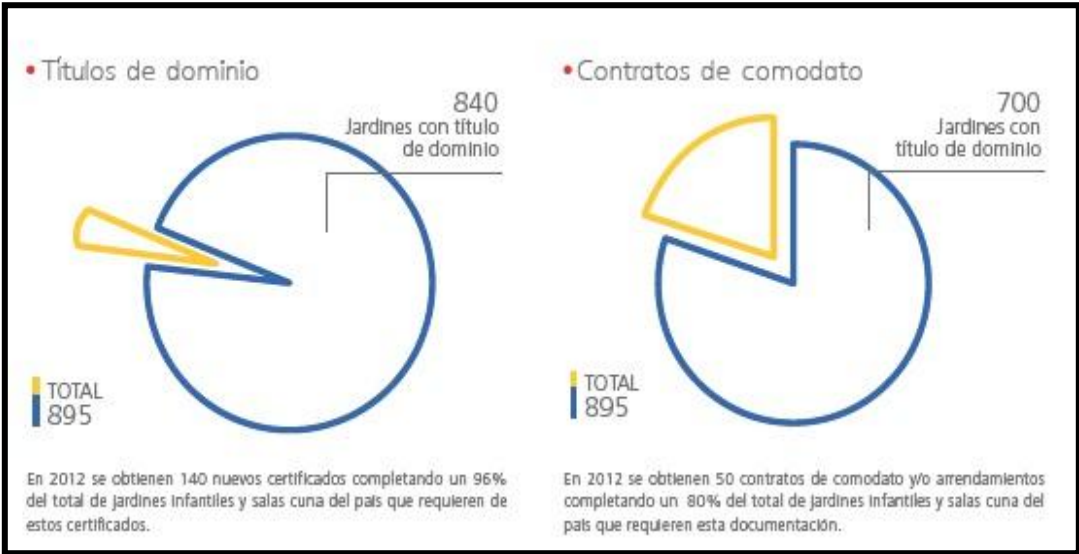
Para esto, los diferentes proyectos de infraestructura deben cumplir con un conjunto de normas legales que son aplicables a la infraestructura en educación inicial. Entre ellas, la Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (capítulo 5) y los Decretos Supremos 548 del Mineduc sobre planta física y 289 del Minsal sobre condiciones sanitarias, establecen las exigencias mínimas que, acorde al nivel y modalidad de enseñanza que impartan, deben cumplir los locales declarados cooperadores de la función

educacional del Estado, entre ellos jardines infantiles y salas cuna, además con título de dominio de los establecimientos, que son los requisitos exigidos para el reconocimiento oficial.

De acuerdo al Documento de la Institución Reporte 2012, los establecimientos que cumplen con estos requisitos son 389 (43%) de un total a nivel nacional de 895.

Y en cuanto a los títulos de dominio los datos a nivel nacional son los siguientes:

Imagen 2: Títulos de dominio a nivel Nacional



Fuente: Documento de la Institución Reporte 2012

Finalmente, se concluye que el objetivo de esta línea de trabajo es aumentar la cantidad de títulos de dominio y/o comodatos, así como las condiciones de infraestructura de los establecimientos, de manera de brindar mejores espacios educativos para el aprendizaje de los niños y niñas.

✓ **Lógicas de Intervención**

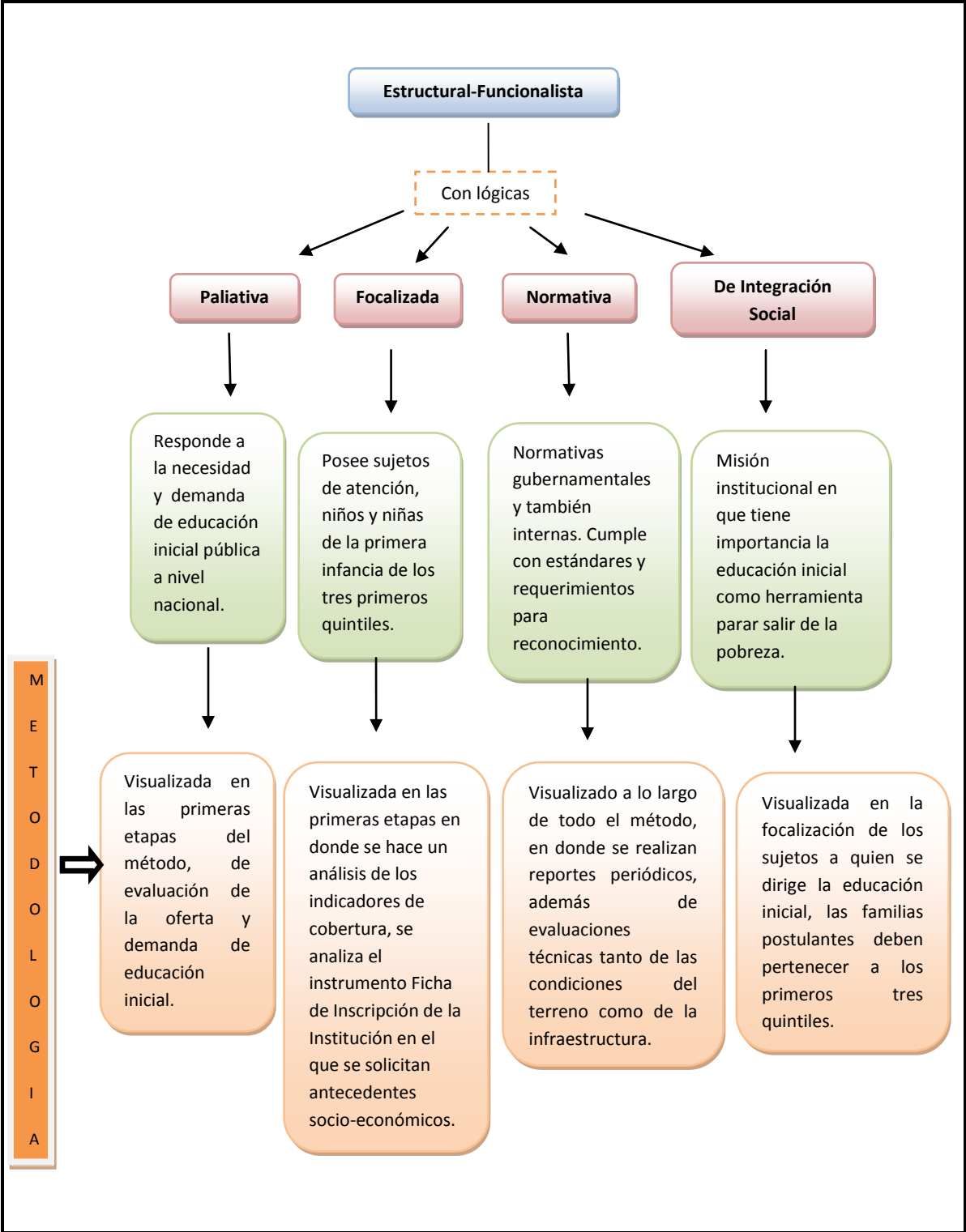
La definición operativa de lógicas de intervención corresponde a: sustrato de conocimientos disciplinarios que otorgan las bases teóricas y conceptuales al desarrollo profesional general y las fundamentaciones pertinentes a la intervención social específica.

De acuerdo a esto, y relacionado con el trabajo visualizado podemos decir que, la corriente utilizada es el **estructural funcionalismo** y que se ve representado principalmente en las ideas de **integración social** expuesta en la misión de la institución, de contribuir a la superación de las desigualdades, de manera de que a través del proyecto dirigido a niños en la primera

infancia en situación de pobreza puedan mejorar sus oportunidades. Además podemos deducir que las lógicas de intervención de la línea de trabajo poseen las siguientes características: **paliativa, focalizada y normativa**.

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema

Esquema N°45: Lógicas de Intervención



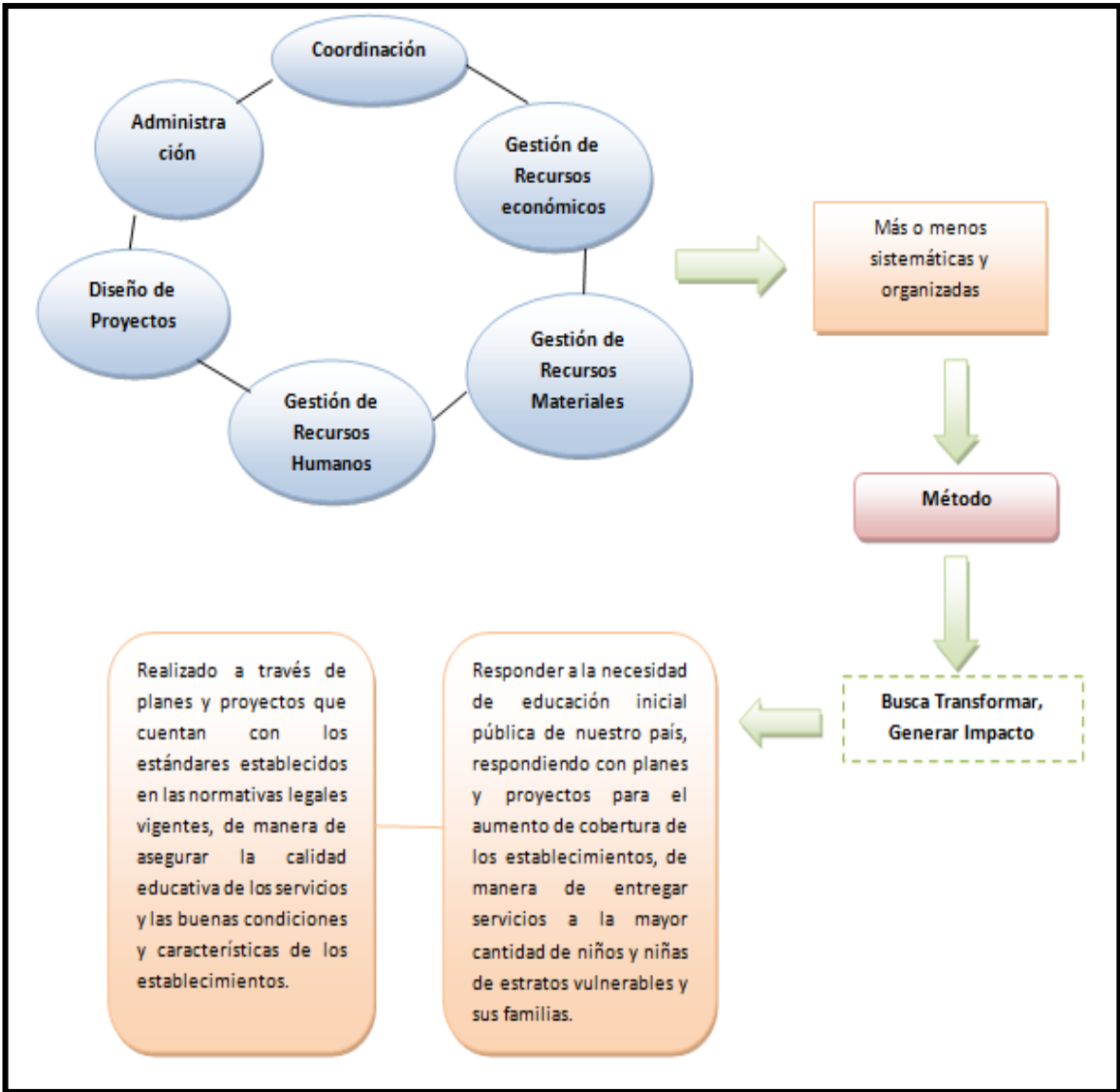
Fuente: Elaboración propia

✓ **Intervención Social**

De acuerdo a lo observado y a lo seleccionado como definición operativa de la intervención social, **que corresponde a un conjunto de actividades más o menos sistemáticas y organizadas para actuar sobre un aspecto de la realidad social y producir un impacto**, se puede dilucidar que el trabajo realizado por la profesional de apoyo efectivamente **corresponde a un intervención social**, dado que el proceso que se desarrolla dentro de esta línea de trabajo, posee etapas expresamente formuladas, es decir, **las actividades están organizadas**, por lo que podemos decir que **existe un método**, el cual está dirigido a lograr **una transformación en la realidad social que interviene**, en este caso en específico el objetivo es **transformar las condiciones físicas de los establecimientos que entregan educación inicial pública a los niños y niñas más vulnerables**.

Para un mejor entendimiento se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°46: Intervención social



Fuente: Elaboración propia

b) Transporte

i. Eje de análisis Metodología

✓ Método

En esta línea de trabajo, de acuerdo a la observación realizada dentro de la Institución, **se visualiza un método establecido** para la realización de las tareas, éste se encuentra declara en **el Documento de circulación interna denominado “Transporte Niños y Niñas (PO-PP601)”**, en donde se especifica las tareas a realizar por los departamentos de la Institución.

“..creo que el transporte es un trabajo más bien más cercano como a lo que les contaba de personas que es un tema más procedimental que tiene elementos súper específicos a cumplir, unos criterios que nos pone la fundación”.

Fuente: Profesional de Apoyo de la Institución

En el caso del Departamento de Planificación y Proyectos, **existen etapas previamente establecidas**, las cuales son:

1. Análisis de la demanda, localización y seguimiento de la variable matrícula y asistencia en aquellos jardines que soliciten servicio de transporte.**(Ver anexo n°2)**
2. Realizar seguimiento de los indicadores de matrícula y asistencia de aquellos jardines beneficiarios del servicio de transporte. Además de solicitar Mandato Especial para transporte de niños y niñas **(Anexo n°3 y n°4)**
3. Recopilar antecedentes y preseleccionar proveedores de transporte de las ofertas recibidas, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de compras de bienes y servicios en regiones, realizar evaluación de las condiciones de transporte (PO-AB209), **(Ver anexo n°5)**
4. Presentar al Jefe Regional del Departamento de Promoción y Protección, los antecedentes de los proveedores preseleccionados, para que evalúe y recomiende desde el punto de vista de la seguridad, promoción y protección de los niños y niñas. **(Ver anexo n°6)**
5. Gestionar la contratación del servicio cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de compras de bienes y servicios en regiones. **(Ver anexo n°7 y n°8)**
6. Gestionar Pagos junto al Departamento de Finanzas.

Estas etapas corresponden al Proyecto de Transporte de la Institución, cuyo objetivo es **“Favorecer mayores niveles de acceso a al jardín infantil, garantizando a los niños y niñas en edad preescolar una**

educación inicial de calidad que promueva el despliegue de habilidades, destrezas y competencias a través de una atención educativa centrada en sus necesidades de bienestar, afectivas, físicas, cognitivas, sociales y culturales” (Fuente: Sitio Web)

Se encuentran establecidas en el **Documento Interno PO-PP601**, cuyo objetivo es establecer la metodología de operación, administración y regulación para la contratación de servicio de transportes para el traslado de niños y niñas entre 2 y 5 años provenientes de sectores o localidades que hoy no tienen posibilidades de acceso a establecimientos de educación parvularia. (Fuente: Documento PO-PP601)

Por lo tanto, queda expuesto que la finalidad de **las etapas anteriormente mencionadas no es la búsqueda de conocimiento, sino que están destinadas a la acción, es decir, a la intervención social de la realidad de niños y niñas de sectores vulnerables de nuestro país que ingresan a la educación preescolar.**

✓ Estrategia

La estrategia entendida como el proceso de toma de decisiones, en donde se selecciona uno, de entre varios cursos de acción, a través del cual logra alcanzar en forma amplia el objetivo prefijado, en el caso de esta línea de trabajo puede ser analizada de la siguiente manera:

1. Dirección Nacional genera un documento indicando todos los procedimientos y tareas que deben realizar los distintos departamentos de la Institución para la realización de este proyecto, por lo tanto, la toma de decisiones en cuanto a los pasos a seguir, proviene desde Jefatura Nacional.
2. Dirección Regional es quien se encuentra a cargo del proyecto en la Región indicada, es quien debe resguardar el cumplimiento del procedimiento de contratación de transporte, quien firma y/o pone términos a los contratos, y quien estima el transporte para el año siguiente y quien lo refleja en la planificación regional, por ende los Departamentos deben generar reportes respecto al avance de la gestión del Proyecto.
3. Los diferentes Departamentos deben realizar sus tareas correspondientes, y además generar reportes o solicitudes de acuerdo a las etapas del proyecto, a otros departamentos, de manera que se deber realizar un trabajo en equipo para la obtención del objetivo.

Podemos deducir entonces que, **la estrategia en cuanto a la toma de decisiones, es jerárquica, sin embargo, cuenta con flexibilidades asociadas a las diferentes responsabilidades que las jefaturas entregan al personal**, pero siempre velando por el cumplimiento del procedimiento.

“...he estado dando indicaciones, instrucciones de lo que yo espero que sea el informe, y haciendo seguimiento al cumplimiento de algunos plazos en esa área y en la otra área hice lo mismo, hice una pequeña cronograma de tareas, de lo que yo espero que se haga durante estas dos semanas y he ido haciendo como control, entremedio he tenido reuniones de comité ejecutivo que son reuniones de jefatura que se hacen todos los lunes.”

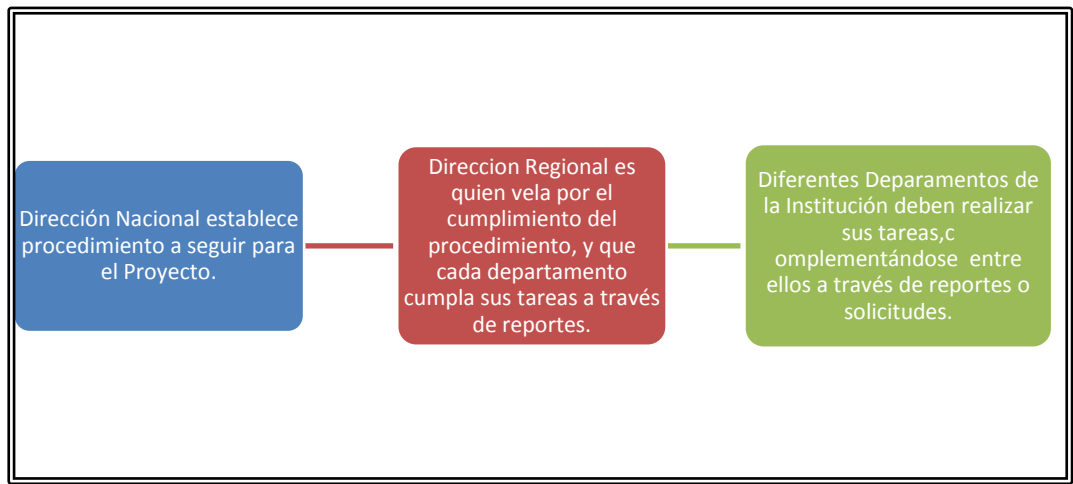
Fuente: Jefa del Departamento

“...también del trabajo en equipo que es como yo convoco a mis compañeros a una tarea que si bien me corresponde a mi afecta a otras áreas también...”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°47: Proceso Toma De Decisiones.



Fuente: Elaboración propia

✓ **Secuencia Metodológica**

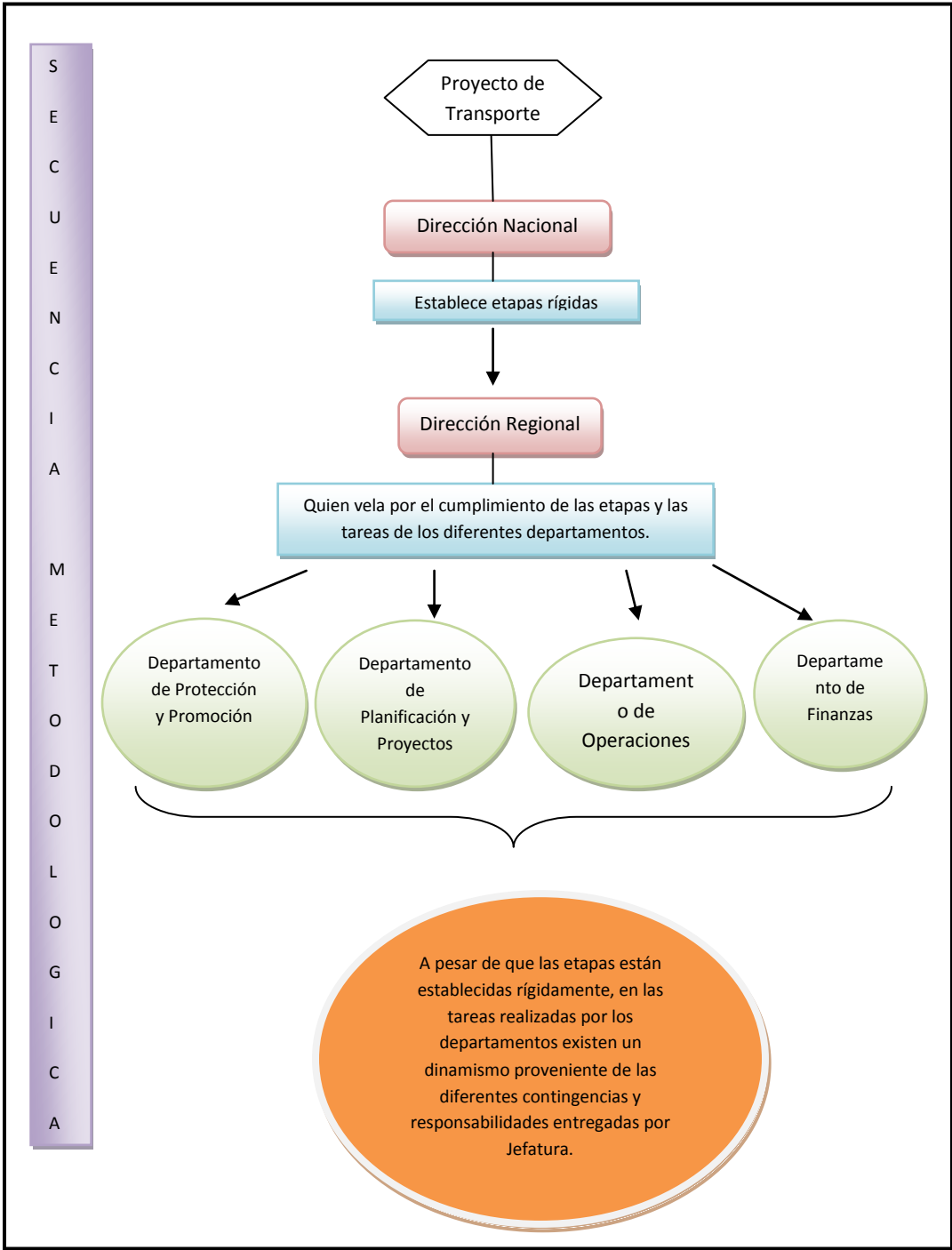
En la Institución colaboradora, se puede visualizar **un orden secuencial de las actividades del quehacer cotidiano** y que principalmente están dados por el procedimiento establecido desde Dirección Nacional de la Institución, de manera que cada uno de los Departamentos tiene tareas específicamente establecidas y que son realizadas transversalmente por cada uno, sin embargo, **estas actividades no son totalmente rígidas** sino que poseen un dinamismo que le da la profesional de apoyo, encargada de ellas y que también surgen en respuesta de diferentes contingencias que se presenten.

“...pero que a la luz de algunos proveedores en algunos sectores que es un poquito más complejo hace que los profesionales tengamos que estar ahí atentos como a estar flexibilizando alguna o aportándoles junto con los proveedores para que puedan lograr cumplir esos requerimientos que les estamos exigiendo como institución.”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°48: Secuencia Metodológica



Fuente: Elaboración Propia

✓ **Técnicas**

La definición operativa de técnicas con que se trabajó durante la observación participante alude a ellas como medios prácticos para alcanzar determinados fines inmediatos y precisos.

Dentro de la pasantía realizado se pudo observar que las técnicas utilizadas en el trabajo corresponden principalmente al tipo de “**producción grupal**”, las cuales son orientadas a organizar grupos para una tarea específica, esto principalmente expuesto en el trabajo realizado interdepartamentalmente, específicamente en los Departamentos de Planificación y Proyectos, el Departamento de Operaciones, el Departamento de Protección y Promoción y el Departamento de Finanzas; por otro lado, también se visualizan técnicas de medición y **evaluación grupal**, al momento de generar reportes periódicos hacia Dirección Regional o Jefatura del Departamento en reuniones técnicas.

Además, para este proceso existen diferentes instrumentos que buscan asegurar los estándares de calidad de los transportes, además de documentos donde aquellos apoderados entregan la autorización para trasladar a los niños y niñas.

“...las técnicas son bien asociadas a la gestión y a la administración más pura por decirlo de alguna forma, desde la planificación, el control de los resultados, indicadores más bien cuantitativos, si bien hacemos análisis del proceso y lo hacemos asociado al proyecto de planificación y evaluación de logro, es más bien, los primeros indicadores son indicadores cuantitativos.”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

✓ **Actividades**

Las actividades se definen durante la pasantía como un conjunto de tareas que se consideran necesarios para alcanzar determinados objetivos.

En el caso del trabajo visualizado, las actividades que deben realizar los integrantes del Departamento provienen de los objetivos establecidos desde Dirección Nacional y Dirección Regional, quien establece plazos para reportes en cuánto a los procesos en desarrollo, éstas principalmente corresponden al ámbito de gestión, que está definido principalmente por tareas de **administración, coordinación, gestión de recursos humanos, materiales y/o económicos**.

“...cuando se trata de coordinar proyectos, tenemos hartas reuniones de coordinación con las jefaturas de las áreas que están involucradas.”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento.

Para un análisis en conjunto de las técnicas y actividades se presenta la siguiente tabla:

Tabla N°24: Técnicas y Actividades presentes en el Método

Actividad	Técnica	Etapas de método	Aplicación
Administración	• Evaluación de indicadores para análisis de la demanda. • Seguimiento de indicadores de cobertura	1° y 2° Etapa	En las etapas iniciales del proyecto se debe realizar un análisis de la demanda del proyecto, es decir, cuáles son los jardines que requieren el servicio y sus indicadores de cobertura, por otro lado se debe realizar un seguimiento de aquellos jardines que cuenten con el servicio de manera de verificar el alcance del proyecto.
Coordinación	• Llamadas telefónicas • Correos electrónicos • Reuniones con posibles proveedores • Reuniones con otros departamentos	Todas	Técnicas visualizadas en todas las etapas del procedimiento, en cuanto a la coordinación y reuniones con diferentes posibilidades de proveedores, además de reuniones con otros departamentos para realizar una evaluación de las tareas que se realizan transversalmente entre los departamentos.
Gestión de Recursos Humanos	• Entrega de antecedentes a otros departamentos para su evaluación • Gestión contratos para el servicio	4° y 5° etapa	Técnicas visualizadas al momento de entregar antecedentes a otros departamentos para su evaluación, además posterior a la aprobación de los mismos, se debe gestionar el proceso de contratación con los futuros proveedores del servicio.
Gestión de Recursos Materiales	• Evaluación Condiciones del transporte	3°	Esto se visualiza al momento de generar una reunión con posible proveedor en donde se realiza una evaluación de las condiciones del transporte, para evaluar posibles mejoras.
Gestión Recursos Económicos	• Gestión de pagos	6°	Visualizada al momento de gestionar los pagos junto al Departamento de Finanzas, quien se debe encargar que estén los recursos destinados para este proyecto.

Fuente: Elaboración Propia

✓ Metodología

Considerando la definición operativa de metodología y de acuerdo al trabajo observado en la institución participante se puede establecer que dentro de esta línea de trabajo existe un método declarado en el documento **PO-PP601 “Transporte de niños y niñas”**, este documento fue realizado por la Dirección Nacional de la Institución y está dirigido a todas las Direcciones Regionales para realizar el procedimiento en el Proyecto de Transporte que se generó a nivel Institucional.

Este método además se encuentra nutrido de referentes teóricos que se encuentran transversalmente en todas las funciones de la Institución y a manera de síntesis, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N°25: Referentes teóricos presentes en el Método

Referente			Fundamentación
Pobreza-Vulnerabilidad Social			Institución participante posee una política de focalización que se sustenta en su misión institucional y se enmarca en la Política del Sistema Intersectorial de Protección Social (Subsistemas Chile Crece Contigo y Chile Solidario). La población objetivo de su servicio educativo son los niños y niñas que tienen entre 3 meses y los 4 años de edad y que viven en situación socioeconómica desfavorable y vulnerabilidad social definidas por los siguientes criterios: Antecedentes Socio-económicos • Perteneciente al I, II o III quintil de ingreso, esto es, hogares del 60% de menores ingresos del país. • Situación de pobreza: indigente y pobre no indigente. • Padres con bajo nivel de escolaridad. • Sin posibilidad de cuidado adulto durante el día. • Situación habitacional de campamento, allegado, en pieza u otras situaciones de vivienda desfavorables socialmente. Vulnerabilidad Social • Hijo de madres trabajadoras, cesantes, estudiantes, jefas de hogar, adolescentes. • Familias monoparentales. • Sin padre, ni madre. Fuente: Documento Institucional Reporte 2012
Primera Infancia- Educación Inicial			De acuerdo a la OMS en su nota descriptiva n°332, Agosto 2009, durante la primera infancia (desde el período prenatal hasta los ocho años), los niños experimentan un crecimiento rápido en el que influye mucho su entorno. Muchos problemas que sufren los adultos, como problemas de salud mental, obesidad, cardiopatías, delincuencia, y una deficiente alfabetización y destreza numérica, pueden tener su origen en la primera infancia. Datos claves: • La primera infancia es la fase más importante para el desarrollo general durante toda la vida. • El desarrollo cerebral y biológico durante los primeros años de vida depende en gran medida del entorno del lactante. • Las experiencias en edades tempranas determinan la salud, la educación y la participación económica durante el resto de la vida. • Cada año, más de 200 millones de niños menores de cinco años no alcanzan su pleno potencial cognitivo y social. • Las familias y los cuidadores cuentan con formas sencillas y eficaces de garantizar el desarrollo óptimo de los niños. Durante esta etapa se produce un 75% del desarrollo cerebral. La presencia de vínculos afectivos y de un ambiente que desafía a descubrir, tiene un fuerte impacto en la futura capacidad de aprender de un niño. Una educación inicial de calidad puede tener efectos perdurables sobre las habilidades de los niños, mejorando sus logros educativos y sus oportunidades laborales futuras.
Calidad Educativa			Tanto a nivel nacional como internacional, la Educación Parvularia ha sido uno de los niveles educativos que mayor cambio y atención ha presentado en años recientes, principalmente a raíz del crecimiento en la matrícula de niños y niñas mayores de tres años provenientes de familias de menores ingresos. Sin embargo, el hecho de que más niños y niñas puedan acceder a la Educación Parvularia no implica, necesariamente, que ésta sea de calidad, también se ha dicho que los nuevos desafíos que enfrenta la Educación Parvularia a nivel mundial se relacionan precisamente con generar propuestas educativas que respondan de forma adecuada y desafiante a las características, necesidades y fortalezas de las niñas y niños de hoy, en un mundo que ha cambiado y sigue cambiando y que, por ende, otorga nuevas situaciones y oportunidades de aprendizaje. Para responder a estos desafíos se deben considerar diferentes factores, como las visiones e intereses de los grupos de decisión (autoridades de gobierno central y local, sostenedores, empleadores, familias y niños y niñas); las condiciones socioeconómicas y culturales de las familias de los niños y niñas; las condiciones laborales y las personales de los educadores; los currículos y

	orientaciones técnicas; las características físicas y recursos de los espacios de aprendizajes; el tipo de interacciones que se establecen en los jardines infantiles; las teorías y creencias implícitas acerca de la educación y de los niños y niñas; las redes con que se cuenta; entre otros .La institución a través de un proceso de construcción colectiva generó su propio concepto de calidad educativa. Dentro de esta línea de trabajo se busca la mejora de los espacios educativos de manera de mejorar la calidad del aprendizaje de los niños. Fuente: Documento Institucional Calidad Educativa
Comunidad	La Institución explicita en su carta de navegación el objetivo de posicionar el respeto y valoración de la primera infancia a través de la creación y fortalecimiento de redes en el medio local, nacional e internacional, para brindar a los niños y niñas una educación inicial de calidad pertinente y coherente con sus necesidades. Para esto busca fortalecer la participación e integración de la comunidad estableciendo redes de cooperación en beneficio del bienestar y la educación de calidad de los niños y niñas. Por lo tanto, a través de esta línea de trabajo busca obtener las demandas de los territorios y jardines infantiles y a través de los proyectos busca palpar las necesidades de diferentes comunas. Fuente: Documento Institución Reporte 2012
Capital Humano	A través de este concepto y declarado en la Carta de Navegación de la Institución, ésta busca fortalecer y potenciar equipos comprometidos con el desarrollo integral de los niños y niñas, altamente calificados y con óptimos niveles de desempeño, mediante el desarrollo de competencias laborales y liderazgos efectivos, en ambientes de trabajo que promuevan el bienestar y faciliten una gestión educativa de calidad. Para esto desarrolla proyectos relacionados con el clima laboral, la identidad corporativa, el desarrollo personal y la promoción de estilos de vida saludable, para favorecer la satisfacción de los trabajadores, otorgándoles oportunidades de desarrollo y generando ambientes laborales gratos.

Fuente: Elaboración Propia

De manera que estos conceptos nutren el método utilizado en el trabajo, el cual busca transformar la realidad social en la que están inmersos niños y niñas de nuestro país, de manera que las transformaciones pueden ser visualizadas de la siguiente manera:

- 1. Pobreza y vulnerabilidad social:** Este concepto se visualiza en la línea de trabajo en cuanto a la población a quien está dirigida el proyecto, los cuales son 5 jardines infantiles de las provincias de Quillota, San Felipe y Marga Marga y que beneficia a un total de 78 familias que viven en sectores apartados de los establecimientos de educación preescolar y el traslado hacia los mismos se dificulta, ya sea por su condición de vulnerabilidad social, como por las características geográficas y de conectividad de dichos sectores.
- 2. Primera Infancia-Educación Inicial:** Concepto visualizado en el objetivo del proyecto, como bien lo declaró la Directora Regional de la Institución “Se trata de un proyecto que busca ampliar las oportunidades de acceso a la educación inicial. Queremos que la oferta educativa que entregan nuestros jardines infantiles llegue a la mayor cantidad de niños y niñas de la región, y esta estrategia nos permite avanzar en esa línea resolviendo

el transporte de aquellas familias más vulnerables y con mayor dificultad de traslado”. (Fuente: Sitio Web)

3. **Calidad educativa:** Este referente se encuentra explicitado dentro de esta línea de trabajo y específicamente su metodología, en cuanto a los diferentes requerimientos que el Estado exige para este tipo de proyecto. Éste proyecto considera una inversión anual de más de \$30.000.000 para la operatividad de los servicios de transporte contratados, cuya selección fue ejecutada en un riguroso proceso, con el fin de garantizar la idoneidad, tanto de los/as conductores/as y sus respectivos ayudantes a través de una evaluación psicolaboral, como de los vehículos y de cada una de las la rutas establecidas para los distintos sectores, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal.

En esta misma línea, la Institución realizó una inversión adicional en la adquisición de sillas de auto para niño/a de última generación, importadas desde Francia, las que fueron entregadas en comodato a cada uno de los prestadores del servicio de transporte, quienes además fueron capacitados en la instalación y uso correcto de las sillas. Lo anterior, garantiza que todos los vehículos incorporados al proyecto cuenten con las condiciones de seguridad adecuadas para el traslado de niños y niñas. “Hemos puesto especial énfasis en que este nuevo programa cumpla con todas las normativas vigentes e incluso las supere, asesorándonos por expertos en la materia”, señaló la Directora regional. (Fuente: Sitio Web)

Las disposiciones legales que reglamentan el transporte remunerado de escolares y las condiciones técnicas de seguridad en las cuales se deben efectuar además de requisitos de seguridad institucionales, están establecidas en los siguientes cuerpos legales:

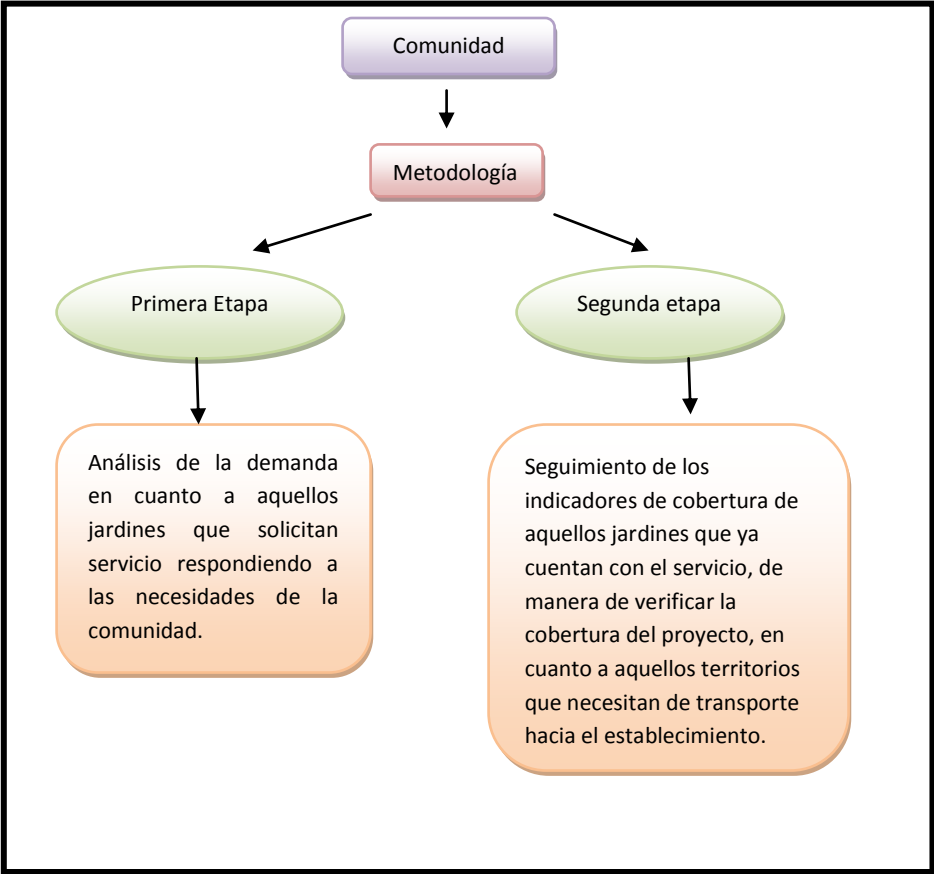
- a) Decreto supremo 38/92 reglamenta el transporte remunerado de escolares.
 - b) Ley N° 19.831 crea el Registro Nacional de Servicios para transporte remunerado de escolares.
 - c) El Decreto supremo 38/03 reglamenta el Registro Nacional de servicios para Transporte remunerado de escolares.
 - d) Ley de tránsito N° 18.290, condiciones técnicas de seguridad y documentación.
4. **Comunidad:** Este concepto se identifica en la metodología en las primeras etapas principalmente, en donde se realiza un análisis de la

demanda en cuanto a los jardines que solicitan el servicio, de manera que el alcance del proyecto esté en concordancia con los sujetos de atención, esto quiere decir, que esté dirigido a aquellos niños y niñas de estratos vulnerables y que no tengas las condiciones de acceso aseguradas para poder asistir a los establecimientos, por otro lado también se realiza el seguimiento de los indicadores de cobertura a aquellos jardines que ya se encuentren con el servicio, de manera de visualizar la cobertura del proyecto.

Por otro lado, también se toma en cuanto las necesidades de aquellas comunidades que se encuentran en territorios alejados al sector urbano, de manera que los niños y niñas puedan acceder a la educación inicial.

A modo de síntesis, se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°49: Referente teórico Comunidad



Fuente: Elaboración propia

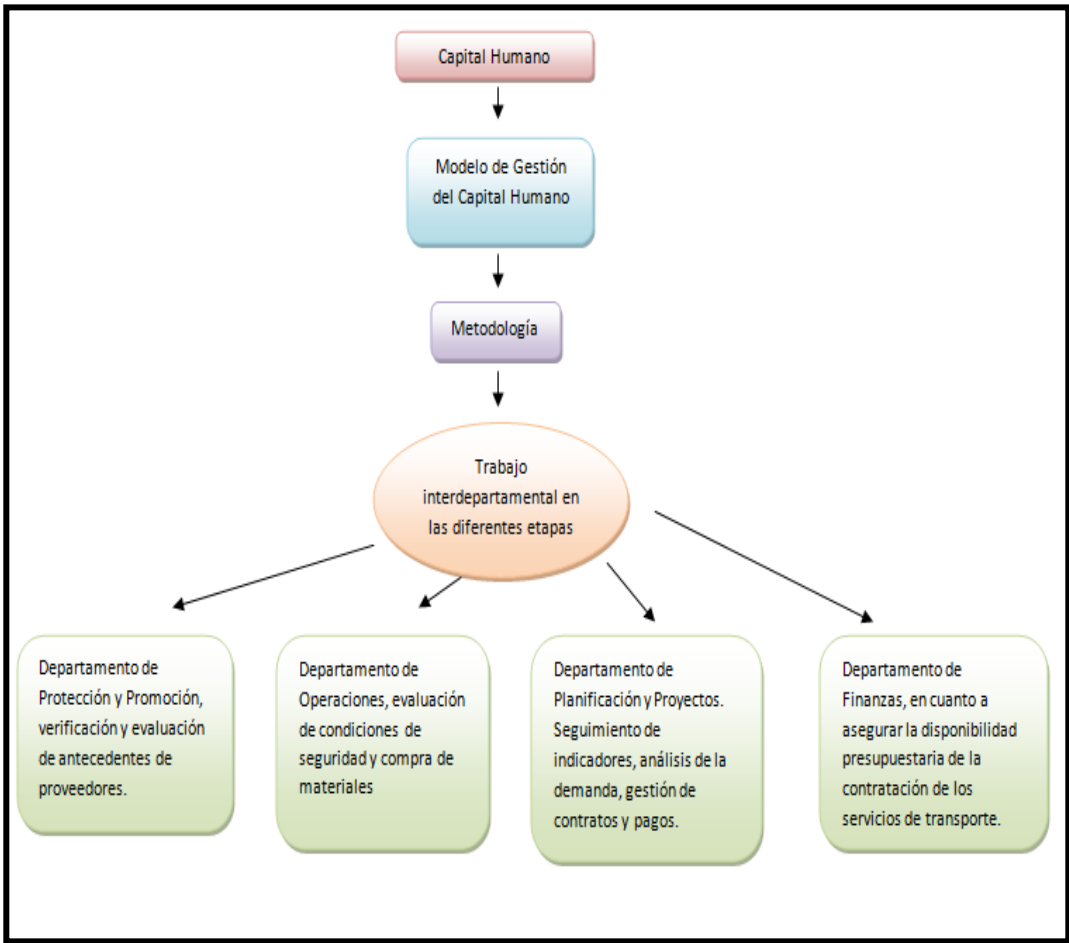
5. **Capital Humano:** Referente visualizado, como se vio en el análisis anterior en cuanto al modelo de trabajo que tiene la Institución, de manera que los métodos utilizados en cada proyecto, cuentan con el Modelo de Gestión del Capital Humano.

Específicamente, en esta línea de trabajo, se encuentra visualizado en el trabajo transversal que deben realizar los distintos departamentos y

cómo las tareas se encuentran entrelazadas, a modo de que el trabajo grupal que se realiza tiene un mismo objetivo.

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°50: Referente teórico Capital Humano



Fuente: Elaboración propia

ii. Eje de análisis Intervención Social

✓ Contextos de Intervención

Esta línea de trabajo está dentro del Proyecto de Transporte de la Institución, el cual incorpora óptimos estándares de seguridad para el traslado de niños, beneficia a cerca de 80 familias de 5 jardines infantiles de la región que viven en sectores alejados de los establecimientos de educación preescolar.

Está dirigido a aquellas familias que tienen dificultad de acceso a los establecimientos de educación inicial, dado el sector donde se encuentran ubicados sus hogares.

“...estoy viendo temas del proyecto de transporte que es una iniciativa de la fundación integra a propósito de una estrategia que tiene de potenciar las matriculas sobre todo en aquellos jardines que tienen dificultades para cumplir, para llenar sus salas por decirlo de alguna forma, que es lo que nosotros le llamamos la capacidad de sala, a propósito de la dispersión geográfica que pueda tener el sector que atiende el jardín o los servicios que ellos prestan...”

Fuente: Profesional de Apoyo del Departamento

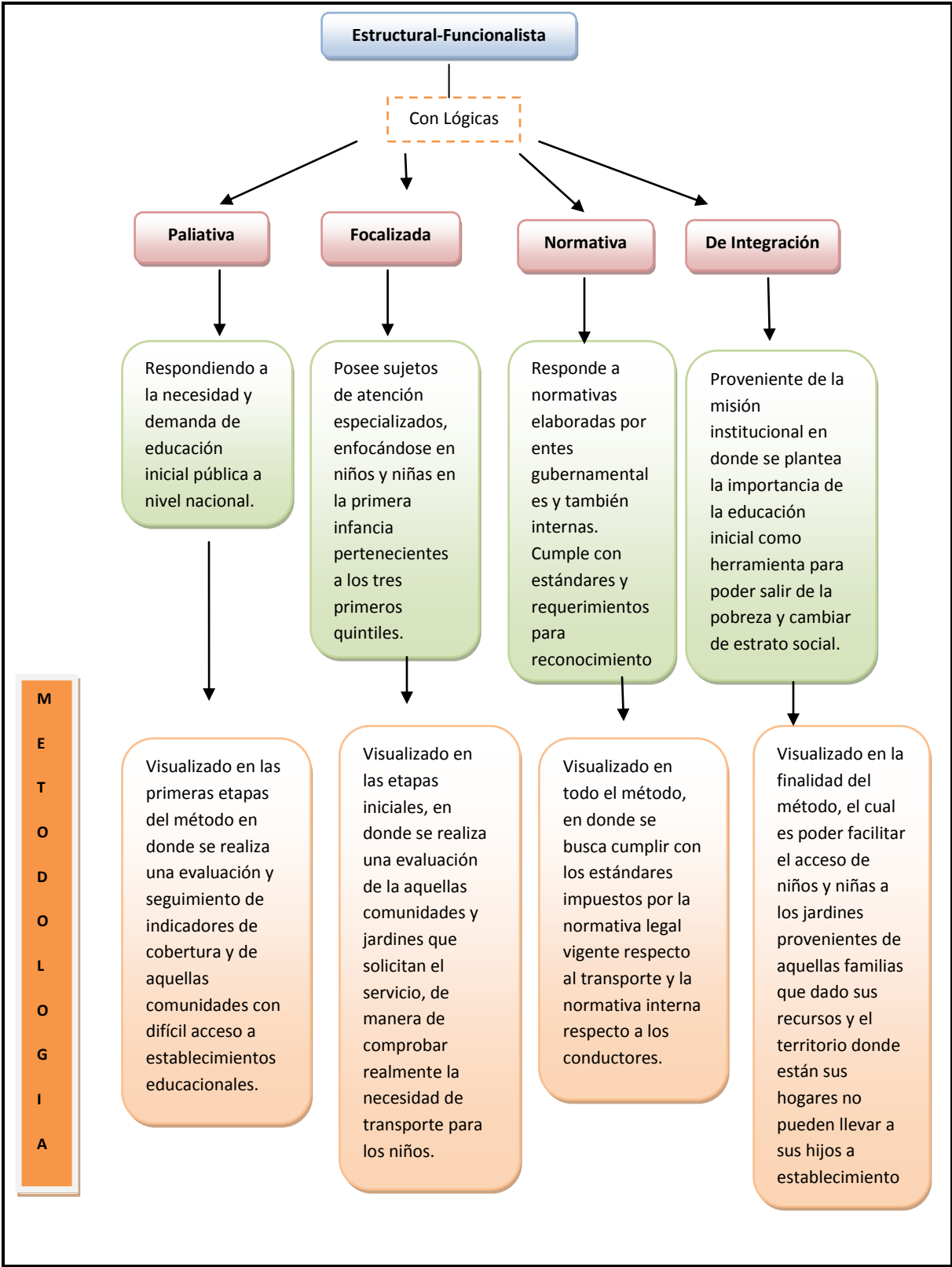
✓ Lógicas de Intervención

La definición operativa de lógicas de intervención corresponde a: sustrato de conocimientos disciplinarios que otorgan las bases teóricas y conceptuales al desarrollo profesional general y las fundamentaciones pertinentes a la intervención social específica.

De acuerdo a esto, y relacionado con el trabajo visualizado podemos decir que, la corriente utilizada es el **estructural funcionalismo** y que se ve representado principalmente en las ideas de **integración social** expuesta en la misión de la Institución, de contribuir a la superación de las desigualdades, de manera de que a través del proyecto dirigido a niños en la primera infancia en situación de pobreza puedan mejorar sus oportunidades. Además podemos deducir que las lógicas de intervención de la línea de trabajo poseen las siguientes características: **paliativa, focalizada y normativa**.

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°51: Lógicas de Intervención



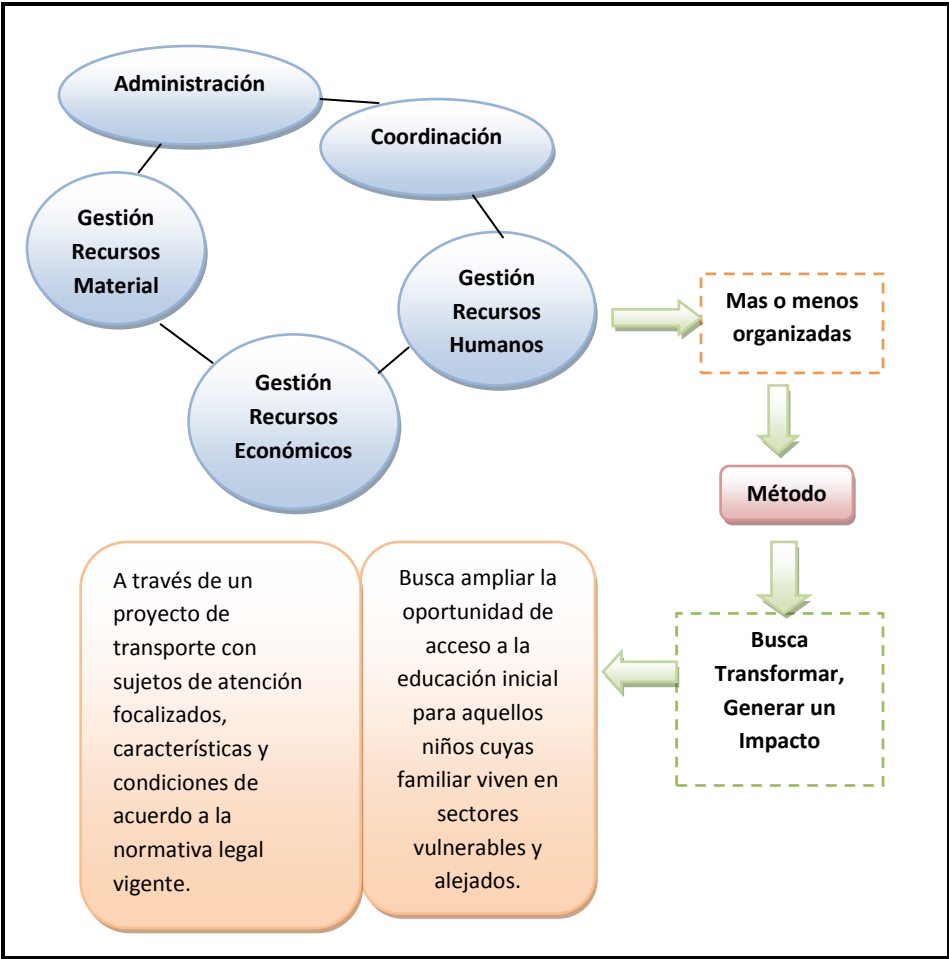
✓ **Intervención Social**

La definición operativa utilizada en la pasantía de observación fue de **“conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado”**, por lo tanto, a través del análisis y observación que se ha realizado podemos

deducir que, el trabajo **posee un método**, el cual organiza en etapas las tareas a realizar, éste se encuentra establecido y **tiene una finalidad**, lo que **busca es ampliar la oportunidad de acceso a los establecimientos educativos a aquellas familias que viven en sectores alejados**.

A modo de síntesis se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°52: Intervención social



Fuente: Elaboración propia

**Capítulo V: Análisis
Integrado de los Ejes
Conceptuales:
Metodología e
Intervención Social**

CAPITULO V

Análisis Integrado de los Ejes Conceptuales referidos a Metodología e Intervención Social presentes en forma transversal en los Casos seleccionados

A continuación se expondrá el análisis integrado de cada eje conceptual referido en la sistematización de la información, de esta manera se indaga de todos los ejes que han guiado el seminario de título, por lo que se explica aquella información obtenida a través de la participación en los distintos procesos en las instituciones colaboradoras, la que constituye un nuevo sustrato de conocimiento que surge a raíz de la sistematización.

✓ MÉTODO

Primeramente cabe señalar que, de acuerdo a lo observado en las pasantías de las tres instituciones, **existe una ausencia del concepto de Método al referirse a las etapas y procedimientos utilizados en el quehacer profesional, de esta forma la metodología lo integra, entendiéndolos como sinónimos en los procesos de Intervención y de Gestión.**

En lo práctico, el **Método** conceptualizado como el conjunto de etapas y procedimientos, emerge en la intervención social y se observa que éste **cambia de acuerdo a la contingencia**, cambios que no son registrados, ya que se realizan de manera inconsciente lo que imposibilita la reflexión de estas variaciones, obstaculizando los procesos de mejora a los programas o proyectos en el cual se enmarca la acción profesional. Tomando lo anterior, se puede señalar que el **Método se adapta, llegando a obviar etapas o modificar dichas fases del procedimiento con el objetivo de obtener los resultados que el programa persigue.**

En relación a lo anterior, el método actúa de la siguiente forma según el ámbito de gestión o de intervención:

- 1) El método en la intervención directa, si bien le atribuye importancia al cumplimiento de objetivos y resultados del programa, también brinda **al proceso o las etapas que se realizan para llegar a esos objetivos igual valor**, debido a la lógica de planificación normativa que reviste al Método de una linealidad, donde el paso de una fase a otra representa una intervención en la estructura total del proyecto,

por lo que el camino hacia la meta es igual de importante que la meta misma.

- 2) El método en el ámbito de gestión, tiene el atributo de priorizar la consecución de objetivos o resultados del proyecto, no obstante **las fases que se siguieron para dichos fines, no son relevantes**, de esta forma se da preeminencia al logro de los resultados por sobre el proceso, por esto se puede decir que **la gestión en sí, presenta el atributo de actuar en función de la contingencia sin tener una ruta lineal que sustenta el actuar profesional.**

Por otro lado a través de lo observado y analizado, el equipo seminarista considero que las instituciones participantes **buscan a través del método utilizado la transformación de la realidad social**, de esta forma toda labor profesional realizada, ya sea en el marco de la gestión o de la intervención directa apunta a cambiar la realidad en que se encuentran inmersos los sujetos de atención. En el caso de la **Gestión**, se observa que las **etapas del Método son visualizadas ex post de la Intervención**, ya que en la lógica de espiral las decisiones tomadas por los y las profesionales se constituirán como insumos para la materialización de momentos claves que se configuran como etapas del Método. Es así, que estas fases establecidas ex ante o ex post, según el caso, buscan principalmente alterar la realidad en función del mejoramiento de una cierta condición vivida por la población objetivo o de la solución de alguna problemática.

✓ **ESTRATEGIA**

El concepto de estrategia en el quehacer práctico se manifiesta en el proceso de toma de decisiones y quien o quienes participan en él. Es así, que se presenta a modo de ejemplificación, la siguiente tabla que permitirá exponer las instituciones y quiénes son los actores que participan en dicho proceso.

Tabla N° 26: Instituciones y actores presentes en el Proceso de toma de decisiones.

	Entidad que Financia	Institución	Equipo de Trabajo	Trabajador/a Social	Sujetos de Intervención
Institución privada de Desarrollo Social		✓		✓	✓
Institución Privada	✓		✓	✓	
Corporación Privada sin fines de lucro	✓	✓	✓	✓	

Fuente: Elaboración Propia.

De la tabla anterior, se puede señalar lo siguiente:

- Primeramente, cabe señalar, que **el proceso de toma de decisiones va a depender de quien participe dentro del mismo**, por ende, si se genera en los niveles de jefatura, quienes, toman en cuenta opiniones de las entidades que financian sus instituciones, se estructura el proceso de una manera más pauteada y jerárquica, por otro lado, si el proceso se genera a nivel de equipo de trabajo, quienes se encuentran más cercano al trabajo en sí y a la realidad a intervenir, el proceso se da con mayores variaciones y libertades.
- Las dos instituciones que desempeñan sus labores en el área de **gestión presentan en el proceso de toma de decisiones, mayor participación de los actores ligados al marco institucional**, por ende los sujetos de intervención poseen bajos niveles de contribución en las decisiones referentes a la intervención. Estos últimos se vislumbran como actores pasivos y receptivos del proceso interventivo.
- La institución ligada al ámbito de **intervención directa incorpora a los sujetos en la elección de los cursos de acción** para el

cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que eleva el nivel de participación de la estrategia en comparación con las otras dos.

- Se visualiza que la Estrategia en el marco de **los procesos metodológicos asociados a la Gestión, se distancia del público objetivo de la intervención a diferencia de la Estrategia ligada al ámbito directo, quienes acogen y despliegan el repertorio metodológico en base a la participación de estos en las decisiones de los cursos de acción** que guían los procesos institucionales.

✓ SECUENCIA METODOLÓGICA

El concepto de secuencia metodológica, entendido operativamente como la lógica bajo la cual se estructuran las fases del proceso de intervención social, **tiene directa relación con la Estrategia**. Al respecto se puede establecer lo siguiente:

- Como se dijo anteriormente, **la secuencia metodológica dependerá de la Estrategia**, esto quiere decir, que el orden de las fases a seguir en un proceso metodológico, ya sea de trabajo de gestión o intervención social, obedece al proceso de toma de decisiones de los actores involucrados en el marco del proyecto, debido a esto, **es que los profesionales, en función de sus márgenes de libertad, seguirán en forma rígida las fases planificadas o dotarán de otro orden las etapas de trabajo**.
- Entonces, la secuencia metodológica se expresa de dos formas diferenciadas:
 - **Flexible**: La secuencia se presenta a sí misma como flexible, cuando la estructura de toma de decisiones permite realizar intervenciones fuera del orden establecido anteriormente. El rango de libertad en el desapego de dicho orden variará desde el aplazamiento de fechas, horas y lugares, hasta una flexibilidad más extrema representada en una **secuencia en forma de espiral**, donde cada paso o etapa de la estructura, se construye en el transcurso del proceso metodológico.

- **Rígida:** Se establece cuando la estrategia mayoritariamente de concentra a nivel de Institución/jefatura, provocando una poca autonomía de los profesionales, quienes asumen una lógica de etapas más bien rigurosa, debido a que no existe la posibilidad de realizar cambios sustanciales en el orden de las fases, por esta razón se considera que la **secuencia se presenta en forma lineal**.

Contextualizando lo anterior, el atributo que la Secuencia Metodológica adopte, también **dependerá de la planificación, es decir, de los tiempos y los objetivos** declarados en los diferentes proyectos o programas. Será en **forma lineal** cuando:

- ✓ El **tiempo establecido para el desarrollo del programa ha sido cumplido correctamente**, por lo que no se ha debido recurrir a tiempos de holgura.
- ✓ **Las metas u objetivos han sido cumplidos** en el marco del proyecto.

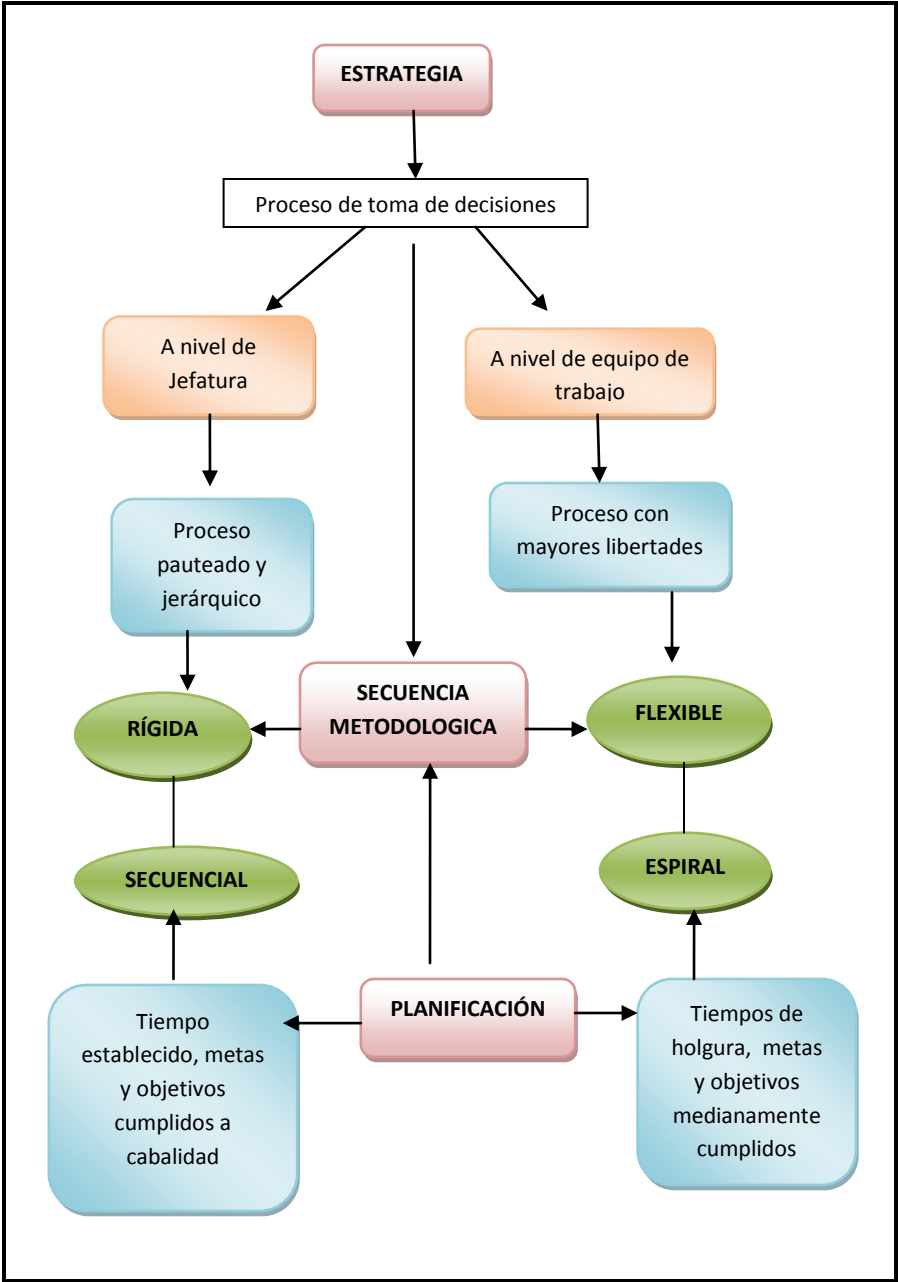
La secuencia metodológica de **manera espiral**, se presentará cuando:

- ✓ Los **tiempos del programa no estén cumpliéndose según lo planificado**, por lo tanto para el logro de ciertas actividades o metas se requiere la modificación de la estructura de fases, de esta forma se puede omitir etapas, recurrir a otras e introducir unas nuevas.
- ✓ Asimismo, **si los resultados u objetivos del programa no están siendo conseguidos** la secuencia metodológica sufrirá cambios en función de dicho fin.

Por esto, se puede decir que **el tiempo y los objetivos del programa se encuentran en estrecha relación, ya que de acuerdo a ambos elementos se establece la forma de la secuencia metodológica de un programa o proyecto**.

A modo de ejemplificación se presenta el siguiente esquema:

Esquema N°53: Estrategia según actores



Fuente: Elaboración propia

✓ TÉCNICAS

En cuanto a las técnicas utilizadas en las tres instituciones colaboradoras, el equipo de trabajo puede aseverar lo siguiente, en relación a aquellas instituciones ligadas al **ámbito de gestión**:

- En el ámbito de Gestión, se visualizó **una confusión al momento de abordar el concepto de técnica**, debido a que éste es concebido como sinónimo del concepto actividades. Por esta razón las técnicas se ven invisibilizadas, producto de la imprecisión con que los profesionales las abordan.

- La confusión entre estos dos conceptos provoca que los **profesionales realicen acciones sin tener conciencia de que éstas se configuran como técnicas**, a menos que el programa tenga una planificación establecida previamente en su diseño que dé a conocer las técnicas que se emplearán. Por esto es que el profesional posee un desconocimiento sobre las que aplica, no obstante las utiliza para un fin específico que contribuye al logro de objetivos o resultados del proyecto.
- Se evidenció que **en esta área existen un grupo de técnicas emergentes, las cuales derivan de los procesos propios de la Gestión** y que se vinculan a la administración, es así como las reuniones, llamadas telefónicas y comunicación vía mail, se configuran como técnicas utilizadas por los y las profesionales, pero que sin embargo no son declaradas por ellos/as como tales.

Respecto al ámbito de Intervención Social:

- **Todas las técnicas observadas pertenecen al repertorio clásico o tradicional de la profesión, ligadas a los niveles de Caso y Grupo** por lo que se establece que existe una validación de éstas en el actuar profesional.
- Al igual que en el ámbito de gestión, existe una confusión en el uso del concepto, pero más bien a nivel de categoría, **ya que se nombran las técnicas utilizadas como “participativas”, pero no se verbalizan aquellas que pertenecen a dicha categorización.**

Mira, yo partí teniendo cero técnica, yo partí lanzándome al agua, o sea no cero técnica, pero no algo de que yo esté consciente de que es una técnica, claro yo todo lo que enseñaron en caso, claro que lo aplicaba pero siento que no metodológicamente...

Fuente: Experta Área Intervención Directa

✓ **ACTIVIDADES**

Las actividades utilizadas en las instituciones, **se presentan de manera similar que las técnicas**, por esto se puede establecer lo siguiente en el ámbito de gestión e intervención social:

- Las actividades **no se realizan de manera consiente** por parte de los profesionales, **debido a la automatización de los procesos** que se llevan a cabo.
- Como se estableció anteriormente, **hay una confusión entre técnicas y actividades**, no obstante las actividades se ejecutan para realizar ciertos fines.
- En el ámbito de **gestión las actividades se consideran emergentes** y responden en gran parte al sentido común del profesional.

Por último se puede destacar que **la metodología presenta referentes teóricos que avalan tanto la intervención social como la gestión, es por esto que la metodología otorga las bases teóricas para realizar una acción profesional racional**, asimismo ordena los procesos conducentes a un fin, buscando conocer la realidad para transformarla.

✓ CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN

- Se puede establecer que la acción profesional va a depender de variados contextos:
 - **Contexto programático:** Tiene relación con el **programa en el cual se enmarca la intervención social**, de esta forma el proyecto otorga las bases de la intervención. Es así como la gestión y la intervención directa se sitúa en un programa en particular o es parte de una serie de prestaciones, ya sea gubernamental o privado.
 - **Contexto Institucional:** Se considera al **entorno de la entidad en donde se realiza la intervención o el actuar profesional**. De esta forma este contexto varia, **debido a las diferentes misiones y visiones que presentan las instituciones** como también las flexibilidades que presentan, por lo que la intervención en este contexto también tendrá variaciones.
 - **Contexto político:** Se refiere a aquellas intervenciones sociales que se encuentran en el marco de un programa **que emana de una política pública y de un gobierno determinado**, por lo tanto esto tendrá incidencia en los lineamientos institucionales y en el respectivo actuar profesional.
 - **Contexto territorial:** Se refiere a la **zona geográfica determinada y sus características socioeconómicas**, éste

incidirá directamente en la intervención social, ya que los profesionales toman en cuenta el territorio a intervenir y de acuerdo a esto dirigen sus cursos de acción.

- **Contexto cultural:** Tiene relación con la **cultura en la cual se inserta el programa, la institución y la política, por lo cual la cultura está influyendo los demás marcos de la acción profesional.** De esta forma este contexto influye todos los anteriores, transformándose en un macro contexto, en donde las costumbres y tradiciones dirigen la acción profesional.

Por esto, se puede decir que **la intervención social se encuentra situada en contextos que influyen en la manera como se llegara a la población objetivo**, es decir dependerá del contexto, las técnicas, actividades, estrategias y secuencia que tendrá el profesional en su actuar profesional, **en consecuencia el contexto incidirá en la metodología que el profesional utilizara en la acción profesional.**

✓ LÓGICAS DE INTERVENCIÓN

De acuerdo al estudio de casos realizado, se puede establecer que la lógica predominante en las tres instituciones colaboradoras, es la **estructural funcionalista**, debido a que se pudo visualizar la existencia de **nociones paliativas, focalizadas, normativas y de integración social.**

Si bien el estructural funcionalismo se caracteriza, entre otras cosas, por la **aplicación rigurosa de etapas** en su estructura, en el **área de gestión**, como se estableció, las **etapas del método se visualizaban posteriormente**, una vez cumplidos los objetivos perseguidos, por lo que no existe una secuencialidad de aquellas. Sin embargo, la **entidad financiadora cumple el rol de supervigilar** las acciones de los profesionales, **cautelando que aquellas se ajusten a la norma**, esto se evidencia en los rangos de libertad que tienen los y las profesionales de los programas observados.

Por esto, es que se pudo evidenciar **que es complicado marginarse de una lógica estructural-funcionalista**, debido a que la **colectividad profesional se ubica en gran parte en el sector público**, lo que trae

consigo una lógica de trabajo que trate de mantener una regularidad con el sistema

Es así, que las instituciones en las cuales se realizaron las observaciones participantes, siguen una **aproximación científica para conocer la realidad y asumen una racionalidad tecnológica como propuesta de intervención**. Esto se evidencia en la **utilización de un cuerpo teórico determinado desde donde se explican los fenómenos de la realidad, los cuales posteriormente revisten la metodología de intervención con la cual pretenden transformar la misma**. Esta forma racional para intervenir la realidad **se ejemplifica en la etapa de evaluación**, fase que es transversal en las tres instituciones, donde a través de indicadores se pretende medir los resultados del proceso interventivo, los cuales son expresados mediante **un lenguaje cuantitativo**, dejando en segundo plano los análisis y hallazgos de naturaleza cualitativa que son producto del proceso.

Se visualiza que **las instituciones cumplen una función social con vistas a la mantención de sistema**, es en este contexto que las necesidades de los sujetos de intervención, de las tres instituciones, son entendidas como disfunciones y se entienden como consecuencias que obstaculizan la adaptación de estas personas a la estructura social. Es por lo anterior, que las líneas de Gestión y de Intervención despliegan sus repertorios con la finalidad de entregar determinados productos, lo que se visualiza como el proceso de intercambio necesario entre los sujetos de atención y su contexto inmediato, proceso orientado a la integración funcional de éstos al sistema social.

Dicho lo anterior, cabe agregar lo siguiente:

- En una de las instituciones del ámbito de Gestión **se declaró utilizar una lógica de intervención Ecológico-Sistémico**, que se manifestó en el trabajo en redes y en la consideración de un ser holístico que está en constante relación con diferentes sistemas sociales.
- En la institución privada de desarrollo social, en la línea de educación, se visualizó **una lógica constructivista, desde donde la intervención proporciona la oportunidad de que el aprendizaje sea elaborado desde los mismos sujetos** a través de sus experiencias y vinculación con el otro. Esta institución no declara la

lógica expuesta, sino es más bien inferida en el proceso de análisis por el equipo seminarista.

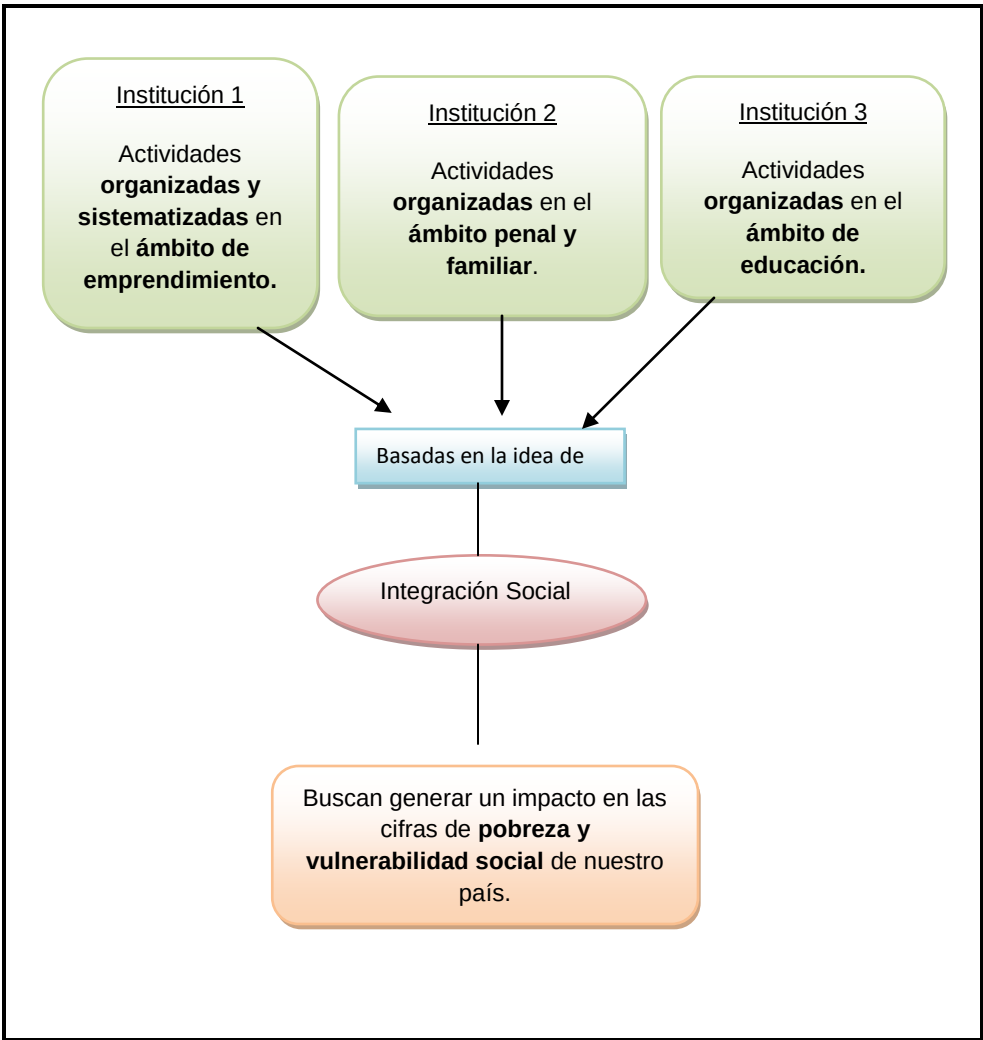
✓ Intervención Social

De acuerdo a lo observado en las pasantías de observación realizadas y en relación al concepto de Intervención Social anteriormente mencionado, se puede declarar que, **existen dentro de las tres Instituciones Participantes conjuntos de actividades organizadas**, las cuales, en algunos de los casos se encuentran sistematizadas en protocolos de procedimientos, sin embargo, en el ámbito de gestión se **observan actividades que a pesar de encontrarse organizadas y visualizadas no se encuentran necesariamente sistematizadas**, es decir, no están validadas y/o probadas por experiencias anteriores dentro de la realidad.

A pesar de esto, todas las actividades desarrolladas en los trabajos observados, **eran realizadas con la finalidad de generar un cambio en algún aspecto específico de la realidad social**, que representaba el área específica en donde se desarrollaban las labores de las Instituciones Participantes, y a través de estos cambios **generar un impacto mayor en una problemática de la realidad social**, que en estos casos, **la problemática transversal visualizada era la pobreza y vulnerabilidad social de nuestro país**, esto quiere decir, que las acciones desarrolladas por las Instituciones buscaban mejorar las condiciones de aquellos sectores más vulnerables desde los ámbitos de su especialidad.

Lo siguiente se sintetiza en el siguiente esquema:

Esquema N°54: Intervención Social



Fuente: Elaboración Propia

Capítulo VI:

Conclusiones

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones Temáticas

➤ Trabajo Social y Metodología

Dada las diferentes pasantías de observación y análisis realizados se puede declarar que dentro del quehacer profesional del Trabajo Social en diferentes ramas de la praxis, **existen metodologías que vienen a establecer pautas y un ordenamiento para la realización de las acciones llevadas a cabo por el profesional.** Estas se encuentran fundamentadas de referentes teóricos conceptuales provenientes de diferentes campos del conocimiento.

Junto a esto, se puede establecer que el trabajo social presenta una metodología de trabajo que tiene una **prevalencia a lo largo del tiempo y que en el ámbito de intervención social además de validarse en la praxis se da desde la formación, de esta forma los contenidos impartidos desde el aula aun son utilizados por los profesionales,** resultando útiles al momento de dirigir cursos de acción en pos de la transformación de la realidad.

Ahora bien, pensar en Metodología y Método en Trabajo Social implica conocer los principios teóricos y epistemológicos enmarcados en el quehacer de la profesión, de manera que se puedan identificar las influencias de distintos elementos en la construcción de “metodologías” y su operacionalización en “métodos” para responder a las realidades sociales. **Las experiencias en las pasantías posibilitan señalar que para las instituciones analizadas es conveniente hablar de “metodologías”, más que de “métodos”, y que debido a la polisemia con que se han asumido los conceptos, pareciera caer en la ambigüedad y confusión,** situación que se puede atribuir a factores como los años de ejercicio profesional, distancia con la formación como profesional, obsolescencia del conocimiento, la no renovación de ciertos repertorios teóricos o bien la automatización de procesos por parte de los asistentes sociales que terminan realizando acciones de manera inconsciente y mecánica lo que impide la reflexión en torno a las tareas o labores que ejecuta.

Estas metodologías están establecidas en diferentes protocolos al interior de las Instituciones y muchas de ellas son realizadas por diferentes

tipos de profesionales de los cuales no todos pertenecen a la profesión. Dentro de este marco, **el profesional de Trabajo Social centra su intervención en procesos definidos por áreas o campos, establecidos por los lineamientos institucionales, los cuales condicionan su accionar lo que obliga a priorizar las respuestas inmediatas a las contingencias que enfrentan**, producto de los procesos interventivos, esto provoca una **insuficiencia en el desarrollo de insumos para fundamentar una metodología atingente que pueda orientar su quehacer profesional**.

Junto a esto, es que cabe destacar **la importancia que tiene la contingencia en el quehacer profesional que puede provocar cambios en la metodología**, de esta forma las operaciones sistemáticas que ordenan el actuar profesional o las operaciones cognoscitivas y prácticas, pueden sufrir modificaciones en función del contexto institucional, territorial, cultural, programático o político en donde se desenvuelve el profesional.

Debido a lo anterior, se considera relevante **considerar una práctica reflexiva dentro de un marco de sistematización de los quehaceres profesionales, con el objetivo de aportar a una construcción metodológica, teniendo en consideración los distintos contextos institucionales**.

Como se mencionó anteriormente **la automatización de los procesos que realiza el profesional, impide la reflexión y por ende imposibilita la creación de nuevo conocimiento en torno a la acción profesional. Por esto se hace relevante que a través de la sistematización los/las profesionales visualicen una oportunidad de emergencia de conocimiento desde la intervención social, como dispositivo único de la profesión que le brinda una característica peculiar y diferentes de cualquier otra profesión**, por esta razón es importante la validación de la intervención como una instancia de generación de conocimiento, en donde los/las trabajadores sociales valoren su experiencia y tomen en cuenta todo saber que puede surgir desde ahí.

Sin embargo, y a pesar de lo expuesto anteriormente, el Trabajo Social como profesión ha podido aportar de manera importante en cuanto a los diferentes procedimientos que se realizan en los distintos ámbitos de desempeño, en donde **se ha visualizado un reconocimiento de la profesión por parte de las Jefaturas e instituciones, las cuales la**

visualizan como una profesión capaz de llevar a cabo distintas tareas, en un abanico de ámbitos, en donde siempre se logra llegar a los objetivos, dado el conocimiento de distintos procesos en cuanto a la realidad social.

Por otra parte, se destaca que en el ámbito de gestión la carencia de una metodología ocasiona que los profesionales actúen en base a la experiencia o sobre la base de pautas preestablecidas de acuerdo al programa en que se desempeñe, lo que se puede explicar, en primer lugar debido a un repertorio clásico que no es capaz de responder a los requerimientos o procesos que se exigen en gestión, o bien a una escasa profundización a nivel de formación de contenidos que tengan relación con la gestión como administración, recursos humanos y gestión misma.

Es así, en un intento por visualizar más claramente aquellas etapas del método que son validadas a través de la experiencia y cuales se establecen como emergentes, se muestra a continuación una tabla comparativa entre las líneas de Intervención directa y Gestión, que pretende dar cuenta de aquello.

Tabla N°27: Intervención y Gestión, etapas validadas y emergentes.

Etapas o Fases asociadas a:				
	Diagnostico	Planificación	Ejecución	Evaluación
Intervención Directa	Validado	Validada	Validada	Validada
	Hace uso de los métodos de investigación social	Programación en base a criterios de racionalidad tecnológica	Aplicación rigurosa de lo planificado	En base a indicadores que dan cuenta de la rigurosidad en la aplicación de las etapas del Método. Se brinda igual valor al proceso y resultados de la intervención.
Gestión	Emergente			Validada
	- Etapas se funden en una macro etapa. - Lógica de espiral marca los lineamientos y pasos a seguir en base a las necesidades y contingencias propias de cada proceso. - Las necesidades y contingencias dependen del contexto de intervención en el cual se inserta la Gestión.			El cumplimiento de los objetivos se utiliza como indicador para la evaluación. Prioridad de los resultados por sobre el proceso.

Fuente: Elaboración propia

La tabla precedente, expone las etapas del método que se utiliza en la Intervención directa y en la Gestión, dando a conocer aquellas que se encuentran validadas en la profesión desde la formación a la praxis, de esta forma **en las fases de la Gestión hay una macro etapa, en donde el diagnostico, la planificación y la ejecución son realizadas de forma paralela en relación a la contingencia programática e institucional en que está inserto el profesional**, de esta forma se consolida una macro etapa emergente que luego en la evaluación se ve validada.

Por esto, se considera necesario que el Trabajo Social consolide la línea de Gestión dentro de la profesión, como otra línea paralela a Investigación o Planificación, es decir, generar un método único para el ámbito de la gestión, dado que actualmente se adscribe a otras líneas.

➤ Trabajo Social e Intervención social

De acuerdo a los diferentes trabajos visualizados en las pasantías de observación se establece que **todas las acciones realizadas buscan intervenir en un aspecto de la realidad social de manera de transformarla y producir una mejora en las condiciones de una situación en particular**. Sin, embargo, en cuanto a las labores de trabajo social, se diferencian dos líneas de desempeño, la primera de intervención directa, en donde la acción se ejecuta directamente con el sujeto y por otro lado, la línea de gestión, que a pesar de realizar trabajos en diferente nivel, el desarrollo de los diferentes procedimientos busca la mejora de la intervención directa.

Las acciones realizadas en la intervención directa están organizadas y sistematizadas, validadas de acuerdo a experiencias anteriores de intervención, de manera que se visualiza la predominancia del ciclo tecnológico, por otro lado, en la línea de gestión, podemos **visualizar etapas validadas y emergentes, por lo tanto las acciones se encuentran organizadas pero no sistematizadas**, de manera que no se encuentra declarado un método específico para esta línea, sin embargo las fases o etapas están orientadas por la experiencia laboral del profesional y predomina el trabajo en redes.

Las acciones llevadas a cabo en ambas líneas de trabajo poseen sustentos teóricos provenientes de diferentes ramas del conocimiento, **se**

visualiza principalmente la lógica de intervención estructural funcionalista en donde predominan actividades y tareas paliativas, normativas, focalizadas y de integración social.

Respecto a eso último, no es de nuevo conocimiento que la matriz funcionalista posee el monopolio de la intervención, si bien no es el propósito de estas conclusiones, señalar las connotaciones positivas o negativas de esta lógica, se vuelve importante señalar las apreciaciones respecto a Trabajo Social y los componentes que conforman la Intervención Social, deteniéndonos en las lógicas de intervención como forma de conocer la realidad social y la importancia que representa esto para el desarrollo disciplinario de la profesión. Respecto a esto se puede señalar lo siguiente:

- **La claridad entre enfoque epistemológico y perspectiva metodológica** permite situar y dotar a la intervención profesional con cuerpos teóricos y conceptuales atinentes a las problemáticas sociales de nuestra sociedad, permitiendo una **actuación más eficiente, pertinente y eficaz de nuestra profesión en su quehacer profesional.**
- Desde la Intervención social, asumir una actitud abierta a la **construcción de conocimiento desde otros enfoques epistemológicos** distintos a los del conglomerado positivista, representa la **posibilidad de sumar repertorios metodológicos a Trabajo Social**, donde el proceso de intervención adquiera una significación distintiva según problemática que pretenda abordar.

6.2 Conclusiones metodológicas

La metodología utilizada en el presente Seminario de Título corresponde a una sistematización, **la cual permitió la interpretación crítica de varias pasantías de observación, que a partir de su ordenamiento, reconstrucción y análisis dio paso a la obtención de hallazgos a partir de los propios procesos de intervención social.**

La sistematización como un proceso permanente y acumulativo nos permite generar conocimiento desde el propio quehacer profesional, este conocimiento se configura como propio del Trabajo Social, **a través del cual se configura la posibilidad de crear categorías teóricas nuevas que formen parte del repertorio metodológico del Trabajo Social.** En el caso del Seminario de Título presente permitió descubrir **nuevas etapas en la línea de trabajo de gestión, las cuales se encontraban invisibilizadas dada la automatización del desempeño en la práctica y los pocos espacios de reflexión crítica de las metodologías, por otro lado, en la**

línea de intervención directa la práctica permitió validar el ciclo tecnológico y sus etapas.

Esta experiencia permitió monitorear lo que está pasando con nuestra profesión en el trabajo cotidiano profesional, de manera de generar una **conexión directa entre los niveles de formación académica y trabajo real de intervención social, abriendo paso a la generación de conocimientos en un ámbito que no sea el de instancias académicas, sino más bien desde la propia práctica.**

Finalmente y dado que el escenario en el cual el Trabajo Social se desarrolla actualmente, se caracteriza por estar en constante transformación esta experiencia de sistematización **permitió obtener más insumos para futuros análisis respecto a los repertorios metodológicos de la profesión, lo cual dentro del contexto del desafío de innovar, permite transitar por un camino de desarrollo disciplinario, dando respuesta a la necesidad profesional de afrontar prospectivamente la complejidad de las problemáticas sociales de la sociedad moderna.**

“Las disciplinas y profesiones crecen a medida que van profundizando en sus aspectos teóricos, van definiendo su objeto de estudio y sus propias metodologías, y sobre todo van construyendo una terminología propia.” (Camelo Araceli; Cifuentes Rosa María; 2006).

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Libros

- Alayón, N (1980) *“Hacia la Historia del Trabajo Social en la Argentina”*. Lima, CELATS.
- Alayón, N (1981) *“Definiendo al Trabajo Social”*. Humanitas. Buenos Aires.
- Ander-Egg, E (1995) *“Diccionario de Trabajo Social”*. Ecri-ICPH. Buenos Aires.
- Ander-Egg, E (1989) *“Introducción a la Planificación”*. Luhmen. Buenos Aires.
- Aylwin N, Jiménez M, Quezada M. (1999). *“Un Enfoque Operativo de la Metodología del Trabajo Social”*. Lumen/Humanitas. Argentina.
- Barreix, J. (1997) *“Metodología y Método en Trabajo Social”*. Espacio. Buenos Aires.
- Cáceres. L. et al. (2000). *“La entrevista en Trabajo Social”*. Editorial Espacio. Buenos Aires. Argentina.
- Castañeda P, Lobos F, Saavedra J y Urquieta M (2005) *“Lógicas de Intervención Profesional en Trabajo Social: Una Experiencia de Reflexión Colectiva”*. Valparaíso. Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.
- Castañeda P, Salame A. (2009). “Profesionalidad del Trabajo Social Chileno”. Revista de Trabajo Social N° 76, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Coller Xavier. (2005). *“Estudio de casos”*. Cuadernos Metodológicos N° 30. CIS. Madrid. España.
- Escartín. M.J. (1992). Citado en *“Aproximaciones al Trabajo Social”*. Textos Universitarios nº3. Madrid.

- García Alba, J & Melián, J. (1993) *“Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social”*. Narcea Ediciones. España.
- Kuhn, T. (2004) *“La Estructura de las Revoluciones Científicas”*. Fondo de Cultura Económica. México.
- Kohs, S. C. (1969): *“Las Raíces del Trabajo Social”*. Paídos. Buenos Aires.
- Lima, B. (1983) *“Contribuciones a la metodología de trabajo social.”* Universidad central de Venezuela. Caracas.
- Martínez M. J (2005). *“Modelos Teóricos del Trabajo Social”*. Murcia. DM.
- Michaud Chaucon, A (1969). *“Servicio Social para Países Subdesarrollados”*, en revista Selecciones del Social Work, N° 5, 59.
- Moran, J. M. (2003) *“Epistemología, Ciencia y Paradigma en Trabajo Social”*. Aconcagua Libros. Sevilla.
- Payne, M. (1995) *“Teorías contemporáneas del Trabajo Social”*. Paídos. Barcelona.
- Quezada, M. (2001) *“Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social”*. Espacio. Buenos Aires.
- Red Natividad, (1993). *“Aproximaciones al Trabajo Social”*. Textos Universitarios n°3. Madrid.
- Richmond M. (1915). Citado en *“Aproximaciones al Trabajo Social”*. Textos Universitarios n°3. Madrid. 1993
- Rodríguez. G. et al. (1996). *“Metodología de la Investigación cualitativa”*. Málaga. Aljibe.
- Torres Díaz, J. (2006) *“Historia del Trabajo Social”*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

- Zabala, M (1972) *“Organización Teórica de la Ciencia Humana”*. Trabajo Social como unidad. Ecri. Buenos Aires.

Artículos

- Amengual, A. (1976) *“El Trabajo Social ¿Tecnología?”* Revista de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile, n°17, Santiago de Chile.
- Camelo, A., Cifuentes, R. (2006) *“Aportes para la fundamentación de la intervención profesional en Trabajo Social”*. En Revista Tendencias y Retos N° 11: 169-187. Venezuela.
- Castañeda, P (2011). *“Aprendizajes Metodológicos en el Desarrollo de Experiencias de Sistematización en Trabajo Social”*. Actas VIII Congreso Internacional “La Sistematización como Praxis Reflexiva: Indagaciones desde el Trabajo Social a los fenómenos emergentes”. Escuela de Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile.
- Ottenberger, A.E. “El trabajador social como elemento de cambio en la práctica de la profesión”. Revista de la Escuela Nacional de Trabajo Social (UNAM). México.
- Smith Venegas, M. (1988) *“Metodología, técnicas e instrumentos de trabajo social”*. Revista Cúpula, V.11(23) p. 29-34.

Seminarios de Títulos

- Catalán, L. (2012) *“Dimensión Metodológica de la Intervención Social en Trabajo Social: Informe de Sistematización”* Tesis para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Chile.
- Schalack. C. (2010). *“Sistematización de Experiencia Prácticas Profesionales a partir de la revisión de compendios de Práctica de Caso, Grupo y Comunidad entre los años 2001-2009 en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso”*. Tesis para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso.

En Línea

- AIETS, FITS (2004) *“Estándares globales para la educación y capacitación del trabajo social”*. Recuperado de <http://www.cpihts.com/pdf03/globalstandards%202.pdf>
- Ghiso, A. (2011) *“Sistematización. Un pensar el hacer que se resiste perder su autonomía”*. Recuperado de http://tumbi.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_saber1.pdf
- Jara, O. (1996) *“Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias”*. Recuperado de http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf
- Montoya, I. (2009) *“La Formación de la Estrategia en Mitzenberg y las posibilidades de su aportación en el futuro”*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052009000200003
- Ruiz, L. (2001) *“La Sistematización de prácticas”*. Recuperado de <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>
- Santibáñez, E. *“Cárcamo, M. E. Manual para la sistematización de proyectos educativos de área social”*. Recuperado de <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/reduc/pdf/pdf/6979.pdf>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo N° 1: Ficha Postulación a Inmueble Fiscal para Fines Sociales y/o Desarrollo Comunitario, Bienes Nacionales



GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

N° de Folio Postulación

Fecha de ingreso



CIUDAD MEJOR

POSTULACION A INMUEBLE FISCAL PARA FINES SOCIALES Y/O DESARROLLO COMUNITARIO

I.- DATOS DE LA ENTIDAD POSTULANTE

Nombre de la Entidad

N° R.U.T.

Fundación Integra

70.574.900-0

Dirección Completa

2 Norte 543

Ciudad

Comuna

Región

Teléfono

Fax

E-mail

Viña del Mar

Viña del Mar

Valparaíso

2264500

quinta región @integra.cl

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nombre Completo

N° R.U.T.

Patricia Daniela Varela Joralejo

10.592.524-7

Señale Fines u objetivo principal de la entidad postulante

Entrega educación de excelencia a niños y niñas provenientes de familias vulnerables y/o pobres

II.- DATOS DEL INMUEBLE FISCAL AL QUE POSTULA

Región

Provincia

Comuna

Tipo de inmueble

Valparaíso

Valparaíso

Viña del Mar

Urbano

Rural

Ubicación (Calle, N°, sitio, lote, manzana, sector, localidad, según corresponda)

Av. Carlos Ibáñez del Campo - Parcela 8

N° Rol SI

Superficie (mt2)

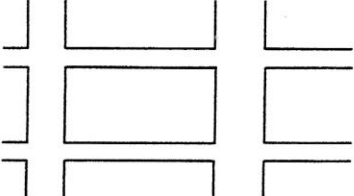
Superficie (Hectáreas)

2380-22

1519,30

CROQUIS DE UBICACIÓN

URBANO:



NOTA: Indicar nombre de calles de la manzana y distancia a esquina más próxima.

RURAL:



NOTA: Indicar distancia a referencia más próxima, sea poblado, intersección, puente, etc.

El patrimonio de todos al servicio de la comunidad

III.- TIPO DE ASIGNACION PROPUESTA	
Señale prestación a la que postula (marque opción con una X):	
☐ Venta Directa	☐ Transferencia Gratuita
☒ Concesión de Uso Gratuito por ...5... años	☐ Destinación
☐ Concesión de Uso Oneroso por años	☐ Afectación
☐ Arriendo	☐ Servidumbre

IV.- OBJETIVO SOCIAL FAVORECIDO	
(Marque sólo una alternativa del bloque A, B, C o D)	
A.- DISCRIMINACION POSITIVA	C.- POLITICAS PUBLICAS
1 ☒ Infancia y Juventud	1 ☐ Vivienda
2 ☐ Adulto Mayor	2 ☐ Salud
3 ☐ Agrupaciones de Mujeres	3 ☐ Medio Ambiente
4 ☐ Discapacitados	4 ☐ Cultura
5 ☐ Pueblos Originarios	5 ☐ Otras
6 ☐ Otros Grupos Vulnerables	Indique cuál:
Indique cuál:	
B.- REFORMAS DEL ESTADO	D.- OTRAS CATEGORIAS
1 ☐ Justicia	1 ☐ Culto
2 ☐ Educación	2 ☐ Desarrollo Comunitario
3 ☐ Deportes	3 ☐ Otras
4 ☐ Otras	Indique cuál:
Indique cuál:	

V.- MOTIVO DE LA POSTULACION
(Señalar para qué solicita el inmueble, marque con una X la opción que corresponda)
☒ Utiliza infraestructura y equipamientos existentes para la prestación de servicios sociales o comunitarios. (Situación: actual asignatario del inmueble requiere renovar acto administrativo)
☐ Consolidar el dominio de inmuebles en los cuales el postulante ha efectuado inversiones para la prestación de servicios sociales o comunitarios. (Situación: asignatario del inmueble que ha efectuado mejoras requiere regularizar dominio de las mismas)
☐ Invertir en infraestructura y equipamiento para la prestación de servicios sociales o comunitarios. (Situación: Solicita asignación para desarrollar proyecto específico. En este caso, deberá completar los datos indicados en el punto VI del formulario.

El patrimonio de todos al servicio de la comunidad

VI. DESCRIPCION DEL PROYECTO		
1.- BREVE RESUMEN DEL PROYECTO (Señale objetivos del proyecto y efectúe descripción de la forma en que operará y funcionará éste)		
El jardín Infantil Las Lomitas es un establecimiento de Educación parvularia perteneciente a Fundación Integra en la comuna de Unión del Mar; en él se educan 32 niños y niñas que viven en situación de vulnerabilidad social y pobreza. De esta cifra, más del 80% pertenecen al primer y segundo quintil de ingresos económicos y específicamente 5 niños son parte del Programa Chile Solidario (Base de datos de Focalización, Fundación Integra, Noviembre 2012)		
2.- INVERSION		
2.1.- DESCRIPCION DE ITEMS PRINCIPALES DE INVERSION		
Tipo de Inversión	Monto (U.F.)	Período de Ejecución
Programa de infraestructura	316,39	2008 - 2012
Total U.F. 316,39		
2.2.- FINANCIAMIENTO DE LA INVERSION		
Forma de Financiamiento	Monto en U.F.	Descripción del Financiamiento y Documentos de respaldo que acompaña
Capital propio ¹	316,39	Base de datos Fundación Integra
Aporte de terceros ²	—	
Otras ³	—	
Total:	316,39	
¹ Debe ser consistente con los documentos de respaldo aportados, Estado de Resultados últimos tres años de la entidad u otro. ² Puede ser obtenido a través de a) Entidades Privadas: como Fundaciones, ONG, Donaciones de privados; b) Financiamiento Público: Fondema, Fosis, Fondart, F.N.D.R., etc. En estos casos se exigirá la presentación de una carta compromiso u otro documento, que certifique la intención de aportar el financiamiento. ³ Otras fuentes de financiamiento como: Créditos CORFO, Bancarios. En tal situación, deberá certificarse la capacidad de endeudamiento de la entidad postulante.		
El patrimonio de todos al servicio de la comunidad		

3.- BENEFICIARIOS DIRECTOS E IMPACTO
3.1.- NUMERO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS DEL PROYECTO (Indicar número y tipo de beneficiarios del proyecto)
32 niños y niñas en situación de Vulnerabilidad social y/o pobreza junto a sus familias
3.2.- PRESTACIÓN DE SERVICIO QUE SE OTORGARA A BENEFICIARIOS DEL PROYECTO (Describe tipo de prestación y cambio que se espera producir con la implementación del proyecto)
Mejoramiento integral del establecimiento, optimizando las instalaciones y disminuyendo dependencia del jardín infantil, así como las características de los espacios interiores y exteriores, que permitan perfeccionar el desarrollo de las actividades educativas y garanticen condiciones de bienestar y seguridad para todas las personas (niños/as y personal) que permanecen en el jardín Infantil Las Lomitas.
Documentación básica que debe adjuntar Entidad Postulante:
☒ Fotocopia del RUT de la entidad
☒ Documentos de respaldo que acredite financiamiento de la inversión (exigible en caso que el motivo de la postulación sea para desarrollar un proyecto específico)
IMPORTANTE:
(1) Los datos consignados en este formulario son esenciales y mínimos para evaluar su Postulación, por tanto, los formularios que se presenten incompletos, sin la documentación básica exigida, o que no se encuentren debidamente firmados por el Representante Legal de la entidad, no serán recepcionados por la Oficina de Partes de la Seremi u Oficina Provincial, según corresponda.
(2) Tratándose de Proyectos, los datos consignados en el formulario serán manejados con absoluta reserva y confiabilidad, y en ningún caso dicha información se dará a conocer a otras entidades, particulares o comerciales.
(3) En el evento que su postulación sea evaluada favorablemente y usted inicie la tramitación correspondiente, los gastos que se originen de este trámite como: ejecución de planos o levantamientos, obtención de documentos, y demás gestiones que no sean de la exclusiva competencia del Ministerio de Bienes Nacionales, serán de cargo de cada solicitante.
 Firma Representante Legal Entidad Postulante 
<i>El patrimonio de todos al servicio de la comunidad</i>

Anexo N°2: Formulario de Solicitud Para Transporte de Niños y Niñas, Institución.

ANEXO N°2
PO-PP 601

Formulario de solicitud de transporte de niños y niñas

Establecimiento:

Nombre Establecimiento	
Código	
Comuna	

¿Por qué se requiere el servicio de Transporte?

Identifique áreas o localidades beneficiarias:

N° de niños y niñas nuevos(as) a matricular que requieren transporte:	
N° de niños y niñas que continúan con transporte del año anterior:	

Jefe de Planificación y Proyectos:

Aprueba	Rechaza

Justificación

N° de niños y niñas aprobados(as)

Anexo N°3: Formulario de seguimiento de Matrícula en los niños y niñas beneficiarios del transporte, Institución

REGION				
NOMBRE ESTABLECIMIENTO				
CODIGO ESTABLECIMIENTO				
JORNADA				
MES				
ID	RUN NIÑO	NOMBRE	FECHA INGRESO	FECHA EGRESO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

Anexo N°4: Mandato Especial para Transporte de niños y niñas, Institución

ANEXO N°3
PO-PP 601

MANDATO ESPECIAL
PARA TRANSPORTE ESCOLAR
(LLENAR EN LETRA IMPRENTA)

Nombre del Transportista Titular:		Rut.:
Nombre del Conductor:		Rut.:
Jardín Infantil:	Nombre Completo del Niño/a:	
Domicilio del Niño/a: calle: N°: Block/Depto: Villa/Pobl./Localidad: Comuna:		
Por el presente instrumento, confiero poder a INTEGRA - Fundación Nacional para el Desarrollo Integral del Menor, para que, actuando en mi nombre y representación, contrate los servicios del transportista para el traslado de mi hijo (a) desde y hacia este Establecimiento. La Fundación INTEGRA, en virtud del presente instrumento, está facultada para convenir el valor de los servicios y para pagar directamente al prestador de los mismos. Declaro conocer el tipo de vehículo que el transportista utilizará en el traslado de mi hijo/a en virtud de este mandato.		
Fecha	Nombre Completo del Padre o Madre/Apoderado	Rut. Firma

DU/2012

Anexo N°5: Documento Requisitos de seguridad y resguardo para el transporte de niños y niñas y uso de sillas de auto, Institución

ANEXO N°5
PO-PP 601

Requisitos de seguridad y resguardo para el transporte de niños y niñas y uso de sillas de auto

Principales exigencias al Transporte de niños y niñas

Las disposiciones legales que reglamentan el transporte remunerado de escolares y las condiciones técnicas de seguridad en las cuales se deben efectuar, además de requisitos de seguridad institucionales, están consignadas en los siguientes cuerpos legales:

- J • Decreto Supremo 38/92 reglamenta el transporte remunerado de escolares.
- J • Ley N° 19.831 crea el Registro Nacional de servicios para transporte remunerado de escolares.
- J • El Decreto Supremo 38/03 reglamenta el Registro Nacional de servicios para transporte remunerado de escolares.
- J • Ley de tránsito 18.290, condiciones técnicas, de seguridad y documentación.

Según la Ley de Tránsito, **Transporte Escolar** debe ser un vehículo motorizado construido para transportar más de siete pasajeros sentados y destinado al transporte de escolares desde o hacia el colegio o relacionado con cualquiera otra actividad.

A continuación se presenta la documentación y condiciones técnicas y operativas que deben presentar los minibuses y buses asociados a Transporte Escolar, mediante la correcta aplicación de la normativa legal vigente, con la finalidad de prestar un servicio que garantice la seguridad de los niños(as) que ocuparan este tipo de transporte:

- Estar inscrito en el Registro Nacional de Transporte Escolar, trámite que se realiza en la respectiva Secretaría Regional de Transportes y Telecomunicaciones.
- Quienes realicen transporte escolar deben entregar una copia autorizada del certificado de inscripción en él o los establecimientos donde presten servicios, así como a los padres y apoderados que lo requieran.
- Quien conduzca debe portar una ficha identificadora con sus datos personales, fotografía con firma y timbre de la dirección regional.
- Quien conduzca debe poseer licencia profesional clase A3.
- El vehículo debe ser amarillo y portar un letrero triangular sobre el techo con la leyenda "escolares". De acuerdo a lo estipulado en el decreto 38/3 se excluyen del cumplimiento de estos requisitos a los vehículos con peso bruto total igual o superior a 3.860 kilogramos.
- Deben contar con una luz estroboscópica de seguridad (o huincha retro reflectante) y ventanas a ambos lados.

- El Vehículo debe encontrarse y mantenerse limpio, tanto en su interior como el exterior.
- El vehículo debe contar con cinturones de seguridad en todos sus asientos y estos deben encontrarse limpios y en perfectas condiciones de funcionamiento.
- El conductor del vehículo deberá contar con curso aprobado de “manejo defensivo” u otro similar, lo cual deberá constar en un certificado emitido por un organismo competente.
- El vehículo debe contar con un botiquín de primeros auxilios equipado con los siguientes insumos:
 1. Gel desinfectante para manos
 2. Suero fisiológico
 3. Gasa en apósitos
 4. Tijeras
 5. Tela adhesiva micro perforada
 6. Parches tipo curitas
 7. Guantes quirúrgicos desechables
 8. Toallas desechables (de papel)
 9. Algodón

Requisitos conductor y Acompañante

El conductor y el acompañante deberán ser evaluados psicológicamente a fin de identificar la idoneidad para el desempeño adecuado del transporte de niños(as).

- El conductor y el acompañante deberán poseer y estar diariamente en condiciones de idoneidad física para el adecuado transporte de niños(as).
- Se verificará que el conductor y el acompañante no estén inhabilitados para el trabajo con niños.
- Cada vehículo deberá contar con un conductor titular y uno de relevo (reemplazante), lo mismo para el acompañante, los cuales deberán contar con todos los requisitos descritos en el presente documento.
- La hoja de vida del conductor no deberá presentar faltas gravísimas, tales como conducir bajo la influencia del alcohol, drogas o estupefacientes, no respetar señal “Pare”, no respetar la luz roja del semáforo, conducir el vehículo a mayor velocidad de la máxima legal permitida y conducir sin haber obtenido licencia de conducir. Tampoco podrá presentar faltas graves, tales como conducir un vehículo en condiciones físicas y psíquicas deficientes.

- En sistemas o asientos de seguridad que incorporen un arnés integral y que se instalen mirando hacia delante del vehículo, para prevenir el efecto submarino (deslizamiento bajo el arnés), sea por impacto o por los propios movimientos del niño, se requerirá además de una correa tipo entrepiernas.
- Las hebillas deben ser de fácil operación y debe ser posible abrirlas y soltar el niño desde el sistema o asiento de seguridad mediante el simple accionamiento de un botón u otro mecanismo similar. La apertura de la hebilla debe permitir sacar al niño independientemente del asiento de seguridad y de sus componentes y si el asiento incluye una correa entrepiernas, ésta debe liberarse por la operación de la misma hebilla.
- No debe ser posible dejar la hebilla en una posición parcialmente cerrada, y deberá quedar bloqueada sólo cuando todas sus partes hayan ajustado debidamente. El área de soltar la hebilla debe ser roja, sin que ninguna otra de sus áreas sea de este color.
- El diseño del asiento de seguridad debe brindar la protección debida aun cuando el niño esté dormido. El diseño de asientos de seguridad que se ubiquen mirando hacia atrás, debe considerar un apoya cabezas para el niño.
- El sistema o asiento de seguridad deberá contener en forma clara y en español la información siguiente:
 - Nombre del fabricante o marca registrada.
 - Año de fabricación.
 - Rango de peso del niño para el que fue diseñado.
 - Dirección a la cual el adquirente pueda escribir para obtener mayor información sobre el uso más adecuado del sistema o asiento de seguridad en un automóvil específico u otros aspectos.
- Los sistemas o asientos de seguridad diseñados para orientarse mirando hacia atrás, deberán contar permanentemente y en forma visible con una etiqueta, en la que se advierta del peligro de colocarlos en asientos del vehículo provistos con bolsas de aire (airbag) frontales, advirtiendo sobre el riesgo de daños que dicha orientación conlleva.
- El sistema o asiento de seguridad deberá venir acompañado de instrucciones claras en español, incluyendo a lo menos las siguientes:
 - Rango de peso para los cuales el sistema o asiento de seguridad está previsto.
 - Método de instalación ilustrado mediante fotografías y/o dibujos.
 - Recomendación acerca de que los elementos rígidos y partes plásticas del sistema o asiento de seguridad, deben colocarse e instalarse de modo que, en el uso cotidiano del vehículo, no puedan quedar atrapadas por un asiento movable o las puertas del vehículo.
 - Para sistemas o asientos de seguridad que puedan orientarse mirando hacia atrás, un aviso en el que se advierta del peligro de colocarlos en asientos del vehículo provistos con bolsas de aire (Airbag) frontales, advirtiendo sobre el riesgo de daños que dicha orientación conlleva.
 - Si el sistema está diseñado para utilizarse con un cinturón de seguridad para adultos, una recomendación del tipo de cinturón más conveniente.

Anexo N°6: Instructivo para la obtención de antecedentes de inhabilitaciones, Institución

ANEXO N°7
PO-PP 601

Instructivo para la obtención de antecedente de inhabilitaciones.

1.- Como es de su conocimiento, con la publicación de la Ley 20.594, se perfecciona el acceso al registro de **“Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad”** del Registro Civil, permitiéndose el acceso público de información a personas naturales o jurídicas para la contratación de trabajadores en que se involucre una relación directa y habitual con menores.

2.- De lo anterior, atendido que las Oficinas del Servicio de Registro Civil ya no otorgarán el certificado de inhabilitaciones. Se ha dispuesto transitoriamente el siguiente mecanismo para recabar la información.

- La solicitud para obtener la información sobre si los postulantes al cargo están afectos a alguna inhabilitación, se hará en forma previa a la contratación, por un trabajador designado por cada Dirección Regional.
- La persona designada concurrirá a la Oficina del Servicio de Registro Civil de la Región, identificándose con algún documento o credencial que acredite su calidad de trabajador de Fundación Integra ante el funcionario encargado de llevar el registro.
- Acto seguido le entregará a dicho funcionario el listado de las personas que necesita obtener la información y su correo electrónico institucional para recibir la correspondiente respuesta.
- Finalmente se deberá consultar el plazo de respuesta a la solicitud.

Anexo N°7: Documentación requerida para la elaboración del contrato de transporte de niños y niñas, Institución

ANEXO N°1
PO-PP 601

Documentación requerida para la elaboración del contrato de transporte de niños y niñas

I.- Documentación legal:

- 1. Antecedentes necesarios del conductor, del Acompañante y reemplazantes (en caso de una eventual emergencia):
 - Copia Cédula de Identidad
 - Certificado de antecedentes penales vigentes. Debe señalar en el apartado Registro general de condenas “Sin antecedentes” y en Registro especial de condenas por actos de violencia intrafamiliar “Sin anotaciones”.
 - Certificado “Hoja de vida del conductor” (para conductor y reemplazante(s))
 - Copia simple de Licencia de conducir clase A3 (para conductor y reemplazante(s))
 - Inscripción en el Registro Nacional de Transporte Remunerado de Escolares (para conductor y reemplazante(s)).
 - Informe Psicolaboral con resultados de la evaluación, el cual deberá indicar claramente el nombre del profesional que lo realizó y la Conclusión de “RECOMENDADO”
 - Declaración jurada simple, para que Fundación INTEGRA pueda acceder, utilizar y almacenar los resultados de las evaluaciones psicolaborales realizadas.
 - Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad. ANEXO N°7 “Instructivo para la obtención de antecedente de inhabilitaciones”.

2.- Antecedentes vehículo:

- Copia simple de Permiso de circulación vigente
- Copia simple de Revisión Técnica vigente
- Copia simple de Seguro obligatorio vigente
- Autorización simple o notariada de uso del vehículo, por parte de su dueño, si fuese distinto del transportista.

3.- Antecedentes niños y niñas.

- Mandato especial para transporte de niños y niñas, entregado y firmado por los padres de los niños(as), en el que se identifique el transportista y acompañante, según modelo que se adjunta (ver anexo N° 3).

II.- Información para la confección del contrato.

Carta o Memo detallando:

- Nombre completo del Transportista
- Dirección del transportista
- Nombre del dueño del vehículo, en caso que fuese distinto del transportista
- Cédula de Identidad del dueño del vehículo, en caso que fuese distinto del transportista
- Nombre Jardín Infantil
- N° de niños beneficiados

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

YO _____ CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD
N° _____ AUTORIZO EXPRESAMENTE QUE LOS RESULTADOS
DE LA EVALUACIÓN PSICO-LABORAL QUE ME SERÁ REALIZADA,
_____ PUEBAN SER INFORMADOS A
 LA QUE PODRÁ ACCEDER, UTILIZAR Y ALMACENAR
DICHOS RESULTADOS.

ESTA AUTORIZACIÓN SE OTORGA DE ACUERDO A LO PRESCRITO POR LA LEY N°
19.628.

NOMBRE Y FIRMA

