



Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas  
Escuela de Trabajo Social

**SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN  
MULTIDISCIPLINARIA DEL CENTRO EDUCACIONAL MUNICIPAL  
MARIANO LATORRE. LA PINTANA.**

**Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Social Mención Familias.**

**Autor: Solange Daza Armijo**

**Docente guía: Ruth Lizana Ibaceta**

**Santiago de Chile**

**2015**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi amada familia, que son mi mayor tesoro...

Luis, Isis y Dario, gracias por ser parte de mis sueños y alentarme a hacerlos realidad...

A mi madre, gracias por tu paciencia y preocupación...

A mi hermana Paola, gracias por estar siempre presente en mi vida...

A mis amigos y amigas... son lo máximo...

*“...Lo más terrible se aprende enseguida y  
lo hermoso nos cuesta la vida...”*

*Silvio Rodríguez*

## **RESUMEN**

La educación en Chile es un tema que ha estado en cuestionamiento en los últimos años, principalmente porque es una herramienta que puede contribuir a la igualdad de oportunidades en los distintos ámbitos de la vida de los estudiantes y sus familias, sin embargo el acceso a la educación no es suficiente, debe existir una educación de calidad, que promueva el desarrollo de las diversas potencialidades de los jóvenes, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas concordantes a las necesidades y características de los estudiantes, atendiendo al contexto en el que se desarrollan.

En este sentido, el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, ha generado instancias para que la experiencia educativa sea de calidad, atendiendo a las particularidades de cada estudiante, para ello cuenta con el equipo multidisciplinario “Equipo Psicosocial” el que realiza una labor transversal en los diversos ámbitos de la vida de los jóvenes.

Esta experiencia en el ámbito educativo, es una apuesta propia de la institución, ya que cuenta con profesionales de distintas áreas disciplinares quienes conjugan sus saberes en pos del desarrollo integral de los estudiantes.

Por tanto, esta sistematización dará cuenta de la relevancia que tiene, para la comunidad educativa, los procesos de intervención realizados en este espacio y a su vez validará dichas intervenciones, además será un insumo que posibilita procesos de transformación.

## **PRESENTACIÓN**

A lo largo de la historia de nuestro país y en el contexto de la Educación en Chile, es el trabajo multidisciplinario el que no ha estado presente como una prioridad de trabajo en la resolución de las problemáticas de niños, niñas y jóvenes, desconociéndose por un lado el trabajo integral que se debe desarrollar en el ámbito escolar, y no sólo relegarlo a un contexto de enseñanza- aprendizaje.

Esta mirada multidisciplinaria, corresponde a una visión integral de los procesos educativos, los que plantea nuevos desafíos. Por un lado, los paradigmas con los que se ve enfrentada la familia, han provocado en ellas y en cada uno de sus miembros, una serie de transformaciones, que necesariamente necesitan ser comprendidas y acompañadas con una mirada integral de las situaciones. Por otro lado, los niños, niñas y adolescentes, en general se ven afectados por otros tipos de problemáticas, que los ubican junto a sus familias en una situación de mayor vulnerabilidad, las cuales no siempre pueden ser abordadas por el cuerpo docente de los establecimientos educacionales.

Esta sistematización se basa en dos ejes principales, el primer eje, busca reconstruir la experiencia desde su inicio, considerando los elementos que forman parte y definen la experiencia sistematizada. El segundo eje, busca reconocer elementos valorados por la comunidad educativa, a fin de lograr una mayor comprensión de la práctica.

En tal sentido, uno de los elementos relevantes del desarrollo de esta sistematización, es el trabajo realizado por el equipo multidisciplinario del Centro Educacional Municipal Mariano Latorre y los procesos de intervención que se realiza con los jóvenes, sus familias y la interacción con los demás miembros de la comunidad educativa.

Es necesario conocer, dentro de esta experiencia, el sentido de cómo se desarrollan y construyen los vínculos en este establecimiento. Que si bien está enmarcado en un contexto de vulnerabilidad, el trabajo ejecutado por los profesionales del Equipo

Psicosocial, y planeado desde el establecimiento, puso su mirada y su quehacer en brindar todo el apoyo profesional y acompañamiento en pos de mejores resultados de la labor de todos los estamentos de la comunidad escolar, centrando su objetivo en el bienestar de los jóvenes educandos y sus familias.

Del mismo modo es importante señalar que esta experiencia no se encuentra en los demás establecimientos educacionales de la comuna de la Pintana. Por lo mismo es pertinente destacar y validar el trabajo desarrollado durante los años 2012 - 2015, por el Equipo Psicosocial. Así también, repensar los desafíos emergentes, desde la reflexión de la comunidad educativa y las formas de mejorar la vinculación de este equipo con los demás miembros del Liceo, y en esa misma línea, aportar con algunas recomendaciones fruto de la experiencia de la sistematización desarrollada.

En el capítulo uno se presenta la experiencia a sistematizar, dando lugar a las preguntas y objetivos que guían esta sistematización.

En el capítulo dos se recoge la metodología que guía el proceso de sistematización y forma en la que fue desarrollada.

En el capítulo tres se presenta la reconstrucción de la experiencia y su análisis, en la cual se distinguen dos grandes momentos: proceso de desarrollo del Equipo Psicosocial y elementos valorados de la intervención, ambos concordantes con los objetivos propuestos en este ejercicio.

Finalmente en el capítulo cuatro se culmina con las conclusiones referidas al logro de los objetivos y a los aprendizajes del proceso de sistematización.

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	2
<b>RESUMEN</b>	3
<b>PRESENTACIÓN</b>	4
<b>INDICE</b>	6
<b>CAPITULO 1: EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR</b>	9
1. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	9
2. CONTEXTO QUE SE DESARROLLA LA EXPERIENCIA	10
2.1 Contexto General	10
2.1.1 Antecedentes del proceso histórico de la educación masiva en Chile	11
2.1.2 Antecedentes de la Educación en Chile desde la perspectiva de derecho.	12
2.1.3 Educación de calidad	24
2.2 Contexto Específico	27
2.2.1 Contexto social	27
2.2.2 ¿Cómo se formó esta comuna?	28
2.2.3 Características principales de la comuna	29
2.3 Contexto macro institucional	32
2.4 Contexto micro institucional	34
3. ACTORES QUE FORMAN PARTE DE LA EXPERIENCIA	38
3.1 Principales características de Estudiantes	38
3.2 Principales características de las Familias	40
3.3 Composición y funciones del Equipo Directivo	41
3.4 Principales características del Profesorado	43
3.5 Principales características de Asistentes de la Educación	44
3.6 Equipo Multidisciplinario: “Equipo Psicosocial”	45

4. JUSTIFICACIÓN	46
5. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN	52
5.1 Objetivo General	52
5.2 Objetivo específico	52
<b>CAPITULO 2: DISEÑO METODOLÓGICO DE SISTEMATIZACIÓN</b>	53
1. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN	53
1.1 Enfoque de sistematización	56
1.2 Ejes de sistematización	58
1.3 Participantes de la experiencia a sistematizar	58
1.4 Planificación del proceso de sistematización	59
1.5 Técnicas de recolección de datos	60
1.5.1 Entrevista semi-estructurada	60
1.5.2 Entrevista grupal	61
1.5.3 Revisión documental	62
1.6 Método de análisis de información	62
1.7 Plan de análisis	64
2. PUESTA EN MARCHA DE LA SISTEMATIZACIÓN	66
<b>CAPITULO 3: RECONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA</b>	71
PRIMER MOMENTO DE RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA: PROCESO DE DESARROLLO DEL EQUIPO PSICOSOCIAL	72
1. Situación del CEMML antes de la instalación del Equipo Psicosocial	72
2. Puesta en marcha de la nueva iniciativa: Incorporación del Equipo Psicosocial	80
3. Consolidación interna del Equipo Psicosocial	85
3.1 Composición del Equipo Psicosocial	85
3.2 Elementos metodológicos del quehacer del Equipo Psicosocial	88
3.3 Limitaciones con las que se encuentra el Equipo Psicosocial	98
3.4 Reflexiones de los profesionales del Equipo Psicosocial	103

4. Consolidación externa del Equipo psicosocial	106
4.1 Relación interdepartamental	106
4.2 Labor del profesorado	107
4.3 Todos cambian, la institución también cambia	110
4.4 Hitos relevantes	114
4.5 Rupturas	116
4.6 Reflexión de actores institucionales	117
4.7 Proyecciones institucionales	122
4.8 Desafíos	125
<b>SEGUNDO MOMENTO DE RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA: ELEMENTOS VALORADOS DE LA INTERVENCIÓN</b>	128
1. Desempeño profesional	128
2. Intervenciones del Equipo Psicosocial	131
3. Aprendizajes significativos según actores de la comunidad educativa a partir de la intervención del Equipo Psicosocial	145
4. Logros significativos según actores de la comunidad educativa a partir de la intervención del equipo psicosocial	152
<b>CAPITULO 4: CONCLUSIONES</b>	158
<b>APRENDIZAJES OBTENIDOS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN</b>	158
<b>CAPITULO 5: BIBLIOGRAFÍA</b>	167



## **CAPITULO 1: EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR**

### **1. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

La experiencia sistematizada corresponde al trabajo de intervención multidisciplinaria realizado desde el año 2012 en el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre (CEMML) ubicado en la comuna de La Pintana.

El Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, tiene como objetivo formar estudiantes reflexivos, creativos y críticos, con espíritu de superación y competentes en destrezas y habilidades profesionales y sociales, que tengan la posibilidad de incorporarse al mundo laboral como técnicos de nivel medio, a fin de mejorar su calidad de vida y la de su entorno próximo y de contribuir al desarrollo técnico y social del país<sup>1</sup>.

En tal sentido, el CEMML ha abordado el proceso de formación en la enseñanza media de forma integral, comprendiendo el carácter multidimensional que tienen los procesos de desarrollo de los estudiantes, familias y comunidad educativa, tanto en el entorno académico, familiar, social y cultural. Para ello, el centro educacional ha generado estrategias de intervención en el ámbito psicosocial, convivencia escolar y de orientación educacional.

Las estrategias de intervención desarrollada por el CEMML en dichos ámbitos, se han concentrado en la conformación del “Equipo Psicosocial”. Este equipo de trabajo multidisciplinario puso en marcha su labor en el año 2012 y tiene como principal lineamiento fortalecer los procesos académicos de los estudiantes y de los miembros de la comunidad educativa a través de la intervención multidisciplinaria abordando aspectos individuales, familiares, sociales y culturales, trabajando las diversas problemáticas que se presentan en su diario vivir.

---

<sup>1</sup> Extracto de misión y visión de CEMML. (CEMML, 2014)

Este equipo de trabajo cuenta con cinco profesionales del área de las Ciencias Sociales, de profesión Psicólogo, Trabajadora Social, Terapeuta en Adicciones, Orientadora Educativa y Psicopedagoga.

Es necesario señalar que, quien se hace cargo de la realización del proceso de sistematización es la Trabajadora Social del Equipo Psicosocial.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **2.1 Contexto general**

La educación en Chile, es un tema de gran relevancia y en los últimos años el debate se enmarca en los elementos que la conforman como un derecho para todos y el rol que debe jugar el Estado en este ámbito, considerando los compromisos nacionales e internacionales adquiridos para ello.

Desde la UNICEF (2000) se plantea que la educación se debe concebir como un derecho que requiere garantizar a cada niño, niña y adolescente (independiente de su origen social, nivel socioeconómico, familia o lugar de residencia) acceso y permanencia en la educación media (cobertura) niveles de aprendizajes satisfactorios (calidad) y un trato no discriminatorio acorde con su dignidad humana (respeto). Es en base a este planteamiento que se podría aspirar a eliminar la desigualdad en todos sus sentidos. No obstante, en Chile no hay una clara jerarquización de prioridades en este ámbito, puesto que por un lado se tiende a presentar la libertad de enseñanza y el derecho a la educación en constante tensión y por otra parte, las autoridades del país no parecieran estar provistas de herramientas para garantizar de forma efectiva este derecho. (UNICEF, 2000)

### **2.1.1 Antecedentes del proceso histórico de la educación masiva en Chile**

El Estado posee un papel preponderante en todo lo que involucra el desarrollo del país, por ello ha debido propiciar la articulación de diversas áreas que influyan en este ámbito. La educación no ha quedado ajena a dichos procesos que encaminan al país hacia un mayor desarrollo, sin embargo la articulación entre esta área y el modelo de mercado ha sido un punto de discusión que se ha mantenido en los últimos años.

Desde comienzos del siglo XIX la Constitución (1833) ya establecía la educación pública como prioridad de Gobierno e instruía al encargado del Ministerio correspondiente dar cuenta de la situación a nivel nacional. En adelante hubo reformas importantes, sin embargo mantuvo al Estado como único garante en materia educacional hasta inicios de los 70', estableciendo la existencia de libertad de enseñanza, en tanto modelo público y privado, y la atención pública como preferente del Estado; por lo cual, la educación primaria debía establecerse como obligatoria; además crea una Superintendencia de Educación Pública y las municipalidades toman un valor en relación al cuidado de las escuelas primarias y los demás servicios de educación que se sustentan con los fondos municipales. (Amar, 2007)

Desde 1973 en adelante, la dictadura militar generó un quiebre importante en el ámbito de la educación, dado que la reforma del sistema educacional chileno, iniciada en la década de los 80', en la que se pasa de un régimen funcionario subsidiado desde la oferta a un régimen subsidiado por la demanda, significó aumentar el gasto privado en educación al mismo tiempo que se privatizó una parte de los establecimientos educacionales. Así el gasto publico descendió de forma abrupta, lo que fue detectado con la llegada de la Concertación de Partidos por la Democracia al Gobierno, quienes no cambiaron el modelo de participación privada pero ampliaron la cobertura. (Amar, 2007)

De acuerdo a lo señalado por el Ex Ministro Eyzaguirre (2014) , hoy en día Chile está viviendo un momento histórico en el ámbito de la educación, puesto que se encuentra en

el proceso de legislar una reforma con aspectos sustantivos que podría re direccionar el devenir que ha existido hasta ahora. De acuerdo al sentido que tiene esta reforma para el Ministerio de Educación, se funda en la responsabilidad que se tiene de legar una herencia a los chilenos y chilenas; generar un sistema educativo de calidad, independiente de la procedencia de la persona, para todas y todos, para lograr tener un país justo y desarrollado. (Eyzaguirre, 2014)

### **2.1.2 Antecedentes de la Educación en Chile desde la perspectiva de derecho.**

Chile ha adquirido diversos compromisos con la comunidad internacional, suscribiendo distintas convenciones y pactos en materia de derechos de los ciudadanos, obligaciones de los Estados y estatutos firmados, que se incorporan a la normativa interna del país.

En este sentido, la Constitución Política de la República de Chile (1980), señala en su artículo 5° que el ejercicio de la soberanía tiene como límite el respeto a los derechos humanos y es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por la Constitución, así también por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Al respecto Chile ha suscrito los siguientes tratados internacionales vinculados a educación, los cuales ratificó adquiriendo así un compromiso institucional:

**Tabla N° 1: Tratados internacionales vinculados al área de educación**

<b>Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos</b>	<b>Fecha ratificación</b>
Convención Internacional sobre la eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial	20 de octubre de 1971
Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza (1969)	26 de octubre de 1971
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PDCP) 1966	02 de octubre de 1972

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PDESC) (1966)	02 de octubre de 1972
Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José De Costa Rica (1969)	10 de agosto de 1990
Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación Contra La Mujer (CEDAW) (1979)	07 de diciembre de 1989
Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CIDN) (1990)	13 de agosto de 1990
Convención Internacional sobre la protección de los Derechos De Todos Los Trabajadores Migrantes y de sus Familias (1990)	21 de Marzo de 2005
Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (1989)	15 de septiembre de 2008
Convención Sobre Los Derechos de Personas Con Discapacidad (2006)	29 de Julio de 2008
Protocolo Facultativo al Pacto de los (DESC) 2008	(solo firma)
Protocolo de San Salvador adicional a la Convención Americana De Derechos Humanos en materia de los DESC (1988)	(solo firma)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos Unicef, 2014

El Estado chileno ha ido avanzando en materia de protección y garantía de derechos fundamentales, no tan solo por los acuerdos internacionales ratificados, sino también por la implementación que ha realizado dentro del orden jurídico interno, lo que es visible principalmente a partir del reconocimiento del derecho a la de educación, el que es de orden constitucional.

En este sentido, cabe señalar que el artículo 19 de la Constitución (1980) asegura el derecho a la educación a todas las personas, indicando en ese mismo artículo que:

“La educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida. Los padres tienen el derecho preferente y el deber de educar a

sus hijos. Corresponderá al Estado otorgar especial protección al ejercicio de este derecho. La educación básica es obligatoria, debiendo el Estado financiar un sistema gratuito con tal objeto, destinado a asegurar el acceso a ella de toda la población. Corresponde al Estado, asimismo, fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; estimular la investigación científica y tecnológica, la creación artística y la protección e incremento del patrimonio cultural de la Nación. Es deber de la comunidad contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación” (BCN, 1980).

En dicho artículo destaca, entre otras cosas, la obligatoriedad de la Enseñanza Básica, debiendo ser el Estado quien financie y garantice un sistema gratuito para toda la población. Seguidamente se destaca la libertad de enseñanza que incluye el derecho de abrir, organizar y mantener establecimientos educacionales, sin más limitaciones que las impuestas por la moral y las buenas costumbres, el orden público y la seguridad nacional y la opción de los padres de escoger el establecimiento educacional para los hijos.

En el caso de la educación media, se realizó una reforma a la Constitución en el año 2003, a través de la ley 19.876 que aduce la obligatoriedad y la gratuidad de la educación, establece que será obligatoria y que el Estado es el encargado de financiar un sistema gratuito, asegurando el acceso de toda la población y que además se extenderá hasta cumplir los 21 años de edad (BCN, 2003).

El texto de la Constitución (1980) señala que hay una Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE), que velará por el adecuado cumplimiento de la normativa. Dicha Ley fue promulgada el último día del Gobierno Militar en el año 1990 y estuvo en vigencia hasta el año 2006 en su totalidad, fecha en la cual las crecientes demandas de la sociedad por una Educación más equitativa y de calidad, y en particular por el masivo movimiento de estudiantes secundarios, conocida como “la revolución pingüina” generaron una redefinición del marco normativo e institucional, creándose nuevas normas específicas que regula la educación chilena.

Ya en el año 2008 se pone en vigencia la Ley de Subvención Escolar Preferencial (Ley SEP), la cual busca fortalecer financieramente los procesos educativos de los estudiantes de mayor vulnerabilidad, promoviendo la inclusión e integración de estos estudiantes en establecimientos particulares subvencionados, mediante un incentivo correspondiente a mayor valor de la subvención para dichos establecimientos. En el año 2011, se realiza una modificación a la ley y en ella se establece “una subvención educacional, denominada preferencial, destinada al mejoramiento de la calidad de la educación de los establecimientos”. (BCN, 2011)

En consecuencia se dispuso que los establecimientos adscritos a esta Ley deberían cumplir con una serie de requisitos, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, dirigidos a estudiantes, familias y comunidad educativa.

Uno de los requisitos a los cuales alude la ley es el Plan de Mejoramiento Educativo, el que según el artículo 8° en el inciso 3 señala:

“realizar acciones en el área de convivencia escolar, tales como apoyo psicológico y de asistencia social a los alumnos y a sus familias; mejoramiento de la convivencia escolar y gestión del clima escolar; fortalecimiento del Consejo Escolar; fortalecimiento de las familias y de los apoderados en el vínculo educativo y efectivo con los alumnos y la escuela; apoyos a los aprendizajes de todos los alumnos, entre otras” (MINEDUC, 2008).

Es a raíz de este artículo que en Chile, varios establecimientos municipales y particulares subvencionados, han incorporado a profesionales de otras áreas como apoyo al proceso educativo, generando la posibilidad de contar con duplas psicosociales que aborden problemáticas que van más allá de lo académico y que impiden un correcto desarrollo de los estudiantes (MINEDUC, 2008).

En el año 2009, se deroga la Ley Orgánica Constitucional de Educación y entra en vigencia la Ley General de Educación (LGE), la cual tiene como principios rectores lo siguiente (UNICEF, 2014):

- Universalidad y educación permanente: la educación debe estar al alcance de todas las personas a lo largo de la vida
- Calidad de la educación: todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y circunstancias, deben alcanzar los objetivos generales y los estándares de aprendizaje que se definan en la forma que establece la ley.
- Equidad: todos los estudiantes deben tener las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad.
- Autonomía: el sistema se basa en el respeto y fomento de la autonomía de los establecimientos educativos.
- Diversidad: promover y respetar la diversidad de procesos y proyectos educativos institucionales, así como la diversidad cultural, religiosa y social de los educandos.
- Responsabilidad: todos los actores del proceso educativo deben cumplir sus deberes y rendir cuenta pública cuando corresponda.
- Participación: los miembros de la comunidad educativa tienen derecho a ser informados y participar en el proceso.
- Flexibilidad: el sistema debe permitir la educación del proceso a la diversidad de realidades y proyectos educativos institucionales.
- Transparencia: la información del sistema educativo, incluyendo los ingresos, gastos y resultados académicos, debe estar a disposición de todos los ciudadanos.
- Integración: se propone la incorporación de alumnos de diversas condiciones sociales, étnicas, religiosas, económicas y culturales.
- Sustentabilidad: fomento al respeto al medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales.
- Interculturalidad: el sistema debe reconocer y valorar al individuo en su especificidad cultural y de origen, considerando su lengua, cosmovisión e historia.



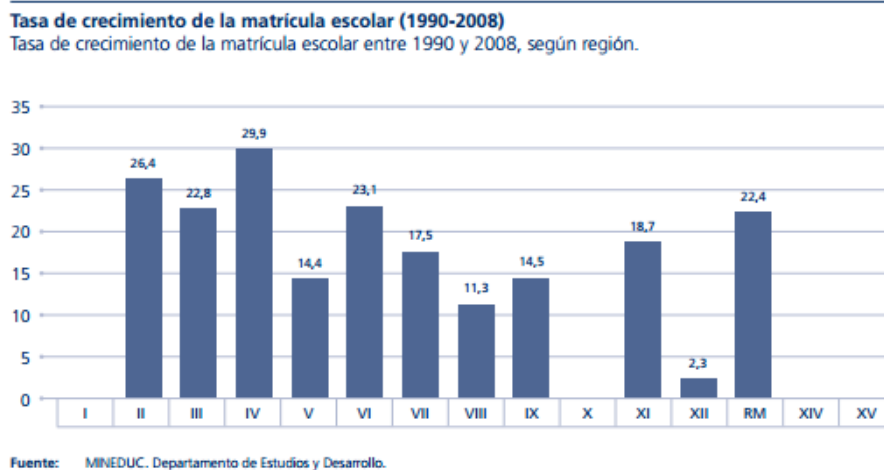
En síntesis, la Ley General de Educación (2009) a través de sus principios rectores, principalmente refiere a la inclusión educativa e igualdad de oportunidades como deber del Estado, puesto que deberá promover la reducción de desigualdades por circunstancias económicas, sociales, culturales, étnicas, de género o territoriales; también al derecho a la educación de todas las personas, siendo el Estado el garante de fomentarla en todo sus niveles; por último señala los derechos y deberes de la comunidad educativa, estudiantes, padres, madres, apoderados, profesionales de la educación docentes y sostenedores de los establecimientos educativos.

Esta ley, también crea el Consejo Nacional de Educación, órgano autónomo y con patrimonio propio, que tiene como responsabilidad materias de Educación Parvularia, Básica y Media, aprueba y formula observaciones a bases curriculares en los distintos niveles y modifica según la particularidad del caso, aprueba además los programas de educación para adultos y las funciones de la Educación Superior. (UNICEF, 2014)

Tal como se ha descrito en los párrafos anteriores, la educación es un ámbito de relevancia para la gran mayoría de los países y Chile no ha quedado ajeno a los cambios de éste y otros fenómenos sociales, dichos cambios se han manifestado como variadas transformaciones sociales que repercuten en el desarrollo del país, cambios tales como el acceso a la educación superior, ingreso al mercado laboral, movilidad social, proyecto de vida juvenil, familias con mayor escolaridad, entre otros.

En tal sentido, en los últimos años, el sistema educacional chileno ha ido cambiando, conforme a las demandas políticas, económicas y sociales lo han exigido, es por ello que el nivel de cobertura en Educación Básica y Media ha aumentado, como se muestra en el gráfico N°1, y ha dejado de ser exclusivo para un sector de la población juvenil, tal como se ha descrito en los apartados anteriores, es decir que se ha incluido jóvenes de sectores más vulnerables de la sociedad. Sin embargo, esto no ha sido suficiente y hoy en día se reconoce la calidad de la educación y equidad de oportunidades como necesarias para lograr la integración social y laboral en su totalidad.

**Gráfico N°1 Tasa de crecimiento de la matrícula escolar entre 1990 y 2008, según región**



En este mismo sentido, en el año 2011, la Ley 20.529 genera el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media, y su fiscalización, de la cual se desprende la constitución de la Agencia de la Calidad de la Educación, la que se crea como un servicio público, funcionalmente descentralizado y con consejo exclusivo. Según estipula la ley, el objetivo de esta Agencia, es evaluar y orientar el sistema educativo para que este propenda al mejoramiento de la calidad y equidad de las oportunidades educativas, aludiendo a que todo estudiante tenga las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad. (Agencia de Calidad de Educación, s.f.)

**Tabla N°2: Ejes orientadores de labor de la Agencia de Calidad de la Educación**

Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4
Evaluar	Coordinar	Informar	Orientar

Fuente: Elaboración propia a partir de antecedentes recogidos de la Agencia de Calidad de la Educación.

De acuerdo a lo presentado en la tabla N°2, la Agencia de Calidad es orientada por cuatro ejes, de los cuales, para efectos de esta sistematización se detallará el Eje de Evaluación de logros del aprendizaje, el cual contempla el indicador curricular y otros indicadores de la calidad educativa, ya que en este último se espera un impacto de la intervención multidisciplinaria.

**Tabla N°3: Eje de Evaluación**

<b>Eje 1</b>	<b>Indicador</b>	<b>Áreas</b>
Evaluación de logros de aprendizajes	Indicador 1: Áreas curriculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de Lectura</li> <li>- Escritura</li> <li>- Matemáticas</li> <li>- Ciencias Naturales</li> <li>- Historia y Geografía</li> <li>- Ciencias Sociales</li> <li>- Inglés</li> </ul>
	Indicador 2: Otros indicadores de la calidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima de convivencia escolar               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de respeto</li> <li>• Ambiente organizado</li> <li>• Ambiente seguro</li> </ul> </li> <li>- Autoestima académica y Motivación escolar               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autopercepción y autovaloración académica</li> <li>• Motivación escolar</li> </ul> </li> <li>- Participación y Formación ciudadana               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Vida democrática</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia Escolar</li> <li>- Hábitos de vida saludable</li> <li>- Retención</li> <li>- Equidad de género</li> <li>- Titulación Técnico Profesional</li> </ul>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **Eje 1: Evaluación**

La evaluación de logros de aprendizajes de los estudiantes se realiza en el área curricular de Comprensión de Lectura, Escritura, Matemáticas, Ciencias Naturales, Historia, Geografía y Ciencias Sociales e Inglés; también evalúa otros indicadores de la Calidad Educativa, los que miden la percepción de los distintos integrantes de la comunidad educativa en otros aspectos, que son los otros indicadores fundamentales para el proceso de aprendizaje (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.), estos son:

- **Clima de convivencia escolar:** Este indicador mide las percepciones y las actitudes que tienen los estudiantes con respecto a la presencia de un ambiente de respeto, organizado y seguro en el establecimiento. Contempla las siguientes dimensiones:
  - **Ambiente de respeto:** Considera las percepciones y las actitudes que tienen los estudiantes vinculados al trato de respeto entre los integrantes de la comunidad educativa, la valoración de la diversidad, y la ausencia de discriminación que existe en el establecimiento. Además de las apreciaciones respecto al cuidado del establecimiento y el respeto al entorno por parte de los estudiantes.
  - **Ambiente organizado:** Considera las percepciones que tienen los estudiantes sobre la existencia de normas claras, conocidas, exigidas y respaldadas por todos, y el predominio de mecanismos constructivos de resolución de conflictos. Además considera las actitudes que tienen los estudiantes frente a las normas de convivencia y transgresión.
  - **Ambiente seguro:** Considera las percepciones que tienen los estudiantes en relación al grado de seguridad y de violencia física y psicológica al interior del

establecimiento, así como la existencia de mecanismos de prevención y de acción ante ésta. Además de las actitudes que tienen los estudiantes frente al acoso escolar, y a los factores que afectan la integridad física o psicológica.

- **Autoestima académica y Motivación escolar:** Este indicador contempla la autopercepción y la autovaloración de los estudiantes en relación a su capacidad de aprender; las percepciones y actitudes de los estudiantes hacia el aprendizaje y el logro académico. Éste contiene dos dimensiones:
  - **Autopercepción y autovaloración académica:** Incluye las percepciones de los estudiantes en tanto a sus aptitudes, habilidades y posibilidades de superarse, como la valoración que realizan sobre sus atributos y habilidades en el ámbito académico.
  - **Motivación escolar:** Incorpora las percepciones de los estudiantes, relacionado a su interés y disposición al aprendizaje, sus expectativas académicas y motivación al logro, y sus actitudes frente a las dificultades en los estudios.
- **Participación y formación ciudadana:** Este indicador considera las actitudes de los estudiantes frente a su establecimiento y sus percepciones en relación al nivel en que la institución fomenta la participación y el compromiso de los miembros de la comunidad educativa y se promueve la vida democrática. Considera las siguientes dimensiones:
  - **Participación:** Considera percepciones de los estudiantes sobre las oportunidades de encuentro y espacios de colaboración promovidos por el establecimiento y el grado de compromiso e involucramiento de los miembros de la comunidad educativa en este tipo de instancias.
  - **Sentido de pertenencia:** Considera la identificación de los estudiantes con el establecimiento y el orgullo que sienten de pertenecer a él. Se evalúa el grado en que los estudiantes se identifican con el proyecto educativo promovido por el establecimiento, se consideran parte de la comunidad escolar y se sienten orgullosos de los logros obtenidos por la institución.

- **Vida democrática:** Considera las percepciones que tienen los estudiantes sobre el grado en que el establecimiento fomenta el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para la vida democrática. Se incluye la expresión de opiniones, el debate fundamentado y reflexivo, la valoración y el respeto hacia las opiniones de los otros, la deliberación como mecanismo para encontrar soluciones, la participación y la organización de procesos de representación y votación democrática.
- **Asistencia Escolar:** El indicador de asistencia escolar evalúa la capacidad de un establecimiento para promover que sus estudiantes asistan regularmente a clases.
- **Hábitos de vida saludable:** Este indicador evalúa las actitudes y conductas auto-declaradas de los estudiantes en la relación con la vida saludable, y también en sus percepciones sobre el grado en que el establecimiento promueve hábitos beneficiosos para la salud.
- **Retención:** Este indicador considera la capacidad que tiene un establecimiento educacional para lograr la permanencia de sus estudiantes en el sistema de educación formal.
- **Equidad de género:** Este indicador evalúa el logro equitativo de resultados de aprendizaje obtenidos por hombres y mujeres en establecimientos mixtos. La equidad de género en el ámbito escolar, se traduce en que se transmiten expectativas similares a hombres y a mujeres respecto de su rendimiento y su futuro académico y laboral.
- **Titulación Técnico Profesional:** Este indicador evalúa la proporción de estudiantes que recibe el título de Técnico Nivel Medio, luego de haber egresado de la Educación Media Técnico-Profesional. Este indicador no contempla a aquellos estudiantes que, habiendo recibido una Educación Media Técnico-Profesional, no realizan la práctica debido a que inician estudios de educación superior.

## **Eje 2: Coordinación**

La Agencia de Calidad, también se encarga de coordinar la aplicación de estudios internacionales los que permiten comparar el desempeño con los de otros países de la región y de otros continentes.

## **Eje 3: Orientación**

Una de las funciones centrales que tiene la Agencia, es orientar a las escuelas y sus sostenedores en el avance de su gestión, tanto de modo institucional como pedagógica. Para ello existen visitas de evaluación y orientación, las cuales se focalizan en escuelas, que por su desempeño, más lo requieren. Los evaluadores de la Agencia acuden a los establecimientos y recogen un conjunto de información, a través de diversas herramientas como encuestas y entrevistas aplicadas a la comunidad educativa en sus diversos estamentos. El producto de dicha intervención es un diagnóstico cualitativo externo, el cual aporta a la escuela en su desarrollo pedagógico e institucional. A raíz de esta orientación, cada establecimiento puede optar por mejoras orientadas a su proceso educativo a través del Ministerio de Educación, a través de otra institución certificada o de generación de capacidades internas.

## **Eje 4: Información**

La Agencia informa y promueve el buen uso de los resultados de las evaluaciones que realiza. La información es entregada de modo amable y pedagógica a los establecimiento y sus sostenedores, con el fin de que tomen acciones que aporten a los procesos de mejora, así para involucrar a padres y apoderados en el desarrollo del aprendizaje de nuestros niñas, niños y jóvenes. (Agencia de Calidad de Educación, s.f.)

### **2.1.3 Educación de calidad**

Tal como se ha mencionado, en los últimos años, el sistema educativo ha estado en cuestión, por ello la sociedad chilena ha manifestado su malestar en este sentido, principalmente por la desigualdad y segregación socioeducativa que existe, la cual atenta contra la calidad general del sistema educativo. En tal sentido, “el desempeño de nuestros estudiantes en pruebas internacionales –sean ellas cognitivas o no- sigue siendo deficiente, lo que es notorio cuando nos comparamos con naciones de similar nivel de desarrollo”. (MINEDUC, 2014)

Frente a este escenario, según lo planteado por el Ministerio de Educación, la ciudadanía ha exigido la materialización del derecho a la educación, demandando al Estado para que cumpla un rol activo en la provisión directa del servicio educativo en un contexto de un sistema de provisión mixta, fortaleciendo y rediseñando la educación pública, la cual se ha visto reducida y fragilizada en los últimos 30 años.

Para dicho Ministerio, la educación no tiene que ver tan solo con proveer servicios educativos, sino que, en un sentido más amplio, se trata de la construcción de la vida en común a través de los procesos y estructuras educativas que la sociedad define, afirmando valores y conductas que fomenten la solidaridad, el desarrollo de talentos, y potencialidades de todos y cada uno de ellos, la inclusión, el mejoramiento y la superación permanente, la innovación y el bienestar. (MINEDUC, 2014)

Por tanto, de acuerdo a dicha entidad, la Educación Pública, está llamada a cumplir roles insustituibles, a fin de impulsar la calidad global del sistema y cumplir con la materialización de una educación de calidad, gratuita, laica, inclusiva, democrática y diversa.

En este sentido, la reforma educacional propuesta en el programa de Gobierno de la Presidenta Bachelet, presenta como uno de sus ejes y compromisos principales para el periodo de mandato 2014-2018,



“evolucionar desde la lógica de la educación vista como un bien de consumo, regulado por el mercado y determinado por el nivel de ingreso de cada familia, hacía la lógica de la educación asumida como un derecho y un bien social garantizado por el Estado” (MINEDUC, 2014)

Asimismo, la reforma es un proceso complejo y de largo plazo. La calidad educativa es el asunto central y sistémico de ésta, donde la integración social y escolar es la condición necesaria para el logro de una educación de calidad. Por tanto, la calidad en la educación, para esta reforma corresponde a la equidad y la inclusión social, lo que implica asumir que la segregación, a mediano y largo plazo, es una limitante para la sociedad y sus miembros, teniendo consecuencias negativas para la cohesión social, para la democracia, el crecimiento y desarrollo humano.

De acuerdo a los antecedentes planteados, la reforma traza cuatro grandes ejes de acción, estos son:

- Hacer de la educación un verdadero derecho y bien social, terminando con la lógica de mercado que ha imperado en todos los niveles del sistema educacional chileno durante las últimas décadas. Este es el objetivo de la ley que termina con el lucro y la selección que instauro la gratuidad en todo el sistema educativo que recibe fondos públicos: avanzar hacia la conformación de un sistema con reglas claras y equitativas, gratuitos para todos quienes viven en Chile, que fortalezca la libertad de todas las familias para elegir la educación de sus hijos y que cuente con una oferta diversa y de alta calidad, tanto estatal como privada.
- Asegurar una Educación Pública de calidad en todos sus niveles, abordando para ello aspectos institucionales, de gestión, financiamiento y aseguramiento de la calidad; teniendo como base el cambio de paradigma de mercado al paradigma de la educación como un derecho social. Esto implica el traspaso de la gestión de colegios municipales a los nuevos Servicios Locales de Educación.

Además supone revisar las definiciones de la calidad educacional y de los sistemas de evaluación de la misma, así como utilidad y el apoyo al desarrollo y mejoramiento de las comunidades educativas, de los logros y prácticas de sus miembros.

- También, poner en marcha una nueva política nacional docente, que dignifique la labor de los maestros y ponga la profesión docente en el centro de los cambios que la educación de Chile necesita. Esta línea de acción refiere al fortalecimiento de la formación inicial de los profesionales de la educación, como el desarrollo de una carrera profesional que mejore las condiciones en que se desarrolla la labor docente y que defina un sistema de evaluación y apoyos más exigentes, transparente e imparcial, entre otras materias.
- Desarrollar una educación superior para la era del conocimiento. En este nivel también se busca cambiar el paradigma con el que ha operado el sistema durante las últimas décadas. Involucrando al menos cinco dimensiones que se interrelacionan, se complementan y afectan mutuamente: institucionalidad, calidad, acceso, financiamiento, y marco regulatorio. Además, se apunta a la creación de un sistema público de Educación Superior que asegure la articulación y la cooperación en red entre universidades así como también entre instituciones de formación técnica y entre éstas y la Educación Media Técnico-Profesional. (MINEDUC, 2014)

Los ejes mencionados, dialogan y se potencian entre sí, abordando un conjunto de temas que la implementación de la reforma requiere.

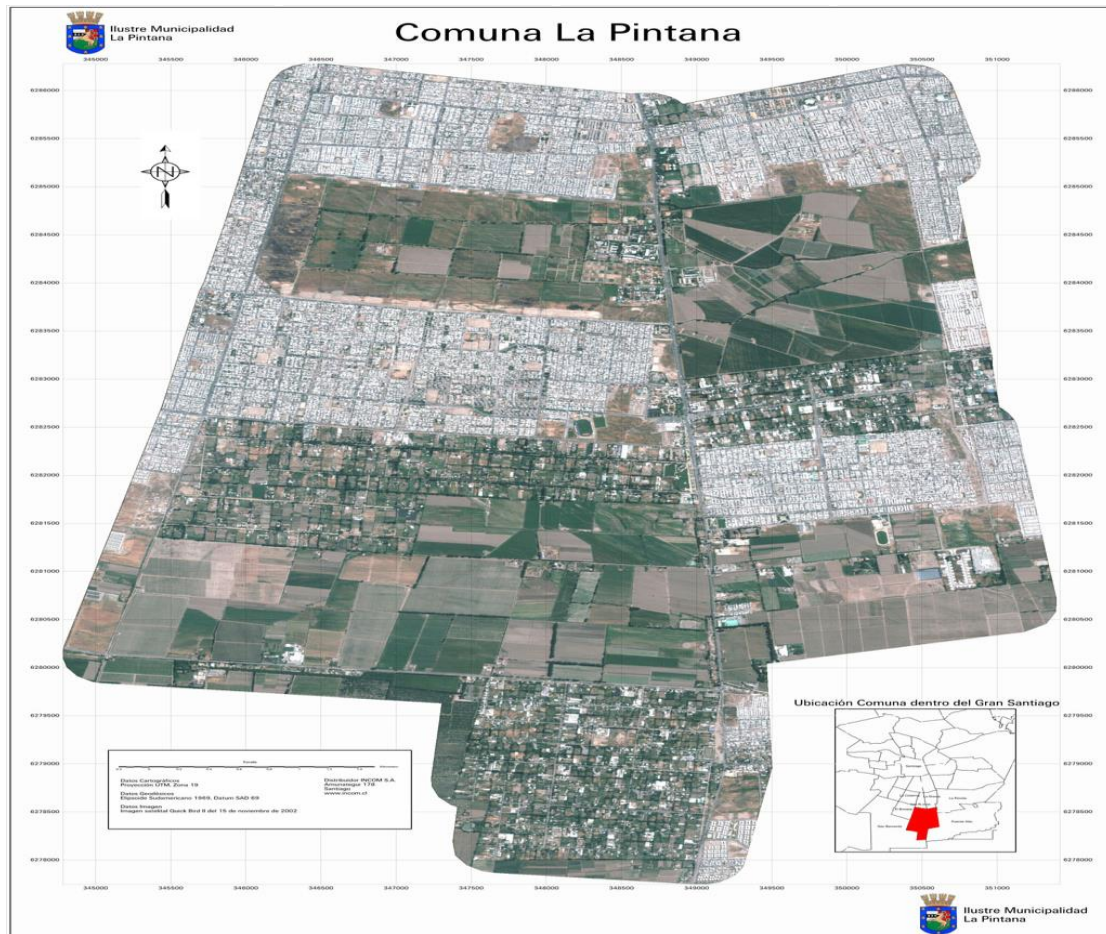
- Asumir un carácter sistémico: buscando abarcar todos los ámbitos y niveles educativos.
- Gradual: buscando definir y asegurar las transiciones entre el actual estado de cosas y un nuevo régimen a nivel de institucionalidad, normativa, financiamiento y aseguramiento de la calidad.

- Participativo: buscando avanzar con urgencia y a su vez, con toda la reflexión, diálogo y apropiación que permitan lograr las definiciones técnicas como los acuerdos sociales que garanticen su legitimidad y sustentabilidad en el tiempo.
- Orientado a la calidad educativa para todos y todas, promoviendo una concepción renovada de dicha calidad, más profunda e integral que la actual, reconociendo que la riqueza de los procesos de aprendizajes enseñanza y desarrollo, se encuentran en contextos sistémicos.
- Multidimensional: reconociendo que la buena educación es efectiva y sostenible en la medida que convergen y se complementan desde las normativas generales hasta la labor pedagógica cotidiana, pasando por las capacidades de gestión y trabajo mancomunado de las comunidades educativas (MINEDUC, 2014).

## **2.2 Contexto específico**

### **2.2.1 Contexto social**

La comuna de La Pintana, está ubicada en el sector sur poniente de Santiago en la Región Metropolitana, es una comuna joven, de sólo 33 años de vida. Limita al norte con las comunas de San Ramón y La Granja, al oriente con La Florida y Puente Alto, al sur con San Bernardo y al poniente con El Bosque. Su superficie total es de 30,31 Km<sup>2</sup> y solo el 40,52% corresponde a superficie urbana, se intercalan áreas con uso de suelo urbano intensivo, compuesto por los sectores como El Roble, Santo Tomás, Centro y El Castillo



Fuente: Municipalidad de La Pintana.

### 2.2.2 ¿Cómo se formó esta comuna?

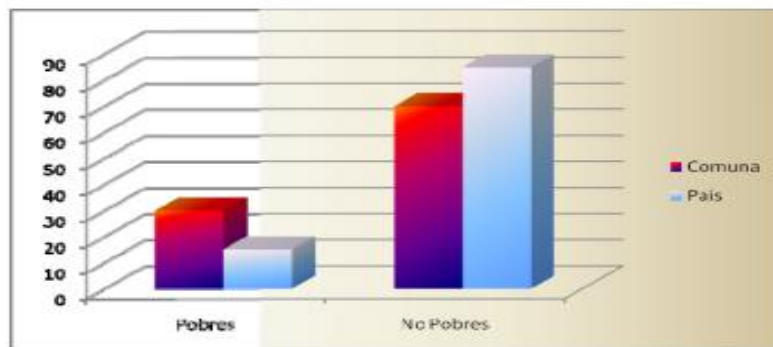
El nacimiento de la comuna se debió a dos factores que primaron en la época de los 80', por una parte a las radicaciones forzosas realizadas por el Gobierno de la época y por otra parte, el bajo costo del suelo comunal, lo que generaba rentable la realización de proyectos de viviendas sociales básicas, por lo cual, en un lapso de 10 años la comuna duplicó su población original, generando una extrema concentración de pobreza y de carencias de infraestructura, servicios y actividades productivas generadoras de empleo (Municipalidad de La Pintana, 2012).

### 2.2.3 Características principales de la comuna

De acuerdo a lo mencionado y como consecuencia de este tipo de crecimiento que fue sostenido hasta la década de los 90', hoy en día la comuna presenta características sociales distintivas, un ejemplo de ello es lo establecido a través de del procesamiento de los datos de la encuesta CASEN 2011, en la cual se estableció que la comuna de La Pintana se encuentra dentro de las 12 comunas más vulnerables del Área Metropolitana, que superan la tasa de pobreza nacional correspondiente a un 14,4%. (Cooperativa, 2013). Este antecedente va vinculado al ingreso promedio por hogar de la comuna, el cual es menos de la mitad que el de los hogares del Área Metropolitana (Municipalidad de La Pintana, 2012)

De acuerdo a lo indicado en el Plan de Desarrollo Comunal (2012) las líneas de la pobreza sitúan a La Pintana en rango similares a los de las comunas más pobres de la Región Metropolitana. En este sentido señala, que la mayoría de quienes fueron clasificados como no pobres, alcanzaron tal clasificación dado a que superaban levemente a la línea que establece la pobreza.

Grafico N°2 Distribución de la población a nivel nacional y comunal, según clasificación de pobreza.



Fuente: Plan de Desarrollo Comunal 2012 -2016

En este sentido, de acuerdo a las estadísticas comunales el 6% de los habitantes se encuentran clasificados como pobre indigente, el 18% de los habitantes correspondería al grupo de pobres no indigentes y el 70% de los habitantes se encuentran clasificados como no pobres.

En relación a los habitantes de la comuna, de acuerdo a los datos proporcionados por el Reporte Estadístico Comunal (2013), La Pintana tenía una proyección de 202.146 habitantes para el año 2012, de los cuales 101.237 corresponde a sexo masculino y 100.909 corresponde al sexo femenino. Del total de habitantes proyectados, 24% corresponde al grupo etario de 0 y 14 años, el 26% corresponde al grupo etario de 15 a 29 años, el 21% al grupo etario de 30 a 44 años, el 22% corresponde al grupo etario de 45 a 64 años y el 7% a personas mayores de 65 años. Dentro de esta clasificación destaca que el 41% de los hogares de La Pintana cuentan con jefatura de hogar femenina.

Otro factor que es importante mencionar, es el índice de empleabilidad de la comuna, la encuesta de ocupación y desocupación realizada en la comuna, por el Centro de Micro Datos de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile (2015), señala que la tasa de desempleo en la comuna corresponde a un 6,9% cifra que supera en un 0,4% a la registrada el año 2013 y en un 0,2% al promedio de las comunas de Santiago.

En este sentido, según lo señalado en el Plan de Desarrollo Comunal (2012), la comuna cuenta con ofertas laborales mínimas, ya que las medianas y pequeñas industrias del sector han tenido un desarrollo lento en la oferta de trabajo intracomunal. La posibilidad de empleos en comunas cercanas es en Puente Alto, sin embargo el alto crecimiento poblacional de esa comuna, genera una mayor demanda y competencia frente a la cual los habitantes de La Pintana se encuentran en desventaja.

Por tanto, tal situación obliga a los habitantes de la comuna a optar por el auto empleo o efectuar largos desplazamientos hacía otros lugares de la ciudad, principalmente en el sector centro, el sector oriente, y el sector sur oriente, en búsqueda de trabajos ligados al área de la construcción o el servicio doméstico (Municipalidad de La Pintana, 2012).

En relación al área habitacional, el 44% de los consultados señala que no cuenta con vivienda propia, indica el deseo de comprar o postular a una dentro de la misma comuna, en tanto el 50,6% se iría de ella. En cuanto a la forma de financiar la adquisición de vivienda, el 38,7% lo haría con ahorros mínimos para acceder al subsidio de grupos vulnerables, mientras que un 34,4% lo haría con un ahorro para acceder al subsidio de grupos emergentes, las demás personas consultadas mencionó la adquisición a través de otros medios, como el crédito hipotecario. (Universidad de Chile, 2015)

En relación a la situación de hacinamiento de los hogares de la comuna, el 80% se encuentra sin hacinamiento en sus viviendas, el 17% se encuentran en situación de hacinamiento medio y el 3% se encuentran en situación de hacinamiento crítico.

En relación al nivel educacional de los habitantes de La Pintana, el 23,1% de sus habitantes cuenta con Educación Media completa, el 19,6% de los habitantes cuenta con estudios superiores. (Municipalidad de La Pintana, 2012)

De acuerdo a la información aportada por el Plan de Desarrollo Comunal (2012) indica que hay una evolución de los niveles educacionales, sin embargo, el nivel educacional de los habitantes de La Pintana aún es bajo. La medición realizada por la encuesta CASEN<sup>2</sup> en el año 2009, indicó que el promedio de escolaridad en la comuna corresponde a 8,46 años, lo que significa que corresponde al equivalente de Educación Básica completa.

Desde la lógica que -a mayor escolaridad, mayores ingresos y menores posibilidades de desempleo<sup>3</sup> -esta situación impide obtener empleos bien remunerados, dificulta la

---

<sup>2</sup> Encuesta CASEN 2009. La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) es un instrumento estandarizado de aplicación regular aplicado desde el año 1985 (de carácter bianual hasta el año 2003 y trianual desde entonces) y que permite contar con información actualizada sobre la situación socio económica de la población del país y evaluar las principales políticas y programas sociales de carácter gubernamental

<sup>3</sup> Por ejemplo, en el estudio “Región Metropolitana de Santiago. Caracterización socio-económica de la Mujer. 1990-2009”, elaborado por la SERPLAC RM, se señala que, teniendo por base la Encuesta CASEN 2009, el ingreso promedio mensual de un asalariado de la Región Metropolitana de Santiago con educación básica incompleta era de \$ 213.848; con educación básica completa, de \$ 231.826; con media incompleta, de \$ 248.942; con media completa, de \$ 304.641; con superior incompleta, de \$ 409.466; y con superior completa, de \$ 928.457 (Municipalidad de La Pintana, 2012).

mantención en los puestos de trabajo y como consecuencia dificulta el ascenso social. (Municipalidad de La Pintana, 2012)

En relación a la oferta educacional, la comuna cuenta con un 82% de establecimientos educacionales de administración municipal y con un 18% de establecimientos educacionales de administración particular-subvencionada. Sin embargo la menor cantidad de estudiantes se matricula en establecimientos municipales, siendo el 17,8% de la población estudiantil, a diferencia de los estudiantes que se matriculan en establecimientos particulares subvencionado, cifra que corresponde al 82,2%. (Observatorio Social, 2014). Estas cifras dan cuenta que en la comuna de La Pintana la concentración de establecimientos educacionales se encuentra en la educación municipal, sin embargo el mayor número de niños, niñas y adolescentes se encuentran matriculados en establecimientos de financiamiento compartido.

Por último, el Plan de Desarrollo Comunal (2012) indica que La Pintana es un asentamiento urbano discriminado por la ciudad, y que además es estructuralmente homogénea en su pobreza y de escasa base económica, lo que restringe fuertemente las posibilidades de desarrollo socioeconómico, y cultural de sus habitantes, al punto que mantiene una tendencia objetiva a reproducir la pobreza y la marginalidad social.

De acuerdo a estos antecedentes, para efectos de mejorar las condiciones de calidad de vida de sus habitantes, la Municipalidad de La Pintana, a través de sus distintos departamentos, diseña, genera y articula una serie de acciones a nivel local y gubernamental.

### **2.3 Contexto macro institucional**

En el ámbito educacional, el municipio rige su quehacer a través del Departamento de Administración de Educación Municipal (DAEM): Dicha entidad funda su labor a través de la visión y misión. La primera señala



Constituirse en un DAEM que lidere con disciplina y perseverancia la mejora continua de los aprendizajes, comprometiéndose para ello con la dignidad y el respeto de todos los miembros de la comunidad educativa” y la segunda busca “Garantizar el compromiso con la dignidad y el respeto de todos los miembros de la comunidad educativa con prolijidad, ética y responsabilidad pública; que aseguren el mejoramiento continuo de los aprendizajes y el buen uso de los recursos (La Pintana, 2015).

En este mismo sentido el DAEM se rige por principios institucionales, los que se basan en el bienestar y la buena convivencia de la comunidad educativa, a través de la dignidad y el respeto. Postula además que “la conformación de una cultura de altas expectativas en cada establecimiento, fortalece la identidad de sus miembros y favorece el mejoramiento de los procesos educativos” así también, plantea “su convicción es que es necesario promover la felicidad en el quehacer cotidiano dentro de los establecimientos educacionales” y también en el ámbito de la calidad de educación, el Plan de Desarrollo Educacional (PADEM) establece que esta se define como “Adquisición de contenidos dispuestos por nivel usando metodología de trabajo colaborativo y diseño universal del aprendizaje”. (La Pintana, 2015)

Desde esa lógica, el DAEM de La Pintana es la entidad encargada de administrar los doce establecimientos educacionales de dependencia municipal, de los cuales diez de ellos corresponden a Educación Pre-Básica y Básica; uno a Educación Media Científico-Humanista y uno correspondiente a Técnico Profesional, además cinco de los establecimientos ya mencionados cuentan con educación para adultos en jornada vespertina.

Por otra parte, dicho Departamento es el encargado de velar por el cumplimiento del Proyecto Educativo de cada uno de los establecimientos de su dependencia y supervisar que los procesos se encuentren acorde a los requerimientos a nivel comunal.

## 2.4 Contexto micro institucional

En dicho contexto social e institucional se encuentra el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, este establecimiento es el único Liceo de dependencia municipal que cuenta con Educación Media Técnico Profesional dentro de la comuna de La Pintana.

De acuerdo a lo señalado en el PADEM (2015) este establecimiento, cimienta un trabajo permanente y de calidad en función de la educación y entrega de valores a los estudiantes, también sustenta el tipo de educación impartida, en la disciplina y en el compromiso con los actores del sistema escolar. (La Pintana, 2015)

Como ejes fundamentales en las acciones realizadas por actores profesionales y no profesionales de la institución, se encuentra la visión y misión del establecimiento, la primera manifiesta lo siguiente:

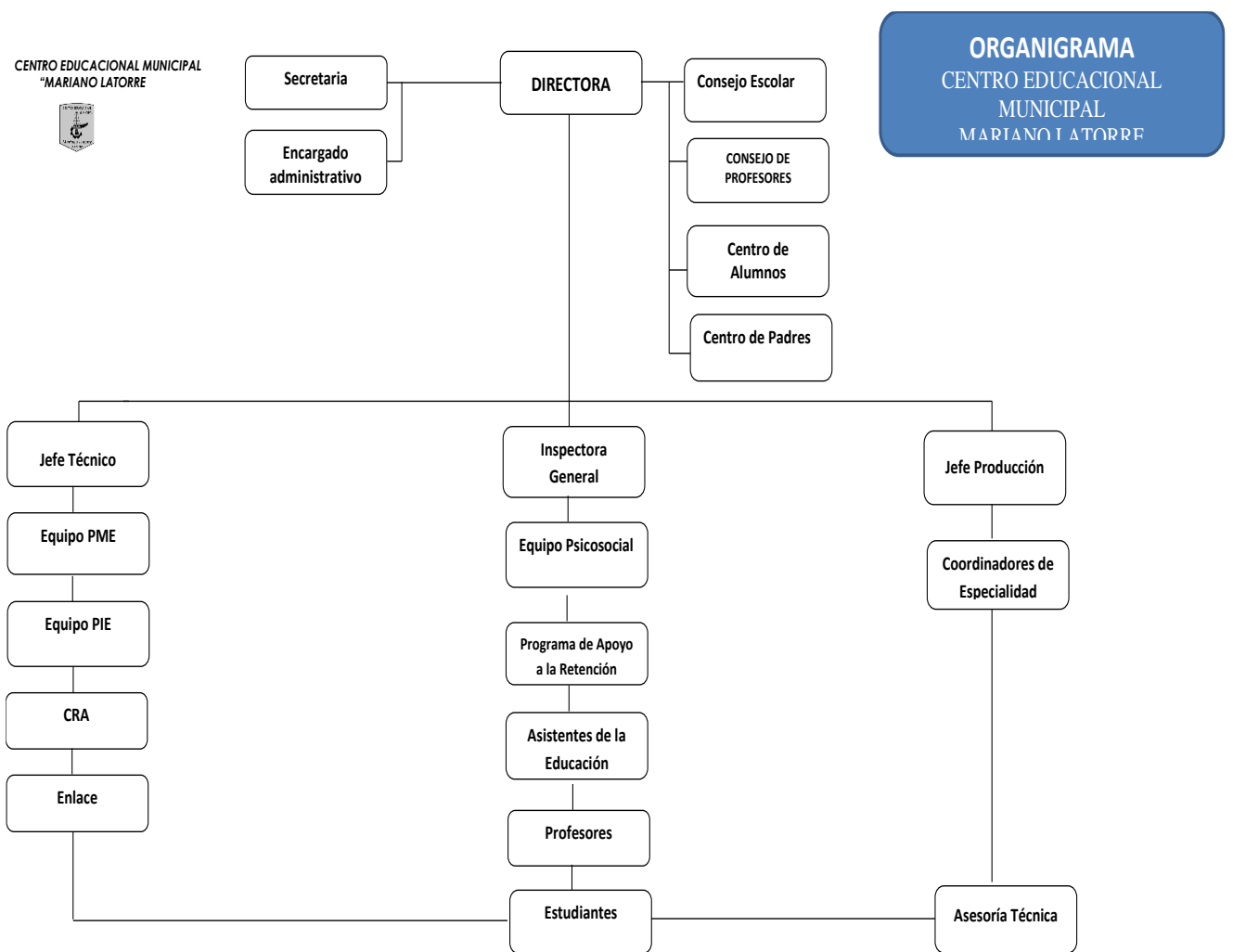
Los estudiantes del Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, de La Pintana, serán creativos, reflexivos, críticos y con espíritu de superación, competentes en destrezas y habilidades profesionales y sociales para insertarse en el mundo laboral, como resultado de un sistema educativo que contempla la formación continua, adaptándose a las necesidades tecnológicas y de su entorno, en un clima afectivo y acogedor que permita el desarrollo de valores éticos y morales, y donde se evidencie el compromiso directo del apoderado en el proceso educativo (CEMML, 2014).

En relación a la misión del establecimiento, pone en manifiesto que:

El Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, formará personas que se desempeñarán como técnicos de nivel medio, capaces de integrarse reflexivamente y desarrollar sus habilidades y competencias en el ámbito social y laboral, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y entorno, contribuyendo al desarrollo técnico y social del país (CEMML, 2014).

En cuanto a la gestión, el Equipo Directivo tiene la tarea de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa educacional, en consecuencia con la misión y visión antes referida, dirigida al otorgamiento de todas las herramientas necesarias para tener educación de calidad para los adolescentes de la comuna, para ello implementan una serie de estrategias estructurales, pedagógicas y sociales.

### Organigrama Centro Educacional Municipal Mariano Latorre



Fuente: CEMML, 2015.

Dichas estrategias son elaboradas considerando el Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento (IVE<sup>4</sup>) y en el caso del CEMML el IVE corresponde a un 89.5%. Vale decir que el nivel de vulnerabilidad individual, familiar y social de los estudiantes se encuentra por sobre la media de los estudiantes del país.

En tal sentido, la oferta educativa del establecimiento educacional se centra en la Educación Técnico Profesional, en la que se imparten las especialidades de Contabilidad, Servicio de Alimentación Colectiva, Mecánica Automotriz y Atención de Párvulos en jornada diurna, alcanzando una matrícula de 553 estudiantes y en jornada vespertina, existe la opción de Educación Científico Humanista y Técnico Profesional en la que se imparten las especialidades de Contabilidad, Servicio de Alimentación Colectiva, Mecánica Automotriz, alcanzando una matrícula de 318 estudiantes.

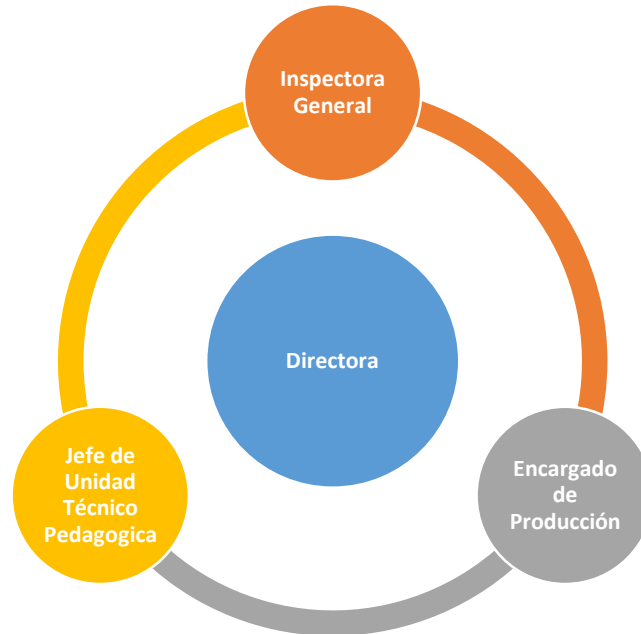
Según lo antes señalado y con el fin de aportar de forma eficaz en el proceso formativo de los estudiantes y de sus familias, el establecimiento ha desarrollado diversos programas de apoyo escolar; para ello se encuentra a la cabeza el Equipo Directivo, el cual está compuesto por la Directora, el Jefe de la Unidad Técnico Pedagógica (UTP), el encargado del área de Producción en el ámbito Técnico Profesional y la Inspectora General.

---

<sup>4</sup> El IVE (Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento) es un indicador del nivel de vulnerabilidad presente en cada establecimiento. Este indicador era calculado exclusivamente en base a la información levantada en las encuestas anuales que aplica JUNAEB, en los cursos de pre-kínder, kínder, 1° básico y 1° medio, desde el 2004 y hasta la fecha. Este indicador se modifica creándose el IVE-SINAE (sistema nacional de asignación con equidad de becas JUNAEB, el cual es calculado en base a la medición individual de vulnerabilidad que realiza el Departamento de Planificación y Estudios a través de la metodología del SINAE.

Si bien ambos indicadores IVE –SINAE se presentan en forma de porcentaje de vulnerabilidad del establecimiento, dan cuenta de poblaciones vulnerables distintas, mientras el IVE refleja una vulnerabilidad asociada fundamentalmente a “pobreza”, el IVE-SINAE “refleja la condición de riesgo asociada a los estudiantes de cada establecimiento”. Esta metodología se relaciona con una ecuación entre factores protectores y factores de riesgo presentes en los estudiantes. (Rojas y Valdivia, 2012)

Diagrama N° 1: Composición Equipo Directivo



Fuente: Elaboración propia

En el ámbito pedagógico cuenta con el Programa de Integración Escolar (PIE). Este programa depende de forma directa, dentro del establecimiento, del encargado de UTP y se coordina con la encargada comunal del PIE. Las profesionales que conforman el equipo son: Psicopedagogas, Educadoras Diferenciales, Fonoaudiólogo y Psicóloga, el objetivo de este programa es fortalecer los aprendizajes de los estudiantes con necesidades educativas especiales pertenecientes a los diversos niveles del CEMML (CEMML, 2014).

En este marco de desarrollo integral dirigido a los estudiantes del centro educacional, se enmarca la instalación del “Equipo Psicosocial” y la experiencia de intervención multidisciplinaria, la cual es el foco de esta sistematización y de la que se hace alusión al comienzo de este documento.

### **3. ACTORES QUE FORMAN PARTE DE LA EXPERIENCIA**

Los actores que conforman el desarrollo de la experiencia, son aquellos que han participado de forma directa en los procesos de intervención multidisciplinaria que ha realizado el Equipo Psicosocial en el CEMML, son quienes conforman la comunidad educativa y que han sido beneficiados de forma directa o indirecta con dicha experiencia.

Antes de proseguir con la descripción de los integrantes de la comunidad educativa, cabe precisar que se entiende por comunidad educativa el espacio de encuentro y colaboración en el cual los distintos actores que la conforman crean y ejecutan sus acciones de manera coordinada. En este sentido, los miembros de ella son todas aquellas personas que desde sus distintos espacios y funciones cumplen un rol en el funcionamiento de la comunidad educativa y en el logro de las metas propuestas (MINEDUC, 2007).

Los miembros de la comunidad educativa se agrupan a través de la conformación de distintos estamentos, estos son: estudiantes, profesores y profesoras, directivos, asistentes de la educación, padres, madres, apoderados o familia y los sostenedores.

A continuación se presenta una breve caracterización, que considera elementos contenidos en el Diagnostico Psicosocial elaborado por el CEMML el año 2012, en cual participaron distintos estamentos de la comunidad educativa.

#### **3.1 Principales características de Estudiantes**

Los estudiantes del establecimiento educacional son principalmente de la comuna de La Pintana, las edades fluctúan entre los 13 y 20 años de edad y en la mayoría de los casos de estudiantes que ingresan a primero medio, tienen una sobre edad de un año mínimo en relación al nivel que deberían cursar. (JUNAEB, 2015)

En los antecedentes revisados dentro de la plataforma virtual NAPSIS, el Diagnóstico Psicosocial (2012) realizado en la institución y documentos del equipo

multidisciplinario, se han podido reconocer algunas características de los estudiantes en distintos ámbitos, entre ellos personal, familiar, social, etc.

En el ámbito personal, se reconoce en los estudiantes un desfase en el nivel escolar, ya sea por repitencias o deserción en años anteriores; también existe una movilidad reiterada de establecimientos educacionales, ya sea por problemas conductuales o de convivencia escolar; otro aspecto importante a considerar es la baja autoestima en torno a déficit de aprendizajes, puesto que gran parte de ellos cuenta con vacíos académicos los que se han evidenciado en las pruebas de diagnóstico al iniciar el año escolar y en las evaluaciones realizadas por el Equipo de Integración Escolar.

En este mismo ámbito, de acuerdo al diagnóstico, cabe destacar la capacidad de resiliencia de los estudiantes, puesto que se observa en la mayoría de ellos la habilidad de sobrevivir frente a situaciones adversas y estresantes, ya que, pese a vivir situaciones de maltrato físico y/o psicológico, abandono, abuso sexual o situaciones que tienen que ver con la ingesta de alcohol y/o drogas en su grupo familiar, la gran mayoría de los estudiantes asisten a clases y cumplen con sus compromisos académicos, mostrando actitudes positivas frente a los estudios y proyecto de vida.

En cuanto a su vinculación con el entorno, hay estudiantes que poseen conductas disruptivas y socio-delictuales, y algunos de ellos son parte de programas de intervención de la red de SENAME, como PIE 24 horas y Terapia Multi-sistémica.

También el recuento anual (2014) realizado por el Equipo Psicosocial, arrojó que el 20% de los estudiantes tiene un consumo reconocido de drogas, principalmente marihuana y pastillas.

El año 2014 el 5% de los estudiantes reconoció haber sido víctima de violencia intrafamiliar, siendo las situaciones de abuso sexual intrafamiliar y maltrato grave las denunciadas.

También se estableció en dicho diagnóstico, que en los estudiantes de primer año medio, los procesos académicos son menos importante que otras áreas de su vida, dado que no

cuentan, en su entorno, con la seguridad y protección que requieren en dichos procesos. En el caso de los estudiantes de tercer y cuarto año medio, tal visión cambia, ya que se reconoce y valora la enseñanza media técnico profesional como un medio de superación personal y económica.

### **3.2 Principales características de las Familias**

En relación a las familias de los estudiantes, se aprecia que existen familias de distintos tipos<sup>5</sup>, nucleares, monoparentales, extendidas; también familias monoparentales de jefatura de hogar femenino y familias extensas en que la jefatura del hogar recae en los abuelos, quienes son los responsables de los adolescentes que estudian en el Liceo.

La principal característica de estas familias es la vulnerabilidad socioeconómica, puesto que mantienen sus hogares con bajos sueldos o pensiones asistenciales, antecedentes de deserción escolar o de escolarización básica, que les limita en cuanto al acceso laboral calificado.

En general, quienes llevan el ingreso al hogar son los padres o abuelos de los estudiantes, los que se desempeñan en labores como aseo, construcción, cuidado de ancianos, asesoras de hogar, seguridad, entre otros. En algunos casos quienes llevan este sustento deben trabajar en doble turno o en dos trabajos diariamente.

Por otra parte y de acuerdo al contexto social en el cual viven existen diversas problemáticas de alcoholismo y drogadicción, siendo principalmente los padres, hermanos mayores y otros familiares quienes presentan dicha condición<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Tipos de Familia: existen varias formas de organización familiar y de parentesco, entre ellas se han distinguido cinco tipos de familias: Familia nuclear, familia extensa, familia monoparental, familia de madre soltera y familia de padres separados. (Amaro, 2013)

<sup>6</sup> El diagnóstico Infante Juvenil de La Pintana realizado, el año 2008, indica el 38% de los adultos participantes del estudio consideran que la principal problemática es el consumo y tráfico de drogas.



También, otro antecedente relevante a considerar es el fenómeno de violencia intrafamiliar<sup>7</sup> que se da dentro de sus hogares, ya sea como víctimas directos de la violencia o testigos de ella.

Por otra parte, el abuso sexual intrafamiliar o extra familiar es una vulneración recurrente en la familias, en algunos casos naturalizado tal fenómeno, por lo cual no se toman acciones concretas para su denuncia.

Otra característica a considerar es la falta de factores protectores en el entorno familiar, puesto que los adolescentes están mucho tiempo solos o en compañía de hermanos, ya que sus padres o adultos responsables trabajan en extensas jornadas.

Dentro del contexto familiar de los estudiantes se observan carencias en cuanto a su situación de habitabilidad, muchas de las familias se encuentran en situación de hacinamiento o bien comparten vivienda con otros grupos familiares, lo que genera disminución de espacios privados y otros factores de riesgo para los estudiantes.

En relación a la participación de las familias en el proceso educativo de los estudiantes, es escasa, reconociéndose una fluctuación en la asistencia a las reuniones de apoderados y bajo compromiso a las citaciones realizadas por otros profesionales del establecimiento.

Sin embargo se reconoce y destaca la presencia de los padres, apoderados y otros familiares en las actividades extra programáticas que realiza el Liceo durante el mes de septiembre, donde se destaca la participación a nivel familiar.

### **3.3 Composición y funciones del Equipo Directivo**

El equipo directivo del CEMML es el encargado de planificar, organizar, gestionar y dirigir todas las acciones que se realizan dentro del establecimiento, generando

---

<sup>7</sup> El número de denuncias por violencia intrafamiliar realizadas durante el año 2010 corresponde a 872 por cada 100.000 habitantes. (BCN, 2013)

instancias de trabajo interdepartamental e interestamental en beneficio a la comunidad educativa. El Equipo Directivo está integrado por los siguientes profesionales de la Educación, quienes cumplen con las siguientes funciones, de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar (2014).

**Directora:** La señora Ruth Mendoza Valenzuela, Profesora y Magister en Educación, es la profesional responsable de dirigir el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional, generando redes y vínculos con el entorno, conduciendo, liderando los procesos pedagógicos, considerando las necesidades de la comunidad educativa, los objetivos y las metas establecidas, gestionando procesos de innovación y emprendimiento, acompañando y supervisando a docentes, profesionales y colaboradores, promoviendo la mejora continua de la Educación Técnico Profesional; fomentando la inserción laboral o la continuidad de estudios de nivel superior para los estudiantes, con la finalidad de velar por la calidad de la Educación Técnico Profesional.

**Jefe de Unidad Técnico Pedagógica:** Don Carlos Callejas Fariña, Profesor de Historia y Magister en Educación mención Currículum, es el profesional responsable de conducir los procesos curriculares y pedagógicos del establecimiento de enseñanza media técnico profesional, asesorando al equipo directivo, a los profesores y docentes en la programación, organización, supervisión y evaluación del desarrollo de actividades curriculares, implementando planes de apoyo al aprendizaje y al desarrollo profesional docente, tanto en la formación general como en la diferenciada técnico profesional, con el objetivo de velar por la calidad de la educación de los estudiantes.

**Jefe de Producción Área Técnico Profesional:** Don Sergio Valencia, Profesor Técnico Profesional. Es el profesional encargado de conducir los procesos de enseñanza aprendizaje de la formación diferenciada, asesorando a la dirección y coordinándose con la jefatura técnica, los equipos de docentes y otros colaboradores en la programación, organización, supervisión y evaluación del desarrollo de las actividades de aprendizaje de las especialidades, velando por la calidad de los procesos y el logro de los perfiles de egreso, liderando, fortaleciendo y manteniendo redes y convenios de formación con

organizaciones y empresas que permitan el desarrollo laboral y la formación continua de los estudiantes.

**Inspectora General:** La señora Vilma Lee Gálvez, Profesora de Educación Física, es la encargada de promover los valores institucionales, generando climas de confianza y colaboración recíproca entre los diversos estamentos de la comunidad educativa. Ella es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas expresadas en el manual de convivencia, cautelando el cumplimiento tanto de los deberes y derechos de los estudiantes.

### **3.4 Principales características del Profesorado**

**Los profesores**, son quienes trabajan diariamente en aula con los estudiantes, por tanto, son los primeros que logran reconocer las necesidades educativas, sociales, emocionales y conductuales de los estudiantes. Se caracterizan principalmente por contar con una larga trayectoria laboral en contexto vulnerable, principalmente dentro de la comuna de La Pintana.

Los profesores en el CEMML son del área de formación general y del área de formación técnico profesional. En el área de formación general se encuentran los profesores que realizan asignaturas como: lenguaje y comunicación, matemáticas, historia y geografía, biología, química, física, educación física, ética, inglés y artes visuales. En el área de formación técnico profesional, se encuentran los profesores que son especialistas en las áreas profesionales con las que cuenta el establecimiento, que son: mecánica automotriz, servicios de alimentación colectiva, atención de párvulos y contabilidad.

### 3.5 Principales características de Asistentes de la Educación

**Los asistentes de la educación**, son el personal que forma parte de la comunidad escolar y quienes cumplen diversas tareas las cuales no le corresponde realizar al personal docente del establecimiento educacional, tales como las de auxiliares de servicios, inspectores, personal administrativo y profesionales no docentes.

En el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre, cada uno de estos funcionarios cumple un rol fundamental en el proceso de educación de los estudiantes, en la articulación con profesores, familias y equipos de trabajo.

Los **auxiliares de servicios** son quienes tienen un trato directo con los estudiantes cuando llegan en la mañana y se retiran del establecimiento, son las personas quienes facilitan el acceso al establecimiento, resguardan el ingreso de personas extrañas y la permanencia de los estudiantes dentro del establecimiento durante las horas de clases.

Los **inspectores** tienen un trato directo con estudiantes, familias y profesores, ya que cada uno de ellos se encuentra encargado de un nivel de enseñanza y tiene la responsabilidad de cuatro cursos aproximadamente, lo que conlleva a conocer a todos los estudiantes de ese nivel, velar por la normativa institucional en relación al comportamiento, conducta, vestimenta, horarios, etc. es así como deben tener una comunicación constante con profesores, familias y Equipo Psicosocial.

El **personal administrativo** trabaja en los procesos internos de la Dirección, los que tienen relación con estudiantes, apoderados, profesores, directivos, etc. su labor va orientada a la organización y coordinación del adecuado funcionamiento administrativo del centro educacional.

Los **profesionales no docentes**, son aquellos que articulan su quehacer profesional con la labor docente, a fin de facilitar los procesos educativos para los estudiantes, prestar apoyo técnico en temáticas que influye en el proceso educativo y generar acciones en las temáticas de la expertiz profesional. Los profesionales no docentes que trabajan en el

CEMML son algunos integrantes del Equipo Psicosocial, integrantes del Equipo de Integración Escolar y monitores de actividades extra programáticas.

### **3.6 Equipo Multidisciplinario: “Equipo Psicosocial”**

De acuerdo a lo señalado en el Plan Estratégico Anual, el Equipo Psicosocial es un departamento que cumple con la función de apoyo a los docentes en la labor educativa, en lo que respecta a la formación biosicosocial y de asistencialidad del educando fortaleciendo aspectos vitales para la formación futura, ya sea en el aspecto personal, profesional, social, laboral y familiar. (Arellano, 2015)

El Equipo Psicosocial está compuesto por cinco profesionales de distintas disciplinas de las Ciencias Sociales, estos son:

**Orientadora:** La señora Lenka Arellano Valdés, Profesora de Estado en Química, Ciencias Naturales y Religión, Consejera Laboral y Educacional, Magister en Educación mención curriculum y evaluación, ella es la persona que elabora el plan de trabajo anual, coordina actividades del equipo y con otros departamentos de la institución, cumple con tareas relacionadas a la orientación vocacional y proyección laboral de los estudiantes.

**Psicopedagoga:** La señorita Sandra Leiva Araneda, Psicopedagoga y Educadora Diferencial, ella diseña y ejecuta, en conjunto con la Inspectora General, el plan de convivencia escolar involucrando a toda la comunidad educativa. Utiliza en su trabajo la metodología de resolución pacífica de conflictos y genera acciones para la buena convivencia.

**Psicólogo:** El señor Alberto Canales Guerrero, Psicólogo Clínico, pos título en Psicodrama, realiza intervenciones individuales, grupales y con dupla psicosocial, generando espacios de promoción, prevención, intervención y vinculación con redes, con el fin de generar condiciones adecuadas para el bienestar integral de los estudiantes.

**Trabajadora Social:** la señorita Solange Daza Armijo, Trabajadora Social, Diplomada en Peritaje Social Forense y Diplomada en Intervención Social. Se desempeña en dos áreas de trabajo, la primera es la de intervención psicosocial, en ella se realizan intervenciones individuales y grupales, de promoción, prevención e intervención, además de la generación de lazos con redes de apoyo. La segunda área de trabajo es la intervención asistencial, en la cual se realiza la gestión de beneficios otorgados por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), además de la gestión de beneficios sociales de forma interna y externa. Todas estas acciones con el fin de propiciar condiciones adecuadas para el bienestar integral de los estudiantes.

**Terapeuta en Adicciones:** El señor Sergio Valdivia Fuentealba, Técnico en Rehabilitación y Prevención de personas con dependencia a drogas, Coach Ontológico, es el agente encargado de desarrollar labores de intervención y prevención en temáticas de consumo de alcohol y drogas, tanto a nivel individual y colectivo, generando vínculos directos con las entidades de salud comunal para su tratamiento. (CEMML, 2014)

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

A la luz de los antecedentes presentados, se reconoce la necesidad de la institución de sistematizar la experiencia de intervención multidisciplinaria en el Centro Educacional, puesto que la labor realizada en dicha institución busca ir más allá del ámbito pedagógico y se enmarca en el ámbito psicosocial a fin de contribuir en el desarrollo integral de los estudiantes.

En tal sentido, el informe de UNESCO señala que el acceso a la educación no es suficiente, sino más bien debe existir un pleno ejercicio de este derecho y para ello exige que ésta sea de calidad, promoviendo el desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas

pertinentes a las necesidades y características de los estudiantes y el contexto en el cual se desarrollan. (OREALC-UNESCO Santiago, 2009)

Según lo antes dicho y reconociendo las problemáticas multifactoriales que presentan los estudiantes del CEMML, el contexto sociocultural en el cual se desenvuelven y la posición que toma el establecimiento en dicho ámbito, es que la institución requiere contar con un insumo que dé cuenta de los procesos realizados en los diversos ámbitos de intervención, realizando la labor en el ámbito psicosocial, de convivencia escolar y orientación educacional, que ha propiciado la institución a fin de generar espacios de formación integral para los estudiantes, viéndose beneficiados ellos y sus familias en el proceso de enseñanza media.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada en documentos oficiales del Ministerio de Educación, JUNAEB y otros, se destaca de esta intervención, el hecho que sea una experiencia única en el área de educación, puesto que, si bien existen programas de intervención psicosocial externos que cuentan con equipos multidisciplinarios, estos no son proyectos propios de los establecimientos educacionales y tampoco dan cuenta de la multidisciplinariedad que tiene el equipo del CEMML. Por otra parte, tampoco se conocen experiencias en las que exista un equipo de trabajo, de dependencia directa de la dirección del establecimiento que cuente con la diversidad de profesionales como lo tiene este establecimiento, conjugando saberes del área de la Psicología, Trabajo Social, Terapia en Adicciones, Orientación Educacional y Psicopedagogía, en el contexto educacional.

Cabe destacar, que las funciones de los profesionales que trabajan en el ámbito de la educación en diversos contextos, tienden a centrarse en acciones preventivas y promocionales. Sin embargo, cuando los profesionales se insertan en contextos vulnerables, el quehacer profesional y multidisciplinario, debe ampliar su rango de acción de promoción y prevención, internándose en el área de la intervención socio-psico-educativa, psico-orientación, psicosocial, convivencia escolar y trabajo en red. (Leal, 2005)

En este sentido, resulta importante contar con una comprensión acabada de la importancia que tiene el accionar del equipo multidisciplinario del CEMML, puesto que, el hecho de que la educación sea un nuevo escenario de intervención social podría generar un desprendimiento entre el fundamento del hacer y la acción misma.

Es por ello, que la generación de aprendizajes a través de la sistematización se torna relevante, ya que tal como lo señala Oscar Jara, la sistematización de experiencias produce aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

En relación a la importancia que tiene esta sistematización, esta cobra relevancia para el Ministerio de Educación, Superintendencia de Educación, JUNAEB e Intendencia de Santiago, dado que desde el Gobierno actual, recientemente se le está dando importancia a la intervención multidisciplinaria en educación. Si bien ya han existido experiencias desde el ámbito psicosocial, éstas solo han sido acotadas al ámbito de la deserción escolar y/o de la convivencia escolar, por lo cual la sistematización de esta experiencia podría presentar un precedente para futuros proyectos en este ámbito y ampliar el área de intervención a los múltiples factores que afectan en el ámbito de educación en los contextos más vulnerables.

Para la Municipalidad de La Pintana y sus diversos Departamentos, marca un precedente importante, puesto que este establecimiento educacional innovó dentro de la comuna para enfrentar los múltiples problemas presentes en el contexto sociocultural al que pertenece, siendo los más importantes la deserción escolar, violencia intrafamiliar, consumo problemático de alcohol y drogas, infracciones de ley, convivencia escolar, entre otros. Es por ello, que a raíz de esta sistematización podría ser una experiencia replicable dentro de la comuna.

En el ámbito de la intervención social, esta experiencia abre un nuevo escenario de trabajo para las Ciencias Sociales, puesto que históricamente las intervenciones en el contexto educativo se centraron en lo académico y pedagógico. De este modo, el



reconocimiento de problemáticas psicológicas, sociales, contextuales, académicas y de convivencia escolar, ha permitido adentrarse desde la intervención social en las múltiples problemáticas de los estudiantes dentro del mismo contexto educacional.

En el ámbito del Trabajo Social, esta experiencia abre una puerta a la intervención social dentro del contexto educacional, saliéndose del marco de la asistencialidad y entrega de beneficios e internándose en los procesos de intervención social, intervención familiar y trabajo en red.

Por otra parte, amplía el marco conceptual y epistemológico desde el cual los profesionales de la intervención Social se posicionan, puesto que la experiencia de trabajar con otras disciplinas otorga la posibilidad de crear nuevos marcos referenciales y epistemológicos que se pueden articular con los propios de la profesión.

Por otra parte, esta sistematización es una posibilidad de crear un modelo de intervención en el ámbito de la educación, desde la visión de la intervención social desarrollada junto a diversas disciplinas, potenciando las prácticas propias de las profesiones involucradas y fortaleciendo los propios marcos teóricos por los cuales se rigen.

Por último, cabe destacar que la sistematización de experiencias de intervención profesional en trabajo social es un proceso de construcción social del conocimiento que permite reflexionar sobre la práctica, para aprender de ella, conceptualizarla, comprenderla y potenciarla (Cifuentes, 2015, pág. 4) Es así como la sistematización, como ejercicio riguroso de generación de aprendizajes e interpretación crítica de las intervenciones, aporta a la producción intencionada de conocimiento sobre y desde la práctica.

De esta forma, esta sistematización de la experiencia de intervención multidisciplinaria en el CEMML, aportará a la generación de aprendizajes y de producción de conocimiento, propiciando acciones de mejora en las intervenciones psicosociales en el contexto educacional.

En tal sentido, la sistematización de experiencia, posibilita buscar respuestas para reflexionar, intervenir profesionalmente y transformar realidades (Cifuentes, 2015, pág. 4) ya que esta metodología permite saber qué se logró y cómo se logró, conjugando la generación de aprendizajes con la producción de conocimientos, compartirlo y validarlo con los actores de la comunidad educativa en la que se llevó a cabo la experiencia.

Por tanto, la sistematización de la experiencia de intervención multidisciplinaria en el CEMML, se torna relevante para las Ciencias Sociales, en particular para la intervención social y para el ámbito de educación, puesto que se espera que genere aportes en tres ámbitos.

- 1. Aporte teórico:** El producto de esta sistematización de experiencia, permitirá profundizar en la visión de la intervención social en los contextos educativos, desde un posicionamiento analítico y crítico, puesto que propiciará la generación de conocimiento a través de las prácticas de intervención realizada, lo que permitirá abrir espacios de teorización de intervenciones multidisciplinarias en contextos educativos, que no ha sido abordado de esta forma por otras disciplinas.

En tal sentido, los aportes que se pueden obtener constituyen un nivel inicial de teorización, ya que pueden convertirse en insumos importantes para la producción de conocimientos teóricos adecuados a la realidad que permitan perfilar intervenciones frente a los problemas concretos. De este modo, la práctica puede nutrir la teoría y ésta adquirir otras dimensiones en tanto los conceptos se enriquecen con nuevas evidencias y se demuestra su validez empírica (Ayllón, 2001). Este tipo de intervención, con las particularidades que esta experiencia posee, han sido poco estudiadas en la actividad académica, por tanto se espera que esta sistematización proporcione información a otras áreas de conocimiento, como la psicología, la orientación educacional, la pedagogía, la sociología, entre otras.

**2. Relevancia metodológica:** Puesto que la sistematización de experiencias requiere reflexión constante sobre el sentido del quehacer, este ejercicio permitirá analizar y comprender los alcances de las intervenciones multidisciplinarias realizadas por el Equipo Psicosocial, reconociendo los alcances y límites del plan de trabajo del equipo, la metodología y técnicas utilizadas por los distintos profesionales, en los diversos procesos de intervención realizados en la práctica. Esta sistematización, permitirá validar las premisas metodológicas centrales de la experiencia, basada en las intervenciones psicoeducativas, socioeducativas hacia todos los miembros de la comunidad educativa.

Por otra parte, compartir los resultados de esta sistematización con agentes locales y externos que se encuentren insertos en el ámbito educativo, implicará proporcionar sugerencias necesarias que incentiven la intervención multidisciplinaria en dicho ámbito.

**3. Aporte a la práctica:** la sistematización de esta experiencia, permitirá comprender y mejorar la práctica de intervención del Equipo Psicosocial, a su vez, permitirá que otros equipos de trabajo con diversos profesionales de las Ciencias Sociales, insertos en el área de educación en contextos vulnerables, puedan aprender y tomar elementos de esta experiencia.

Por otro lado permitirá, ajustar el marco teórico y metodológico de esta intervención, adecuando las herramientas de intervención a la realidad social en la cual se está interviniendo.

Es así como las preguntas que buscan ser respondidas desde esta sistematización dicen relación con:

¿Cómo es valorado por la comunidad educativa de CEMML el proceso de intervención multidisciplinario?

¿Cuáles son las características que otorgan identidad a esta experiencia?

¿Qué aportes realiza esta experiencia a dinámicas de inclusión y calidad en la educación?

## **5. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN**

### **5.1 Objetivo General**

Comprender la valoración que la comunidad educativa del Centro Educativo Municipal Mariano Latorre le otorga al proceso de intervención multidisciplinario realizado por el Equipo Psicosocial durante el periodo 2012 – 2015 a fin de validar dicha experiencia frente a la comunidad educativa.

### **5.2 Objetivo específico**

- Reconstruir la experiencia de intervención multidisciplinaria realizada por el Equipo Psicosocial en el CEMML.
- Analizar las intervenciones realizadas de forma individual y colectiva por los miembros del Equipo multidisciplinario del CEMML.
- Identificar, en la comunidad educativa, elementos valorados de la experiencia de intervención multidisciplinaria realizada por el Equipo Psicosocial en el CEMML.

## **CAPITULO 2: DISEÑO METODOLOGICO DE SISTEMATIZACIÓN**

En este capítulo, se revisarán los aspectos metodológicos que contempla la sistematización de la experiencia de intervención multidisciplinaria del Equipo Psicosocial en el CEMML.

Este apartado está dividido en dos secciones, las cuales darán cuenta de los referentes metodológicos que enmarcan esta propuesta de sistematización.

En la primera sección, se revisará el concepto de sistematización y el enfoque escogido, el cual proporcionará la comprensión de por qué la elección de ésta, también se establecerán los ejes de la sistematización, los participantes claves quienes son actores de la experiencia y la planificación de la sistematización, y por último se dará cuenta de las técnicas de recolección de datos utilizadas y el método de análisis para lograr la comprensión de la importancia de esta experiencia.

En la segunda sección, acogiendo la propuesta metodológica de Oscar Jara (2011), se describirán los cinco tiempos que se llevaron a cabo en este proceso.

### **1. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN**

La sistematización de experiencias, surge en las prácticas de educación popular en América Latina en los años 70' en contexto de crisis de los sectores populares y de fragmentación de iniciativas sociales, donde no está resuelto el problema de la relación teoría práctica (Ghiso, 1999). Este ejercicio surge como un hacer intelectual y axiológico, el cual se configura como una modalidad de apropiación de los seres humanos de sus propias experiencias, a través de la identificación y de la construcción del sentido del hacer. De este modo, la sistematización surge por la necesidad de conocer, darse a conocer y cualificar las propias prácticas. (Ruiz, 2001, pág. 3)

De acuerdo al Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación en adelante CIDE (1993) no existe una definición única respecto a qué es sistematizar, sino que existen diversas proposiciones que se diferencian básicamente por el acento que se ponen en los distintos objetivos de sistematización.

En este sentido, algunos aspectos en los que existen acuerdos comunes son:

- La sistematización tiene como objetivo general, relacionar la práctica con la teoría.
- La sistematización es una actividad de producción de conocimientos sobre la práctica.
- A través de la sistematización es posible comprender y comunicar las prácticas de acción y/o promoción social. (CIDE, 1993)

A partir de estos tres elementos, de acuerdo a lo señalado por el CIDE (1993) la sistematización se puede definir como: un proceso a través del cual se recupera lo que los sujetos saben de su experiencia para poder comprenderla, interpretarla y comunicarlo, produciéndose así un nuevo tipo de conocimientos (Martinic 1987).

Para el autor Alfredo Guiso (1999)

La sistematización como un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permita 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.

Según lo señalado por Oscar Jara<sup>8</sup> (2011) la sistematización no son solo datos que se recogen y ordenan, sino que busca obtener aprendizajes críticos de las experiencias, por ello, cuando este autor habla de sistematización, lo hace denominándola “sistematización de experiencia” (Jara, 2011).

Desde esta visión Oscar Jara (2011) indica que se trata de ir más allá, mirando las experiencias como procesos históricos, procesos complejos en los cuales intervienen distintos actores, que se realiza en un contexto determinado y un momento institucional del cual se forma parte.

En este sentido Oscar Jara (2011) define la sistematización como:

La sistematización de experiencia es aquella interpretación crítica de una a varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de este modo. La sistematización de experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (2011, pág. 4)

En tal sentido, el proceso de sistematización de experiencia, genera un espacio de interpretación y ordenamiento del proceso de intervención realizado por el equipo multidisciplinario del CEMML, además de considerar los factores que han influido en dichas intervenciones, y cómo estos se relacionan con el proceso de educación media de los estudiantes. Tal análisis permitirá la producción de conocimientos y aprendizajes en cuanto a la forma de intervenir de este equipo y la valoración que se le asigna desde los actores de estos procesos, permitiendo darle un realce a esta experiencia.

---

<sup>8</sup> Director General del centro de Estudios y Publicaciones Alforja, San José, Costa Rica. Coordinador del Programa Latinoamericano de Apoyo a la Sistematización de Experiencias CEAAL (Consejo de Educación de Adultos de América Latina)

Siguiendo la premisa de Oscar Jara (2011), esta sistematización aportará a la comprensión metodológica y práctica de la labor realizada por este equipo de trabajo, con el fin de elevar la calidad de la intervención multidisciplinaria y ajustar más a las necesidades de la comunidad educativa.

Por lo tanto, según el postulado de Jara (2011) en la sistematización de experiencias se parte de hacer una reconstrucción de lo sucedido y un ordenamiento de los distintos elementos objetivos y subjetivos que han intervenido en el proceso, para comprenderlo, interpretarlo y aprender de la propia práctica.

### **1.1 Enfoque de sistematización**

Escoger un enfoque de sistematización o la modalidad con la que se va realizar, resulta un dilema, puesto que existen diversas formas de realizar una sistematización de experiencias, existiendo la posibilidad de sistematizar desde los actores en forma participativa, sistematizar una experiencia que concluye, sistematizar sobre la marcha o sistematizar con miras al mercado (Jara, 1994). El autor aclara que no se podría utilizar únicamente estas categorías, como único criterio de clasificación, ya que hay modalidades que combinarían varios de ellos.

A su vez Jara (1994) aclara que no hay receta alguna para sistematizar, sino que se deben tomar opciones ante una gran variedad de modalidades posibles, considerando que la modalidad depende de las circunstancias, el tipo de institución, los objetivos que se esperan alcanzar, el tipo de experiencia que se quiere sistematizar y el nivel de participación de los distintos actores involucrados.

En este sentido, Ghiso (1999) plantea una diferencia entre las distintas propuestas de sistematización, estableciendo que existen diversidad de sujetos, lógicas y racionalidades y discursos que llevan a la reflexión y expresión del saber construido en relación a las prácticas, y también existen diferentes respaldos epistemológicos.



Existen cuatro perspectivas teóricas, desde donde se han sustentado los ejercicios de sistematización, estas son:

- Enfoques Críticos: Aportan criterios para considerar el carácter dialéctico, dinámico y complejo de la práctica profesional, de las experiencias y de la reconstrucción del conocimiento.
- Enfoques empírico-analíticos: Concretan la propuesta de sistematización en una serie de pasos y técnicas para adelantar sistematizaciones. En la acción profesional, intentan avanzar en el conocimiento del sentido o significado de una experiencia, desde la interacción con los participantes.
- Enfoques críticos e histórico-hermenéuticos: Los aportes críticos contextualizan la intencionalidad de la sistematización, mientras que los segundos aportan a criterios epistemológicos y metodológicos que permite reconocernos como actores que participamos en la construcción de sentidos en la experiencia.
- Enfoque práctico-reflexivos: Asumen una perspectiva teórica-crítica-analítica que reconoce al profesional del Trabajo Social y a otros profesionales como sistematizadores de procesos epistemológicos, metodológicos y culturales que se desarrollan en relación con una pedagogía de acción social educativa. De acuerdo con este punto de vista, se explicita para el Trabajo Social la necesidad de articular procesos de intervención profesional con un componente pedagógico e investigativo y, en ese entendido, la sistematización sería una mediadora entre: investigación, educación e intervención. (Universidad Alberto Hurtado, 2014).

Para efecto de la sistematización de experiencia de la intervención multidisciplinaria en el CEMML, se considera pertinente utilizar el enfoque práctico-reflexivo, puesto que en él se asume una perspectiva teórica – crítica - analítica, es la trabajadora social quien sistematiza junto a los otros profesionales del equipo, los procesos epistemológicos, metodológicos y culturales que se desarrollan en la relación con una pedagogía de la acción social y educativa en los procesos de intervención multidisciplinaria.

Este enfoque permitirá contar con una visión crítica y reflexiva respecto a la experiencia sistematizada, articulando los procesos de intervención, con la forma en la cual se interviene y la experiencia de sus propios participantes.

## **1.2 Ejes de sistematización**

Los ejes de sistematización de esta experiencia, están dado por los objetivos propuestos a saber: reconstrucción y análisis de la experiencia de intervención multidisciplinaria y elementos significativos de la experiencia multidisciplinaria.

El primer eje, busca reconstruir la experiencia desde su génesis, atendiendo a aspectos contextuales, culturales, sociales, económicos, académicos, históricos entre otros, ya que dichos elementos son los que se encuentran de forma permanente y definen la experiencia sistematizada, permitiendo su análisis.

El segundo eje, busca reconocer elementos valorados por la comunidad educativa, que tiene esta experiencia, puesto que ello permite una mayor comprensión de la práctica y permite el reconocimiento diversos aspectos, siendo un medio para las acciones de cambio.

## **1.3 Participantes de la experiencia a sistematizar**

En la sistematización lo que se busca es recuperar la experiencia desde los actores del proceso de intervención multidisciplinaria. Para esto, es preciso realizar un listado de los grupos y personas que han tenido un papel importante en el proceso. (Pinilla, 2005)

En el caso de la sistematización de la experiencia del equipo multidisciplinario del CEMML, los actores son quienes han sido partícipes del proceso, desde la instalación del Equipo Psicosocial, hasta la consolidación de este mismo.

La sistematización como proceso social, conlleva un proceso de aprendizaje, por lo cual requiere la realización de un primer ejercicio para determinar quiénes han sido los involucrados en el proyecto, cuál ha sido su nivel de intervención en el proceso de desarrollo; un segundo ejercicio dirigido a conocer las percepciones y perspectivas de la ejecución de la intervención y por último reconocer como alcanzan los consensos los actores. (Pinilla, 2005)

Por tanto, la cantidad de actores participantes de la sistematización no está pre definido, sino que dependerá del aporte de la información entregada en cuanto al proceso de sistematización.

Para efectos de esta sistematización, los actores considerados son:

- Actores internos: Equipo directivo del centro educacional, profesores, asistentes de la educación, profesionales del equipo multidisciplinario.
- Actores externos: Jefe Departamento de Educación de la Municipalidad de La Pintana, y apoderados.

#### **1.4 Planificación del proceso de sistematización**

Esta sistematización se realiza a través de la propuesta metodológica de Oscar Jara (2011) quien plantea cinco tiempos que guían este proceso, los cuales son:

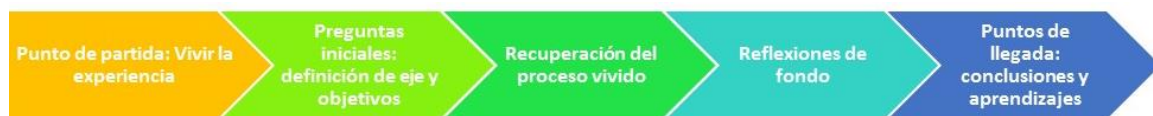
El primer tiempo es el punto de partida, el cual establece como requisito haber participado en la experiencia y contar con registros de ellas.

El segundo tiempo corresponde a las preguntas iniciales, las que van orientadas a definir el objetivo, delimitar el objeto a sistematizar, precisar los ejes de la sistematización, reconocer las fuentes de información que se utilizaran y qué proceso se va a seguir.

El tercer tiempo refiere a la recuperación del proceso vivido, reconstruyendo la historia, ordenando y clasificando la información

El cuarto tiempo va dirigido a generar la reflexión de fondo, analizar y sintetizar, hacer una interpretación crítica del proceso.

Por último, el quinto momento va dirigido a la formulación de conclusiones y aprendizajes obtenidos de la sistematización realizada.



Fuente: elaboración propia, según propuesta de Oscar Jara (2011)

## 1.5 Técnicas de recolección de datos

### 1.5.1 Entrevista semi-estructurada

Para extraer la información necesaria para la reconstrucción de la experiencia de intervención multidisciplinaria a través de la sistematización, se escogió como técnica la entrevista, la que constituye uno de los procedimientos más frecuentes utilizados en los estudios de carácter cualitativo, la cual es considerada como íntima, flexible y abierta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

Se realizó una entrevista semi-estructurada, en ella no solo se hacen preguntas sobre lo que se desea estudiar, sino que el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados. (Grinnell, 2006)

Para Janesik, citado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), en la entrevista semi-estructurada es posible comprender el lenguaje de los participantes y los significados que estos le otorgan. Esto a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Para ello se generó un guion temático que pauta la entrevista y orienta la conversación, lo que permitirá ahondar en temas específicos de la investigación.

Para esta sistematización de experiencia se realizaron entrevistas individuales semi-estructuradas con guion temático. El lugar que se llevó a cabo en las dependencias del Centro Educacional Mariano Latorre, donde se contó con un espacio físico adecuado, sin ruidos y privado.

La duración de las entrevistas fluctuó entre los 30 y los 40 minutos. El método de registro de la información fue a través de grabación de audio, siendo autorizada previamente por el entrevistado.

### **1.5.2 Entrevista grupal**

La entrevista grupal, es una técnica utilizada en investigación social y usualmente su modalidad es conversación grupal, en la cual existe un facilitador, quien se encarga de orientar la discusión del grupo sobre las experiencias, sentimientos y preferencias de los participantes del grupo, según los propósitos de la investigación. Las entrevistas grupales requieren de procesos de interacción, discusión y elaboración de acuerdos dentro del grupo con relación a un tema propuesto por el facilitador. En estas sesiones la participación es dirigida, se registra como los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia, y se derivan conclusiones producto de la interacción colectiva (Pinilla, 2005).

El objetivo fundamental de la entrevista grupal es obtener información sobre conocimientos, sentimientos, actitudes, creencias y experiencias en relación a un

determinado tema y con cierto nivel de profundidad que no se puede lograr utilizando otras técnicas.

Para la presente sistematización se realizaron entrevistas grupales con guion temático. El lugar en que se llevó a cabo fue en las dependencias del Centro Educacional Mariano Latorre, donde se contó con un espacio físico adecuado, sin ruidos y privado.

La duración de las entrevistas grupales fluctuó entre 30 y 40 minutos. El método de registro de la información fue a través de grabación de audio, siendo autorizada previamente por los participantes.

### **1.5.3 Revisión documental**

En el proceso de sistematización, es requerido analizar la documentación disponible propia del proyecto de intervención y antecedentes disponibles en el establecimiento. Dicha documentación respalda de modo contundente la metodología, principios, lineamientos, resultados u otros documentos que se consideren relevantes en la experiencia. Su objetivo es identificar, revisar y analizar los registros que respalden el proceso de sistematización (Pinilla, 2005).

El procedimiento recomendado es realizar un listado de toda la documentación disponible con la que cuente el equipo directivo y el equipo multidisciplinario del CEMML, respecto a las intervenciones realizadas durante los años 2012-2015.

### **1.6 Método de análisis de información**

El método de análisis para la sistematización de experiencia de intervención del equipo multidisciplinario del CEMML, será el análisis de contenido, el que permite realizar la

reconstrucción de la experiencia desde los actores que han sido participes del proceso y desde la información recogida de los documentos, lo que permitió reconocer los elementos significativos que presenta dicha experiencia.

El análisis de contenido es conceptualizado por Jaime Andreú Abela (2002) como;

se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable, y válida. En este sentido es semejante en su problemática y metodología, salvo algunas características específicas, al de cualquier otra técnica de recolección de datos de investigación social, observación, experimento, encuestas, entrevistas, etc. No obstante, lo característico del análisis de contenido y que le distingue de otras técnicas de investigación sociológica, es que trata de una técnica que combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos, y la interpretación o análisis de los datos (Abela, 2002, pág. 2).

Hostil y Stone citado por (Abela, 2002) abogan por una definición que aporta varios aspectos muy importantes;

El análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto”. Desaparecen por tanto los requisitos de que los análisis de contenido sean cuantitativos” y “manifiestos” admitiéndose de esta manera la posibilidad de que dichos análisis puedan ser “cualitativos” haciendo referencia al contenido “latente de los textos”. Además se añade un nuevo elemento muy importante: la inferencia. El propósito fundamental del análisis de contenido es realizar “inferencias”. Inferencias que se refieren fundamentalmente a la comunicación simbólica o mensajes de los datos, que tratan en general, de

fenómenos distintos de aquellos que son directamente observables. (2002, pág. 3)

Para efecto de esta sistematización la elección del método de análisis se basa en profundizar en el discurso de los actores de esta experiencia, a fin de comprender la valoración que tiene la intervención multidisciplinaria dentro del CEMML.

### **1.7 Plan de análisis**

Esta sistematización se encuentra centrada en comprender la valoración que le otorga la comunidad educativa a la intervención multidisciplinaria realizada en el CEMML. Específicamente, busca reconstruir y analizar la experiencia de intervención multidisciplinaria y reconocer los elementos que destacan en esta experiencia.

El análisis de contenido se realizó en base a categorías extraídas desde los objetivos propuestos de la sistematización, las cuales fueron preestablecidas. El análisis recoge el discurso de los actores internos de la comunidad educativa, documentos relevantes en el proceso de intervención multidisciplinaria y la propia experiencia de la sistematizadora.

Los datos fueron sometidos a transcripción, revisión, categorización y análisis. Los discursos de los participantes fueron ordenados a partir de los objetivos propuestos, dando origen a sub categorías y dimensiones, las que permitieron ordenar la información para su posterior análisis

A continuación, a modo de ejemplo se presenta en forma de matriz, una de las categorías propuestas, la sub categoría y dimensiones que fueron emergiendo a partir del discurso de los actores de la experiencia, la construcción de esta matriz fue realizada en base a los objetivos propuestos en la sistematización, a fin de facilitar el ordenamiento de la información.



**Tabla N°4 Ejemplo de matriz de categorías, subcategorías y dimensiones.**

<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Unidad Textual</b>
<b>Desarrollo de la experiencia</b>	Contexto	Territorial	<p>“...la problemática que uno ve aquí por ser un colegio que está inserto en una comuna con bastantes problemas sociales, es problemas familiares, problemas de droga ¡problemas sociales!...” (AE1, P4)</p> <p>“...somos un colegio, un liceo que está inserto en una comuna que es una de las más pobres de Santiago...” (AE1, P14).</p>
		institucional	<p>“...antiguamente aquí todos (los profesores) eran psicólogos, todos diagnosticaban, todos -este tiene problemas psicológicos , no este es esquizofrénico, no este otro tiene problemas de aprendizaje- todos diagnosticábamos y ninguno era especialista en la materia, entonces los consejos de nivel, particularmente eran prácticamente circos romanos, o sea levantábamos el dedo o bajábamos el dedo, pero no había un...un... no digo que no todos pero, se terminaba de repente tomando decisiones en torno a un estudiante, en base a muchos supuestos y no a situaciones que estuvieran realmente o diagnosticadas o que estuvieran planteadas por un profesional del área...” (D2,P4)</p> <p>“...yo diría que el contexto era de un grupo de personas que estaban casi aisladas tratando de darles algunas soluciones. En este caso la orientadora por su parte, los profesores jefes por otra parte, los profesores de asignatura haciendo lo que ellos creían a partir de su propia parcela de aprendizaje, el jefe de producción que de uno u otro modo atendía las necesidades del área técnico profesional, pero... nada tan concreto ni sistemático como se hace hoy día, nada, simplemente habían unas necesidades que estaban tratando de ser suplidas por distintos actores...” (D1,P10)</p> <p>“...veíamos como se nos iban cayendo los estudiantes, por distintas razones...” (D2, P1)</p>

## **2. PUESTA EN MARCHA DE LA SISTEMATIZACIÓN**

La intencionalidad de sistematizar la experiencia de intervención multidisciplinaria del Equipo Psicosocial, surge desde la dirección del CEMML, a fin de contar con un insumo el cual presente la experiencia y valide el proceder del establecimiento en esta materia.

Para ello la Directora del establecimiento, convocó a consejo de profesores, reunión en la cual se informó del inicio del proceso de sistematización y se solicitó la participación activa de los actores de la comunidad educativa.

A contar de esta reunión se procedió a planificar la sistematización considerando los cinco momentos que Oscar Jara (2011) plantea para la reconstrucción de la experiencia.

1° Punto de partida: Vivir la experiencia, esto se trata de partir de la propia práctica, de lo que se hace, se piensa y se siente, por ello es indispensable haber sido parte del proceso de intervención multidisciplinaria en Educación Media que se ha realizado en el CEMML, experiencia que interesa sistematizar.

2° Preguntas iniciales: las que definieron el objetivo de la sistematización y la utilidad que tendrá realizarla; también delimitó el objeto a sistematizar, escogiendo las experiencias concretas, en tanto a lugar, periodo de tiempo, entre otros.

En este punto, es preciso aclarar que no se trata de cubrir toda la experiencia, sino más bien lo que sea más relevante de ella, por lo cual debió existir criterios de delimitación que dependieron del objetivo definido; también permitió delimitar el eje de la sistematización y considerar un hilo conductor que atraviesa la experiencia; por otra parte, permitió reconocer las fuente de información que se utilizaron y el modo en el que se recuperó los datos y por último la realización de un plan operativo que se siguió, el cual definió las tareas y técnicas e instrumentos que se necesitaron.

También, es preciso señalar que en primera instancia se planificó entrevistar a actores de todos los estamento de la comunidad educativa, sin embargo debido a limitaciones de tiempo, se tomó la opción de sistematizar la experiencia desde los actores internos del

mismo, quedando fuera la mirada de la institucionalidad superior (DAEM) y de los apoderados y familias, lo que queda como un desafío para próximos ejercicios.

Se Realizaron cinco entrevistas individuales a estudiantes del Liceo, una reunión grupal con Asistentes de la Educación, dos entrevistas individuales con Asistentes de la educación que se desempeñan como inspectores de patio, dos entrevistas individuales a miembros del Equipo Directivo del establecimiento, dos entrevistas individuales a profesores y una entrevista grupal con profesionales del Equipo Psicosocial.

3° Recuperación del proceso vivido, el cual se dirigió a reconstruir la historia, ordenar y clasificar la información.

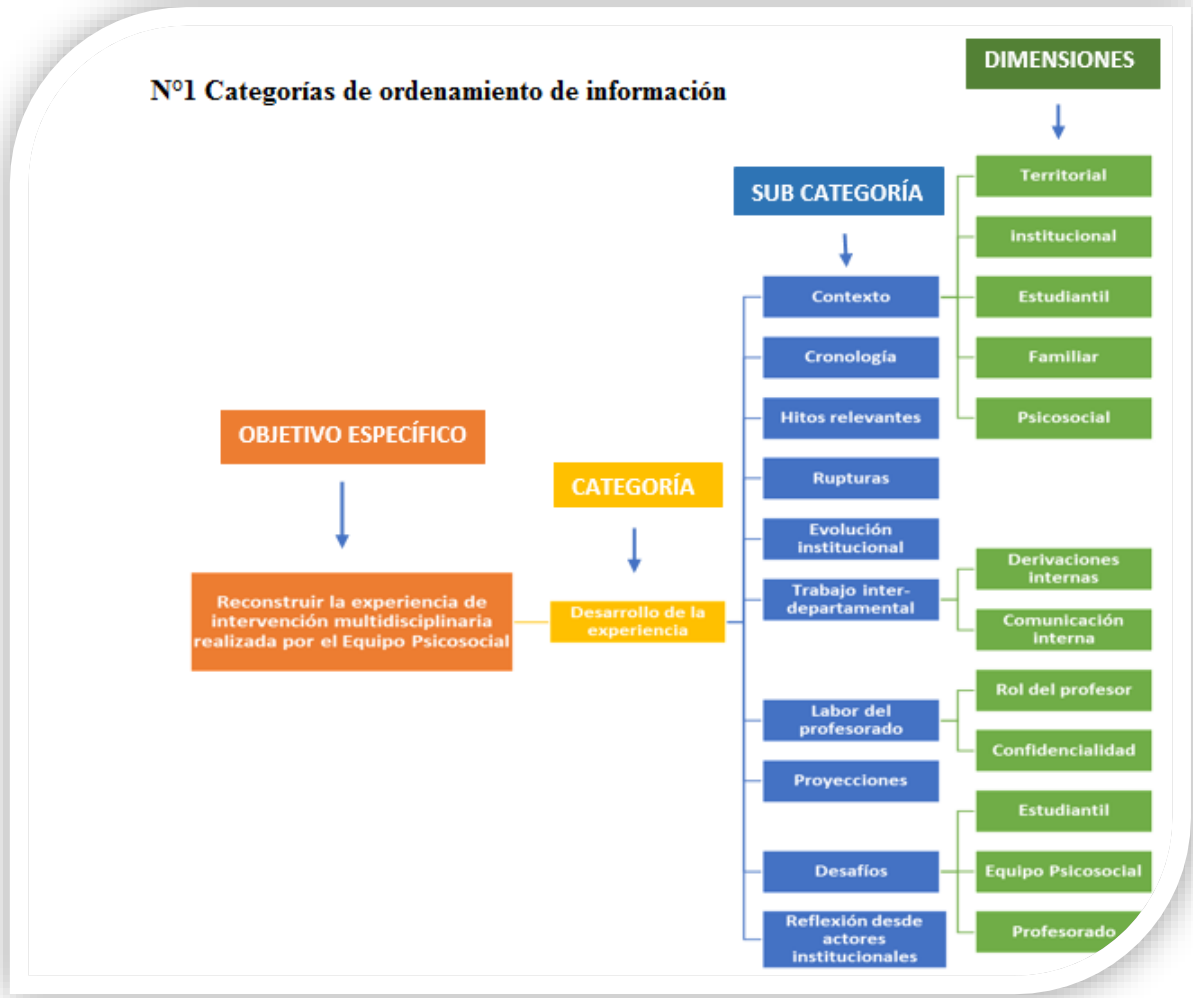
Dicho proceso se realizó a través de una categorización, la cual permitió definir los elementos más importantes para concretar los objetivos propuestos, de las categorías surgieron sub categorías y dimensiones, las cuales respondían a los objetivos específicos planteados, propiciando la reconstrucción de la experiencia de intervención del Equipo Psicosocial.

4° Reflexiones de fondo, ¿por qué paso de este modo? realizando un análisis y síntesis, a través de la fase interpretativa y se analizó el comportamiento de sus componentes, para pasar la interpretación crítica tratando de retomar las interrogantes planteadas.

5° Puntos de llegada refieren a la realización de las conclusiones y recomendaciones y la elaboración de productos de comunicación para divulgar los aprendizajes a fin de sociabilizarlos con la comunidad educativa del CEMML.

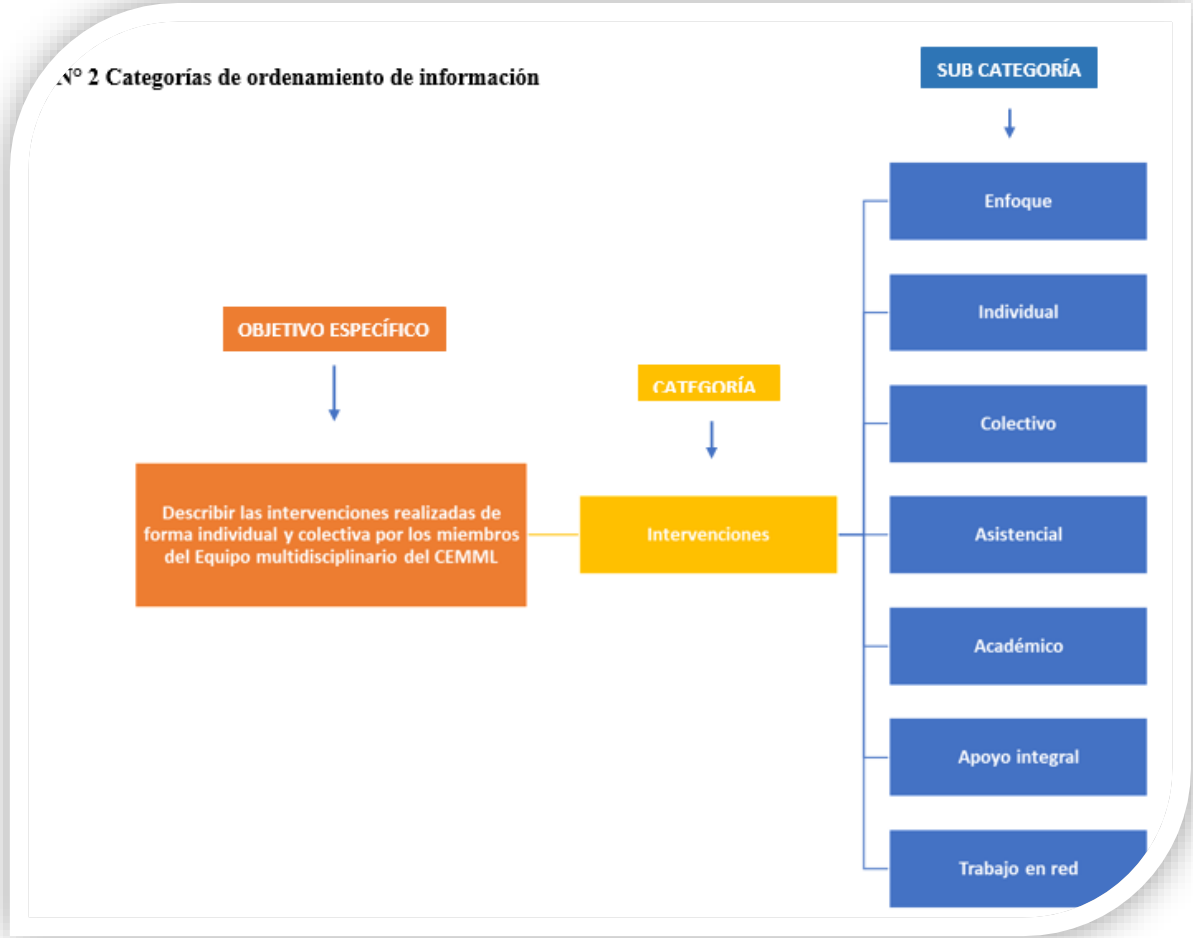
A continuación se despliega de manera esquemática tres diagramas donde, se presentan a partir de los objetivos propuestos, las categorías, subcategorías, dimensiones que surgen del ejercicio de sistematización realizado.

Diagrama N°2: Categorías de ordenamiento de la información de acuerdo a objetivo específico



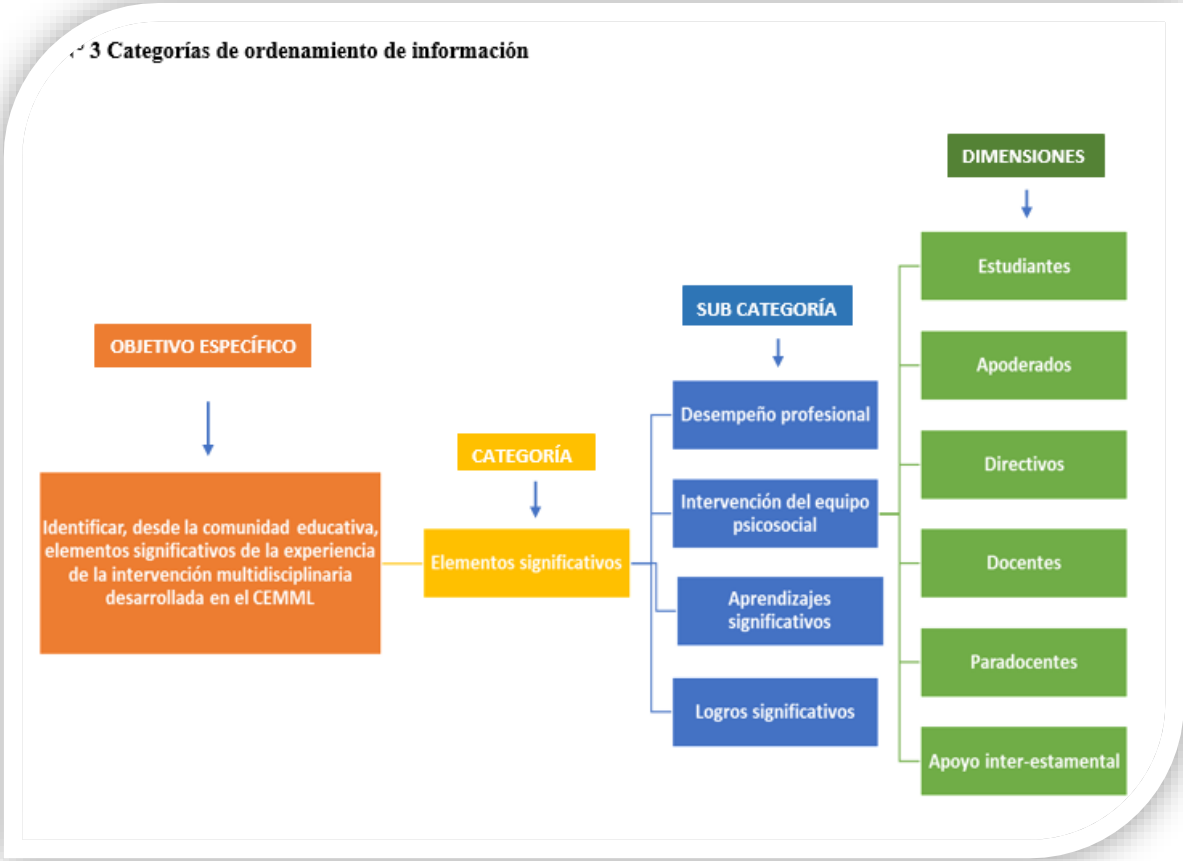
Fuente: Elaboración propia

Diagrama N°3: Categorías de ordenamiento de la información de acuerdo a objetivo específico



Fuente: Elaboración propia

Diagrama N°4: Categorías de ordenamiento de la información de acuerdo a objetivo específico



Fuente: Elaboración propia

### **CAPITULO 3: RECONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA**

En este apartado, se realizará la reconstrucción histórica de la experiencia de intervención multidisciplinaria desarrollada en el CEMML, la que propiciará la develación de los elementos relevantes para dicha experiencia.

Además de ello se profundizará en la comprensión de la experiencia descrita anteriormente, buscando un acercamiento a las principales interrogantes surgidas en esta sistematización: ¿Cómo es valorado por la comunidad educativa de CEMML el proceso de intervención multidisciplinario? ¿Cuáles son las características que otorgan identidad a esta experiencia? ¿Qué aportes realiza esta experiencia a dinámicas de inclusión y calidad en la educación?

De este modo se buscará dar respuestas a dichas interrogantes, construyendo una relación entre la teoría y la práctica, articulando de forma crítica y reflexiva las claves que permitan comprender los elementos centrales de esta experiencia, utilizando los elementos extraídos del proceso de reconstrucción, el cual representa el sentir de los actores de esta experiencia y la visión de la sistematizadora, quien es parte de los procesos de intervención realizados.

En primera instancia se realizará una reconstrucción cronológica del proceso de desarrollo del Equipo Psicosocial y paralelamente se realizará el recorrido analítico de esta sistematización. Este apartado se encuentra dividido en dos momentos, el primer momento considera tanto los antecedentes contextuales en el cual se enmarca la experiencia, la puesta en marcha y la consolidación del Equipo Psicosocial del CEMML y el segundo momento considera los elementos valorativos que marcaron la intervención. Ambos momentos pretenden dar cumplimiento a los objetivos específicos propuestos con la finalidad de comprender la experiencia en su totalidad

De este modo, facilitará una mayor comprensión de la información de este capítulo para el lector. La singularidad de este apartado, es que se encuentra presente la voz de los actores de la comunidad educativa del CEMML, para ello se integró los resultados del proceso de análisis de contenido de la información obtenida a lo largo de la realización de esta sistematización.

## **PRIMER MOMENTO DE RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA: PROCESO DE DESARROLLO DEL EQUIPO PSICOSOCIAL**

### **1. Situación del CEMML antes de la instalación del Equipo Psicosocial**

Al iniciar la experiencia el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre se veía influido por factores contextuales, comunales, institucionales y familiares. Dichos factores, daban cuenta de situaciones que escapaban a la expertiz pedagógica, puesto que en su mayoría eran situaciones que se encontraban marcadas por el contexto social.

En primer lugar, existe la percepción de quienes participaron de esta sistematización, que en la comuna de La Pintana, las problemáticas sociales han ido evolucionando y como ejemplo de ello mencionan una mayor facilidad en el acceso a las drogas, mayor violencia en las calles y agresividad.

*“...la problemática que uno ve aquí por ser un colegio que está inserto en una comuna con bastantes problemas sociales, es problemas familiares, problemas de droga ¡problemas sociales!...” (Asistente de la Educación)*

En este sentido, cabe destacar que la comuna de La Pintana se encuentra dentro de las doce comunas más vulnerables de Área Metropolitana, que superan la tasa de pobreza nacional correspondiente a un 14,4%. (Cooperativa, 2013), factor que determina el contexto territorial, puesto que en el entorno en el cual viven y se desarrollan los



estudiantes, se replica esta problemática, acrecentado las dificultades económicas, sociales y culturales, además de disminuir las oportunidades para superar esta situación, provocando sentimientos de frustración y desesperanza en las familias y facilitando, dentro del territorio, la ocurrencia de múltiples vulneraciones fruto de la pobreza.

Estos aspectos contextuales en el cual se encuentran los estudiantes y familias, son reconocidos por directivos, docentes y paradocentes y los consideran relevantes, dado que dichos aspectos influyen e intervienen en los procesos académicos de los jóvenes, lo que queda de manifiesto a través de su comportamiento en el aula y en los espacios recreativos del Liceo, reconociéndose tales comportamientos, como un obstáculo para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Dichos factores externos al área académica, en ese momento desdibujaban la labor de los funcionarios del establecimiento, principalmente de los profesores y de los asistentes de la educación, quienes veían complejizada su labor porque debían asumir un rol contenedor.

*“...antiguamente aquí todos [los profesores] eran psicólogos, todos diagnosticaban, todos -este tiene problemas psicológicos , no este es esquizofrénico, no este otro tiene problemas de aprendizaje- todos diagnosticábamos y ninguno era especialista en la materia, entonces los consejos de nivel, particularmente eran prácticamente circos romanos, o sea levantábamos el dedo o bajábamos el dedo, pero no había un... no digo que no todos, pero se terminaba de repente tomando decisiones en torno a un estudiante, en base a muchos supuestos y no a situaciones que estuvieran realmente o diagnosticadas o que estuvieran planteadas por un profesional del área...” (Directivo)*

Históricamente en la institución, se ha dado que los docentes desempeñaban una multiplicidad de roles; y desde la visión de la Dirección, esta situación generó que en ocasiones, estos roles los llevaran a cumplir funciones que no se encontraban en su área de expertiz profesional, situación que los condujo a tomar decisiones en base a supuestos y no desde una visión especializada.

Tal como se caracterizó en la labor de los profesores, ellos son quienes trabajan diariamente en aula con los estudiantes, por tanto, son los primeros que logran reconocer las necesidades educativas, sociales, emocionales y conductuales de los estudiantes. (CEMML, 2014)

En ese sentido, los distintos estamentos del establecimiento, desde su área de trabajo, realizaban una serie de acciones intentando dar respuesta a los estudiantes y a sus necesidades.

*“...yo diría que el contexto era de un grupo de personas que estaban casi aisladas tratando de darles algunas soluciones. En este caso la orientadora por su parte, los profesores jefes por otra parte, los profesores de asignatura haciendo lo que ellos creían a partir de su propia parcela de aprendizaje, el jefe de producción que de uno u otro modo atendía las necesidades del área técnico profesional, pero... nada tan concreto ni sistemático como se hace hoy día, nada, simplemente habían unas necesidades que estaban tratando de ser suplidas por distintos actores...”*  
(Directivo)

La situación institucional se volvió más compleja desde la instalación de la jornada escolar completa, ya que se incrementó el número de estudiantes pero no el número de funcionarios, por lo que pasaron a ser espectadores de un proceso de deserción escolar, sin tener el apoyo necesario para cambiar esta situación.

En el 2011 el colegio resintió una baja de casi la mitad de estudiantes, debido a la movilización y la toma estudiantil que fue protagonizada por estudiantes del establecimiento, con el apoyo de jóvenes universitarios de los alrededores.

*“...del dos mil once al dos mil doce, nosotros perdimos casi el cincuenta por ciento de los estudiantes del liceo, claro que esto también tiene un trasfondo que es una toma que duró como entre seis y siete meses en el liceo...”* (Directivo)

Tal hecho marcó la complejidad con la cual se enfrentaba el Liceo, ya que debieron enfrentar un proceso de deserción escolar sostenido, situación que acrecentó la dificultad

con la que se encontraban, viéndose imposibilitados de dar cumplimiento a uno de los “otros indicadores” de la calidad de la educación, correspondiente a la retención escolar, el que da cuenta de la capacidad que tiene un establecimiento educacional para lograr la permanencia de sus estudiantes en el sistema de educación formal. (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.) Situación que en ese minuto no fue posible de abordar, debido al escenario de toma que se encontraba la institución.

Otro aspecto que los directivos reconocen como relevante, desde ese periodo hasta ahora, son los problemas de conducta de los estudiantes, principalmente de los jóvenes que ingresaban a primer año medio, ya que no siempre se encontraban acorde con la normativa institucional, las que en ocasiones eran conductas de prepotencia, amenaza y agresividad en su interactuar con los diferentes miembros del establecimiento.

*“...los estudiantes que llegan a primero medio son nuestros clientes preferenciales, porque traen miles y millones de problemáticas...” (Directivo)*

Desde la visión de los asistentes de la educación, los jóvenes replicaban conductas que traen desde afuera.

*“...ellos [estudiantes] piensan, que lo mismo que pasa en la calle pasa acá en la escuela pero la diferencia es que aquí, hay quien le coloque freno, entonces los chiquillos no quieren, que los miren en menos no quieren que les digan, una palabra mala...” (Asistente de la Educación)*

En este sentido, los paradocentes reconocen la forma que tienen los jóvenes para vincularse es de modo agresivo con sus pares y los adultos del establecimiento, asociándolas a situaciones en las cuales ellos replican las conductas del entorno en el que viven, ello con el fin de demostrar superioridad y desafío a la autoridad.

En este punto es importante recordar que dentro del Diagnóstico Psicosocial (2012) se estableció que hay estudiantes que poseen conductas disruptivas y socio-delictuales, dichas conductas son las que se manifiestan en el establecimiento educacional y generan dificultades en el ámbito académico.

Estas conductas en el establecimiento, son abordadas desde una mirada integral, apoyándose en lo que el Manual de Convivencia Escolar (CEMML, 2014) establece, el cual indica que para faltas relacionadas a las conductas de los estudiantes se establecen sanciones disciplinarias acorde al tipo de falta realizada, la que puede ser leve, grave y muy grave.

Otro aspecto que Directivos, docentes y paradocentes reconocen como un factor que determina el contexto que da origen a esta experiencia, es la participación de los padres, apoderados o adultos significativos, no tan solo en el proceso académico, sino también en el proceso de desarrollo de los jóvenes, ya que los estudiantes no siempre cuentan con adultos presentes.

*“...en más de algunos casos, los profesionales que están acá, son mucho más referentes, que sus propios padres, porque no hay habilidades parentales, porque no hay competencias, pedagógicas como para apoyar y por último la mamá está ausente o el papá está ausente, o mamá y papá salen a las cinco de la mañana para ir a trabajar, porque sus trabajos quedan a dos, dos horas y media, tres horas de aquí, porque van a trabajar como nanas, van a trabajar como obreros y ninguna pega les queda acá po, toda la pega les queda muy lejos, entonces el establecimiento es el espacio de contención, el espacio de formación, el espacio de... afectivo...” (Directivo)*

Por lo mismo, los estudiantes tienen referentes significativos fuera del hogar, ya que los padres no siempre cuentan con herramientas para su crianza o bien no tienen un vínculo cercano con sus hijos, por lo que el Liceo se transforma en el espacio de apoyo integral para ellos.

Además de ello se hace alusión a un cambio en el sistema familiar.

*“...quedan solos en las casas, no es como antes, que la mamá se dedicaba a criar a sus hijos, los llevaba, los traía al colegio, los preparaba, ahora no, ahora las mamás, la mujer sale a trabajar, el hombre sale a trabajar, el niño va al jardín, de*

*ahí pasa al colegio, entonces es como... ya no tiene.... por eso quizás, es que necesiten tanto sentir, porque en su camino al llegar a la educación media, es poco lo que conviven con su familia...” (Asistente de la Educación)*

También, los participantes reconocen una superposición de prioridades materiales por sobre lo afectivo dentro del sistema familiar.

*“...es no priorizar, el tener grandes televisores, grandes celulares caros y hermosas zapatillas y no priorizar en el ámbito de los afectos, en el ámbito de generar un hogar y no una casa, de generar relaciones sanas al interior de la familia de generar un espacio curativo para los jóvenes, porque nos vemos rodeados de droga y un montón de situaciones...” (Directivo)*

De esta forma, los jóvenes presentan situaciones en las cuales se encuentran desprotegidos y no cuentan con el apoyo familiar o de un adulto responsable, por ello es el establecimiento quien ha tenido que desarrollar un rol protector, generando acciones de contención y compromiso con los estudiantes, o bien son personas externas quienes han asumido la responsabilidad de ellos. Esto principalmente se ha por tres situaciones reconocidas por los participantes y evidenciadas en el Diagnóstico Psicosocial (2012): extensas jornadas de trabajo, el cambio en el sistema familiar y el cambio de prioridades de las familias.

1- Extensas horas de trabajo de los padres o adultos responsables: quienes permanecen largas horas fuera del hogar por temas laborales, ya sea por largas jornadas de trabajo o por los extensos viajes para llegar a ellos, debido a que, según las características de las familias, quienes llevan el sustento al hogar deben trabajar doble turno o en dos trabajos diariamente, como obreros, como asesoras del hogar (CEMML, 2012). Esto ha provocado que los jóvenes desde la primera infancia han estado en instituciones educacionales y extensas jornadas solos o en compañía de sus hermanos.

2- Cambio del sistema familiar: ha afectado los procesos familiares, lo que repercute en los estudiantes, ya que hoy en día padres y madres tienen múltiples roles, acotando los tiempos para la dedicación a sus hijos, lo que impide crear vínculos

significativos con ellos e involucrarse en aspectos relevantes de su desarrollo y generar factores protectores.

3- Cambio de prioridades familiares: el énfasis de la familia ha estado puesto en otorgar bienestar material a los estudiantes, accediendo a bienes de alto valor para ellos y postergando las relaciones afectivas, por lo que los jóvenes quedan a merced de lo que pueden aprender en su medio social y en el medio educacional.

En este sentido, los padres han delegado su responsabilidad a las instituciones educadoras, puesto que no se encuentran presentes en su proceso de desarrollo y los principios y valores adquiridos son los que proveen la educación formal.

Otro aspecto determinante en el contexto de esta experiencia, son las problemáticas psicosociales, las que son reconocidas por Directivos, docentes, paradocentes y estudiantes, entre ellas se encuentran el fácil acceso a las drogas y su consumo, la violencia intrafamiliar y las diversas vulneraciones de derechos.

*“...problemáticas que tienen los chiquillos en sus vidas personales, como el abuso, como la violencia intrafamiliar, ehhh como son el hecho de que el embarazo adolescente a algunas niñas las haya llevado a que las echen de su casa...” (Directivo)*

Estas problemáticas se transformaron en un factor latente en el establecimiento.

*“...a veces son peleas, que no son por el momento, sino que son cosas que los niños llevan dentro y que a lo mejor aquí se escapan... logran quizás... como, deshacerse un poco de lo que traen de... a ver... de sus hogares...” (Asistente de la Educación)*

Para los paradocentes, las conductas agresivas se encuentran asociadas a la carga que traen desde sus hogares y es la forma que los jóvenes tienen para desahogarse.

También, como ya se mencionó, el consumo y acceso a la droga es una de las problemática arraigadas en el Liceo.

*"...el primer semestre me doy cuenta, que tengo veintiocho personas, con problemas de consumo en la sala y de los veintiocho yo tenía diez con crisis, once que andaban haciendo crisis, porque se notaba que ya no podían sostenerse en la sala, incluso con consumo, dentro de la sala, o que llegaban, ya a consumir o sea, después de haber consumido llegaban a clase drogados, ya y eso tenía otras situaciones, familiares de violencia..." (Profesor)*

El Liceo es el punto en el cual convergen las diversas situaciones psicosociales que afectan a los estudiantes y sus familias, de acuerdo al Diagnóstico Psicosocial (2012) las más relevantes son el consumo de drogas, la violencia intrafamiliar, el abandono, las vulneraciones de derechos, la violencia hacia la mujer, embarazo adolescente, el alcoholismo y las conductas socio delictuales.

En lo que refiere al acceso y consumo de drogas, es una problemática latente y arraigada en los estudiantes y familias, ya que hay una naturalización del consumo, puesto que como se indica en la caracterización de las familias, el alcoholismo y drogadicción es una situación presente principalmente en los padres, hermanos mayores y otros familiares (CEMML, 2012). Por esta razón los estudiantes al iniciar el año escolar, llegan al Liceo con problemáticas de consumo, las cuales se replican al interior del establecimiento antes y durante la jornada escolar, sin respetar las normas establecidas y sin medir las consecuencias que esto podría generar.

Tal como la sistematizadora lo ha podido evidenciar dentro de su labor profesional, se percibe que al momento de abordar las problemáticas de consumo de drogas con los padres o apoderados, estos presentan reticencias al enfrentar la situación, ya que aluden al proceso de legalización de la marihuana y a los beneficios que esta puede tener o bien interpretan la intención del establecimiento de abordar esta problemática como una persecución, negándose a la posibilidad que sus hijos sí podrían estar involucrados en situaciones de consumo.

Por otra parte la ausencia de la familia y la falta de apoyo familiar que presentan los estudiantes, fortalecen conductas agresivas y la réplica de lo aprendido en su contexto

sociocultural, lo que conlleva a que los estudiantes reiteran la conducta del “más fuerte” sin medir las consecuencias de sus actos.

También la falta de apoyo y las diversas problemáticas que los estudiantes presentan dentro de su entorno familiar, provocan que los estudiantes reaccionen de forma agresiva con sus pares o se realicen autoagresiones, como medio de desahogo ya que en algunos casos no tienen como expresar lo que les ha pasado o bien su sentir es invisibilizado por su familia y su entorno.

En este contexto y según lo antes descrito, es que dentro del establecimiento, desde la plana directiva, profesores y asistentes de la educación, se detectó el surgimiento de nuevas necesidades que requerían incorporar profesionales no docentes de diversas disciplinas, a fin de apoyar el proceso educativo y la permanencia de los jóvenes en el sistema.

## **2. Puesta en marcha de la nueva iniciativa: Incorporación de Equipo Psicosocial**

Frente a la convergencia de estos diversos escenarios, en el año 2011 y a raíz del paro del establecimiento, se comienza a gestar una idea de innovación dentro del ámbito educacional, una propuesta que pretendía abordar estas diversas problemáticas y esencialmente sostener a los estudiantes en el sistema escolar.

*"...ahora ese equipo [psicosocial], yo te digo se pensó, y se habló en muchos Consejos..." (Profesor)*

Antes de darle forma a esta propuesta, entre el año 2011 y comienzos del 2012, hubo muchos Consejos de Profesores donde se pensó y se reflexionó en torno a estas necesidades. En ese entonces la forma de abordar las problemáticas era a través de la detección que realizaban los profesores, quienes derivaban a los estudiantes y apoderados afuera del establecimiento para su atención, sin embargo muchos de ellos no iban o simplemente aludían a los tiempos de espera para no ir más.



Tal como indica uno de los docentes, los estudiantes no respondían a esta forma de intervención, por lo cual, los profesores le solicitaron a la Dirección que fueran atendidos dentro del establecimiento por un profesional externo, los estudiantes estuvieron de acuerdo y así se comenzaron a realizar intervenciones grupales a través de talleres y charlas.

*"...ellos querían ser tratados por esto, si ellos querían salir de esto, y a mí me respondieron, trece o catorce que sí, que si querían ayuda ¿pero por qué no la buscan afuera? -¿Pero si ustedes con amigos acá, hicieran una terapia ustedes estarían ok?- si mm... vinieron a la charla, les dio la charla [profesional externo] y después al año siguiente, se formó el equipo..." (Profesor)*

Pese a este profesional, las problemáticas seguían siendo evidentes en el Liceo, y según manifiestan los directivos, ellos detectaron la necesidad de contar con un Equipo Psicosocial y contar con una metodología de trabajo en la que se enfrentaran las diversas problemáticas de los estudiantes. En ese periodo, fines del año 2011 e inicio del año 2012, la Psicopedagoga realizó un diagnóstico de los jóvenes y sus diversas problemáticas, detectando algunos nudos críticos de ellas.

*"...Surgió como un grito profundo del colectivo de esta necesidad, o sea no, no... no fue nada como tan inteligente, todos dijimos ¿pero qué hacemos? a ya, en algún minuto surgió esta necesidad, la directora planteó, surgió que justo la orientadora jubiló, se dieron los espacios como para empezar a tratar de crear algo distinto..." (Directivo)*

Fue así, tal como lo señalan los participantes de este proceso, que se propuso una apuesta innovadora en el ámbito de educación, que iba enfocada a la contratación de profesionales de las ciencias sociales que atendieran las diversas problemáticas de los estudiantes, fue una propuesta que en ese entonces salía de los cánones educacionales, puesto que si bien, en ese entonces la Ley SEP ya había sido promulgada, recientemente había dado cuenta de la posibilidad de realizar acciones en el área de convivencia escolar, tales como apoyo psicológico y de asistencia social a los alumnos y a sus

familias (BCN, 2011), sin embargo en la comuna no habían colegios municipales que contaran con profesionales del área psicosocial y tampoco con una unidad especializada para atender este tipo de problemáticas.

A comienzos del año 2012, la Dirección negoció con el sostenedor, el ingreso de las profesionales del área psicosocial

*“...negociamos con nuestro sostenedor, para que por el sueldo de la colega que jubilaba nos pudiera contratar una psicóloga y una asistente social, porque nosotros, la apuesta que teníamos era que con ellas nosotros íbamos a poder abarcar mayores situaciones y podíamos disminuir la deserción...” (Directivo)*

Esperaban con la incorporación de estas profesionales abordar las otras problemáticas que no estaban al alcance de los docentes.

*“...Queríamos con ellos tres (Psicopedagoga, Psicóloga y Trabajadora Social), partir con un equipo, y la apuesta era esa, siempre fue esa a la luz de la gran deserción, que a los niños no les gustaba aprender, e ir optando por ellos...” (D2, P3)*

Según indican los Directivos, se sumó a este hecho la jubilación de la orientadora, quien se hacía cargo de algunas de estas problemáticas, por lo cual iban a quedar los estudiantes sin atención. Esto dio la opción de generar una apuesta distinta y se optó por la creación del Equipo Psicosocial, la dirección justificó esta propuesta a la luz de generar retención escolar, ya que tal como se mencionó, es uno de los indicadores relevantes, que la Agencia de Calidad de la Educación, define para el proceso académico, y tratando de cumplir con dicho lineamiento, se incorporaron tres profesionales del área de las ciencias sociales, psicóloga, psicopedagoga y trabajadora social, cada una de ellas con tareas específicas dirigidas a mejorar los indicadores de deserción escolar.

A partir de mayo del año 2012 se instaló el Equipo Psicosocial dentro del CEMML, según perciben los directivos, en ese entonces la situación de los estudiantes era bastante adversa, con problemáticas no atendidas y no resueltas.

*“...Entonces el Equipo Psicosocial encuentra un panorama, yo encuentro, de muchas, muchas, muchas problemáticas dispersas y no siendo atendidas. Entonces ese contexto hacía muy difícil, a partir de una intervención específica, el mejorar la situación...” (D1, P10)*

Por ello, el proyecto fue considerado a largo plazo, ya que la detección realizada por los directivos daba cuenta de la necesidad de contar con otros profesionales, sin embargo el colegio no contaba con los recursos económicos para hacerlo.

El año 2012, fue el primer año de funcionamiento del equipo dentro del Liceo.

*“...el primer año fue la instalación...” (Directivo)*

Al finalizar ese año, hubo diversas adecuaciones.

*“...una de las profesionales que llego, la verdad es que no se ajustó al proyecto que nosotros teníamos inicialmente, entonces ahí hubo que hacer un cambio...” (Directivo)*

Una de las adecuaciones que el equipo tuvo, fue el cambio de profesional dado a que la psicóloga no se adecuó al perfil que requería el proyecto, por lo cual se incorporó al trabajo una nueva profesional durante el año 2013.

A su vez, ese mismo año se decidió incorporar a la orientadora en la conformación del equipo el año 2013, ya que los lineamientos del Equipo Psicosocial se estaban desperfilando del área educativa y se acercaba a lo clínico, fue así como la orientadora, a través del Plan Estratégico Psicosocial (2013) le da un sentido netamente educativo a la labor del equipo.

También se consolidó la idea de incorporar a un terapeuta en adicciones para el año 2014, debido a los altos índices de consumo de drogas que se presentaban en el Liceo,

factor de dificultaba el trabajo en aula con los estudiantes y su proceso de aprendizaje. Esta decisión fue enmarcada en la Ley de Subvención Escolar Preferencial, la que establece que se pueden realizar acciones en el área de convivencia escolar, tales como apoyo psicológico y de asistencia social a los alumnos y sus familias (BCN, 2011)

*“...surge la figura de este terapeuta, que es muy cercano a los jóvenes, que trabaja en uno de los CESFAM de acá cerca, y nos permite tener un trato más experto con los muchos jóvenes que consumen droga. La orientadora a su vez, se... se incorpora con el propósito de ver también... de incorporar la mirada, más que nada pedagógica y de orientación escolar a este equipo...” (Directivo)*

Por otra parte, las funciones de la psicopedagoga cambiaron, ya que se incorporó el Programa de Integración Escolar al establecimiento.

*“...incorporamos la orientadora y al terapeuta en adicciones, y ya la figura de la psicopedagoga también sale de este equipo psicosocial, porque también en esa mirada de ir buscando apoyo pudimos lograr implementar el proyecto de integración escolar...” (Directivo)*

Según indican los Directivos, delegaron a la psicopedagoga el rol de encargada de convivencia escolar, centrándose en los conflictos que se desarrollaban en el Liceo entre estudiantes, apuntando su labor al indicador que se establece desde la Agencia de Calidad que tiene que ver con el eje de convivencia escolar, el que mide las percepciones y las actitudes que tienen los estudiantes con respecto a la presencia de un ambiente de respeto, organizado y seguro en el establecimiento. (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.)

Otro aspecto que los directivos destacan, es que desde su origen, el Equipo Psicosocial ha tenido una evolución, desde las problemáticas que interviene y la cantidad de intervenciones que realiza

*“...el Equipo Psicosocial, del dos mil doce no es el mismo que el psicosocial del dos mil quince, las problemáticas que se abordan son distintas, la cantidad de*

*gente que se atiende es muy distinta, porque aparte de todos los problemas, o las situaciones propias de cada especialista, está lo social por lo que se han tenido que hacer cargo, también de un tema que no es menor, que es la alimentación de los niños, que visualizar las familias que tienen más problemas y ayudarlas con lo que podemos nosotros...” (Directivo)*

Es así como, desde que el equipo comenzó a trabajar con las problemáticas de los estudiantes hubo una evolución, puesto que la iniciativa partió dirigida a la retención escolar, sin embargo fueron detectándose las otras problemáticas que presentaban los estudiantes, principalmente en el ámbito familiar, por ello aumentó el número de estudiantes atendidos y las acciones que se debieron llevar a cabo, producto principalmente a las repercusiones, que se evidenciaban en el área psicosocial, de las vulneraciones de derecho, la ausencia familiar y las necesidades asistenciales, las que se tornaron ejes de la intervención.

### **3. Consolidación interna del Equipo Psicosocial**

#### **3.1 Composición del Equipo Psicosocial**

Hoy en día el equipo es una estructura organizada, la cual cuenta con una lógica de trabajo y con profesionales especialistas cada uno en su área de desempeño.

*“...¿Ahora qué tenemos? ahora tenemos necesidades claramente identificadas, atacadas en la mayoría de sus ámbitos, redes de apoyo que se suman a un trabajo ya establecido, a un esqueleto funcional, que está ahí, se suman, si no hubiese este esqueleto serían solamente acciones aisladas independientes y de buenas intenciones, pero ahora no, no solamente hay eso, está eso, está ese buen deseo de solucionar los temas, pero ahora hay un esqueleto funcional, un organigrama, hay*

*problemas bien claros, hay como atacarlos, hay proactividad, hay un montón de cosas que están establecidas...” (Directivo)*

El Equipo Psicosocial ha tenido una evolución sostenida, tanto en su quehacer, como en su composición, hoy en día trabajan en este equipo multidisciplinario la Trabajadora Social, el Psicólogo, el Terapeuta en Adicciones, la Coordinadora de Convivencia Escolar y la Orientadora. Además es parte de este equipo la Inspectora General, quien aporta con la visión integral de todos los procesos que se dan dentro del establecimiento, guiando al equipo hacía las áreas que requieren mayor atención.

De acuerdo a la visión que exponen los actores de la comunidad educativa, cada profesional del equipo tiene destinada funciones establecidas dentro del Reglamento Interno, una de ellas más reconocidas que las otras por la comunidad educativa. En este sentido, los diversos actores atribuyen las siguientes funciones según el cargo de cada uno de los integrantes del equipo:

La Psicopedagoga,

*“...es lo mismo, psicóloga o psicopedagoga, ella es la encargada de convivencia...” (Estudiante)*

A esta profesional, los estudiantes le asignan la función de evaluar aprendizajes y reconocer problemáticas vinculadas a ellos, además de la resolución de problemas. No todos los estudiantes reconocen su profesión, quedando en evidencia que hay estudiantes que creen que es psicóloga.

El psicólogo:

*“...él [Psicólogo] nos indaga más... más al fondo cuando tenemos problemas personales... nos ayuda, nos da para que reflexionemos y eso... nos da consejos...” (Estudiante)*

A este profesional, los estudiantes le otorgan la labor de indagar en las problemáticas emocionales de los estudiantes y orientarlos a un proceso de reflexión, trabajar en problemas conductuales, de rendimiento y familiares dentro del contexto educacional.

La Trabajadora Social,

*“...Usted [Trabajadora Social] tiene... mucho que ver con becas, con cosas judiciales y de embarazos...” (Estudiante)*

*“...hay una asistente social, que cuando los niños tienen problemas sociales y familiares se percatan, yyy muchas veces yo me he dado cuenta que esas personas, llevan como... llevan al apoderado a hacerse cargo recordarle que tienen un hijo, que el hijo es responsabilidad de ellos...” (Asistente de la Educación)*

Miembros de la comunidad educativa, reconocen su labor en el área de becas educacionales, situaciones de embarazo, procesos judiciales, visitas domiciliarias, intervención con familias y resolución de conflictos.

El Terapeuta en Adicciones,

*“... él [Terapeuta] nos hace exámenes si es que él sabe que... que tenemos algún consumo y... igual como que nos trata de ayudar para que no... para que no nos... no nos quiere ver metidos en las drogas...” (Estudiante)*

A este profesional, los estudiantes lo reconoce por su labor en las problemáticas de drogas, identificando estrategias de seguimiento, tratamiento y vinculación con el área de salud comunal.

La orientadora,

*“...ella [Orientadora] tiene que ver mucho en...lo que nosotros vamos a ser más adelante, tiene que ver con la elección de nuestras carreras...” (Estudiante)*

A esta profesional, los estudiantes le reconocen su labor en la proyección de las trayectorias educativas de los estudiantes y la elección de especialidad la que va a ingresar según sus intereses.

En este sentido, los roles y funciones con los que cuentan los profesionales son reconocidos por los integrantes de la comunidad educativa, sin embargo hay acciones que se le atribuyen y que no se encuentran dentro de su especialidad o de lo indicado en reglamento interno del establecimiento (CEMML, 2014). Esto debido a que hay roles y funciones que no están bien delimitadas o bien los jóvenes los integrantes de la comunidad educativa no las reconocen.

### **3.2 Elementos metodológicos del quehacer del equipo Psicosocial**

Cuando el Equipo Psicosocial se insertó en la institución, basó su labor en el Proyecto Psicosocial (2012) el cual fue elaborado en base al Diagnostico Psicosocial (2012) realizado por las profesionales que constituían el equipo. El proyecto tenía como fin abordar los factores psicosociales que presentaban los estudiantes y sus familias a fin de potenciar la retención y promoción escolar.

Este proyecto fue puesto en marcha durante todo el año 2012 y fue evaluado al finalizar el periodo escolar, generando una evaluación mixta la que consideró aspectos cualitativos y cuantitativos (CEMML, 2012)

El año siguiente, a raíz de la incorporación de la orientadora al equipo, las intervenciones fueron guiadas por el Plan Estratégico Psicosocial (Arellano, 2013) elaborado por ella, quien creo un plan de trabajo que abordaba distintos aspectos del proceso educativo de los estudiantes y centraba las intervenciones desde una visión pedagógica.

Actualmente, este equipo trabaja en base a dicho plan, que ha sufrido algunas adecuaciones en la medida que han transcurrido los años de funcionamiento. El Plan



Estratégico Psicosocial (Arellano, 2015) otorga los objetivos que pretenden lograr el equipo, lineamientos técnicos de trabajo, planificación anual y evaluación.

En relación al enfoque de trabajo que tiene cada profesional, este se encuentra posicionado desde sus disciplinas siendo la base para la labor que ejercen.

*“...estuvo acá otro centro y tenía otro enfoque y no el mismo... ¿por qué no? ese tipo de enfoque... eh... ¿por qué el enfoque tuyo es solamente basado en las drogas? y el otro centro que vino no es basado en las drogas. El problema es lo que tienen los chiquillos detrás de la droga, porque la droga es una consecuencia de algo que él tiene atrás...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

En este caso, según lo descrito por sus participantes, desconocen el enfoque que utiliza cada uno de los profesionales.

*“...si yo tomo un enfoque constructivista, un enfoque más humanista, y que en algunos minutos es probable que el mío no sirva, en el caso por ejemplo de algunos chiquillos que son hiperactivos, y que necesitan, un tratamiento más conductista el mío no me sirve ehh... por el hecho que lo toma de otro punto de vista...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

También, cada profesional reconoce la necesidad de tener la apertura para barajar diversos enfoques en su trabajo y en caso de ser necesario adecuarlo a la situación específica.

*“...Yo creo que en ese aspecto es porque ustedes buscan como... tener el punto de vista de todos los integrantes del equipo y eso como que ayuda a tener más... más, un planteamiento más amplio sobre el tema y no tener solo un punto de vista. ...” (Estudiante)*

En tal sentido, según exponen los integrantes del Equipo Psicosocial y reconocen los estudiantes, desde una visión multidisciplinaria, se busca generar instancias de exponer los puntos de vista de todos los profesionales para elaborar un planteamiento más amplio de los problemas y sus posibles soluciones, pretendiendo lograr acuerdos desde una

visión multidisciplinar, sin embargo es algo que no siempre se da, puesto que hay ocasiones en que siguen una cultura que está instalada en el establecimiento, la que se fundamenta en que las situaciones siempre son abordadas de una forma y da resultado así, por lo cual no hay una disposición para una mirada más amplia o distinta.

*"...uno es terapeuta como se aborda todo los chiquillos que consumen, que no se sabe por qué consumen, y ahí entra el tema del Psicólogo, entonces no sé, no creo que una persona se pueda atribuir todo ese trabajo..." (Asistente de la Educación)*

Desde la visión multidisciplinaria, lo que se pretende es generar instancias para consensuar un planteamiento integral, ya que en las problemáticas multicausales, no es posible que solo una persona logre visualizar la integralidad de la situación, por ende los profesionales reconocen la necesidad de que cada uno exponga su visión y busquen soluciones desde un multienfoque. Sin embargo, esto es algo que aún no se logra, puesto que queda de manifiesto que existe una necesidad que las disciplinas dialoguen entre sí, y se visualicen las problemáticas de forma integral.

De este modo, los profesionales del equipo, han manifestado la importancia que tiene el enfoque desde el cual posicionan su labor diaria, sin embargo no todos conocen o entienden el por qué esa mirada y no otra, esto se debe a que no se ha generado el espacio para socializar la visión teórica de cada una de las disciplinas, centrándose únicamente en aspectos prácticos, lo cual queda en evidencia desde lo apreciado por la sistematizadora que es parte de este equipo.

A su vez, esto queda de manifiesto en la revisión del Plan Estratégico Psicosocial (Arellano, Plan Estratégico Departamento Psicosocial, 2015) el que no da cuenta del aporte que cada una de las disciplinas, desde una propuesta metodológica, realiza en el quehacer del Equipo Psicosocial y en la práctica con los estudiantes, por lo cual la labor de cada uno de los profesionales, a través de dicho plan, se encuentra traducida a un enfoque únicamente asistencial.

Desde este panorama, uno de los ejes que tiene la labor del equipo psicosocial son las intervenciones en el ámbito individual y colectivo, las que se encuentran dirigidas a los distintos estamentos de la comunidad educativa.

**a) intervenciones individuales:**

En las intervenciones individuales, se destacan las realizadas en el área de la contención, atención en crisis y atención psicológica a estudiantes y familias

También en el ámbito familiar, tal como se indica en el relato,

*“...el Equipo Psicosocial detecta, ayuda, en el sentido de que marca los caminos y le dice a la familia lo que corresponde y cuando no hay familia detrás si el niño está en peligro, ehh por lo que yo sé y he visto se llevan hasta... eh, eh... los casos de los niños que están desprotegidos y no están protegiendo sus derechos se llevan hasta los juzgados...” (Asistente de la Educación).*

En el área académica,

*“...me ayudaron con pruebas, con trabajos, pidiéndoles a los profesores que me dieran más plazos para entregar los trabajos y todo...” (Estudiante)*

En el ámbito social,

*“...aquí hay un protocolo de embarazo, se ayuda, se les da... como que se les tira el elástico a las niñas para que terminen sus estudios, para que tengan su guagua, la tengan el tiempo que les corresponde y después vengan, sigan estudiando...” (Asistente de la Educación).*

En el área asistencial,

*“...nos hemos convertido, en un espacio que provee alimentación, vestuario, útiles o sea nuestra labor es mucho más allá de ser un colegio técnico profesional...” (Directivo)*

Y en el área psicosocial,

*“...el Equipo Psicosocial indaga en hartas partes, porque... en todo el equipo nos ayudan a todo... en el colegio, en que no nos vaya mal, en que no andemos metidos en cosas malas, nos ayuda cuando estamos esperando bebé, cuando los tenemos...” (Estudiante)*

Las intervenciones individuales se vuelven relevantes en el proceso educativo para directivos, asistentes de la educación y estudiantes, puesto que es necesario reconocer las características específicas de los jóvenes, atendiendo a sus particularidades y al contexto en el cual se desarrollan, tal como lo señala el informe de UNESCO (2013) el que indica que se debe promover el desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de los estudiantes y el contexto en el cual se desarrollan.

Tal como lo manifestaron algunos de los participantes de la sistematización y lo que es posible identificar por la sistematizadora a través de los documentos oficiales del equipo, las intervenciones individuales más destacadas que se realizan son, en primer lugar en el área de contención y atención en crisis, ya que responden a la necesidad de estudiantes y apoderados de contar con un apoyo profesional, que no encuentran entre sus pares y en su entorno familiar, debido a la ausencia de referentes significativos en el espacio familiar y a las diversas situaciones de riesgo con las que conviven cotidianamente. Por otra parte, se destaca la intervención con las familias, ya que buscan incorporarla en los procesos educativos de los jóvenes, generan un plan de trabajo en base a las necesidades de los estudiantes y derivan a las redes según las problemáticas. En relación a la labor asistencial, se destaca la provisión de alimentos y vestuario escolar, ya que hay familias que cuentan con bajos ingresos económicos, trabajos esporádicos o que se encuentran en situación de cesantía, cabe considerar que la tasa de desempleo en la comuna corresponde a un 6,9% cifra que supera en un 0,4% a la registrada el año 2013 (Observatorio Social, 2014). Por tal motivo, las familias, no siempre tienen como cubrir las necesidades alimentarias, por lo que la entrega de canastas familiares se transforma en un apoyo constante para ellos.

También, de acuerdo a la trayectoria de la sistematizadora en el equipo, se reconoce que en este tipo de intervención, según la problemática, pueden ocurrir dos cosas, la primera es que se indaga en la situación con el estudiante, se indaga con la familia, se realiza una retroalimentación con ellos y se les recomienda la atención externa, ofreciendo la gestión con las redes locales con las que tiene vinculo el colegio. Esta forma de trabajo, se da principalmente porque hay situaciones que escapan a lo que se puede realizar en el contexto académico, requiriendo de intervenciones especializadas, principalmente cuando se trata de procesos reparatorios, ya que son situaciones de alta complejidad. Sin embargo, para este tipo de casos se realiza una derivación asistida, la cual es dirigida a alguien en particular de la red, se realiza seguimiento de las atenciones y reuniones de coordinación para fortalecer los procesos. (CEMML, 2012)

En este sentido, debido a la alta demanda que tienen los programas colaboradores de SENAME<sup>9</sup> de la comuna y del sector sur, que atienden a niños con situaciones de alta complejidad, no siempre se realiza una labor sistémica con ellos, por lo cual el equipo en ocasiones ha debido asumir un rol activo en el proceso de contención y acompañamiento a los estudiantes y sus familias.

La segunda situación que se puede dar es que al realizar la indagación se detecte que la problemática es posible de ser intervenida por el Equipo Psicosocial, por lo cual se indaga con apoderado y se crea un plan de trabajo dirigido con el profesional que recibe la demanda o derivación del estudiante. Usualmente estas intervenciones, tienden a ser de mediana complejidad, que afectan en los procesos educativos y por lo cual no escapan del contexto educacional y es posible de abordarlas con un enfoque multidisciplinario, según la situación.

#### **b) Intervenciones grupales**

En las intervenciones grupales, éstas se realizan con fines socioeducativos, psicoeducativos, de promoción y prevención, actividades recreacionales, mediación

---

<sup>9</sup> Servicio Nacional de Menores, Ministerio de Justicia y derechos Humanos, Gobierno de Chile.

escolar, orientación educacional, convivencia escolar y lineamientos técnicos para profesores y asistentes de la educación.

Estas intervenciones se realizan a través de talleres para estudiantes, padres y apoderados, profesores y asistentes de la educación.

Intervenciones recreativas,

*"...de repente la señorita Sandra y de su bolsillo mágico, va pasando uno toma no viniste a Halloween, toma, ya el tema de los taca-taca, fue genial ya el tema de los valores fue genial, el año pasado te acuerdas, cuando nos hicieron trabajar con los valores, intervienen, intervienen digamos humanizando, esa es la palabra que yo pondría..." (Profesor)*

Intervenciones socioeducativas para estudiantes,

*"...ya el aporte que han hecho en, los talleres del curso cierto, como ha abarcado todo el curso el tema de la sexualidad, vinieron antes, el año pasado vinieron las niñas de un grupo externo, que ustedes no contactaron, vinieron a hacer un tema de la droga, ha venido el tema del tabaquismo también..." (Profesor)*

Intervenciones socioeducativas para padres, apoderados o adulto responsable,

*"... [Padres y apoderados] han aprendido con ustedes, porque han venido, a los talleres tengo apoderadas, que fueron muy fieles, en esos talleres vinieron, cambiaron los chiquillos dijeron, no mi mamá ya es diferente, ya me está escuchando, hay situaciones que la mamá ya maneja..." (Profesor)*

Por otra parte, los profesionales del equipo han establecido un trabajo con las redes de apoyo comunales que trabajan en el ámbito de la promoción y prevención dirigido a niños, jóvenes y adolescentes. Las redes con las cuales se vincula el equipo, son seleccionadas de acuerdo al grupo etario y las necesidades específicas de los estudiantes y sus familias, generando acuerdos y coordinaciones para realizar derivaciones asistidas. (CEMML, 2012)

En este tipo de intervenciones, el equipo cuenta con tres líneas de acción,

1- Realización de intervenciones colectivas atendiendo a las particularidades del estamento al cual va dirigido y las necesidades específicas del grupo, estas se desarrollan a fin de fortalecer los otros indicadores relevantes para el sistema educacional chileno, el cual se encuentra establecido en la Agencia de Calidad de la Educación , los que apuntan a las áreas de clima de convivencia escolar, hábitos de vida saludable, autoestima académica y motivación escolar, participación y formación ciudadana, asistencia escolar, retención escolar, equidad de género, titulación técnico profesional. (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.) A ello se suman otras temáticas como habilidades sociales, habilidades parentales, vulneración de derechos, lineamientos técnicos en prevención de consumo, actualización en el ámbito legal, entre otras. Estas temáticas son establecidas en base a un diagnóstico que determina la necesidad del grupo objetivo.

2- La segunda línea de acción, es la realización de talleres en consejos de curso, los cuales son definidos al comenzar el año escolar y se encuentran dentro del Plan Estratégico Psicosocial (2015) del año correspondiente, dichos talleres son divididos de acuerdo a la especialidad de cada profesional y se le otorga una calendarización para su realización.

3- La tercera línea de acción, es la realización de intervenciones colectivas con fines recreacionales enmarcados en el ámbito de convivencia escolar, a través de la celebración de fechas relevantes en el ámbito académico, actividades deportivas como zumba, ping-pong y taca-taca.

Cabe precisar que desde la propuesta metodológica, estos tipos de intervención individual y colectiva no se encuentran definidos como tal en el Plan Estratégico anual del Equipo Psicosocial, sino más bien han sido detalladas desde la práctica y el desempeño profesional de los miembros del equipo.

Por otra parte, la segunda línea de acción no siempre es ejecutada a cabalidad, puesto que la calendarización de los talleres deja tiempos acotados entre uno y otro, y la labor

del equipo la guía principalmente la casuística y las situaciones emergentes, por lo cual no se logra cumplir con los talleres planificados.

Dentro de los procesos de intervención el Equipo Psicosocial realiza aspectos, principalmente en el ámbito de la contención<sup>10</sup>.

*“...La contención yo creo que resulta bastante bien y eso lo comparto contigo y funcionamos bien, porque a mí me ha tocado trabajar contigo, en contención contigo, y contigo en cualquier caso tú haces esto, tú haces esto, y funcionamos así [gestualiza haciendo sonidos con sus dedos]...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Frente a las situaciones de contención, cada uno de los profesionales se despliega, actuando de forma coordinada con el otro, generando el espacio de contención necesario para quien lo requiere. En este sentido, se reconoce un trabajo que despliega esfuerzos conjuntos en diversas acciones, lo que potencia el trabajo en equipo y articula los saberes en el momento indicado, afiatando su labor en los momentos de mayor presión.

Es preciso señalar, que la contención hacia estudiantes, padres y apoderados, no se encuentra considerada en el diseño del plan de trabajo, sin embargo surge como una situación recurrente, ya que es un efecto de las problemáticas psicosociales que presentan y dan pie a las intervenciones individuales.

Por otra parte los profesionales del equipo realzan, los procesos de mediación en el cual se incorporan a los padres o apoderados.

*“...las mediaciones cuando están los apoderados son las más efectivas, han dado muy buen resultado, cuando están ambos apoderados se conversa, se les cuenta lo que ha pasado...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

---

<sup>10</sup> La idea de la contención emocional se ha utilizado especialmente en aquellas ocasiones en las que la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, que incluso puede derivar en conductas perturbadoras, en esas circunstancias la contención emocional se refieren a todas las acciones que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza del afecta (Tizon, 1996)



En este tipo de mediaciones, se han logrado compromisos de todas las partes y los adultos actúan como agentes mediadores, logrando la resolución pacífica de conflictos con resultados a largo plazo y el cumplimiento de los compromisos establecidos. Esta es una práctica que se incorporó el año 2014, la cual ha surtido los efectos esperados.

Dentro de los aspectos metodológicos del Equipo Psicosocial, la evaluación es un elemento inexistente o desconocido para algunos de los profesionales del equipo.

*“...no tenemos un indicador preciso como para decir esto resulta mejor, o esto resulta peor, me parece que eso es lo que vamos evaluando las conversaciones de pasillo, que logramos tener nosotros, y mm porque efectivamente vamos actuando, en base a la casuística y en base a la emergencia....” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Hay una percepción general del equipo de la falta de evaluación de proceso, ya que se va actuando en torno a los hechos que presentan en lo cotidiano.

*“...no tenemos como decir es perceptual ¿entendí? que tu decís -no los chiquillos se ve que ya respetan la mediación-, hay un acuerdo, todos saben que si pelean... está instalado... hartas cosas instaladas, pero no tenemos un medio donde verificable, entonces ahí tu decís -¿cómo verifico lo que tu estay diciendo?- o sea ¿cuáles son los indicadores? ...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Más bien existe una apreciación general de lo realizado y ésta es compartida, pero no medida.

*“...es lo que hace Lenka a fin de año, lo que pasa es que también la evaluación existente, no es conocida por todos nosotros...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Si bien, se reconoce un hito evaluativo, este es realizado solo por un miembro del equipo.

*“...antes los chiquillos no tenían esto, ahora si lo tienen ¿Cómo lo medimos?...”*  
*(Profesional del Equipo Psicosocial)*

Por lo que los profesionales plantean como un desafío evaluar lo que se hace en el equipo y establecer indicadores consensuados entre sus integrantes.

En este sentido, la evaluación de proceso y ex – post, reconoce como un aspecto de relevancia que queda en discusión, ya que, si bien, existe una evaluación ex – post, no es conocida por todos los miembros del equipo, producto que es realizada únicamente por uno de los profesionales y los resultados son socializados a través del nuevo plan anual de trabajo y desde la dirección del establecimiento, sin ser partícipes de la construcción de indicadores, ni de la medición de los resultados. Esta situación conlleva a que constantemente se generen reflexiones dentro del equipo en relación a cómo se dan los procesos de intervención y como medir sus resultados, en términos cualitativos principalmente.

### **3.3 Limitaciones con las que se encuentra el Equipo Psicosocial**

Dentro de la labor que desarrolla el Equipo Psicosocial, se han ido presentando limitaciones, las cuales los actores de la comunidad educativa reconocen.

1- Una primera limitante es la coordinación del equipo.

*“...esta la voluntad de reunirse y todo lo demás, pero no hay un lineamiento técnico pa reunirse, no está claro quién es el coordinador del equipo no hay... y eso nadie coordina el equipo...”* *(Profesional del Equipo Psicosocial)*

Los profesionales reconocen la falta de lineamientos técnicos

*“... ¿Quién coordina el equipo?...”* *(Profesional del Equipo Psicosocial)*

Además hay un desconocimiento de quien lleva la coordinación del equipo.

En este sentido, es un tema de discusión recurrente, puesto que los profesionales reconocen la falta de coordinación interna y la necesidad de contar con un profesional quien coordine y dirija a través de lineamientos técnicos la práctica multidisciplinaria del equipo.

2- Otra limitante reconocida por los profesionales, es la función que cumple el equipo como ejecutores de lo establecido a través de parámetros netamente educacionales.

*“...yo creo que de repente la docencia, la institución, el colegio al Equipo Psicosocial lo pone, no como un equipo que pueda resolver, sino que ejecutar de acuerdo a los esquemas de ellos y eso los esquemas pedagógicos, no cuadran a veces para nada con lo que uno pueda decidir...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

*“...si empiezo a intervenir, después dónde lo dejo, entonces claro y después como colegio tenemos que llegar hasta cierto nivel, entonces yo creo que esos niveles no están dados...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

En este sentido, los miembros del equipo, no cuentan con la atribución de tomar decisiones, por lo cual la resolución no siempre coincide con la visión psicosocial. Tales situaciones, limitan el accionar de los profesionales, dado que surgen cuestionamientos de lo que se puede hacer y hasta donde se puede llegar con los casos.

De esta forma, desde el ámbito psicosocial se trabaja centrado en los estudiantes y sus problemáticas, abriendo situaciones de las cuales, por ética profesional es necesario hacerse cargo hasta cerrarlas, sin embargo el área educacional, limita tales procesos, puesto que hay parámetros a los que se pueden llegar, los que están circunscritos al ámbito educativo, ya que la función del colegio es educar. Esto ha provocado el cuestionamiento de los límites del desempeño profesional y el ámbito de acción de ellos.

3- El tiempo se transforma en un limitante, puesto que las funciones dentro del establecimiento son múltiples, por lo que los profesionales se ven disgregados en diversas actividades.

*“...nos diversificamos, y finalmente terminamos haciendo mil cosas, y de algún modo, no sé, creo que nos vamos como cada vez individualizando más, estando dentro de un equipo...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

*“...pudiera ser en el caso que podemos discutir... teniendo el tiempo...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Tal como lo indican los profesionales, la falta de tiempo genera limitaciones, puesto que ellos realizan diversas funciones, algunas que son parte del trabajo establecido y otras en las que los profesionales apoyan, esto provoca que los esfuerzos se vean disgregados en diversas actividades, perdiendo la riqueza de la multidisciplinariedad y generando la individualidad que el tiempo acotado genera.

Por tanto, según los profesionales del equipo señalan, son escasos los tiempos en los cuales se pueden analizar casos o reflexionar frente a las problemáticas que se presentan, actuando en base a los saberes del especialista quien aborda la situación. Esto mismo provoca que las reuniones esporádicas que se realizan sean de tipo organizativas.

4- Otro factor que influye en las intervenciones, es la cantidad de estudiantes que existe y la capacidad horaria del equipo para su atención.

*“...el psicólogo debería tener... o más psicólogos, dos psicólogos o más horas en este establecimiento con cada niño que necesite esa especialidad, porque no basta que el niño tenga dos o tres charlas con el psicólogo...” (Asistente de la Educación)*

En este sentido, se reconoce que influye en el quehacer de los profesionales del equipo, la alta demanda de estudiantes, debido a que la matrícula al inicio del año escolar era de 553 estudiantes (CEMML, 2015), por lo cual los profesionales no alcanzan a cubrir la demanda, principalmente el psicólogo, quien no consigue atender o realizar seguimiento

a todos los jóvenes que lo requieren, tal situación provoca, una mantención de la situación problemática, bajas posibilidades de realizar un proceso a corto plazo con ellos y dificultad para realizar atenciones de seguimiento.

5- Otro limitante, en relación al trabajo interno del Equipo Psicosocial, la falta de reuniones y de revisión de casos.

*“...el gran error, que ha tenido este equipo, el Equipo Psicosocial en el colegio, es eso, la gran... la gran cómo deuda que le debemos al Equipo Psicosocial que no hay reuniones de equipo, que realmente nosotros si tenemos un caso lo llevamos solas, y no lo comentamos y si nos dicen algo -no yo lo llevo sola- o si no, si me vienen a decir algo a mí, no converso con el otro compañero, yo creo que ese es el gran problema o la gran deuda...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Hay un reconocimiento de este factor como una falencia y una necesidad para la complementación de visiones de los profesionales que trabajan en él.

*“...hay un tema con el tema del equipo y cuando hablas de eso, uno se permite reuniones, ya no hay un seguimiento, no hay una evaluación de caso, las derivaciones están en... o sea el seguimiento a las derivaciones....” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Los profesionales visualizan este factor, como un limitante para la comunicación, el trabajo mancomunado y los procesos reflexivos que se requieren para el adecuado desarrollo de los casos, esto mismo ellos lo manifiestan como una deuda hacía ellos como profesionales y hacía los miembros de la comunidad educativa.

6- Otro factor que los profesionales reconocen como una limitación son la falta de espacio de autocuidado y distención.

*“...es una cuestión de autocuidado. Fíjate nomas que de alguna manera nosotros tomamos decisiones, el otro día lo comentábamos, que vamos a... o no me acuerdo que fue... Emmm, que de una u otra manera cada uno, va tomando como espacio, si, pa' poder respirar...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

En este sentido, los profesionales han ido tomando medidas de forma individual para abstraerse en ciertos momentos de las problemáticas estudiantiles, sin embargo es algo que no se da de forma recurrente por los tiempos en los cuales se manejan.

7- Por último, estudiantes y profesores reconocen como limitante el espacio de trabajo.

*"...el otro día me comentaba un estudiante que -la conversación, no pudo ser mayor profesora, porque aquí hay mucha gente, hay dos personas ahí mirando-, no le dio la confianza, el espacio. Entonces el chico de repente necesita la puerta, ya saber que está ahí, que está hablando sus cosas, que no quiso decir acá, que no pudo decir acá..." (Profesor)*

Es así como han manifestado los participantes que no es un lugar privado y apto para la realización de intervenciones.

*"...yo tengo que tener la oficina del asistente social, la oficina del psicólogo, del terapeuta, ya un espacio abierto, para atender al apoderado ya, eso, eso me parece, que es importante..." (Profesor)*

Por tanto, es necesario que cada uno de los profesionales cuente con un espacio privado para intervenciones individuales y exista un espacio en común para la atención de apoderados.

Este último aspecto se transforma en un limitante del quehacer del Equipo Psicosocial, ya que falta de espacios privados para la atenciones. La sala con la que se cuenta está habilitada para cinco profesionales, en un espacio abierto, lo que no permite una intervención confidencial, estas situaciones han generado que los estudiantes y apoderados se limiten al hablar de sus problemáticas, dado que todas las entrevistas son escuchadas por profesionales y estudiantes que estén allí.

También, cabe señalar que este es un espacio abierto en el cual los estudiantes entran y salen en todo momento, habiendo escasos momentos en los cuales no se esté atendiendo situaciones.

### 3.4 Reflexiones de los profesionales del Equipo Psicosocial

El contexto al que se enfrenta este equipo, marca el accionar que ellos deben realizar y en dicha labor los profesionales reconocen que las situaciones son de alta complejidad, abordando situaciones de alto riesgo para los estudiantes

*“...no sé qué va a ser de esta chiquilla que se fue y varios chiquillos que hemos sacado adelante, que hemos tomamos decisiones y que chuta, que bueno que no haya pasado nada más grave como en algunos casos ¡pero! nos puede pasar y yo no sé, yo por lo menos a mí me asusta...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Dentro del proceso reflexivo que realizan los profesionales del Equipo Psicosocial, reconocen y analizan el contexto de alta complejidad en el cual ejercen su labor, y uno de los aspectos que se destaca es el alto riesgo que tienen los estudiantes en su contexto familiar, social, territorial, tal situación es la que genera en los profesionales del equipo incertidumbre y temor de que esas situaciones pasen a un nivel aún más complejo y que desde el contexto educacional no se pueda actuar.

*“...hemos tenido mucha suerte, suerte diría yo de que, no nos ha pasado nada grave, porque con estas cosas a nivel que nos toca hacer estamos trabajando con la vida y la muerte...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

En este mismo sentido, reconocen que las redes de apoyo son el medio para abordar estas situaciones, sin embargo los jóvenes crean un vínculo con los profesionales del equipo y no siempre adhieren a las intervenciones externas, por lo cual las problemáticas que presentan se perpetúan en el tiempo y los profesionales del equipo se transforman en un agente contenedor.

Por lo tanto, las problemáticas psicosociales se mantienen dentro del contexto educacional, no es posible atenderlas con la expertiz que requieren y se manifiestan con conductas disruptivas por parte de los jóvenes.

Asimismo, en el proceso reflexivo del Equipo, se identifica situaciones en las cuales no hay una validación de la opinión profesional

*“...nosotros podríamos decir -a ver, nosotros somos el equipo psicosocial, nosotros somos los expertos en este ámbito por lo tanto hay que seguir esta línea-, y siento que hay casos que no hemos sido capaces de defenderlos, y hemos tenido bajas de estudiante que a lo mejor no se debieran haber ido...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

*“...nosotros tenemos las competencias técnicas como para haber dicho -sabe qué, en realidad aquí si vamos a asumir un caso tenemos que llegar hasta las últimas consecuencias, por un tema ético, por un tema de compromiso social-...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

En este punto, los profesionales reconocen que cuando se trata del abordaje de las problemáticas de alta complejidad, ellos no han logrado validar su visión profesional, ya que no se ha dado la oportunidad de entregar el argumento técnico, o bien no son considerados en los procesos de toma de decisiones de algún estudiante que esté siendo atendido. Esto ha generado frustraciones dentro del equipo y malestar por la contradicción que provoca el abordaje de la problemática desde lo psicosocial con el abordaje de la problemática desde lo pedagógico.

Otro aspecto, del cual reflexionan los profesionales del equipo, es que la labor del psicólogo no queda clara.

*“...a mí me pasa por ejemplo de que, todavía no está claro lo que se espera del psicólogo, a nivel grupal, como equipo y a nivel de colegio, porque se espera que a veces, como psicólogo, tú lo atiendas quince minutos y lo arregles...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

*“...Aunque lo hagas un mes, esperan que tú le cambies la conducta a un chiquillo que viene con problemas de siempre...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*



En este sentido, los profesionales reconocen que las expectativas que los docentes y paradocentes tienen de la labor psicosocial, son a corto plazo, puesto que en ocasiones se espera que el psicólogo y los otros profesionales del equipo atiendan al estudiante detecten y aborden las problemáticas en una sesión, lo cual implica que deberían tener la capacidad de resolver los conflictos de los estudiantes de forma inmediata, sin considerar que existen problemáticas que están arraigadas en los estudiantes y sus familias desde siempre.

Estas situaciones generan en los profesionales del equipo, un desgaste, dado que constantemente deben explicar en qué consisten los procesos de intervención, como se dan los fenómenos sociales en el cual los estudiantes están insertos y como estos afectan en los procesos académicos, sin embargo no siempre queda claro. En este sentido, dada la presión que existe por los cambios rápidos que se esperan de las atenciones de los estudiantes, si dichas intervenciones no cumplen con las expectativas, se toman decisiones en base al manual de convivencia escolar, situación que dificulta el proceso de intervención que se requiere.

Además de ello provocan una contradicción en el quehacer psicosocial, ya que se requiere un proceso de intervención para lograr cambio y esto sucede a largo plazo. Por otra parte, cuando se interviene en estas situaciones conflictivas buscando lograr avances, comienzan a salir otras problemáticas de mayor complejidad, lo que genera que no puedan ser abordadas por los integrantes del equipo, dado que escapan a lo que los profesionales pueden realizar en el ámbito de la educación.

De esta forma, los profesionales del equipo reconocen que al encontrarse con problemáticas de alta complejidad, se generan dos situaciones, la primera es que los profesores han manifestado a la Inspectoría que los profesionales no intervienen a los estudiantes derivados, debiendo explicar los procesos que se requieren para abordar la problemática, y la segunda es que, los estudiantes generan un vínculo con el profesional que lo atiende, por lo que devela diversas situaciones, las que podrían quedar sin ser

abordadas porque no está dentro de las intervenciones que se pueden realizar en el contexto educacional y requieren ser derivadas a las redes de apoyo.

#### **4. Consolidación externa del equipo psicosocial**

##### **4.1 Relación interdepartamental**

El trabajo dentro del establecimiento es mancomunado con los diversos Departamentos, del colegio, profesores, administrativos, auxiliares, inspectores; independiente que no trabajen en aula con los estudiantes o que no tengan directa vinculación con sus familias.

*"... ¿qué necesita? a ver si la puedo yo, derivar a algún lado y me dice no tía me pasa esto, esto mire, vaya a tal lado y la mandamos nosotros..." (Asistente de la Educación)*

En este sentido, se generan procesos de colaboración recíproca, a través de la detección de problemáticas de estudiantes y sus familias y las derivaciones al equipo. En este sentido no hay distinción alguna, desde el auxiliar de servicios que se encuentra en la puerta, hasta los directivos, consultan respecto a requerimientos o necesidades de quienes llegan al establecimiento y realizan la vinculación con los profesionales pertinentes.

Sin embargo, pese a los procesos de colaboración generados entre los docentes, paradocentes y el equipo psicosocial, ellos reconocen la falta de comunicación existente.

*"...nosotros en general tenemos poca comunicación y a lo mejor yo podría saber de muchos alumnos más que están mal, que están bien o que mejoraron, o que no mejoraron, o darme cuenta, pero no lo sé porque no lo hablamos..." (Asistente de la Educación)*

De esta forma, los funcionarios del establecimiento, reconocen la necesidad de recibir información de los procesos o problemáticas de los estudiantes, principalmente porque

las intervenciones que realiza el equipo psicosocial es una herramienta de apoyo en los procesos académicos y el desarrollo de los jóvenes.

*"...si [el estudiante] va a psicosocial, y lo que yo siempre he dicho y crítico, por qué no me manda una notita, y dígame, porque si yo tengo esto, yo sé que si tengo algo, vuelvo a mandarlo [con el profesional] ..." (Profesor)*

Este aspecto se torna relevante para profesores y paradocentes, puesto que hay estudiantes que requieren de atención constante, principalmente cuando se ha realizado una atención en crisis y no siempre el profesor de asignatura cuenta con la información necesaria para saber cómo actuar en caso de alguna reacción adversa del estudiante.

Si bien, antes de cada reunión de apoderado se entrega un Reporte de Estudiantes Atendidos (2014) al profesor jefe, éste no trae recomendaciones de qué hacer o a quién derivar. Los docentes, indican que es necesario que dicho listado sea socializado a los demás profesores que trabajan con los estudiantes, para que tomen en consideración la situación del estudiante y este se transforme en un insumo para ellos.

## **4.2 Labor del profesorado**

Dentro de la labor de los profesionales del establecimiento, los profesores reconocen que cada docente tiene distintos criterios de trabajo con sus estudiantes

*"...no sé, si existe la sistematicidad, del colega profesor jefe que detecte, a lo mejor detecta por crisis, porque el chico salió, hizo una tontera, cometió una falta y producto de la conversa, se entera de que el chico consume, ya pero no hay una sistematicidad, de que digamos, ya cada profe tiene que tomar, un conocimiento a ver si necesita, este apoyo..." (Profesor)*

En este sentido, según lo que los participantes indican, no se conoce entre sí los criterios que utilizan para la detección de las problemáticas de los jóvenes.

*"...a lo mejor el profe, no tiene un registro por ultimo mental, del panorama un mapa de su curso..." (Profesor)*

Los profesores cumplen con diversas funciones que la naturaleza de su especialidad le otorga, asimismo es que cada uno de ellos trabaja desde su visión profesional y con criterios particulares en la atención a los estudiantes, ya que, según el Diagnostico Psicosocial (2012) los docentes, principalmente cuentan con una vasta trayectoria laboral en contextos vulnerables, principalmente dentro de la comuna de La Pintana, ello les ha permitido desarrollar percepciones, sensibilidades y conductas para enfrentar las diversas problemáticas que presentan los estudiantes (CEMML, 2012). Pese a la experiencia con la que cuentan los docentes en este ámbito profesional, hay un desconocimiento entre ellos de las formas que abordan las situaciones de los estudiantes y los criterios con los que cuentan para la detección de las problemáticas y la posterior derivación.

Según la visión docente participante, existen profesionales que no abordan las problemáticas de los estudiantes, o si lo hacen no es realizado a través de un proceso metódico, sistemático y socializado entre colegas.

Tales situaciones, han permitido reconocer al docente, la necesidad de que se entreguen lineamientos al profesor frente al conocimiento que deben tener de sus estudiantes.

*"...el profesor, que lo tome lo conozca, lo conozca porque va a trabajar con él, entonces si tú no lo conoces, dime si tú, no sabes que el chico tiene un problema, si tú no sabes, que el chico tiene violencia intrafamiliar, si tú no sabes de que el chico, tiene una enfermedad del ¿cómo se llama esto?, la diabetes, ya claro ¿lo voy a retar cuando esté comiendo en la sala? pero ¿tú no sabes si el chico, está comiendo porque necesita? porque ya es la hora, y tiene que consumir un azúcar, una proteína, entonces claro dije yo -nos regimos por la apariencia "el chico, no me molesta, está cayado, no me molesta"- pero ¿Quién es? ¿Por qué está aquí? ¿Para qué viene? esa parte no está..." (Profesor)*

En este sentido, una de las necesidades puestas en manifiesto, es el criterio común en el conocimiento de sus estudiantes, que debe seguir el profesor jefe, lo que le permitiría indagar en las problemáticas de sus estudiantes de forma ordenada y metódica, a fin de generar acciones en torno al bienestar de los jóvenes, a través de un proceso guiado por los especialistas del Equipo Psicosocial.

Por otra parte, hay situaciones que los profesores abordan que requieren de confidencialidad.

*"...la hoja la han leído en reuniones de apoderado, entonces yo encuentro, que hay ahí una vulneración también, en término de "¿Cómo? ¡Si esto es personal!", como será el despiste del profe, entonces esas cosas hay que sistematizarlas..."*  
(Profesor)

En este caso, el entrevistado reconoce que el material que entrega el Equipo Psicosocial, como insumo correspondiente al Reporte de Estudiantes Atendidos (2014), ha sido socializado en reuniones de apoderados, lo que da cuenta que no se está resguardando la confidencialidad y la privacidad que el estudiante merece tener.

Así también, hay problemáticas que han sido socializadas en el aula.

*"...-¿oye tu viví en un hogar, no?-, un profesor a una niña, pero la chica lo tomó re bien, porque no fue en mala, pero yo digo -no puede ser po- no, eso no se hace, entonces ciertos tips que hay que dar, de ubicatex yo digo..."* (Profesor)

De acuerdo a esto, el profesor que maneja información confidencial, ha dejado al descubierto situaciones personales, familiares o sociales de ellos. Tales situaciones se observan como una vulneración a la privacidad de los estudiantes y una exposición de su situación personal en lugares y momentos que no corresponde.

Por tanto, se refuerza la idea del entrevistado, de que existe la necesidad de fortalecer la confidencialidad que los profesores deben tener con la información de sus estudiantes, ya que ha habido situaciones que han generado una falta de resguardo a la privacidad de los estudiantes y sus familias.

### 4.3 Todos cambian, la institución también cambia

La institución ha tenido un cambio, desde la instalación de Equipo Psicosocial, si bien estos cambios han sido generados a raíz de la colaboración recíproca de las distintas unidades que trabajan en el Liceo, un agente fundamental en dicho proceso es el Equipo Psicosocial.

De acuerdo a lo manifestado por los directivos, al inicio de esta iniciativa no se vieron grandes avances

*“...A lo mejor en un principio no vemos grandes avances, pero los hemos visto ahora, el colegio que tenemos hoy día con equipo psicosocial dista kilómetros, años luz de lo que teníamos antes, cualquiera que no lo reconozca yo creo que es ciego, en serio....” (Directivo)*

Sin embargo hubo un proceso que comenzó con el Equipo Psicosocial instalado en el Liceo y trabajando con la comunidad educativa, los directivos identifican una evolución en el establecimiento y en los procesos internos.

De acuerdo a su parecer, ellos manifiestan que hoy en día hay un diagnóstico establecido, hay intervenciones realizadas, hay un trabajo en red instalado con actores comunales, el Equipo Psicosocial está consolidado, lo que ha generado una evolución en la institución y en los procesos internos, además de un reconocimiento en los avances que el establecimiento ha tenido. Todo esto ha llevado al Liceo a no trabajar en base a buenas intenciones, sino que, con problemas definidos e intervenidos por especialistas.

También ellos reconocen que hay un cambio en la mirada de los profesores

*“...el hecho de que no nos sintamos todo poderosos como profesores, sino que sepamos que hay personas que nos ayudan, expertos que nos ayudan podemos atacar los problemas de mejor forma y dimensionarlos de mejor forma y eso... darles alguna solución más específica...” (Directivo)*

Los directivos manifiestan que, hay un reconocimiento de la necesidad de contar con especialistas que aborden las problemáticas desde su área de desempeño profesional, para buscar cambios específicos en tales situaciones.

En este sentido, ellos perciben que la labor docente, también ha tenido un proceso de cambio, ya que desde la instalación del equipo, los profesores han propiciado un cambio de mirada, ampliando su labor docente al trabajo interdisciplinario, a fin de contar con especialistas que aborden las problemáticas desde su área de desempeño.

En términos de resultados, hoy en día es posible presentar, avances cuantitativos y cualitativos.

*“...[que] de un treinta y uno coma seis por ciento de deserción escolar estemos en un ocho por ciento, es que no me pueden decir a mí que ahí no hay un salto, de cuatro años ¡en un periodo de cuatro años! o sea en lo pedagógico, nosotros llegamos a tener un treinta y tres por ciento de repitencias, hoy día tenemos un cinco por ciento de repitencias el año dos mil catorce y este año dos mil quince, dios mediante, vamos por la misma cifra...” (Directivo)*



Fuente: CEMML, Cuenta Pública 2015

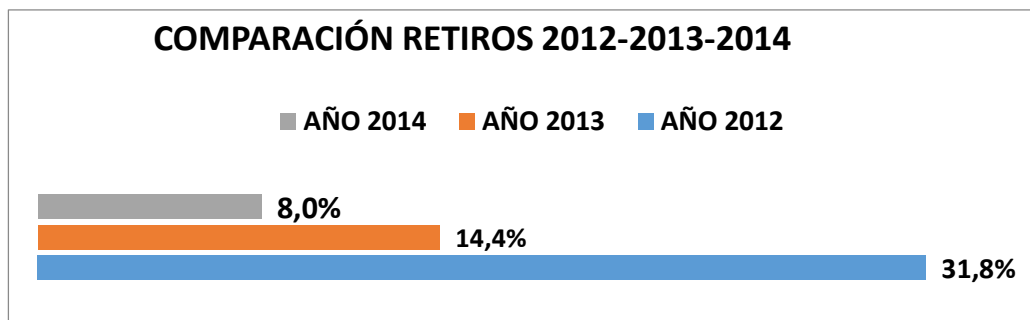
*“...en lo cualitativo, yo diría que los cambios son muy significativos también, son más difíciles de medirlos, pero uno los mide cuando ve a sus estudiantes más contentos...” (Directivo)*

En este sentido, los directivos manifiestan, que hay indicadores que dan cuenta de avances en términos cuantitativos, ya que disminuyó la deserción escolar y las repitencias. En términos cualitativos, no hay una medición establecida, sino más bien es perceptual a través del estado anímico de los estudiantes. Dichos avances son los que han validado la propuesta de intervención del Equipo Psicosocial, ya que dicho equipo fue pensado para abordar las problemáticas de los estudiantes fortaleciendo el desempeño académico.

Según lo señalan, estos resultados han fortalecido la propuesta del Equipo Psicosocial, puesto que, se han presentado avances relevantes frente a las autoridades comunales y la comunidad educativa, a fin de validar lo que la instalación del equipo ha significado en la evolución del Liceo.

También los directivos reconocen la visión que los integrantes de la comunidad educativa tienen del equipo.

*“...yo creo que el año dos mil catorce, el hacer el estadístico anual digamos, lo que avanzamos, o sea fuimos avanzando, del dos mil doce, trece, de lo que es el dos mil catorce, la cifra es muy impresionante y yo diría que eso al equipo propiamente tal, le generó el máximo de respeto de parte de la comunidad educativa...” (Directivo)*



Fuente: CEMML, Cuenta Pública 2015



En cuanto a la consolidación del equipo, los directivos manifiestan la validación que ha tenido desde la comunidad educativa, esto se logró evidenciando los resultados de su labor a través de la progresión estadística (CEMML, 2014), la cual dio cuenta del avance que hubo desde la instalación del equipo en materia de retención, repitencias y mediación escolar, esto provocó que la comunidad educativa, principalmente docentes y paradocentes ratificaran la importancia que el equipo psicosocial tuvo en el desarrollo académico de los estudiantes.

Por otra parte, los estudiantes reconocen al establecimiento como una institución más cercana.

*“...ellos [Los miembros de la institución] tratan de ser como una familia, porque en realidad son como una familia en el colegio, ya que nos veimos de lunes a viernes, pasamos más acá que en la casa, entonces es grato encontrar un colegio así...” (Estudiante)*

De esta forma, se observa un cambio cultural del Liceo, todo lo que les pasa a los estudiantes es un tema relevante para el colegio y éste pasa a cumplir un rol protector para los estudiantes, manteniéndolos en el sistema escolar, motivándolos y proyectándolos a un futuro mejor.

Al respecto los directivos señalan que la cultura del establecimiento tuvo una evolución.

*“...esto ha producido un cambio de cultura en esta institución, un cambio de cultura muy positiva, una mirada del establecimiento... emmm, como un espacio donde nada, no es tema del colegio, para nosotros, todo es tema del colegio...” (Directivo)*

En este sentido, ellos reconocen que se transformó en un espacio protector, ya que todas las problemáticas de los estudiantes pasaron a ser problemáticas de relevancia para la institución, por lo cual el establecimiento genera estrategias para la superación de ellas y la mantención de los jóvenes en el sistema escolar, ofreciendo apoyo, contención y motivación.

En este sentido, este cambio institucional va en concordancia con lo establecido en la Ley General de Educación (BCN, 2009), la cual indica que “se deberá promover la reducción de desigualdades por circunstancias económicas, sociales, culturales, étnicas, de género o territoriales”

#### **4.4 Hitos relevantes**

1- Uno de los hitos en este proceso, fue que el Equipo Directivo propició espacios de conversación con los profesores.

*“...nosotros como equipo de trabajo, eh, empezamos a desarrollar algunas reuniones con los profesores y casi siempre los profes terminaban de brazos cruzados preguntándose ¿y qué vamos a hacer?...” (Directivo)*

Según los directivos señalan, que en estos espacios surgían las interrogantes del qué hacer y cómo abordar los factores que dificultaban los procesos educativos. Discutieron las principales problemáticas de los jóvenes y reconocieron que éstas no eran del ámbito académico, dándose cuenta que no contaban con las competencias para abordarlos, ya que eran problemáticas complejas de la realidad social y contextual de los jóvenes. Es allí donde partió la necesidad de contar con un equipo multidisciplinario que contara con la expertiz y que abordara las distintas problemáticas desde sus distintos saberes en forma conjunta.

A pesar de ello, la instalación del equipo fue un momento determinante.

*“...instalarlo fue un hito claramente, emmm todos nos miraban, bajo sospecha porque los profes somos muy individualistas pa trabajar, somos dueños de la verdad, somos dueños del conocimiento...” (Directivo)*

Según indican los directivos, los profesores acostumbran a trabajar solos y desde su visión, por lo que la instalación del equipo generó desconfianza y dificultades en el proceso de instalación y consolidación.

2- Por otra parte, los directivos reconocen la capacidad que tuvieron de implementar este equipo multidisciplinario que abordara las diversas problemáticas desde una perspectiva integral y holística.

*“...haber logrado cambios, haber logrado visualizar las problemáticas, junto al equipo con el que trabajo y haber podido implementar aquello que era una carencia significativa en el establecimiento, como es la atención de los estudiantes, en un contexto más holístico, más... que aborde las temáticas en la integralidad de los chiquillos...” (Directivo)*

En este sentido, señalan que a raíz de la instalación del equipo, el Liceo se ha caracterizado por contribuir en el avance que tiene la misión de la educación en contextos vulnerables, logrando dar pasos a la formación de personas integrales, lo que se puede ver como resultado hoy en día.

3- Otro hito es la demanda espontánea que existe de atención psicosocial.

*“...el validarse con la comunidad educativa, yo creo que el validarse y que sean un referente al que se acude, ya sea de parte de los adultos y de parte de los niños, porque los niños se auto derivan solos, porque -no, es que necesito hablar con el psicólogo, no es que necesito hablar con la tía Solange, o con la asistente, no es que voy a hablar con la señorita Sandra de convivencia- entonces los niños se auto derivan, se sacaron el estigma de que hablar, con un psicólogo o una asistente o hablar sus problemas es cosa de locos, es cosa de otras personas, lo ven como parte de un proceso, donde ellos quieren ayuda, ellos quieren apoyo...” (Directivo)*

Para los directivos, esto se visualiza a raíz de la validación que el equipo tiene en la comunidad educativa, ya que estudiantes y apoderados realizan demandas espontáneas de atención, sin sentirse estigmatizados por ello, han naturalizado las atenciones como apoyo en su proceso de desarrollo y recurren a este espacio de intervención de forma constante.

## 4.5 Rupturas

En los procesos de cambio, surgen dificultades y el área educacional no queda ajena a ellas.

1- Una de las rupturas es que no se reconoce a cabalidad la necesidad de contar con profesionales especialistas.

*“...siempre hay bastiones que no lo entiende... o que dicen entenderlo, pero en la práctica no lo hacen, pero ese es un tema que radica con la naturaleza misma de la profesión. Yo siempre he señalado que es un tema gigante en los profesores la falta de autocrítica, y no esa autocrítica -¡ay! a lo mejor estoy fallando- ¡no! es una autocrítica que me indica que fallé ¿cómo lo soluciono? ¿quién puede ayudarme a solucionarlo?... entonces no existe eso, porque parece que en la labor solitaria del profesor en el aula lo hace demasiado todo poderoso, entonces el que sea todo poderoso, que haya caritas, ojitos y oídos dispuestos a escuchar, y que él sea casi el dios de la sala, se pretende que sea el dios de las soluciones y no es así, además se genera una sensación en el profesor de casi perfección o impecabilidad, entonces eso, en la mayoría, impide que recurran a las instancias que hay que recurrir, en este caso al Equipo Psicosocial...” (Directivo)*

En este sentido, los entrevistados señalan que dentro de la profesión del pedagogo, no siempre se entiende la necesidad que exista la colaboración de profesionales especialistas. En este sentido, se visualiza como un proceso de cambio que requiere mayor autocrítica en el actuar profesional a fin de recurrir a las instancias especializadas cuando se necesite.

2- Otra de las rupturas, evidenciadas en este proceso es el cuestionamiento que surge desde las entidades externas

*“...cuando tengo que estar en reuniones [externas] y se cuestiona algunas cosas - oye nosotros primero tenemos que atender al estudiante como persona y toda su problemática y por ende educamos- pero su misión... -si yo tengo clarito cual es nuestra misión, pero no podemos hacernos los tontos o tapar, meter debajo de la alfombra todos los problemas que tienen los chiquillos hoy en día-...” (Directivo)*

Según señalan los directivos, en el proceso de consolidación del equipo, ha habido cuestionamientos que realizan las entidades externas, quienes son observadoras de la iniciativa psicosocial que existe en el CEMML, y partícipes del debate del proceder del Liceo en esta materia.

Este debate, genera interrogantes aludiendo a la misión de la educación, lo que ha provocado que constantemente esta iniciativa se encuentre en tela de juicio, por lo cual la dirección ha tenido que mantener una defensa hacia dichos cuestionamiento, fundamentando dado al entorno del Liceo.

#### **4.6 Reflexión de actores institucionales**

Dentro del proceso reflexivo realizado por Directivos, docentes y paradocentes, reconocen que hay carencias en los estudiantes observables en el Liceo.

*“...ya no basta con el profesor que está en la sala enseñando, ahora ya los alumnos tienen otro tipo de carencias...” (Asistente de la Educación)*

Según señalan, estas carencias van más allá del ámbito académico, es por ello que consideran que no basta con el profesor para abordar las diversas problemáticas de los jóvenes.

En este mismo sentido, según reflexionan los entrevistados, cuando los estudiantes ingresan a primer año medio, se torna difícil que sigan las normas del Liceo.

*“...los primeros [medio] cuesta, pero cuando ya lo logramos y pasan a segundo [medio] es notable la diferencia y más cuando están en tercero y cuarto [medio]. Entonces, se van enrielando y van entendiendo que si no... lamentablemente igual hay muchos que igual nosotros hemos ayudado, bastante, bastante y no han entendido, y no han entendido y hay alumnos que igual tú los pierdes...” (Asistente de la Educación)*

Es así como los paradocentes, señalan que los jóvenes traen conductas arraigadas desde su contexto socio-cultural, las cuales no fueron abordadas en la enseñanza básica, por lo cual no siempre concuerdan con lo que se espera de un estudiante de enseñanza media. Esto conlleva a que se vuelva dificultoso el trabajo con estos estudiantes, ya que requiere de un proceso para que internalicen la normativa institucional actual, la que no puede ser guiada únicamente por docentes y paradocentes, sino que requiere de los esfuerzos de los distintos estamentos del Liceo.

También, los paradocentes reconocen que los estudiantes de cursos más grandes, que se encuentran en segundo o tercero medio, logran comprender el sentido de la normativa institucional, no obstante han existido pérdidas de estudiantes, quienes han recibido apoyo, han vivido un proceso de intervención con el Equipo Psicosocial y pese a ello su conducta no cambia, aunque tengan claro las consecuencias de sus actos, se arriesgan a realizar acciones que se encuentran fuera de la normativa, saliendo del sistema educacional. Estos estudiantes, son principalmente, quienes no adhirieron a los procesos de intervención o los asumían como una obligación y no porque hubieran problematizado sus conductas.

Por otra parte, los paradocentes indican que hablar de ser humano a ser humano, con los estudiantes, facilita acercarse a ellos.

*“...cuando tú hablas con el ser humano desde el sentir es como que llegas más, a imponerte tú... porque si tú te quieres imponer con el joven no lo vas a lograr, porque al joven no le gusta la imposición, pero si le gusta que le muestres los*

*diferentes caminos y lo que le puede suceder según el camino que tome...”*  
(Asistente de la Educación)

En este aspecto, paradocentes señalan que es posible llegar a los sentimientos y confianza de los estudiantes, a diferencia si se hace desde la imposición. De acuerdo a este planteamiento, si el deseo de los funcionarios del establecimiento es llegar a los estudiantes, no se logrará a través de la intransigencia, sino que se deberá llegar a través de la cercanía, mostrándole el abanico de posibilidades que tiene e indicándole beneficios y consecuencias de cada uno de ellos.

Lo señalado, es visualizado por ellos como una característica que distingue a esta institución de otras, a lo que se le atribuye la cantidad de estudiantes y familias que escogen realizar la enseñanza media en el CEMML.

De acuerdo a lo antes mencionado, el Liceo ha priorizado la formación de jóvenes de forma integral, ya que los esfuerzos puestos desde la institución se encuentran ligados al adecuado desarrollo de todos los ámbitos de la vida de los jóvenes. En este sentido, el actuar del establecimiento en este ámbito se acoge a lo señalado por la UNICEF (2000) quienes indican que la educación se debe concebir como un derecho que requiere garantizar a cada niño, niña y adolescente, un trato no discriminatorio acorde con su dignidad humana, es decir un trato respetuoso.

Otra característica que los paradocentes reconocen, es que el Liceo es un lugar transitorio en la vida de los estudiantes.

*“...los niños pasan solamente por aquí, no se quedan, entonces la idea es que ese paso sea desde el principio al final bueno y que tenga en el niño un cambio, llegue al final y que después recuerde... o sea que quede marcado para toda la vida el tiempo de enseñanza media que estuvo aquí y que valores...”* (Asistente de la Educación)

En este sentido, los paradocentes esperan que la experiencia educativa sea positiva, con aprendizajes y valores otorgados por los distintos estamentos que allí se desempeñan, a

fin de que estos se perpetúen en el tiempo y se reconozca el sello de la institución en la réplica de los valores y principios de los estudiantes.

Otra de las reflexiones que surge desde los paradocentes es en torno a la afectividad entregada a estudiantes

*“...una cualidad del Mariano, un poco ser como... ser como... como de piel, ser como... querer a los niños y este querer está también ligado el ayudar que cumpla las metas, el sacarlos del mal camino, el apoyarlo cuando lo necesita y todo eso lo hace el Equipo Psicosocial...” (Asistente de la Educación).*

En este sentido, ellos señalan, que una característica del Liceo, es que se ha transformado en un espacio cercano y afectivo, que busca potenciar al estudiante para el logro de sus objetivos, a través de la relación que se genera con las distintas personas del establecimiento, lo que conlleva a generar vínculos de respeto y afectividad a través de los cuales se logran establecer relaciones de motivación a los logros y se transforma en un factor protector para ellos.

Este aspecto, responde a uno de los ejes de evaluación que la Agencia de Calidad de la Educación establece, correspondiente a otros indicadores de la calidad, en el área de clima de convivencia escolar, el cual establece las percepciones y actitudes que tienen los estudiantes con respecto a la presencia de un ambiente seguro, de respeto y organizado. (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.)

Por otra parte, esta característica del Liceo, repercute en otro de los indicadores para la calidad, ya que propicia relaciones de motivación al logro de los resultados académicos de los estudiantes, y de acuerdo a lo señalado por la Agencia de Calidad, la autoestima académica y la motivación escolar (Agencia de Calidad de la Educación, S.F.), da cuenta de la autopercepción y la autovaloración de los estudiantes en relación a su capacidad de aprender, lo que se estaría generando a través de los vínculos de respeto y afectividad.

Otro aspecto del cual reflexionan los paradocentes es el prejuicio que en ocasiones se tiene con algunos estudiantes.



*"...hay un niño que le va mal académicamente y uno dice "Ay, el cabro flojo", pero en realidad uno no sabe lo que está pasando en su casa o en la sala de clases..." (Asistente de la Educación)*

En este sentido, la reflexión se enmarca en el actuar de los adultos, ya que muchas veces las personas juzgan a los estudiantes por las apariencias, por el comportamiento o por las notas, pero no siempre saben que le puede estar pasando a ese joven en su casa o en la sala, es así como simplemente se quedan con la primera impresión. Si este tema se reflexiona se puede entender que muchas veces lo que buscan los estudiantes es llamar la atención, los participantes reconocen que no es la forma correcta, pero los estudiantes actúan este modo porque hay algo detrás. En el Liceo, usualmente se conocen los estudiantes más nombrados, que son quienes se portan mal y probablemente son quienes sugieren que deberían contar con una capacitación que les entregue herramientas para auto controlarse y poder resolver situaciones conflictivas con los estudiantes, ya que muchas veces llegan agresivos y si el adulto que los recibe no cuenta con alguna herramienta para estas situaciones, finalmente pierde la paciencia y les responde de mala manera es más problemas tienen.

Otra situación que requiere de atención, es la que manifiestan los paradocentes de capacitación.

*"...que uno aprenda a contar hasta diez cuantas veces sea posible, o hasta treinta pero nosotros no estudiamos psicología, o sea nosotros no sabemos cómo tratar a los niños ¿me entendí? entonces claro de repente uno anda de malas, y uno no tiene mucha paciencia, eso no significa que uno gritonee a los cabros tampoco, pero a veces uno no anda con tanta paciencia..." (Asistente de la Educación)*

Otra de las reflexiones surgidas en relación a los adultos del establecimiento, es el reconocimiento de la necesidad que tienen los paradocentes y auxiliares de ser capacitados para obtener herramientas en torno al auto control y el enfrentamiento de los conflictos, puesto que hay estudiantes que llegan agresivos o con prepotencia al Liceo, lo que provoca que los paradocentes, en defensa a estas agresiones, reaccionen de similar

forma que los jóvenes, lo que a la larga se transforma en un conflicto mayor. En este sentido, los paradocentes reconocen no contar con herramientas en esta área, ya que hay situaciones de conflictos, que no saben cómo abordarlas.

También los profesores indican que ellos no tienen como resolver situaciones conflictivas.

*"...nosotros tenemos que prevenir, pero también no podemos más allá que orientar y dar información o sea, la decisión siempre es de la persona, y de la apoderada..." (Profesor)*

En este sentido, los profesores reconocen que no tienen como resolver situaciones conflictivas, puesto que si un estudiante reacciona mal o demuestra baja tolerancia frente a conflictos con otros, ellos saben que no cualquiera puede llegar a preguntarle qué le pasa o si hay algún problema detrás que lo tenga mal. Reconocen que hay especialistas a quienes les corresponde indagar en las situaciones personales de los estudiantes y familias, y que su labor es más bien de preventiva y orientadora.

#### **4.7 Proyecciones institucionales**

De acuerdo a las acciones realizadas por los equipos de trabajo, se observan proyecciones y expectativas en torno a los estudiantes y los equipos de trabajos que los rodean.

Según indican los directivos, la labor realizada por el Equipo Psicosocial genera mayores expectativas.

*"...el hecho de contar con un equipo psicosocial ha despertado y... ha generado mayores expectativas, ¿eso qué implica? que se dice -ahh sí, estamos haciendo algo, lo estamos haciendo bien-, pero ¿qué más podemos hacer? entonces ya no es un tema de decir ¿qué vamos a hacer con estos chicos? sino que -ya, ya que*

*hicimos algo con el equipo psicosocial, ¿hacia a dónde nos proyectamos?- creo que es un tema de expectativas, de ir creciendo en cuanto a la funcionalidad del equipo, al desarrollo, a las capacidades que hay ya instaladas en el establecimiento...” (Directivo)*

En este sentido, los directivos han reconocido que lo ya instalado y ejecutado se está haciendo de forma correcta, por lo mismo se abren nuevas interrogantes dirigidas al futuro de las intervenciones y las proyecciones de los estudiantes y las expectativas para ellos, que además logren sostener las capacidades ya instaladas.

Por tanto, las intervenciones han generado mayores expectativas en los directivos, puesto que ya hay un reconocimiento del desempeño del equipo, de los procesos instalados y de resultados reconocidos en los estudiantes, por ende ahora las interrogantes se dirigen a que más se puede hacer por ellos y cómo se sostienen las acciones realizadas. Tales interrogantes, se dan en torno a cómo será la evolución del equipo en su accionar, proyectando el trabajo no solo a abordar las carencias, si no a generar posibilidades y potenciar capacidades en los estudiantes.

De acuerdo a lo anterior, lo que los directivos esperan, a través de estas nuevas expectativas, es potenciar el ingreso de los alumnos a la universidad.

*“...mi sueño es ver la primera generación de estudiantes que, a través del programa PACE<sup>11</sup>, ingrese a la universidad, porque yo creo que nuestros niños son capaces, ellos necesitan oportunidades, las capacidades las tienen y creo que tenemos que intentar ser más creativos, más esforzados...” (Directivo)*

De este modo, los directivos plantean que el trabajo que se realicé con los estudiantes debe ir dirigido al reconocimiento del valor que tienen sus capacidades y las oportunidades a las que pueden acceder, y que el establecimiento ha ido generando.

---

<sup>11</sup> El Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo (PACE) este programa busca restituir el derecho a la educación superior a estudiantes de sectores vulnerables, garantizándoles un cupo en la educación superior. Esto permitirá aumentar la equidad, diversidad y calidad en la educación superior, así como generar nuevas perspectivas en la educación media. (MINEDUC, 2015)

De este modo, la institución ha propiciado la proyección de los estudiantes al ingreso a la educación superior a través del programa PACE de la Universidad de Chile, programa que desde el año 2015 está ejecutándose en el Liceo, por tanto, uno de los ejes de acción del Equipo debiera estar orientado a potenciar la valoración que tienen los estudiantes de sí mismo y las habilidades que son capaces de desarrollar.

Para los apoderados, el equipo directivo espera insertar un nuevo proyecto.

*“...instalar unas sesiones mensuales, ojala el primer semestre del próximo año, de coaching educacional, para que los niños y los apoderados se sientan desde el día que llegan a este colegio parte y su proyecto de vida vaya más allá de que... - ojala pase primero medio- que su proyecto de vida sea en pensar más a largo plazo, y empoderar sobre todo a los apoderados, que esos cabros son capaces...”*  
(Directivo)

Este proyecto, está siendo ideado para que estudiantes, apoderados y familias en general, que ingresan a primer año medio, se sientan integrantes importantes del Liceo y que su proyecto de vida sea a largo plazo, más allá de la enseñanza media, reconociendo sus potencialidades.

En este sentido, la propuesta que mencionan los directivos, se encuentra planteada para potenciar la participación e incorporación de padres y apoderados en el proceso educativo de los jóvenes, propiciando a través de herramientas de coach, el reconocimiento de habilidades y oportunidades que el Liceo está generando para ellos.

A nivel institucional, los directivos señalan que esperan mantener una cultura de contención hacia los estudiantes.

*“...lograr es una cultura de esta contención, es una cultura de esta preocupación integral por los chiquillos, que se instalen muy bien en cada uno de nosotros los protocolos, primordialmente la práctica del buen trato...”* (Directivo)

Es así, como ellos han manifestado que esperan mantener los procesos de contención y de apoyo integral, la cual existe hasta el momento, a fin de sustentar un ambiente

protector para el desarrollo académico de los estudiantes, se espera que ésta se mantenga en el tiempo y que se sume que los protocolos establecidos se acaten correctamente, principalmente generando una cultura del buen trato.

Por último, una de las proyecciones que presentan los directivos es en torno al Equipo Psicosocial.

*“...tal vez vamos a tener que hacer algún ajuste, porque eh... pareciera que lo pedagógico tiene su carro y lo psicosocial tiene su carro, entonces... pero ambas miradas tienen que converger y dialogar necesariamente...” (Directivo)*

En este punto, señalan que en el periodo que lleva en marcha el equipo psicosocial, han reconocido que los temas pedagógicos tienen una línea de trabajo y lo psicosocial tiene otra, sin embargo ambas deben converger e interactuar obligatoriamente.

En este sentido, la Dirección proyecta un ajuste en las líneas de trabajo, ya que se reconoce que lo pedagógico y lo psicosocial son ejes de acción distintos, por lo que requiere realizar una diferenciación y potenciar un punto de articulación, a fin de potenciar la conjugación y el diálogo de ambas áreas, y encaminarse de forma conjunta a la integralidad del proceso formativo de los jóvenes.

#### **4.8 Desafíos**

El principal desafío que tiene la institución para el desarrollo de sus estudiantes, es que tengan una visión distinta de su futuro.

*“...espero que el día de mañana los chiquillos que hoy están en segundo, tercero medio el dos mil diecisiete, y el dos mil dieciocho es tener una parada totalmente distinta, o sea es que ellos tienen, porque ellos tienen herramientas hoy en día, si lo único que tenemos que meterle más en la cabeza el cuento ¿cómo le metemos que ellos son capaces? ¿Cómo le metemos que ellos pueden? que ellos... no es un*

*sueño, que es una oportunidad concreta y real ¿cómo cambiar más rápidamente ese chip? yo creo que ese es uno de los grandes desafíos..." (Dirección)*

En este aspecto, los directivos manifiestan como desafío, que los estudiantes reconozcan las herramientas con las que cuentan y que crean en sus capacidades para el desarrollo de sus vidas, de este modo que reconozcan las oportunidades concretas que tienen para su futuro, el cómo hacerlo es una de las interrogantes sobre la cual se reflexiona.

En este sentido es una propuesta, que surge de lo que se ha visualizado en los jóvenes que han recibido el apoyo de todas las unidades del establecimiento y del equipo psicosocial, ya que las problemáticas han sido intervenidas y las carencias se han ido superando, sin embargo el reconocimiento de sus capacidades no se ha producido aún.

Desde la reflexión generada a raíz del proceso de sistematización, uno de los desafíos que se proponen los directivos para el desarrollo de los estudiantes, es concretar una estrategia para que los jóvenes reconozcan sus capacidades y las herramientas que han adquirido en el proceso formativo, para el desarrollo de su proyecto de vida. Sin embargo, este desafío aún no ha sido socializado con docentes y paradocentes, por lo cual, no está establecida la estrategia que se utilizará para el logro de éste.

Otro desafío que se plantean los directivos es potenciar al Equipo Psicosocial.

*"...estamos, evaluando el tema del equipo, porque a lo mejor vamos a tener que reorientar una parte psicosocial, como más pro, o sea... y lo pedagógico articularlo de alguna forma que no interfiera en este Equipo Psicosocial, delimitando de repente situaciones o no visibilizando la potencia que tiene cada uno de los profesionales..." (Directivo)*

En este sentido, los directivos se plantean reorientar el accionar del área psicosocial y el área pedagógica, buscando una articulación de su labor, que permita visualizar el potencial con el que cada uno de sus profesionales cuenta.

En tal sentido, se baraja la posibilidad de realizar algunas modificaciones en torno al plan de trabajo con el que cuenta el equipo, sin embargo, es un proceso que aún no se ha reflexionado, puesto que requiere de atención para no tomar decisiones equivocadas.

Tal como se revisó en el Plan estratégico Psicosocial (2015), éste no da cuenta de todas las acciones generadas por los profesionales, además en él no se encuentran contenidas estrategias que tengan por objeto desarrollar las capacidades de los estudiantes, sino más bien, se centra en estrategias de asistencia a los docentes, estudiantes y familias.

Por otro lado, uno de los desafíos que los asistentes de la educación proponen para el Equipo Psicosocial, es que se hagan presente en los distintos espacios de socialización de los estudiantes.

*“...ver el grupo, porque ahí al tiro ya se identifica ¿cierto? los chiquillos, con problemas o lo que... y acercarse, con la buena onda y conversar...” (Asistente de la Educación)*

El establecimiento tiene diversos escenarios en los cuales los estudiantes interactúan de modo particular, por ello los asistentes de la educación señalan, que los profesionales podrían generar un acercamiento distinto con ellos, lo que se transformaría en una nueva estrategia de conocimiento e intervención. Esto debido a que los profesionales del equipo, no siempre interactúan con los jóvenes en el aula, en el patio o en lugares de recreación, por lo cual se desconoce la riqueza del diario vivir de los estudiantes en estos espacios, las cuales podrían potenciar los procesos de intervención.

Otro desafío que la dirección plantea para los profesores, es el reconocimiento de las problemáticas de los estudiantes.

*“...para los profesores, que sepan que hay algo que se llama derivación ¿que implica esto? que yo no solo me tengo que hacer cargo del problema, sino que debo hacer un primer acercamiento al problema y que después, voy a derivar y que personas especializadas se van a hacer cargo de eso, eso en el ámbito de los profesores...” (Directivo)*

Este desafío se vincula al reconocimiento de las problemáticas de los jóvenes, la validación de ella y las derivaciones a los especialistas, ya que en algunos casos estas acciones no se visualizan, por lo cual las problemáticas de los estudiantes quedan sin ser intervenidas.

Por otra parte, en el área de enseñanza aprendizaje, el desafío está puesto en que los actores sean partícipes activos del aprendizaje, siendo co-constructores de conocimientos. En este sentido, lo que se espera es lograr salir del modelo tradicional de aprendizaje y potenciar los saberes a través de la participación.

## **SEGUNDO MOMENTO DE RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA: ELEMENTOS VALORADOS DE LA INTERVENCIÓN**

Dentro del proceso de intervención realizado por el Equipo Psicosocial, se reconocen elementos valorados para los actores de la comunidad Educativa, los primeros elementos se encuentran vinculados al desempeño profesional que tiene el equipo y los segundos vinculados a las intervenciones que realiza el equipo, las que están dirigidas a estudiantes, padres y/o apoderados, y Equipo de docentes y paradocentes del establecimiento.

### **1. Desempeño profesional**

Los directivos perciben como un elemento de valoración el desempeño que ha demostrado el Equipo Psicosocial.

*“...lo fundamental en el buen desempeño del Equipo Psicosocial, es identificar la problemática, yo creo que hay serios problemas en la unidades educativas, porque generalmente se dan palos de ciego y no se identifican –a ver ¿Cuál es nuestro*



*problema? nuestro problema es que nuestros chicos al esquiar ¡no! no esquián acá, jugar polo, ¡no! tampoco juegan polo, nuestro problema es que se alimentan mal, ¡sí! esa podría ser una buena asociación. Cuando nosotros logramos hacer un mapeo, logramos establecer las variables que intervienen en esta problemática y como Equipo Psicosocial se establece un trabajo sistemático, ordenado, consensuado, validado y comunicado, nosotros podemos atacar de buena forma cada uno de los problemas que se dan al interior, es la única forma... es la única forma de lograr...” (Directivo)*

Ellos indican, que hasta el momento, su desempeño ha estado marcado por la capacidad que los profesionales tienen para identificar las problemáticas específicas de los estudiantes, puesto que una de las situaciones que se presentan en el área de educación, es que los múltiples factores de las problemáticas, no permite reconocerlas y se actúa sin tener claro la real situación.

Desde esta visión, la percepción de los directivos, es que el Equipo Psicosocial ha logrado reconocer las variables que intervienen en las problemáticas y ha logrado realizar un trabajo sistemático y metódico para el abordaje de los problemas de los estudiantes. De este modo, cada uno de los profesionales ha desplegado sus mejores recursos profesionales, en pos al reconocimiento de las problemáticas de los estudiantes y el abordaje de cada una de ellas, velando por que éstas sean atendidas y trabajadas para el adecuado desarrollo académico. A su vez ha instalado una metodología de trabajo, en el cual se abordan las diversas variables que influyen en los procesos de aprendizaje.

Así mismo, los directivos reconocen que hay problemas desde siempre y que actualmente hay una nueva concepción del trabajo.

*“...Hoy en día vemos un Mariano Latorre distinto al de antes, y ¡sí! a lo mejor se producen problemas como los de antes, pero sabemos porque se producen los problemas, en que fallamos, y como los podemos arreglar, antes solamente era la fe, solamente era una creencia de un ser superior que nos pudiera ayudar y ahora*

*no, ahora ese superior acercó a nosotros un aparataje más importante para ayudar a los chicos...” (Directivo)*

En este sentido, ellos señalan que las problemáticas han sido identificadas a través de una visión especialista, actuando en base al conocimiento de la disciplina y no solo desde el sentido común o de la voluntad de los docentes e inspectores de mejorar las situaciones de los jóvenes.

También hay un reconocimiento de la labor del Equipo Psicosocial de toda la comunidad educativa.

*“...esa oficina jamás nunca está vacía, o sea todo el tiempo están los escritorios de las personas atendiendo o en su mesa de trabajo están todos juntos resolviendo un tema con un estudiante...” (Directivo)*

*“...me encanta la coordinación que tienen, porque se mueve una, se mueven así al tiro, cada una sabe específicamente las áreas, tienen muy buena llegada con los chiquillos...” (Profesor)*

*“...ya no nos vamos con la sensación de que no podemos hacer más, porque la entrega de esa persona al Equipo Psicosocial, es porque se supone que va a tener una mejor visión y un mejor apoyo...” (Asistente de la Educación)*

A través de lo manifestado por directivos, docentes y paradocentes, ellos reconocen que hay acercamiento constante a los profesionales del equipo, generando solicitudes de apoyo a estudiantes y sus familias, reconociendo las fortalezas de este equipo y la disposición que tienen al quehacer diario.

Por otra parte, directivos docentes y paradocentes han reconocido la visión de los especialistas en sus áreas de trabajo.

*“...se necesitan personas, específicas para ver ciertos temas, porque como decía el terapeuta el otro día “no le digan drogadicto al que consumió” porque en realidad no es drogadicto por fumarse un pito una vez, entonces sin personas que*

*manejan términos, se maneja en leyes, pueden tomar esos problemas... yyy... a lo mejor no resolverlos, pero intentarlo... que... son herramientas que nosotros no pudimos... no, no tenemos, que no manejamos..." (Asistente de la Educación)*

De esta forma, se reconoce la importancia que tienen los especialistas del Equipo Psicosocial, a fin de otorgar al equipo docente y no docente, una visión con mayor conocimiento del estudiante y su problemática, permitiendo al profesor y asistentes de la educación, reconocer la situación del estudiante como persona y diferenciarlo del prejuicio que se otorga.

De este modo, profesores y asistentes de la educación, han reconocido los lineamientos técnicos de su disciplina, los que han aportado al contexto educacional. Esto ha generado que los estamentos de la comunidad educativa cuenten con elementos técnicos es su desempeño laboral.

En este sentido, docentes y paradocentes, cuentan con la posibilidad de tener una visión más amplia de las diversas problemáticas a las que se enfrentan, contando con elementos que les podrían permitir reconocer factores psicosociales en las conductas de los estudiantes, diferenciándolo de la visión personal y los prejuicios.

## **2. Intervenciones del Equipo Psicosocial**

Las intervenciones realizadas por el Equipo Psicosocial están dirigidas a toda la comunidad educativa, por lo que se reconoce que el quehacer profesional tiene implicancias en todos los estamentos: en estudiantes, apoderados, directivos, docentes y paradocentes.

En relación a las intervenciones realizadas con los estudiantes, se valoran las acciones en el ámbito de la parentalidad,

*“...Solange y el equipo se hace cargo de un tema... de las niñas embarazadas, cuando nosotros entendemos la problemática que tienen las chicas embarazadas cuando nos damos cuenta de lo difícil que es ser madre y estudiar y ser una niña madre, adolescente madre y estudiante, yo creo que nos damos cuenta lo importante que es tener una persona, o un grupo que sea capaz de contener e incorporar aquellos derechos como madre, el establecer el protocolo, indicarle los pasos a seguir con respecto a su término del proceso de enseñanza aprendizaje, eso es fundamental...” (Directivo)*

En este ámbito, los y las estudiantes que presentan condición de embarazo, de maternidad y paternidad, cuentan con un protocolo de acción, el cual facilita los procesos académicos: la realización de evaluaciones diferenciadas, plazos para centrar su atención en la finalización del embarazo y retorno al Liceo y facilitación de controles de salud, resguardando el cumplimiento de los aprendizajes esperados.

De esta forma, las intervenciones realizadas con los estudiantes, son reconocidas y validadas por la comunidad educativa, siendo relevantes las acciones que se realizan en el ámbito de la parentalidad, dado que el equipo genera acciones para facilitar el proceso educativo, realizando un apoyo permanente a los estudiantes y motivando a la continuidad de estudios, sin descuidar la responsabilidad que conlleva la maternidad y paternidad.

Por otra parte, se considera relevante en el proceso de intervención con estudiantes, la contención que el Equipo Psicosocial realiza.

*“...la contención, en el momento en que se han producido varias situaciones problemáticas, el Equipo Psicosocial ha intervenido, no solamente para... si hablamos por ejemplo de agresor, o si hablamos de personas con alguna crisis o alguna dificultad, atendiendo no solamente la situación específica, sino haciendo un seguimiento y tratando de hacer un plan de acción concreto, definido, sistemático, para esa situación...” (Directivo)*

La contención ha sido relevante en los momentos que surgen situaciones de crisis, los profesionales del equipo han dado respuesta a través de la contención y posteriormente han generado un plan de acción para intervenir en la problemática.

De este modo, los estudiantes valoran al equipo como una entidad contenedora.

*“...en un momento en que no tenía a nadie entonces, como que, tener una persona o varias personas que estén al lado tuyo cuando te sentís sola es como súper valorable...” (Estudiante)*

En este sentido, la labor del equipo es relevante, puesto que los profesionales actúan de forma coordinada para dar respuesta al sentir de los estudiantes, dando el apoyo y contención que necesitan, generando el espacio para su desahogo y buscando alternativas para calmar la situación, lo que es reconocido por ellos, y en situaciones de crisis es el lugar donde acuden para su contención.

De este modo, este espacio de contención los estudiantes no lo tienen en su medio cercano, por ello es en el contexto académico en el cual pueden dar cuenta de sus pesares y ellos saben que van obtener la comprensión y la contención que requieren.

También, el Equipo Psicosocial ha abordado las problemáticas en el ámbito de la deserción escolar.

*“...son... parte fundamental igual del colegio, porque... pucha, sin ustedes habría mucha gente que estaría afuera del colegio, que no estaría estudiando, que no sería la gente que es ahora. Yo creo que igual ustedes nos ayudan a formarnos como... como personas, nos guían y eso es bueno...” (Estudiante)*

La labor que el equipo ha realizado en este ámbito, se refleja en lo que esto significa para los estudiantes, ya que reconocen a este equipo como una instancia de protección que genera que los estudiantes se mantengan en el sistema escolar y no deserten.

En este mismo sentido, la forma de retención escolar que ha propiciado el Equipo Psicosocial, se encuentra suscrita en la protección de derechos y abordaje de problemáticas socio-familiares que la realidad estudiantil presenta.

*“...retener un estudiante en la lógica del inicio, no es la misma que la de hoy, porque la retención del estudiante hoy en día se ve en torno de que a ese niño se le están vulnerando sus derechos y no lo mandan al colegio, o que esa niña dejó de venir porque estaba siendo abusada y quedo embarazada, o niños que nos están trayendo problemas del año de la pera, que tuvieron con las mamás, con los padrastros, con... y que se han instalado hoy en día aquí en el colegio y que son todos abordados...” (Directivo)*

En lo que a este aspecto refiere, los estudiantes reconocen la labor del equipo como un motivante para mantenerse estudiando, las razones se enmarcan en la protección y la contención que ellos generan, ya que abordan diversas problemáticas de los estudiantes.

En este sentido, los propios estudiantes reconocen al equipo como un agente protector, que comprende las problemáticas y se compromete en la formación de los jóvenes, ya que el equipo constantemente está generando espacios en los cuales los estudiantes puedan encontrar orientación y ayuda.

De este modo, la forma que se atiende la deserción escolar por parte del equipo, se centra en una lógica sistémica, puesto que reconoce los múltiples factores de los problemas de los estudiantes y cómo estos afectan en la permanencia en el sistema escolar.

Otro aspecto relevante en las intervenciones realizadas es el apoyo que permanentemente otorgado por el Equipo Psicosocial.

*“...más que ayuda, es como un apoyo, es como un cariño que te entregan, ayuda hay, pero uno más que ayuda le entregan el cariño el apoyo a seguir adelante, es como uno ahí no puede estar solo –¿cómo? si soy autista- ¡ahí no! Ahí hablamos, conversamos, vemos lo que pasa, el problema encontramos una solución, si no*

*hay nos sentimos mal, ahí tenemos como un cariño adicional y si no hay nadie en la casa que te pueda ayudar, aquí si lo hay...” (Estudiante)*

La preocupación constante de los profesionales del equipo por los estudiantes.

*“...han estado conmigo, me han preguntado si estoy bien...” (Estudiante)*

Y el vínculo de confianza que los profesionales generan con los estudiantes.

*“...cada uno sabe cómo llegar al punto que... que uno pueda explicarlo y sin cohibirse, porque en realidad, contarle algo súper importante contarle algo a una persona que no conoce mucho, como... terrible, pero con ustedes no, se hace súper fácil contarles las cosas, se hace más fácil que incluso con nuestros papás...” (Estudiante)*

En relación al apoyo que se les entrega, los estudiantes reconocen la preocupación y apoyo permanente por parte de los profesionales, siendo uno de los motivos por los cuales logran establecer vínculos significativos, ya que entregan el espacio para que los estudiantes logren confiar en ellos. De este modo, ellos son capaces de generar un espacio distendido, en el cual los estudiantes logran sentirse cómodos y relatan sus situaciones personales, facilitando el proceso de comunicación.

En este sentido, es posible generar estos vínculos debido a que es una carencia que presentan los estudiantes, ya que en algunos casos no cuentan con referentes significativos que estén en el cotidiano y buscan estas instancias en el colegio. A la vez, esto permite guiar y orientar a los estudiantes en su proceso de desarrollo, ya que son capaces de expresar a los profesionales lo que sienten y necesitan.

Otro aspecto de la intervención es en el ámbito de salud mental y emocional.

*“...estuve yo en depresión y ellos [psicólogo y trabajadora social] fueron los primeros en darse cuenta de que estaba en depresión, ya sea porque bajé rápidamente mis notas, en cambio mi mamá no podía tener eso en cuenta, ya que era como muy pocas veces las reuniones que daban los promedios y cosas así,*

*entonces se dieron cuenta y conversaron con mi mamá, mi mamá no reaccionaba y cuando vieron que en verdad estaba pasando por una situación mal hablaron más fuerte con ella de lo que debiera ser, le explicó las cosas como eran y ahí mi mamá como que reaccionó...” (Estudiante)*

Y el reconocimiento de la necesidad de atención.

*“...fue hablando con usted [trabajadora social], usted me dijo que necesitaba ir a un psicólogo que le tuviera confianza y fue como -no yo no confío en nadie- al final igual fue como -ya bueno- eh por la confianza que me tenía usted, al decirme que... al crearme que iba a ir en realidad al psicólogo y en una instancia le fallé, pero después fui igual para que usted no se enojara, fui y en realidad me gustó pero, mm tengo que poner más de mi parte...” (Estudiante)*

En este sentido, los estudiantes valoran las intervenciones en el ámbito de la salud mental y las emociones, reconocen que los profesionales psicólogo y trabajadora social, indagan y detectan la situación.

Usualmente son los profesionales del Equipo Psicosocial quienes detectan las situaciones emocionales, ya sea por cambios de conducta, de ánimo o académicos. De este modo, hay situaciones que no son identificadas por sus padres y es en el colegio el lugar donde se detectan y se toman acciones para su atención. Esto se da principalmente porque los jóvenes se encuentran con la posibilidad de reconocer sus emociones y alguien con quien compartirlas para que estas puedan ser superadas. En ese sentido, los profesionales orientan a los padres a reconocer la importancia de las problemáticas emocionales y psicosociales de los estudiantes, y los incentivan a tomar acciones.

Otra de las intervenciones reconocidas por su integralidad, son las del terapeuta en adicciones.

*“...Acá el consumo de drogas es lo que ve en los chiquillos, y en eso igual el terapeuta ha sido buen apoyo, gran apoyo, él se dedica a ver pero, él los trata, los*



*deriva, no los deriva, habla con apoderados para ver el consumo dentro del colegio..." (Asistente de la educación)*

El terapeuta realiza una labor con los estudiantes que se encuentran con problemáticas de consumo de drogas en la cual incorpora a la familia, problematiza el consumo y deriva al centro de salud.

También en este proceso orienta a los jóvenes a proyectarse a un futuro distinto.

*"...en el caso del terapeuta, yo en verdad no tenía ni idea de que era como vicios para personas y cosas así, yo creo que su rol igual es importante porque hay gente aquí que es muy viciosa y solamente parte de su camino es el vicio y si no, no se proyectan más allá, en cambio él las ayuda como a ampliar su zona de confort, y no solamente que son los amigos, las malas amistades y cosas así, sino que tiene un mundo por delante y que puede seguir po yo creo que muchas personas han mejorado por eso..." (Estudiante)*

Los estudiantes reconocen el proceso de intervención realizado por el terapeuta distinto al de un psicólogo.

*"...El tío Sergio es como diferente a los otros psicólogos, porque no está así como metiéndote tetes, así como -no, hay que volver más atrás, buscar lo que había falta...- no se esas cosas, él no, él te hace como una terapia, como te dice ya hoy día vamos a hacer esto, pero teni que poner de tu parte, los otros no, te meten así como ya... te meten cuentos, después se enredan solos y es como ¿Qué? ..."*  
(Estudiante)

En este sentido, las intervenciones realizadas por el terapeuta son valoradas por lo jóvenes, ya que realiza un trabajo integral con los estudiantes, padres o apoderados. En este sentido, se reconocen cambios por quienes han pasado por este proceso, principalmente porque este profesional realiza intervenciones con acciones concretas y en corto plazo.

Por su parte, estas intervenciones son reconocidas por la integralidad del trabajo con los estudiantes que consumen drogas, ya que trata la problemática, habla con los apoderados y deriva al centro de salud. También en este proceso orienta a los jóvenes a proyectarse a un futuro distinto, intervenciones que los jóvenes valoran, ya que no indaga en situaciones pasadas, sino más bien se centra en la problemática específica.

Otro aspecto que se destaca de las intervenciones a estudiantes, es que ellos han sido capaces de empoderarse con el apoyo que les otorga el Equipo Psicosocial.

*“...cuando ve a sus estudiantes que llegan acá y casi de repente, ahora ya, muy patudamente te piden la papa, te pide el pan, te piden el cuaderno –oiga no me han entregado la parka- o sea claramente hay una cultura de parte de los estudiantes, que da cuenta de que este es su espacio donde ellos son atendidos y donde ellos son escuchados y eso yo creo que lo entrega el Equipo Psicosocial...”*  
(Directivo)

En este sentido, los estudiantes tienen claro qué es lo que necesitan.

*“...los chiquillos cuando necesitan ayuda, saben dónde es en todo sentido, ya sea psicológico, económico los chiquillos saben en ese sentido...”* (Asistente de la Educación)

De esta forma, estas intervenciones psicosociales a estudiantes, han generado que ellos se sientan con propiedad de requerir su protección y dar cuenta de sus necesidades, por lo cual hoy en día se ven estudiantes empoderados de los beneficios y prestaciones que el Equipo Psicosocial les entrega. Los estudiantes frente a algún problema o necesidad, saben dónde dirigirse y con quién dirigirse, y manifiestan abiertamente lo que les sucede.

En relación a las intervenciones del Equipo Psicosocial realizadas con los apoderados son constantes e inmediatas.

*“...Los apoderados llegan a la hora que quieren -“necesito hablar con la asistente social”, “necesito hablar con el psicólogo”- y eso por dios que pa la gente vulnerable como la que nosotros atendemos, es importante porque van al*

*consultorio la hora pal psicólogo se la dan para cinco meses después o un año después...” (Directivo)*

De acuerdo a quienes participaron de esta sistematización indican que los apoderados encuentran un espacio de contención.

*“...nos damos cuenta, de que hasta los apoderados tienen donde refugiarse....”  
(Asistente de la Educación)*

Los apoderados son apoyados en sus problemáticas, favoreciendo estas intervenciones a ellos y a sus hijos.

*“...si sabí que a los niños se le ayuda con el Equipo Psicosocial, también va la ayuda pal papá, pa la mamá o pa la tía, que está a cargo de ese niño...” (Asistente de la Educación)*

Y algunos de ellos se lo han hecho saber a los profesores.

*“...la apoderada, esta apoderada está muy agradecida, y sabe que en muchas de sus crisis, fueron un poco no son resueltas, pero si contenidas, ya necesidades básicas, que han sido ustedes observan, ustedes siempre están como antes de que ocurra...” (Profesor)*

Por últimos, de acuerdo a lo que le han manifestado a los profesores, ellos se sienten respaldados por el equipo.

*“...el apoderado de esta niña, que son los jóvenes, estos que son padrinos de ella, e yo creo que ellos se han sentido bastante respaldados, porque con María es un trabajo de lujo...” (Profesor)*

En relación a este punto, las intervenciones que el equipo realiza son reconocidas por los actores internos de la comunidad educativa, ya que el equipo otorga atenciones inmediatas frente a demandas espontáneas y atienden las problemáticas del grupo familiar si así lo requieren y los contienen en situaciones de crisis, siendo un factor favorable en el desarrollo de los jóvenes.

En relación a las intervenciones realizadas en el ámbito de retención escolar, los directivos, docentes y paradocentes reconocen el valor que éstas tienen.

*“...sabes que este niño no ha venido y no ha venido de tanto tiempo y hemos llamado y que se yo...- le damos todas las pautas, o sea la problemática del niño y ellas van a sus hogares y los niños vuelven al colegio...” (Asistente de la Educación).*

Hay un reconocimiento de la intervención que el equipo realiza en este ámbito.

*“...gracias a este equipo, nosotros podemos retomarlos, salvar al chico en término de una persona que está estudiando, porque si no existiera el equipo, el chico no estaría aquí, porque no daríamos abasto los profesores, y lo más probable, es que estarían todos afuera de la sala, y fuera de la sala, fuera de la escuela, como ocurría otros años...” (Profesor)*

Directivos, docentes y paradocentes reconocen esta intervención, dado que ellos, entregan los antecedentes del estudiante que están en riesgo de deserción y el equipo realiza un trabajo para que el estudiante regrese.

En este sentido el proceso que tienen las intervenciones realizadas en el área de retención escolar, es detectar las inasistencias, abordar la problemática que está generando inasistencias o el riesgo de dejar el Liceo y comunicarse con padres o apoderados. En este sentido, el equipo actúa de forma inmediata, atendiendo las particularidades que la situación contiene y desplegando acciones para la retención del estudiante.

Por otra parte, los factores que influyen en el riesgo de deserción no lo pueden abordar los profesores, por tanto la labor que realiza el equipo y las acciones que establecen en este sentido facilitan y apoyan la labor docente.

En relación al apoyo que el equipo realiza de forma permanente a los estudiantes y sus familias, Directivos, docentes y paradocentes destacan.

*“...es una escuela que atiende a libre demanda y también creo que es un equipo bastante, súper requerido, tremendamente requerido, yo de repente veo a los integrantes del equipo en cincuenta mil cosas al instante, entonces ¡no! el cambio en nuestros niños, los apoderados y los profesores también...” (Directivo)*

En este sentido, ellos destacan el accionar el equipo, desde las intervenciones individuales, colectivas, el trabajo en red, la intervención social y familiar realizada, ya que reconocen y validan estas acciones y el cambio que cada uno de los procesos realizado ha generado en los jóvenes.

Esa así, como estas acciones realizadas en el ámbito personal y familiar de los estudiantes, influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, generando efectos de forma transversal en el ámbito académico, lo que es reconocido por los profesores y directivos como un apoyo constante.

Por otra parte, identifican al equipo como un espacio en el cual los estudiantes se sienten acogidos y apoyados continuamente.

*“...a los niños los veo relajados, relajados en el sentido de que plantean sus problemáticas, sus dolores, sus penas, sus necesidades con una tranquilidad que de repente uno dice -oye que es patudo ahora más encima me exige las cosas- y eso da cuenta de que el niño se siente eh se siente escuchado...” (Directivo)*

*“...la ayuda que se les brinda a los alumnos acá, yo creo que de cierta forma igual le da una mejor calidad de vida...” (Asistente de la Educación)*

Es así, como Directivos, docentes y paradocentes, reconocen que pese a que hay ocasiones en las cuales se les norma, hay una demostración de que hay preocupación por ellos. Reconociendo al equipo como el espacio de contención que los estudiantes necesitan y que a su vez ellos valoran, puesto que se reconocen estudiantes que son capaces de plantear problemáticas, sus necesidades y la respuesta a ellas a la larga se ha traducido en un progreso en su calidad de vida.

Otro aspecto de la intervención que destaca es el buen trato hacía los estudiantes.

*"...tienen una humanidad con los chiquillos que, ellos se sienten, muy bien tratados que es lo que yo más veo, que ellos no van siendo un problema con ustedes, ustedes no los hacen sentir un problema, los hacen sentir que ya usted aquí, usted tiene valor, usted es importante, usted aquí y esto lo vamos a solucionar, vamos a buscar ayuda..." (Profesor)*

Y la validación que el Equipo Psicosocial realiza de ellos como personas.

*"...va a ser atendido por alguien y eso es muy importante, porque el chico ya se convierte en alguien, no en algo no en un problema, que teníamos antes del psicosocial..." (Profesor)*

En este sentido, directivos, docentes y paradocentes, valoran el buen trato y validación que el equipo psicosocial les da a los estudiantes, ya que han logrado visibilizarlos en sus problemáticas, pesares, en su sentir y en sus carencias, reconociéndolos como sujetos de derechos.

En relación a las intervenciones con apoderados, el equipo ha tomado acciones para hacerlos parte del proceso académico.

*"...veo que los niños que uno deriva son atendidos, son ayudados, los que no vienen son idos a visitar, los que desertan son buscados, el apoderado que está ausente y que está olvidándose de ser padre como que se le zamarrea un poco por el Equipo Psicosocial..." (Asistente de la Educación)*

En este sentido, los participantes de esta sistematización reconocen que en la ausencia de padres se han tomado estrategias para hacerlos parte del proceso académico de sus hijos y también han contribuido en la responsabilización de sus problemáticas. Las estrategias utilizadas por el equipo para propiciar que ellos se incorporen en el proceso educativo de los jóvenes, están vinculadas a la intervención familiar, a fin de responsabilizarlos en su rol parental, esto ha repercutido positivamente en el área académica, ya que los estudiantes asumen un compromiso distinto con su proceso de aprendizaje y los profesores lo han evidenciado a través del progreso de los jóvenes.

Otra de las problemáticas abordada por el Equipo Psicosocial es el consumo de drogas.

*"...beneficia a los chiquillos... Eh... visto cambios en ellos... Eh... en alumnos en particular que los ha tomado el terapeuta por ejemplo... yy... se han calmado, han tenido otra actitud, van mejorando, en él mismo, en lo escolar, en el ámbito académico..." (Asistente de la Educación)*

Asimismo, los profesores han reconocido las intervenciones en las problemáticas de consumo, ya que han generado una facilitación en el trabajo dentro del aula, puesto que los jóvenes que han sido intervenidos en este ámbito reconocen los protocolos establecidos y han adherido a un proceso terapéutico, por lo cual saben que el Liceo es un espacio en el cual no se consumen drogas, lo que ha provocado cambios en su conducta y en la disposición hacia los aprendizajes.

También hay intervenciones realizadas en el área de protección de derechos.

*"...en caso de que el niño sufra algún tipo de violencia, tanto física, sexual, psicológica, el equipo se preocupa de... nosotros tenemos niños que han sufrido ese tipo de cosas y el psicosocial lo ha levantado y están aquí..." (Asistente de la Educación)*

Estas intervenciones son reconocidas por los miembros de la comunidad educativa.

*"...Las intervenciones con respecto a violencia, con respecto a abusos, abandono, drogas, son como las más relevantes que hacen el equipo..." (Asistente de la Educación)*

En relación a estas intervenciones, los profesionales han desarrollado una labor en la cual, han tomado acciones cuando hay detección de vulneraciones de derecho, estas acciones han sido en el ámbito jurídico y de acompañamiento en los procesos, lo que es reconocido por los directivos, docentes y paradocentes.

En este sentido, directivos docentes y paradocentes le dan valoración a las intervenciones en protección de derechos, reconocen la relevancia de las acciones que se han llevado a

cabo en el ámbito socio-jurídico, puesto que hoy en día la comunidad educativa tiene profesionales que cuentan con las herramientas para detectar las vulneraciones de derechos y tomar acciones en este ámbito, lo que ha facilitado su labor docente, ya que estas problemáticas son abordadas por los especialistas del área y atendidas de acuerdo a protocolos establecidos.

Asimismo, la comunidad educativa le da relevancia a las visitas domiciliarias.

*“...las visitas al hogar. Las visitas a los hogares son importantes, porque las personas que van al lugar donde viven nuestros chicos, les permite primero recopilar información con respecto al entorno en el cual se desarrolla el joven, su situación real, y orientar en base a un conocimiento ya claro y en la práctica, con respecto a cómo se están desarrollando los chicos, las problemáticas y como atacarlas...” (Directivo)*

En relación a las visitas domiciliarias, es un apoyo al proceso pedagógico, puesto que los profesionales del equipo utilizan esta herramienta para abordar las problemáticas que se escapan de lo académico y así los profesores se centran en los procesos de aprendizajes.

A través de la visita domiciliaria, los profesionales, detectan factores contextuales, sociales, habitacionales y relacionales, lo que permite generar un diagnóstico para orientar el abordaje de las problemáticas de los estudiantes.

Por último, hay una valoración del trabajo que realiza el equipo con los estudiantes.

*“...yo creo que emmm tan solo de tener profesores o inspectores no ayuda porque en verdad se necesita una parte más emocional que es el equipo social, que ellos pueden ayudar emocionalmente a la persona y también psicológicamente...” (Estudiante)*

Por una parte aborda las problemáticas,



*“...yo creo que [el equipo psicosocial] ayuda a mejorar el colegio, es grande ayuda a mejorarlo porque sin ellos yo creo que estarían más estresados los inspectores...” (Estudiante)*

Por otra, apoya en la labor de los paradocentes,

*“...ahora se ve más aliviado mi trabajo, como te dijera yo... en la parte humana, porque cuando tú ves a alguien que necesita ayuda, yo creo que hay que ayudarlo y el equipo se encarga de eso, de apoyar, de enrielar, de un montón de cosas que nosotros teníamos como carga extra...” (Asistente de la Educación)*

En este sentido, distintos estamentos reconocen que el trabajo que realiza el equipo, influye en el trabajo docente y paradocente, además de colaborar en el proceso académico de una forma distinta a la del profesor o inspector, disminuyendo la carga de trabajo en el área social y emocional de los jóvenes.

Por tanto, docentes y paradocentes reconocen las dificultades que se les presenta hacerse cargo de las problemáticas psicosociales, por lo que la labor que realiza el equipo en este ámbito descongestiona su trabajo y propicia que se puedan centrar en las tareas propias de su función.

### **3. Aprendizajes significativos según actores de la comunidad educativa a partir de la intervención del Equipo Psicosocial**

Como ya se ha mencionado, las repercusiones de la labor del Equipo Psicosocial ha sido para toda la comunidad educativa, por ello los aprendizajes significativos en el área psicosocial, que han dejado las intervenciones, son transversales a todos los estamentos, lo que ha generado procesos de reflexión y de cambio

Uno de los aprendizajes reconocido por los estudiantes es la confianza

*“...De que no era tan como apegada a la gente y tampoco daba como tanto la mano como para contar mis cosas ni nada por el estilo, con el Equipo Psicosocial sí, sí puedo y es como que me dan la mano y yo puedo contar lo que pasa o lo que sucedió en el momento...” (Estudiante)*

Surgen así, nuevas posibilidades de enfrentar sus conflictos.

*“... “no quiero”, y ahora estoy un poco así, pero más centrado, primero tengo que conocer a las personas, antes de guiarme por ellas o tomar las cosas por mis manos, teniendo gente a mi alrededor que me apoya, igual tengo que entregarles confianza y respeto...” (Estudiante)*

En este sentido, la confianza permite generar el encuentro y que los estudiantes se atrevan a hablar de sus problemas y a la vez generar estrategias para abordarlos, estableciendo compromisos con ellos y su situación particular.

Por otra parte, los estudiantes reconocen que han aprendido a valorar lo que el Equipo Psicosocial les entrega.

*“...en las calles hay... ¿cómo se dice? ahí no hay salida, hay ahí robo, droga, y aquí no, hay cariño, comprensión, aquí nosotros no le entregamos una cuchilla, solo lo entregan consejo, pa seguir, el cariño, el apoyo, hay psicólogos buenos y si uno no quiere al psicólogo, está usted también [Trabajadora Social] usted los convence, a usted se le entrega todo lo corto punzante...” (Estudiante)*

Lo anterior ha significado que los jóvenes reconozcan el colegio como un espacio diferente al de la calle, ya que allí no están solos y se busca dotarlos de herramientas que les permitan enfrentar de manera diferente, la vida compleja que tienen.

Es así, como los estudiantes valoran el espacio que tienen dentro del equipo.

*“...los propios alumnos entiendan que hay una mano amiga ahí... de repente llegan a mi oficina los chicos, conversan ciertas situaciones, pero momentito me dicen –voy a ir al Equipo Psicosocial- ellos tienen claridad que en el Equipo*

*Psicosocial hay una mano que tiene... hay varias manos que le van a ayudar y ellos saben a quién y cómo recurrir, entienden que el Equipo Psicosocial cumple una función fundamental y ellos se acercan...” (Directivo)*

De esta forma, los profesionales del equipo atienden las situaciones de los estudiantes, demostrando la importancia que tienen sus problemáticas y comprometiéndose en la búsqueda de soluciones, lo hacen sin prejuicios, a través de una escucha activa y con el interés que cada joven merece. La respuesta de los estudiantes a esta forma de atender sus problemas, es a través de la valoración del accionar del equipo, lo que se va transmitiendo entre sus pares, los que a su vez, van solicitando ayuda de forma espontánea. Trabajar desde la movilización afectiva se constituye en un aprendizaje importante

Otro aprendizaje reconocido por los estudiantes, es que el equipo ha propiciado seguridad y autoconfianza.

*“...siento que en verdad mejoro mi confianza, porque ya no tengo que preocuparme por ejemplo del estrés, de que tengo que hacer cosas por mi sola teniendo en cuenta de que hay personas que me quieren ayudar, pero no lo tomo en cuenta, entonces me hacen como entrar en razón...” (Estudiante)*

En este sentido, a través de esta zona de seguridad y confianza que entrega el equipo, los estudiantes han desarrollado mayor seguridad en ellos mismos y autoconfianza, puesto que los profesionales, los incentivan a tomar decisiones y los acompañan en estos procesos, por lo cual los estudiantes se sienten respaldados y apoyados, lo que se traduce en una posibilidad de tomar nuevas iniciativas y reconocer el valor de ellos mismos.

En el área de convivencia escolar, los estudiantes han aprendido e identifican la resolución pacífica de conflictos.

*“...antes tenía en cuenta solamente si alguien me buscaba llegar pegar y nada más, responder sin siquiera antes decirle a una persona que tuviera el poder o*

*algo para resolver el problema, en cambio ahora tengo en cuenta de que en verdad puedo hablar con alguien y que ellos pueden...” (Estudiante)*

Ellos la identifican como una herramienta para solucionar sus problemáticas.

*“...pelear no lleva a nada solo a golpes y a palabrotas, en cambio sí se conversan las cosas se puede llegar a algún acuerdo, se puede resolver o como empezó el conflicto o porque se tenían mala...” (Estudiante)*

Tal como lo estudiante lo manifiestan, en el área de convivencia escolar, se han generado aprendizajes que se visibilizan en la conducta de los estudiantes, dado que reconocen el diálogo y las mediaciones como una forma de resolver sus problemáticas y de forma espontánea informan cuando tienen dificultades con sus compañeros, para que un adulto medie en la situación.

Lo que el equipo ha generado en este ámbito, es que los estudiantes han aprendido a auto-controlarse y seguir el protocolo de convivencia escolar, ya no llegan a los golpes porque reconocen los procesos que deben seguir.

Otro de los aprendizajes significativos reconocido por los estudiantes es la capacidad de reflexión que se han propiciado en el proceso de intervención.

*“...he podido resolver los problemas, pero desde otra expectativa así emocional y psicológicamente, no tan solo físicamente, que es suspender, echar y chao entonces sino que ver más a fondo por qué es el problema...” (Estudiante)*

Es así, como ellos han debido tomar acciones en las que han debido visualizar su problemática desde otra perspectiva.

*“...cambiar de pensar las cosas, de cómo una ve las cosas... ahora reflexiono más...” (Estudiante)*

En este sentido, los profesionales del equipo, han propiciado que los estudiantes revisen los diversos escenarios en los que están insertos, visualicen su actuar y problematicen las situaciones más complejas desde una perspectiva reflexiva en pro a la transformación.

También se reconoce un cambio anímico en los estudiantes.

*“...estar mejor conmigo, tener más ánimo de venir al colegio y querer afrontar mis problemas...” (Estudiante)*

Ellos han aprendido a ver las problemáticas desde una visión transformadora.

*“...dejar de hacer cosas que uno hacía, en tratar de pensar más positivamente y venir al colegio...” (Estudiante)*

*“...con el equipo social ellos me ayudaron a verme como en verdad era como en realidad era que era una persona más tranquila que no mostraba sus sentimientos que a lo mejor podía ser fría pero una persona que me conociera sabía que era feliz pero fue gracias al equipo...” (Estudiante)*

Los procesos reflexivos que han generado los estudiantes han posibilitado un reconocimiento de su estado anímico, permitiéndose visualizar sus problemáticas desde distintas ópticas y buscar acciones que favorezcan su desarrollo integral. Hoy en día los estudiantes son capaces de reconocer sus emociones y expresarlas sin temor.

Otro aspecto relevante en el cual los estudiantes han tenido aprendizajes significativos es en el autocuidado.

*“...no sirve de nada hacerse daño uno solo, al final uno se perjudica, si uno necesita trabajar y subirse las mangas, o sacarse las cosas uno no va a estar mostrando, las cicatrices por vergüenza o uno no estar ahí como ahogado, muerto de calor, uno se necesita sacar las cosas y no va a mostrar las cicatrices que tiene en las manos o en el cuerpo uno va a quedar como idiota, entonces pa' qué hacerse daño si después uno, se va a perjudicar más adelante o va a terminar más luego con la vida, la vida hay que vivirla y hay cosas que duelen, pero hay que superarlas...” (Estudiante)*

También reconocen el daño que las autoagresiones les provocan, a ellos y a sus pares, y posibles consecuencias que estas les podrían generar.

*“...ahí aprendí muchas cosas como estar más pendiente con los demás, si alguien necesita de ti, hay que estar ahí no dejarlo de lado, o dejar que se sone solo, porque hay gente que necesita ayuda, y realmente la necesita, es como no, no lo voy a dejar ahí solo si le pasa algo, o si se quiere cortar, se quiere intoxicar, no voy a dejar darle las pastillas, o pasarle una navaja, uno tiene que estar ahí...”*  
(Estudiante)

En términos de autocuidado, hay aprendizajes significativos, puesto que a través de las intervenciones, los jóvenes reconocen las situaciones de riesgo a las cuales se encuentran expuestos, principalmente con las autoagresiones, visualizando el daño y las consecuencias que estas generan, aprendiendo a valorar la vida y a querer vivirla. En este sentido, reconocen que sus pares presentan las mismas situaciones de riesgo y la importancia que tiene el estar ahí, acompañarlos y orientarlos.

Por otra parte, los estudiantes reconocen los protocolos de consumo de droga en el interior del establecimiento, por cual hay estudiantes que han disminuido el consumo.

*“...entienden que aquí no tienen que fumar marihuana, que no tienen, porque si no, van a tener que ir al Equipo Psicosocial, va a tener que venir su apoderado, va a tener que escuchar todo lo que le va a decir el terapeuta, la asistente social y la psicopedagoga, entonces el niño empieza como a ya dejar de venir volado al colegio...”* (Asistente de la Educación).

En relación al consumo de drogas, los estudiantes han aprendido a respetar el protocolo establecido, reconociendo que el establecimiento es un espacio de protección, libre de drogas, lo que ha generado una disminución en el consumo dentro del Liceo. A su vez, también ha disminuido el consumo antes de entrar a clases, lo que facilita la atención en el aula.

En relación a los profesores y paradocentes, hay un aprendizaje en relación al trabajo mancomunado.

*"...para los profesores, que sepan que hay algo que se llama derivación ¿que implica esto? que yo no solo me tengo que hacer cargo del problema, sino que debo hacer un primer acercamiento al problema y que después, voy a derivar y que personas especializadas se van a hacer cargo de eso, eso en el ámbito de los profesores..." (Directivo)*

Los profesores han valorado la especialidad de cada uno de los profesionales.

*"...en este colegio ya nos hemos percatado que, el que educa no es uno po, somos todos, o sea lo que no abarca uno, lo alcanza a ver el otro, y el otro, entonces yo creo, que esa es la riqueza que nos ha dado, especialmente el Equipo Psicosocial..." (Profesor)*

En cuanto a los aprendizajes significativos en docentes, paradocentes y directivos, estos se vinculan al trabajo mancomunado, ya que profesores e inspectores han debido ampliar su área de acción y establecer vínculos entre equipos de trabajo, por lo cual se han establecido medios de derivación, retroalimentación y la valoración de las diversas disciplinas que se encuentran presentes en estos procesos. Además de ello, se ha visibilizado que la educación no es tarea únicamente del profesorado, sino que todos quienes trabajan en el establecimiento, ya que todos educan desde su área de trabajo.

Otro aprendizaje significativo para la comunidad educativa es el reconocimiento de los estudiantes como personas, como sujetos de derechos.

*"...ustedes han hecho eso, han humanizado esto, nos humanizaron en el fondo, como escuela, como institución nos evidenciaron, de que hay personas..." (Profesor)*

Puesto a que son visibilizados como personas que requieren de apoyo para superar sus diversas problemáticas.

*"...el día de mañana esa persona va a ser un adulto sanado, tanto de la violencia, tanto de... muchas cosas, que a lo mejor, si no existiría ese equipo este niño se*

*queda a mitad de camino, sale a la calle y en la calle sabemos que se pierde..."*  
(Asistente de la Educación)

En este sentido, los funcionarios del Liceo, han aprendido a reconocer a los estudiantes con sus particularidades, con sus problemáticas y necesidades, lo que ha llevado a profesores y paradocentes a ver a los jóvenes como sujetos de derechos, que requieren atención, que requieren de intervención, que requieren apoyo para superar sus problemáticas y proyectarse a un futuro distinto.

#### **4. Logros significativos según actores de la comunidad educativa a partir de la intervención del Equipo Psicosocial**

Desde la instalación del Equipo Psicosocial se han evidenciado logros para toda la comunidad educativa, siendo lo más destacado, los logros de los estudiantes y sus familias.

1- Se han logrado cambio de conducta de algunos estudiantes.

Cambio de conducta en el ámbito personal.

*"...ahora ya no ando que en la calle... que saliendo a fiestas, que carreteando...noo, porque ahora yo tengo a mi hijo y me tengo que preocuparme solamente de él..."* (Estudiante)

Cambio de conducta en el ámbito académico.

*"...yo igual soy muy habladora, no me gusta quedarme calla en cambio en el último tiempo ya no respondo, ya no hago llorar a la profe, entonces, igual se siente bien porque es como un cambio radical..."* (Estudiante)

Cambio de conducta en la forma de resolver conflictos.



*"...Por ejemplo la niña que salió de cuarto, era muy alterada y con su forma de ser, pero ahora está más calmá, ta más, no sé tomó un cambio más, igual de repente ella se altera, pero evita situaciones..." (Asistente de la Educación)*

Estos cambios de conducta han sido un logro para los estudiantes y para la institución, puesto que a través de las intervenciones se ha logrado que conductas de riesgo, conductas agresivas y conductas disruptivas se hayan modificado. En este sentido, el equipo ha propiciado la concreción de estos logros a través de las intervenciones realizadas dentro del contexto académico, abordando tanto la problemática en sí y los elementos que la rodean.

2- Ha habido avances académicos de los estudiantes.

Los estudiantes han aumentado sus calificaciones.

*"...mis notas han subido mucho, mi asistencia por fin es tan alta e igual lo valoro harto... porque... porque si no hubiera sido por ustedes yo todavía sería... seguiría faltando al colegio..." (E1, P53)*

Y se han comprometido con su asistencia a clases.

*"...en el colegio he estado más pendiente, no he estado escarbando en el pasado, después tomé atención, subió mi promedio, aunque igual faltó porque no tenía ganas de venir, pero ahora es como ¡ya! voy a venir igual, termino el año compromiso... con mi mamá- y como ¡ya!..." (E5, P20)*

En este sentido, los cambios conductuales es un factor que ha contribuido en los avances académicos de los estudiantes que han sido parte de las intervenciones, puesto indican que han tenido un aumento en la asistencia, en la participación en clases y en las calificaciones, mostrándose más comprometidos con su proceso educativo.

3- Otro aspecto que se ha logrado a través de las intervenciones es la valoración de los estudiantes a sí mismos.

Estudiantes que antes se auto agredían, hoy en día no lo hacen.

*“...Dejar de hacerme daño, cortarme...” (Estudiante)*

Ellos, han ido buscando opciones para su desahogo.

*“...cometo pequeños errores, pero no son como los de antes, no me pongo a hacer cosas estúpidas, como cortarme, intoxicarme, drogarme, no meto como cosas que no me afecten tanto o duermo o salgo a hacer deporte, pero no cosas que me perjudiquen...” (Estudiante)*

*“...cosas que no quería hacer y fue como -no tenis que hacerlas, teni que terminar el colegio, no teni que salirte o usar más tiempo en la calle- fue como nooo... no meter así como excusas, no intoxicarme, no hacer nada, así como que me perjudicara, estuve más centrado en lo que quería, y en lo que quería lograr, confié más en mí y no en lo que decían los demás, fue como un gran apoyo...” (Estudiante)*

En este sentido, otro logro que se gesta a raíz de la intervención es la valoración de sí mismo, puesto que ahora los estudiantes buscan diversas acciones para su desahogo, dejando de hacerse daño, pidiendo ayuda cuando lo requieren y buscan alternativas para enfrentar sus problemáticas. En este sentido, la intervención también ha motivado a los estudiantes a realizar actividades diversas, las cuales les permite desconectarse de las problemáticas que tienen.

4- También se ha logrado disminuir el consumo dentro del Liceo y resguardar la culminación de estudios de los jóvenes.

*“...nosotros somos de los pocos colegios, que mantenemos gente que, consume droga dentro de la escuela, porque la mayoría de las escuelas, lo que hace es sacarlos...” (Profesor)*

En este sentido, se ven logros en el ámbito de consumo de drogas, los estudiantes han disminuido el consumo antes de clases y dentro del establecimiento, se han

comprometido con procesos terapéuticos, hay otra disposición frente a los estudios y hay un compromiso distinto consigo mismo.

De este modo, el establecimiento ha propiciado estos logros, puesto que es uno de los pocos establecimientos que no se sanciona a los estudiantes que consumen drogas, sino que al contrario, busca estrategias para enfrentar esta problemáticas, incorpora a la familia en este proceso y se compromete con el estudiante hasta la superación de esta problemática.

5- En el ámbito familiar, se ha logrado realizar un trabajo en la reconstrucción del vínculo de padres e hijos, o adultos significativos a cargo de los estudiantes.

*“...en que pude volver a vivir con mi hijo, pude volver a estar a su lado y pa mi eso es lo más importante que el equipo hizo por mí...” (Estudiante)*

Los jóvenes valoran estar con una familia con quienes puedan contar.

*“...si yo más bien antes estaba sola... por no decir otra cosa.... estaba sola, ahora tengo familia, así le puedo decir...” (Estudiante)*

*“...En estar mejor con mi mamá, hablar más con ella y que ella este más apegada a mí. El Equipo Psicosocial ayuda a que mi mamá se acercara más a mí...” (Estudiante)*

Ellos reconocen el impacto que ha tenido en sus relaciones familiares, las atenciones brindadas en el colegio por los profesionales del equipo.

*“...si antes éramos unidas un diez por ciento, ahora somos unida más de un cien por ciento ahora tengo una confianza grande en ella y ella en mí, yo le cuento mis problemas, mis cosas...” (Estudiante)*

*“...tengo más comunicación con mi mamá, más cariño con mi padrastro igual. Ahora he estado más pendiente, cosas que le hacen falta, o si necesitan ayuda estoy ahí, no estoy como cerrado....” (Estudiante)*

En las intervenciones con las familias, se ha logrado el fortalecimiento de los vínculos entre padres e hijos, a través de un plan de trabajo que contempla la responsabilización de los adultos por los jóvenes y el compromiso de estos últimos con su familia y sus procesos educativos.

6- Por otra parte, se ha logrado que la familia visualice al Liceo como un espacio de apoyo y contención.

*"...cambio en la familia, así directamente como saber que ellos, han variado su actitud, hacia el estudiante sí, porque ya no lo ven ¡desde todo punto de vista!, desde el punto de vista de que ellos se sienten respaldados, porque el estudiante, está más seguro con nosotros, porque eso les ha dado, ustedes le dan seguridad, de que el alumno, si el chiquillo tiene un problema, ustedes van a estar ahí..."*  
(Profesor)

En este sentido, la familia ha encontrado un apoyo en el Liceo, el cual es permanente e integral, ya que se abordan problemáticas de los estudiantes, de los padres y del grupo familiar, en distintos ámbitos, ya sea asistencial, de salud, judiciales, académico, emocionales, entre otros.

7- Por último, el Equipo Psicosocial ha logrado validarse ante la comunidad educativa a través de la labor que realiza.

Los estudiantes recomiendan a sus pares la atención del equipo o ellos mismos los derivan.

*"...a mis compañeras, ya que muchas faltan porque les gusta estar no se carreteando, tomando les he dicho ya po que estay esperando anda pa ya pa la asistente social la psicóloga o psicólogo habla con ellos..."* (Estudiante)

Los protocolos son conocidos y seguidos por la comunidad educativa.

*"...hay resultados positivos de los protocolos, de las mediaciones, ha bajado el nivel de violencia, eso se nota, como en el tema del consumo en algunas..."*  
(Asistente de la Educación)

Las acciones en las diversas áreas que el equipo interviene han demostrado resultados.

*“...veo los resultados en droga, ya no veo a los chiquillos, que lleguen volados, son los menos ehh las mediaciones, uno reconoce que cuando te tocan la puerta, y te dicen tía tengo un problema con esta persona, es porque hay un avance, si llega un niño y me dice, sabe que me fui de la casa y pase la noche afuera ya también reconozco que hay un reconocimiento, o el que llega y se quiere cortar va donde Alberto, también entonces tenemos resultados...” (Profesional del Equipo Psicosocial)*

Es así como, el Equipo Psicosocial ha logrado validarse con la comunidad educativa, ya que los estudiantes reconocen la labor que este equipo realiza, busca su apoyo constante, visualiza el equipo como un espacio de contención, de confianza y de afectividad, reconoce el trabajo con las familias y el compromiso con el que abordan las problemáticas.

## **CAPITULO 4: CONCLUSIONES**

### **APRENDIZAJES OBTENIDOS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN**

Finalmente, a modo de conclusión, este apartado trata sobre ciertos aprendizajes obtenidos de la experiencia de intervención multidisciplinaria del “Equipo Psicosocial” realizado en el Centro Educacional Municipal Mariano Latorre de la comuna de La Pintana, los cuales resultan útiles de considerar en la continuación de la práctica de intervención en dicho establecimiento y en futuras experiencias de similares características que se puedan desarrollar en el contexto educacional.

Dado al carácter que tiene el área de educación en nuestro país, la que apunta a la formación integral de los niños, niñas y adolescentes, a través de un sistema de educación inclusivo, gratuito y de calidad, se puede apreciar que el proceso de intervención multidisciplinaria en el ámbito de la Educación Pública, constituyen una herramienta de trabajo para el sistema de educación chileno.

Principalmente, porque en los contextos que presentan altos índices de vulnerabilidad, como lo es la Comuna de La Pintana, las escuelas se transforman en un espacio en las cuales convergen las problemáticas psicosociales, socio-familiares, socio-afectivas y socio-emocionales, cargadas del contexto cultural, social y económico, en el cual se encuentran insertos.

Cabe recordar que los ejes de sistematización de esta experiencia están dados por los objetivos propuestos inicialmente, ya que estos permitirían dar respuesta a ellos.

El primer eje está enfocado al proceso de reconstrucción de la experiencia desde su génesis incorporando elementos contextuales, culturales, sociales económicos, académicos e históricos que definen la experiencia sistematizada.

En este sentido, es posible decir a modo general, que la institución en la cual se encuentra inserto el Equipo Psicosocial, ha sido visionaria, puesto que reconoció aspectos sociales, emocionales y familiares como principales factores que influyen en el proceso de formación de los estudiantes del Liceo, generando estrategias para abordar dichas situaciones, visualizándolas como la opción de colaborar en los procesos de cambio de la vida de los jóvenes y sus familias, entendiendo que el proceso de enseñanza-aprendizaje no es posible, si los estudiantes no tienen resueltas las problemáticas que traen desde el contexto en el que están insertos.

Además de ello, reconocieron que como especialistas del área pedagógica, no contaban con las herramientas requeridas para abordar las problemáticas psicosociales de los estudiantes, por lo cual, innovaron en la incorporación de profesionales especialistas en dichas problemáticas.

Si bien, ellos reconocen que uno de los hechos que marcó y apuró la incorporación de estos profesionales fue el alto porcentaje de deserción escolar, hoy en día visualizan estas intervenciones desde una perspectiva más amplia, considerando los factores que influyen en la deserción, en la motivación hacía los estudios y su desarrollo como personas.

En este sentido, la instalación del Equipo Psicosocial, marcó un precedente en el ámbito educacional de la comuna, puesto que la institución reconoció las problemáticas de los estudiantes, identificó las áreas más urgentes a intervenir, lo que los llevó a contar con un fundamento ante la autoridad comunal para la puesta en marcha del equipo, siendo el primer colegio y el único a la fecha que cuenta con un equipo multidisciplinario de estas características, dentro de la comuna. Esto ha conllevado el hacerse cargo del perfil de ingreso de los estudiantes que asisten al centro educacional, poniendo como desafío el ir construyendo y afinando instrumentos que permitan visualizar cada vez mejor a quien se atiende, desde una perspectiva socio cultural, familiar, psicosocial y no sólo desde antecedentes académicos.

De este modo, el equipo se consolidó a través de la práctica realizada con los jóvenes y sus familias, quienes mostraron cambios que la comunidad educativa pudo valorar, además de ellos, hubo avances cuantitativos, que posicionó al colegio como una institución que avanza en los indicadores de relevancia para la educación, como lo son la promoción y retención escolar y en términos cualitativos, atendió las problemáticas en pos al desarrollo integral de los jóvenes.

También, es posible indicar, que la participación de especialistas en el área psicosocial, ha permitido establecer protocolos para el accionar frente a situaciones complejas, incorporando procesos de mejora, que posibilitan el cambio en los estudiantes, lo que se traduce que la normativa institucional ha flexibilizado en este ámbito.

Por otra parte, los miembros de la comunidad educativa han sido capaces de reconocer la labor de los especialistas de acuerdo a su expertiz profesional, por lo cual ha facilitado y se avanza en los procesos internos de colaboración recíproca.

En relación al quehacer profesional del equipo, se reconocen aspectos metodológicos que requieren de un proceso de discusión y de reflexión, a fin de potenciar la visión multidisciplinaria que las problemáticas de los jóvenes ameritan.

En este sentido, se ha reconocido la necesidad de modificar el plan de trabajo incorporando los aspectos no develados de la intervención social realizada y potenciado el saber disciplinar de cada uno de los especialistas, a fin de contar con una propuesta metodológica que se adecuó al quehacer profesional del equipo Psicosocial.

Por otra parte, se ha comprobado que las herramientas de intervención utilizada por los profesionales del equipo, se adecuan a los requerimientos de los estudiantes, docentes y paradocentes, destacándose la valoración que la comunidad educativa tiene de estos de los procesos de intervención que realizados.

En la línea metodológica, se reconoce que hay un desafío pendiente para el equipo, el cual dice relación con las evaluaciones de proceso y ex – post, ya que se requiere la



incorporación de evaluaciones participativas que den cuenta de aciertos y desaciertos de la práctica profesional.

Por otra parte, se reconoce por parte de los profesionales del Equipo Psicosocial, la necesidad de reorganizarse internamente, generar instancias reflexivas para el análisis del quehacer profesional, el diálogo entre las disciplinas y complementación de miradas, generando una visión multidisciplinaria de la práctica.

También, debido a la sobre demanda de atenciones, se incorpora un nuevo desafío para el equipo, el cual dice relación con nuevas estrategias de intervención, que permitan abarcar mayor población atendida y cubrir la demanda existente.

Por otra parte, se evidencia la necesidad de establecer criterios comunes de demanda para docentes y paradocentes, propiciando el reconocimiento de las problemáticas de los estudiantes y familias, realizando derivaciones pertinentes y retroalimentado al equipo, lo previamente realizado por ellos, a fin de ordenar la información y detectar a tiempo situaciones de riesgo.

Este ordenamiento, permitiría detectar de forma más temprana, las problemáticas más complejas de los estudiantes e intervenirlas desde que son reconocidas, a fin de propiciar que los procesos de cambio y mejora de sus problemáticas sea atendidas a tiempo y no recodidas cuando el comportamiento o conducta de los estudiantes se encuentren en una fase de mayor riesgo de abandono escolar.

También, es necesario destacar el espacio de protección que los estudiantes encuentran en el Liceo a partir del abordaje de sus problemáticas de forma integral, esto ha generado que la institución se haya transformado en un espacio amigable, contenedor, cercano y afectivo, situación que permite que los estudiantes se mantengan en el sistema escolar y valoren de forma positiva el proceso educativo.

Por otra parte, se concluye que hoy en día la comunidad educativa tiene mayores expectativas de la labor del Equipo Psicosocial, puesto que, si bien han observado y reconocido avances importantes en los estudiantes y sus familias en el proceso

educativo, producto de la efectividad de las intervenciones del equipo, en sus problemáticas, de igual forma, se reconoce la necesidad trabajar en base a las capacidades de los jóvenes, propiciando el reconocimiento de su potencialidad, llevando la práctica del equipo no tan sólo a la intervención de las problemáticas, sino también al de desarrollo de potencialidades.

En relación al segundo eje de esta sistematización, se busca reconocer los elementos valorativos que tiene esta experiencia, para los integrantes de la comunidad educativa; esto permitiría una mayor comprensión de la práctica, posibilitando acciones de cambio.

En este sentido, el resultado de esta sistematización ha dado cuenta de los elementos que realzan en el proceso de intervención multidisciplinaria con los estudiantes, siendo valorados por todos los miembros de la comunidad educativa.

Estos elementos, tienen que ver en primer lugar con el desempeño profesional, puesto que la especialización de cada una de las disciplinas permite un trabajo colaborativo y recíproco, ya que las problemáticas de los jóvenes son identificadas y abordadas acorde a la naturaleza de ellas, lo que ha permitido que los docentes y paradocentes centren su labor en el ámbito académico y deleguen a los especialistas el abordaje de problemáticas específicas que salen de su quehacer.

Por otra parte, este equipo ha otorgado lineamientos técnicos de estas problemáticas específicas, por lo cual los docentes y paradocentes, cuentan con una base en su accionar disciplinar.

Otro aspecto valorado y reconocido por la comunidad educativa, son las intervenciones específicas que el equipo realiza con los estudiantes, abordando problemáticas que desde siempre han estado presentes en el Liceo, como el ejercicio de la parentalidad, consumo de drogas, deserción escolar, vulneración de derechos, contención ante situaciones de crisis, desarrollo de autoconfianza y seguridad entre otras.

Estas intervenciones han propiciado que los estudiantes tengan la opción de superar su problemáticas con el apoyo de profesionales y a través de sus propios recursos, los que han ido desarrollando en la medida que han ido avanzando en sus problemáticas.

En opinión de quienes participaron de esta sistematización, estas acciones han favorecido la labor docente, puesto que los estudiantes que han pasado por procesos de intervención dentro o fuera del Liceo, han demostrado cambios importantes en sus conductas, en la disposición a los estudios y en la participación dentro del establecimiento educacional.

Por otra parte, los estudiantes han encontrado un espacio seguro, de contención y de respeto, en el cual se valora su sentir y su forma de ver la vida, dando pie a barajar la educación como una opción para la mejora de su calidad de vida.

También, se reconocen estudiantes capaces de confidenciar lo que sienten, lo que les ha permitido empoderarse de las intervenciones del Equipo Psicosocial como un derecho adquirido solo por ser parte del establecimiento.

En este mismo sentido, las familias de los jóvenes han logrado hacerse parte de sus procesos, tanto desde el ámbito psicosocial como desde lo educativo, habiendo una mayor participación en reuniones de apoderados o en citaciones que los profesionales de la institución realizan.

En este mismo ámbito, los participantes de este ejercicio de sistematización han dado valor a la intervención familiar, puesto que en muchos de los casos atendidos, los vínculos familiares se han restablecido y potenciado, principalmente entre adolescentes y padres o adultos responsables.

En síntesis, las intervenciones dentro de la comunidad educativa han permitido generar reconocimiento de problemáticas de los jóvenes, generar procesos reflexivos en ellos, revincularlos con sus familias y propiciar su seguridad y autoconfianza, generando una mayor disposición a los aprendizajes y al proceso de formación.

La incorporación de este equipo ha permitido que todos los miembros de la comunidad educativa, se vean favorecidos de una u otra forma, ya que los estudiantes han podido iniciar procesos para superar sus problemáticas, los profesores han generado lazos de colaboración recíproca con los profesionales del equipo, los paradocentes han podido contar con un apoyo en su labor diaria, las familias han podido reconocer las problemáticas de los adolescentes y los directivos han logrado innovar en las estrategias desarrolladas para la formación integral de los jóvenes.

En resumen, podemos mencionar que los principales aprendizajes obtenidos a través de la sistematización de la experiencia de intervención multidisciplinaria son:

- Reconocerse el CEMML como institución visionaria en el abordaje de las problemáticas de los estudiantes.
- Innovación de la institución en la incorporación de especialistas no docentes para el abordaje de las problemáticas, siendo pioneros en la comuna.
- Consolidación del Equipo Psicosocial a través de avances cualitativos y cuantitativos.
- Establecimiento y validación de protocolos para abordaje de situaciones complejas.
- Necesidad de Equipo Psicosocial de contar con espacios de discusión y reflexión para potenciar visión multidisciplinaria.
- Herramientas de intervención acordes a los requerimientos de los miembros de la comunidad educativa.
- Desafío del equipo de contar con evaluaciones de la práctica a través de procesos participativos.
- Necesidad del equipo de reorganizarse, a través de una coordinación interna.
- Desafío de generar nuevas estrategias para el abordaje de la sobredemanda de atenciones.
- Ver al Liceo como un espacio amigable, contenedor, cercano y afectivo.
- Posibilidad de entregar lineamientos técnicos en problemáticas específicas.

- Efectividad de la intervención en situaciones como: ejercicio de la parentalidad, consumo de drogas, deserción escolar, vulneración de derechos, contención, desarrollo de autoconfianza y seguridad entre otras.
- Estudiantes capaces de confidenciar lo que sienten
- Empoderamiento de estudiantes, de las intervenciones realizadas por el Equipo Psicosocial como un derecho adquirido solo por ser parte del establecimiento.
- Estudiantes han podido iniciar procesos para superar sus problemáticas.
- Profesores han generado lazos de colaboración recíproca con los profesionales del equipo.
- Paradoctentes han podido contar con un apoyo en su labor diaria.
- Familias han podido reconocer las problemáticas de los adolescentes y directivos han logrado innovar en las estrategias desarrolladas para la formación integral de los jóvenes

Realizar esta sistematización de la experiencia, desde la perspectiva de la innovación que ha significado contar con un equipo multidisciplinar, para enfrentar el quehacer educativo, significó para quien la realiza y para el equipo un desafío no menor, dadas las complejidades que hoy se visualizan en este mismo quehacer.

Si volvemos a las preguntas iniciales que se hicieron previo al ejercicio de sistematización y que en sí son parte de ella podemos señalar que es la propia sistematización la que permite a la comunidad educativa valorar su experiencia de intervención, le permiten reconocerla como una intervención apropiada y necesaria al contexto de vulnerabilidad donde desarrollan la práctica educativa, dotándola de una identidad que reconocen como parte de su propio ethos socio cultural. Centro educacional que acoge y se ocupa de las problemáticas que tienen sus estudiantes, ampliando su horizonte de intervención más allá de lo pedagógico, como estrategia multidisciplinar que aporta a la inclusión y educación con calidad.

La educación de calidad, pasa por hacerse cargo de los sujetos que se educan y entender que esta práctica educativa es una acción que requiere la participación toda la comunidad

comprometida con el ejercicio del derecho fundamental en que se sustenta. Sin lugar a dudas se abren nuevas interrogantes y nuevos desafíos a partir de este ejercicio, principalmente en la búsqueda de nuevas formas y dinámicas de inclusión, para jóvenes que en sus trayectorias de vidas han vivido permanentemente la vulneración.

## CAPITULO 5: BIBLIOGRAFÍA

Abela, J. A. (2002). *Técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada*.

Acevedo. (1995). *Estudio sobre experiencias significativas de educación popular. sistematización de experiencias significativas en educación popular de adultos. Aportes sobre metodología cualitativa*. Colombia.

Agencia de Calidad de Educación. (s.f.). *¿Qué hacemos?* Recuperado el 01 de 07 de 2015, de <http://www.agenciaeducacion.cl/nosotros/que-hacemos/>

Agencia de Calidad de Educación. (s.f.). *Agencia de Calidad de Educación*. Recuperado el Julio de 2015, de <http://www.agenciaeducacion.cl/nosotros/quienes-somos/>

Agencia de Calidad de la Educación. (S.F.). *Desarrollo personal y social: otros indicadores de la calidad educativa*.

Amar, M. (2007). *Equidad, calidad y derecho a la Educación en Chile: hacia un nuevo rol del Estado*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Santiago.

Amaro, F. (2013). *Desarrollo de la familia y de los roles parentales*.

Arellano, L. (2013). *Plan Estratégico Psicosocial*.

Arellano, L. (2015). *Plan Estratégico Departamento Psicosocial*.

Asesorías y Apoyo para el Desarrollo. (2011). *Seguimiento y Evaluación de Estrategia de Apoyo a Liceos Prioritarios*.

Ayllón, M. (2001). *La practica como fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en Trabajo Social*. Pontificia Universidad Católica de Perú.

Barnechea M. Gonzáles E. Morgan. (1999). *La producción de conocimiento en sistematización. Sistematización de prácticas en América Latina-*. La piragua.

BCN. (1833). *Constitución Política de la República de Chile*. Obtenido de <http://bcn.cl/1m3sn>

BCN. (1833). *Constitución Política de la República de Chile*. Obtenido de <http://bcn.cl/1m3sn>

BCN. (junio de 1933). *Constitución Política de la República de Chile*. Obtenido de Ley en Chile: <http://bcn.cl/1m3sn>

BCN. (1980). *Constitución Política de la República de Chile*. Editorial Jurídica de Chile.

- BCN. (2003). *Reforma Constitucional que establece la obligatoriedad y la gratuidad de la Educación Media. Ley 19.876*. Recuperado el 01 de julio de 2015, de <http://bcn.cl/1m5ha>
- BCN. (2009). *Ley General de Educación 20.370*. Obtenido de <http://bcn.cl/1m0i2>
- BCN. (2011). *Ley Subvención Escolar Preferencial 20.248*.
- BCN. (2013). *Reporte Estadístico Comunal La Pintana*.
- Bermudez, C. (2008). *Acerca de la sistematización de experiencias en proceso*.
- Blanco, R. (2009). *Experiencias educativas de segunda oportunidad*. Santiago: Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.
- Carmona, J. (2013). ¿Qué es lo psicosocial? *Complejidad*, 33;44.
- CEMML. (2012). *Diagnóstico Psicosocial*.
- CEMML. (2012). *Recuento de Intervención Psicosocial*.
- CEMML. (2012). *Registro de reunión con redes*. Equipo Psicosocial .
- CEMML. (2014). *Cuaderno de Reglamentos*. Santiago.
- CEMML. (2014). *Progresión estadísticas 2012-2013-2014*.
- CEMML. (2014). *Reporte Mensual Estudiantes Atendidos*.
- CEMML. (2014). *Resumen anual*.
- CEMML. (2015). *Napsis. Innovando y aportando a la Educación*. Obtenido de <http://www.napsis.cl/>
- CIDE. (1993). *Manual para la Sistematización de Proyectos Educativos del Área Social*. Santiago de Chile.
- Cifuentes, R. M. (2015). *Trabajo Social: Integración metodológica, sistematización e interdisciplinariedad*.
- Cooperativa. (12 de 02 de 2013). Las 12 comunas de la Región Metropolitana que superan la tasa de pobreza nacional. Santiago.
- Eyzaguirre, N. (2014). *La Reforma Educacional; primeras iniciativas legislativas*. Valparaíso.
- Ghiso, A. (1999). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros transitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. *La Piragua*, 9-10.



- Grinnell. (2006). entrevistas. En F. y. Hernández, *Metodología de Investigación*.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. San José de Costa Rica: Alforja.
- Jara, O. (1997). *Tres posibilidades de sistematización. comprensión, aprendizaje y teorización. Aportes: sistematización de experiencias*.
- Jara, O. (2011). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*.
- Jara, O. (2011). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*.
- JUNAEB. (2015). *Encuesta de caracterización*.
- JUNAEB. (29 de 01 de 2016). [www.junaeb.cl](http://www.junaeb.cl). Obtenido de <http://www.junaeb.cl/programa-de-apoyo-a-la-retencion-escolar>
- La Pintana. (2015). *Plan Desarrollo Educacional "Juntos somos la educación pública"*. Departamento de Educación, Santiago.
- Leal, F. (2005). *Lo psicosocial en contextos de educativos: Consideraciones conceptuales y empíricas a partir de una experiencia en liceo de alta complejidad*. Revista Limite.
- M., Peresson. (1999). *Metodología de un proceso de sistematización. Sistematización de Prácticas en América Latina*. La piragua.
- MINEDUC. (2007). *Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa*. Santiago.
- MINEDUC. (2014). *Una nueva educación para Chile*.
- MINEDUC. (30 de 01 de 2015). *MINEDUC*. Obtenido de <http://www.pace.mineduc.cl/>
- Ministerio de Educación. (2008). *L E Y N° 20.248*.
- Municipalidad de La Pintana. (2012). *PLADECO 2012-2016*. Santiago: Secretaria Planificación Comunal.
- Municipalidad de La Pintana. (2012). *Plan de Desarrollo Comunal 2012-2016*. Secretaría de Planificación Comunal.
- Observatorio Social. (2014). *Reporte Comunal: La Pintana, Región Metropolitana*. Ministerio de Desarrollo Social, Santiago.

Pinilla, S. (2005). *GUIA METODOLOGICA “APRENDIENDO A SISTEMATIZAR LA EXPERIENCIA: PROYECTOS PILOTOS EN LAS SUBCUENCAS DE LOS HULES, TINAJONES Y CAÑO QUEBRADO, REPUBLICA DE PANAMA*. Panamá: USAID.

Rojas y Valdivia. (2012). *Primer estudio a nivel local sobre; abstinencia v/s el consumo de alcohol, en adolescentes insertos en el sistema educacional formal, del sector de Santo Tomas*.

Ruiz, L. (2001). *La sistematización de Prácticas*.

Solange Daza y Lissette Guzmán. (2012). *Proyecto de Intervención Psicosocial*. CEMML.

Superintendencia Metropolitana. (29 de 01 de 2016).  
[www.intendenciametropolitana.gov.cl](http://www.intendenciametropolitana.gov.cl). Obtenido de  
[http://www.intendenciametropolitana.gov.cl/n8014\\_25-05-2015.html](http://www.intendenciametropolitana.gov.cl/n8014_25-05-2015.html)

Tizon, J. (1996). *Componentes psicológicos de la .* Barcelona.

UNESCO. (2013). *Situación Educativa de America Latina y El Caribe*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe . OREALC/UNESCO.

UNICEF. (2000). *Tensión entre el Derecho a la Educación y Libertad de Enseñanza*.

UNICEF. (2014). *Mercado o Garantía de Derechos: Modelos en debate para la Educación Escolar en Chile*. Santiago.

Universidad Alberto Hurtado. (2014). *Sistematización, un componente de la intervención social*. Trabajo Social.

Universidad de Chile. (2015). *Encuesta de ocupación y desocupación La Pintana*. Santiago: Centro Microdatos - Departamento de Economía.