

## CAF - Banco de Desarrollo de América Latina

### Consultoría para la identificación de experiencias exitosas sobre acompañamiento psicosocial y familiar para el desarrollo de Competencias Transversales y Socioemocionales y documento de propuestas de actuación

## ÍNDICE

### DOCUMENTO 1 – Identificación y análisis de experiencias.

1. INTRODUCCIÓN (1)
2. EL MODELO Y los PROCESOS DE ACTUACION (2)
3. EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL (4)
4. EL PERFIL PROFESIONAL (6)
5. LOS PROCESOS FORMATIVOS (9)
6. EL ACOMPAÑAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES (11)
7. TRABAJO COMUNITARIO E INTERSECTORIALIDAD (13)
8. LINEAMIENTOS PARA UN MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO QUE INCORPORE COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES EN SUS INTERVENCIONES CON INDIVIDUOS, FAMILIAS Y COMUNIDADES (15)
9. BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA (16)

### DOCUMENTO 2 - Documento de ruta de acción a desarrollarse durante 2019 por los integrantes de la MESACTS.

1. PROPUESTA DE TRABAJO (18)

## 1. Introducción

A partir de cuatro experiencias exitosas de acompañamiento, que incluyen procesos de fortalecimiento de competencias socioemocionales, en este documento se analizaron sus modelos y sus procesos de actuación. En base a este análisis y los aportes realizados por los participantes del IV *Taller sobre acompañamiento psicosocial y familiar* realizado en Asunción, Paraguay, en el mes de octubre de 2018, se identificaron principales intereses y necesidades de los equipos técnicos respecto de cómo incluir competencias socio emocionales en programas de acompañamiento técnico.

Asimismo, considerando los intereses de los equipos técnicos, se formuló una propuesta de trabajo para fortalecer los programas de acompañamiento psicosocial mediante procesos de formación de los operadores sociales y para realizar procesos de mejoras en los servicios de acompañamiento

Las cuatro experiencias relacionadas con acompañamiento psicosocial y familiar que sirvieron de base para el análisis fueron:

1. **Estrategia Unidos de Colombia**
2. **Familias de Chile**
3. **Tekoporá - Tenonderá de Paraguay**
4. **Familias Sostenibles de El Salvador**

## 2. Modelos y procesos de actuación

Una característica central de los programas analizados, es que se orientan centralmente a la superación de la pobreza<sup>1</sup>, facilitando el ejercicio de derechos de la población destinataria y promoviendo el desarrollo de capacidades y competencias socio emocionales a nivel individual, familiar y comunitario.

Como se puede observar, desde su formulación existe un enfoque de base, que es el de entender la Protección Social como un derecho social y actuar en consecuencia. Sin embargo, al reflexionar sobre las prácticas territoriales, algunas de las experiencias tienden a priorizar más la prevención de riesgos, debido a las condiciones de vulnerabilidad social de muchas familias.

En todos los casos, se observa una clara intención de fortalecer la resiliencia individual, familiar y comunitaria y de promover enfoques que conduzcan a la autonomía en el logro de mejores condiciones de vida. En este sentido, las intervenciones apuntan a favorecer procesos de construcción de capital social y el trabajo en redes a nivel territorial.

La mayoría de los programas adopta un enfoque sistémico (a nivel familiar), siendo que algunos de ellos se identifican con un enfoque ecológico.

La vinculación entre el acompañamiento psicosocial (y socio laboral) y las transferencias monetarias, suelen presentarse de manera diferenciada. En algunos casos la transferencia monetaria complementa el acompañamiento y en otros casos es el mismo acompañamiento que busca destacarse como estrategia central de intervención. Sin embargo, no es posible tener claridad por en cuanto, respecto a qué tipo de vinculación real existe entre uno y otro componente, en la percepción de las familias y a nivel de las mismas comunidades.

A continuación, y a modo ilustrativo, se presenta un cuadro comparativo de los principales objetivos programáticos de las cuatro experiencias analizadas.

**CUADRO 1 comparativo de los objetivos programáticos**

<b>PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO PSICO SOCIAL</b>			
<b>TEKOPORÃ TENONDERÃ PARAGUAY</b>	<b>ESTRATEGIA UNIDOS COLOMBIA</b>	<b>FAMILIAS CHILE</b>	<b>FAMILIAS SOSTENIBLES EL SALVADOR</b>
TEKOPORÃ: Su objetivo, es mejorar la calidad de vida de la población en situación de pobreza	La Estrategia de Superación de Pobreza Extrema - ESTRATEGIA UNIDOS - busca	El programa FAMILIAS busca contribuir a que las personas y familias	Tiene como propósito contribuir a la erradicación de la pobreza hacia el 2030,

A nivel institucional, el programa FAMILIAS de Chile, es ejecutado por municipalidades y cuenta con la asistencia técnica del Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) y el apoyo y coordinación de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la región respectiva.

En el caso de ESTRATEGIA UNIDOS de Colombia es una iniciativa de carácter nacional, transversal e intersectorial, coordinada por Prosperidad Social.

Por su parte, los programas TEKOPORÃ TENONDERÃ de Paraguay son ejecutados por Ministerio de Desarrollo Social y forman parte del subprograma Sistema Red de Protección y Promoción Social.

Por último, FAMILIAS SOSTENIBLES de El Salvador depende de la Secretaría Técnica y de Planificación del gobierno nacional

<sup>1</sup> El Salvador, Colombia, Chile incluyen extrema pobreza

<p>facilitando el ejercicio de los derechos alimentación salud y educación, mediante el aumento del uso de servicios básicos y el fortalecimiento de las redes sociales.</p> <p>TENONDERÃ Promover la inclusión social Y económica de las familias en situación de pobreza del Programa TEKOPORÃ a través de desarrollar capacidades socioemocionales, productivas, financieras.</p>	<p>asegurar que los hogares más pobres y vulnerables del país puedan superar las condiciones que los mantienen en pobreza y pobreza extrema consolidando sus capacidades para el desarrollo y el ejercicio de sus derechos</p>	<p>superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, a través del desarrollo de capacidades, sus potencialidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades.</p>	<p>especialmente la pobreza extrema, a través de la protección social, el desarrollo de capacidades y mejora del ingreso en familias en condición de pobreza, de los 262 municipios del país.</p>
--	--	---	---

## 2.1 INDICADORES METODOLÓGICOS DE GESTIÓN

Otra característica relevante de los programas analizados es que todos ellos presentan dimensiones (de bienestar y/o calidad de vida) a nivel familiar, con planes estandarizados e indicadores de logros a cumplir como parte de una propuesta de co-responsabilidad con las familias.

**CUADRO 2 Indicadores metodológicos de gestión**

<b>ESTRATEGIA UNIDOS COLOMBIA</b>	<b>FAMILIAS SOSTENIBLES EL SALVADOR</b>	<b>FAMILIAS CHILE</b>
<p>Hoy existen 5 dimensiones FAMILIARES con 26 logros, que se encuentran alineados a la MEDICIÓN DEL IPM. (Índice de pobreza multidimensional<sup>2</sup>)</p>	<p>4 DIMENSIONES que determinan el Índice de CALIDAD DE VIDA A NIVEL FAMILIAR, que califica y ordena los hogares por estratos de 1 al 20</p>	<p>5 DIMENSIONES DE BIENESTAR FAMILIAR Se miden en relación con los indicadores de Pobreza Multidimensional. La matriz de bienestar expresa el cumplimiento de derechos y la brecha que cada familia tiene.</p>
<p>1. Identificación (3 logros asociados)</p> <p>2. Salud y Nutrición (7 logros asociados)</p> <p>3. Educación y capacitación (7 logros asociados)</p> <p>4. Habitabilidad (5 logros asociados)</p> <p>5. Ingresos y trabajo (4 logros asociados)</p>	<p>1. RIQUEZA FAMILIAR (calidad de la vivienda, tenencia y bienes durables)</p> <p>2. ACTIVOS MATERIALES DEL HOGAR (servicios básicos, agua, energía y saneamiento básico)</p> <p>3. EDUCACIÓN (alfabetización, niveles de escolaridad)</p> <p>4. CAPITAL SOCIAL (hacinamiento, familiares en el extranjero, recibe ayuda económica y proporción de personas dependientes)</p>	<p>MATRIZ DE BIENESTAR</p> <p>1. Trabajo y seguridad social</p> <p>2. Ingresos</p> <p>3. Salud</p> <p>4. Educación</p> <p>5. Vivienda y entorno</p>

<sup>2</sup> El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) identifica múltiples carencias a nivel de los hogares y las personas en los ámbitos de la salud, la educación y el nivel de vida. Utiliza micro-datos de encuestas de hogares. Cada miembro de una familia es clasificado como pobre o no pobre en función del número de carencias que experimente su hogar. UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME. <http://hdr.undp.org/en/node/2515>



En el caso del Programa ESTRATEGIA UNIDOS, de Colombia, se especifican de manera diferenciada, las dimensiones comunitarias que permiten a comunidades e instituciones, la identificación de capacidades, necesidades y problemáticas que, a su vez, orientan la gestión de los equipos territoriales. Cada una de las dimensiones comunitarias tiene un alcance para orientar el desarrollo de acciones. A diferencia de las dimensiones del acompañamiento familiar, éstas no cuentan con logros, pero sí con unas metas, acciones e indicadores de gestión concretos. Las dimensiones comunitarias son: Territorio, Ambiente y Salud; Desarrollo Productivo; Educación, Cultura, Recreación y Deportes; Organización, Participación y Cultura de Paz; Acceso a la Justicia y Seguridad

### 3. El acompañamiento psicosocial

En general, los equipos técnicos consideran que las competencias socio emocionales son una variable metodológica que los operadores sociales aplican de manera implícita y que deberían hacerse explícitas para que sean parte de los procesos de formación, como así también de la evaluación de procesos a nivel programático, lo cual redundaría en una mejora en la calidad del servicio ofertado.

#### 3.1. ¿Qué entendemos por acompañamiento psicosocial?

Un ejemplo de lo que se entiende por acompañamiento psicosocial - y que es consistente con la visión de la mayoría de los programas - lo constituye el programa FAMILIAS de Chile, que busca acompañar un proyecto de vida familiar durante un periodo determinado para lograr el mejoramiento de la calidad de vida y mejores condiciones de bienestar. Sus intervenciones se realizan a través de un apoyo personalizado que articula y acompaña la trayectoria de cada familia por las redes de apoyo, promoviendo su autonomía y su vinculación con la estructura de oportunidades.

Mediante visitas domiciliarias el operador social es orientado para que comprenda el mundo subjetivo de las familias y cada uno de sus integrantes. Desde esta comprensión, es que se comienza a intervenir, utilizando la conversación como principal instrumento, para informar, motivar, apoyar, reconocer recursos y potencialidades, restaurar relaciones, avanzar en logros concretos que motiven “el cambio” esperado, y para potenciar la autonomía familiar.

En relación al tiempo de acompañamiento que cada programa destina, la mayoría se desarrolla en una extensión promedio de 2 años, salvo el caso de Paraguay que se extiende por un lapso de 6 años. En todos los casos, existen etapas bien diferenciadas.

De manera general, en una secuencia lógica (no necesariamente operativa) las intervenciones territoriales inician con una primera vinculación con las familias, en la que se informa del propósito del programa, suele realizarse un diagnóstico de la situación

En un segundo momento se establecen los planes de desarrollo familiar, los acuerdos de co-responsabilidad y se inician las visitas de acompañamiento que incluye procesos formativos en ejes temáticos establecidos de acuerdo a las necesidades establecidas en el diagnóstico.

Durante el acompañamiento se realizan las vinculaciones institucionales requeridas para que cada familia alcance las metas, se identifican los logros y si es necesario, se redefinen estrategias. Finalmente, en algunos casos, los procesos evaluativos definen la continuidad del acompañamiento o el egreso de las familias, según los logros alcanzados y las dimensiones de bienestar cubiertas por cada familia.

**CUADRO 3 comparativo de las etapas del acompañamiento en los cuatro programas analizados**

ETAPA	TEKOPORÃ TENONDERÃ PARAGUAY	FAMILIAS CHILE	FAMILIAS SOSTENIBLES EL SALVADOR	ESTRATEGIA UNIDOS COLOMBIA
	6 años	2 años	2 años	Ciclos de 3 meses
1	Establecer vínculo con las familias e iniciar el acompañamiento (Año 1)	Ingreso al Programa (mes 1)	Actualización de la ficha familiar. Diagnóstico municipal. Conformación del Comité Intersectorial Municipal (CIM)	LOCALIZACIÓN: Definición de ubicación y aceptación del acompañamiento.
2	Iniciar el proceso de formación según ejes temáticos establecidos por el Programa y vinculación con los servicios públicos existentes (Año 2y3)	Construcción de planes de desarrollo (mes 2 y 3)	Diagnóstico familiar y comunitario. Visitas familiares. Asambleas comunitarias	CARACTERIZACIÓN: identificación de características de los hogares junto con la definición de pobreza monetaria y pobreza multidimensional. Tamizaje nutricional.
3	Fortalecimiento familiar y comunitario. Consolidar Etapas I y II. Fortalecer iniciativas productivas de auto consumo y generación de recursos para mejorar sus ingresos (Año 4y5)	Apoyo al bienestar familiar (mes 4 al 23)	Elaboración del Plan Familiar. Formación en Habilidades para la vida. Vinculaciones institucionales	PLAN DE HOGAR: Socialización de los resultados de la orientación. Programación de temáticas de acompañamiento. Priorización de logros y definición de tareas.
4	Afianzar el proceso realizado y evaluar para el egreso de las familias (Año 6)	Cierre de acompañamiento (mes 24 y 25)		SESIÓN TEMÁTICA 1: Desarrollo de temática “A tu hogar protégelo con amor” o “Nuestros sueños tienen derechos”. Verificación de logros priorizados. Seguimiento a tareas
5		Evaluación (mes 26 y 27)		SESIÓN TEMÁTICA 2: (ídem 1)
6				SESIÓN DE CIERRE: Sesión de revisión de aprendizajes del ciclo.

				Reconocimiento de hogares no pobres, fin del ciclo de acompañamiento Reprogramación de nuevo acompañamiento
--	--	--	--	--

### **3.2. ¿Cómo incluir las competencias transversales y socio emocionales en el acompañamiento psicosocial?**

Producto del análisis realizado por los equipos técnicos durante el IV Taller, es posible identificar los principales pasos para el desarrollo de un acompañamiento psicosocial que incluya las competencias socio emocionales en su implementación.

1. Identificar la problemática a través de un diagnóstico. Definición de pobreza monetaria y pobreza multidimensional. Tamizaje nutricional<sup>3</sup>.
2. Definir áreas de focalización (educación, trabajo, salud, vivienda, etc.), la cobertura y el alcance del dispositivo.
3. Identificar características de los hogares. Definición de instituciones ejecutoras y ámbitos de derivación
4. MAPEO de recursos personales, familiares para reconocer qué vinculación uno tiene con esos recursos. (ECO MAPA).
5. Diagnosticar cuáles son las competencias que requieren las familias. Definir las competencias básicas a trabajar en cada una de las familias y en qué tiempo. Y si hay competencias complementarias a las básicas que se pueden desarrollar dependiendo del diagnóstico situacional de cada familia. Realizar el diagnóstico que genera la Línea de Entrada o Línea Base.
6. Definir el Plan de desarrollo que promueve la realización de acciones. Definir la metodología de intervención, las técnicas de trabajo, las frecuencias y el tipo de articulación intersectorial. A nivel metodológico, cada instancia debe tener claro un protocolo de intervención. Definición de las condiciones de salida.
7. Criterios de selección de operadores sociales por concurso público. Considerar el perfil del operador y del mentor que acompañe.
8. Diseño de proceso formativo para los trabajadores de campo, elaborando malla curricular con contenidos y metodologías.
9. Monitoreo y evaluación de la metodología. Considerar medir el impacto en base a indicadores
10. Gestionar el financiamiento.

## **4. El perfil profesional**

### **4.1. ¿Cuáles competencias requiere el perfil de un operador social que trabaje para el fortalecimiento de competencias sociales en individuos, familias y comunidades?**

<sup>3</sup> Es el proceso de identificar las características asociadas con problemas nutricionales o alimentarios en la población general. En los que presentan estado nutricional deficiente, el tamizaje revela la necesidad de continuar con el paso siguiente: una evaluación nutricional detallada que puede requerir diagnóstico e intervención nutricional. Debe ser la primera intervención, incluir pocos parámetros y ser sencilla de aplicar. Dayana Rmz Lucero/2014. <https://es.slideshare.net/dayanarmzlucero/tamizaje-nutricional>

A la hora de definir las competencias requeridas para el rol de operador social en programas de acompañamiento, es posible diferenciar dos niveles: a) el nivel de competencias que requieren los



operadores sociales para llevar adelante sus procesos de acompañamiento y b) el nivel de competencias que requieren los usuarios del servicio de acompañamiento para llevar adelante los planes familiares y alcanzar los logros acordados, que les permita mejorar su calidad de vida y ejercer sus derechos.

A nivel de los operadores sociales, los equipos técnicos consideran necesario formar a los agentes en competencias socio emocionales tales como: autoconocimiento, capacidad de análisis, trabajo en equipo, capacidad para relacionarse y generar redes sociales, confianza en sí mismo. Liderazgo, resolución de problemas, toma de decisiones, comunicación asertiva, manejo de grupo, empatía, tolerancia a la frustración, creatividad, manejo la de culpa.

También los operadores sociales requieren de competencias técnicas específicas tales como: técnicas de intervención individual y grupal (entrevistas, observación diagnóstica, etc.) - análisis de casos - planificación, organización de recursos, competencias administrativas, técnicas de aprendizaje vivencial y participativo, entre otras.

Cabe destacar que el equipo SAS del Ministerio de Desarrollo Social de Paraguay conduce un proceso de diagnóstico del estado de situación de las CTSE en los guías familiares, para que, a partir de éste, poder elaborar un currículo formativo que concluya en una certificación de las competencias.

A nivel de las familias, se espera que éstas desarrollen las competencias vinculadas a los objetivos del plan familiar y orientadas al logro de una mayor autonomía. En este sentido es que varios consideran que se deben incluir procesos de fortalecimiento de participación ciudadana que permitan un empoderamiento de las familias y las comunidades para transformar la realidad a partir de la conciencia de sus derechos. De este modo, el acompañamiento cumpliría con su propósito de dejar capacidad instalada en los sujetos y sus grupos familiares.

### **RESUMEN DEL PROCESO DIAGNOSTICO realizado por el equipo del MDS de Paraguay para incluir las competencias socio-emocionales en el acompañamiento psicosocial.**



TEKOPORÃ - TENONDERÃ se propuso incorporar de manera estratégica las competencias socioemocionales en el proceso de intervención socio familiar y comunitario que realizan los técnicos de campo. Los Guías Familiares y Guías Empresariales, son potenciales promotores del desarrollo de las competencias socioemocionales de las familias participantes de los programas sociales. Es así que se decide comenzar por realizar un Diagnóstico para conocer cómo se encuentra el equipo técnico operativo y poder así fortalecer sus propias competencias para el acompañamiento familiar.

Luego de un proceso de relevamiento de información secundaria, el equipo del MDS identificó 10 competencias socioemocionales centrales, requeridas para el ejercicio de la función de los

técnicos de campo. De éstas, se seleccionaron las cuatro que consideraron básicas para el trabajo en el territorio nacional: Manejo de Emociones, Empatía, Comunicación Eficaz, Manejo de problemas y conflictos.

A partir de esta selección el equipo revisó instrumentos /escalas psicométricas facilitadas por MESACTS, para realizar el diagnóstico; se contextualizó el lenguaje de los ítems y se realizó una validación cualitativa de los instrumentos en la que participaron 95 personas (85 Guías y 10 Gestores Empresariales), de 7 distritos, en 4 departamentos del país. El año próximo se espera realizar el diagnóstico para luego avanzar con la elaboración de un plan formativo que permita evaluar y certificar las competencias.

#### **4.2. Considerando la necesidad del fortalecimiento de competencias socioemocionales a nivel individual, familiar y comunitario para alcanzarlas metas que se proponen los programas, ¿qué características debe tener el perfil de los agentes del acompañamiento psicosocial?**



Como ya se mencionó en este trabajo, los equipos técnicos consideran que las competencias socio emocionales son una variable metodológica que los operadores aplican de manera implícita en sus intervenciones y que debería hacerse explícita para que sea parte de los procesos de formación y de la evaluación de los procesos de acompañamiento.

Según se ha indagado, entre los perfiles comúnmente requeridos para el trabajo de campo, en los programas de acompañamiento analizados se suele solicitar personal con título de bachiller o título universitario, preferentemente que pertenezca la comunidad en la que deberá desarrollar su tarea, que tengan experiencia en trabajo comunitario, habilidades pedagógicas y algún conocimiento de implementación de política sociales.

Aun cuando muchos programas de acompañamiento cuentan con voluntarios y líderes territoriales pro activos, que se incluyen a nivel de las intervenciones, es necesario destacar que en tanto éstos no son profesionales con competencias técnicas específicas, no podrían asumir el mismo acompañamiento que un profesional desempeña. Cuando se trabaja con líderes comunitarios o personas miembros de la comunidad se trabaja con actores de desarrollo local, reconociendo y fortaleciendo sus liderazgos, pero ello no involucra estar realizando el trabajo técnico que el acompañamiento requiere.

El perfil debería incluir competencias técnicas y socio emocionales básicas y las mismas deberían ser parte de los programas de inducción y capacitación en el rol. Para que este proceso sea coherente, es necesario crear instrumentos que permitan medir estas competencias, de forma que haya coherencia entre el perfil requerido, la capacitación brindada y la intervención realizada en territorio. Y una vez evaluados, los agentes deberían ser consecuentemente certificados.

Un requisito que se observa central, es que, en contextos caracterizados por altas diferencias culturales de lenguaje, los operadores deben hablar el lenguaje de la comunidad. Reforzar las capacidades de los agentes en su vinculación con las familias y las comunidades mediante metodologías apropiadas (p. e. educación popular). Trabajadores que dibujen lo que se discute, esto en caso de comunidades donde no se habla español o no están alfabetizados.



Existe consenso a nivel de los equipos técnicos, que la inclusión de las competencias en el acompañamiento psicosocial debería diseñarse de un modo que no constituya una sobre carga laboral a la tarea ardua que desempeñan los operadores. Las estrategias y actividades vinculadas al fortalecimiento de competencias sociales, deben pensarse en primer lugar como herramientas centrales que permiten mejorar y cualificar el acompañamiento. Se trata de poner en valor y sistematizar algo que ya se hace en las visitas domiciliarias, en las entrevistas, en los talleres, etc.

La periodicidad del vínculo es estandarizada y su implementación real va a depender de múltiples circunstancias (accesibilidad, cantidad de familias asignadas a cada operador, rotación de agentes, etc.). En este sentido muchos equipos se preguntan: ¿Qué tanto puede avanzar un guía familiar en fortalecer competencias, si visita a una familia cada dos meses? ¿Cuál es el número ideal de familias a acompañar por operador?

## **5. Los procesos formativos**

### ***5.1. ¿Qué modelos de inclusión de competencias socio emocionales se aplican en los procesos formativos o en experiencias de acompañamiento psicosocial en general?***

Es una visión compartida por los equipos técnicos, que la inclusión de competencias socio emocionales en los programas, exige primero fortalecer las competencias de los agentes de campo, para luego llegar a las familias participantes. Ellos deben tener claro cuáles son las competencias que deben tener desarrolladas para realizar el acompañamiento de manera cualificada.

Si bien debe existir un proceso de formación específico mediante una currícula formativa, el operador social debe contar con un acompañamiento específico que le permita fortalecer las competencias requeridas para realizar su trabajo y compartir sus experiencias acerca de los procesos socio-afectivos que emergen a partir de las intervenciones familiares.

Se destaca y queda claro, que el aprendizaje de competencias socio emocionales deber ser vivencial y participativo, con acompañamiento tutorial durante el proceso.

### ***5.2. ¿Cómo estructurar una malla curricular para la formación de trabajadores de campo?***

En base a esta pregunta y a partir de los intercambios realizados en el IV Taller, los participantes desarrollaron un modelo de malla curricular tentativo, para la formación de los operadores del acompañamiento psicosocial cuyo punto de partida fue el perfil de egreso. Este modelo incluye las competencias técnicas y socio-emocionales requeridas para un desempeño efectivo en campo, los indicadores de logros (dominios de desempeño que el profesional debe alcanzar) y la definición de contenidos y actividades relacionadas a cada una de las competencias descriptas. Finalmente, el modelo incluye la metodología a utilizar en cada caso. Las unidades de aprendizaje que se elaboren a partir de este modelo, deberían contribuir al desarrollo de competencias de acuerdo al perfil definido para el operador social.

**CUADRO 4 Componentes de una malla curricular tentativa basada en competencias**

PERFIL DE EGRESO	COMPETENCIAS	INDICADORES DE LOGROS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA

Éste es un camino de operacionalización, que podrá ajustarse, según las características del contexto de intervención, teniendo en cuenta que, en algunos casos, habrá contenidos y actividades más prioritarias que otras.

A continuación, se presenta un resumen de tres procesos formativos. Uno a nivel de los operadores sociales y otros dos a nivel de las familias.

**CUADRO 5 Procesos formativos que desarrollan los programas analizados**

PROCESOS FORMATIVOS		
A NIVEL DE OPERADORES	A NIVEL DE LAS FAMILIAS	
FAMILIAS CHILE	TEKOPORÃ - TENONDERÃ PARAGUAY	Familias Sostenibles EL SALVADOR
1 INDUCCIÓN: Introducción al SS y OO. Evolución del programa Marco legal y Normativo Acompañamiento integral I	Módulo 1: Competencias emprendedoras (autoestima, resiliencia, planificación, comunicación y negociación).	1 - FORMACION INICIAL: Introducción a la estrategia conociendo la guía operativa y herramientas
2 BÁSICO Herramientas metodológicas para el acompañamiento. Modelo de intervención Acompañamiento integral II. Pobreza Multidimensional y Matiz de Bienestar	Módulo 2: Gestión empresarial básica.	2 - DE FORTALECIMIENTO - PERSONAL: HABILIDADES PARA LA VIDA: Autoestima, Identidad, Género, Recorrido por la vida, Género y Poder, Sistema Patriarcal, Nuevas Masculinidades, entre otros. - COMUNITARIO: Liderazgo, Autoestima e identidad Grupal, Participación Activa, Derechos de Participación, Poder y Gobernabilidad. - FAMILIAR: Vinculaciones, Talleres especializados para mujeres, niñas, niños, Adolescentes y jóvenes
3 PROFUNDIZACIÓN Pobreza y familia. Comunidad, territorio y enfoque de redes. Género	Módulo 3: Plan de negocios Acompañamiento al	3 - COMPLEMENTARIA

y Co responsabilidad. Trabajo e inclusión social	emprendimiento durante 24 meses.	(metodología SARAR <sup>4</sup> ) HABILIDADES PARA EL TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación laboral y empleabilidad</li> <li>• Formación técnica</li> <li>• Formación especializada</li> </ul> CUIDO Y MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría social en vivienda</li> <li>• Resiliencia</li> </ul>
4 ESPECIALIZACION Interculturalidad. Intervención psicosocial en emergencias y desastres. Envejecimiento y pobreza. Niñez y Adolescencia		

### 5.3. LA FORMACION MEDIANTE TALLERES

Cabe destacar que, a nivel familiar, se suelen implementar talleres formativos complementarios que refuerzan temáticas relevantes en cada territorio.

ESTRATEGIA UNIDOS de Colombia desarrolla actividades de orientación que se realizan mediante sesiones comunitarias o familiares con las cuales se propone fortalecer la participación y conocimiento de los hogares en temas específicos que permitan avanzar en la gestión de logros. A través de ellas, se estimulan procesos de autogestión y reflexión, contribuyen a la superación de la pobreza extrema de los hogares. Estas sesiones temáticas pueden estar orientadas a : Pautas de crianza; Trabajo infantil, sobre Convivencia familia; Derechos sexuales y reproductivos; Resolución de conflictos.

En TEKOPORÃ – TENONDERÃ de Paraguay, los talleres se realizan en base a las necesidades identificadas y se incorporan diversos temas que surjan durante el acompañamiento. Desde el enfoque de mejoramiento de vida que se propone dar atención a la vida cotidiana, utilizando los recursos disponibles, se promueve reflexionar sobre la propia vida dando atención a observar lo positivo y los puntos a mejorar, valorar la propia vida y la mejora de hábitos.

---

<sup>4</sup> SARAR es una metodología participativa de educación y capacitación no-formal. Es un enfoque orientado al desarrollo humano que permite a individuos y grupos de diversos contextos y edades analizar su situación, solucionar problemas, aprovechar oportunidades y planificar creativamente – asumiendo su pleno potencial frente a los retos de la vida. El propósito del enfoque no es enseñar sobre un mensaje o tema específico, sino estimular un proceso de transformación dinámica basado en cinco cualidades personales deseables. <http://www.sarar-t.org/metodologiacutea-sarar.html>

## 6. Acompañamiento de las competencias socio-emocionales

Según lo observado en las experiencias analizadas, el acompañamiento psicosocial conecta a las familias con la estructura de oportunidades gestionadas y existentes en el territorio. Para ello, se ayuda a las familias a reconocer y reorganizar los propios recursos materiales y simbólicos y los recursos existentes en las redes; y a organizar, además, una lógica de pequeñas acciones que permitan lograr cambios y avanzar en la mejora de su situación.



Asumiendo que la familiar es espacio relacional sistémico, la intervención con el plan de un individuo mueve el sistema relacional dentro de la familia. El plan familiar tiene que ser considerado un resultado sistémico y funcional de los distintos planes individuales.

Durante el IV taller se consensuó que las competencias socioemocionales son un componente estratégico para cualquier objetivo de inclusión social y laboral y es una parte central de la acción de acompañamiento familiar.

No es una condición suficiente, pero es una condición necesaria que las personas desarrollen niveles adecuados de competencias socio emocionales para poder avanzar con éxito en sus trayectorias de inclusión y que éstas sea una trayectoria sólida. Durante el acompañamiento se desarrollan nuevos hábitos y toma de conciencia acerca de la necesidad de planificar e implementar ciertas acciones para lograr cambios

En la medida en que el trabajo con las CTSE permite cualificar el acompañamiento familiar, se torna necesario formalizar y operacionalizar su implementación. Para ello, y en primer lugar, es necesario definir las competencias básicas a trabajar en cada una de las familias, con qué metodología y en qué tiempo, y definir si hay competencias complementarias a las básicas que se deben desarrollar según el diagnóstico situacional de cada familia.

Queda claro que la inclusión de las CTSE en programas de acompañamiento debe darse en el Plan familiar, en vinculación con las metas y las acciones para alcanzarlas. Los planes familiares suelen tener muy bien estructuradas las metas, pero pueden tener una vinculación más directa con las competencias necesarias para que las familias logren realizarlas. Para ello, es necesario, tener claro cuáles son esas competencias y cómo trabajarlas de manera explícita a nivel de la dinámica familiar.

La estrategia de aproximación a las familias de produce en todos los casos, mediante visitas domiciliarias y en la comunidad, donde se busca establecer un vínculo de confianza, para entrar en un proceso de diálogo y de conversación familiar, que permita problematizar y visualizar alternativas a las diferentes situaciones y dentro de un proceso de reflexión – acción.

Estos espacios de diálogo, en el que se ponen en juego las competencias socioemocionales permiten abrir espacios de comprensión del mundo subjetivo de personas y familias; conocer sus motivaciones, intereses, habilidades, y plantear estrategias para establecer prioridades, enfrenar dificultades, problemas, obstáculos o barreras.

## **6.1. ACOMPAÑAR AL QUE ACOMPAÑA**

La necesidad que tienen los operadores sociales en hacer un proceso reflexivo acerca de la práctica y en compañía de alguien capacitado para ello, abre la oportunidad de promover la figura de un referente que, al modo de un tutor externo, genere procesos de mejora y aprendizajes.

Los equipos podrían contar con un supervisor externo que pueda jugar un papel clave, al acompañar al operador en los momentos críticos, identificar otras miradas y ayudar a resolver problemas. esta figura debería tener encuentros constantes con el equipo para generar reflexiones comunes que permita solucionar nudos críticos o momentos de dificultad. Son encuentros que trabajan sobre los aspectos socio emocionales vinculados a las prácticas del operador social. en este sentido, este espacio se convertiría en un momento de auto formación, de acompañamiento a quien acompaña.

En este contexto, el tutor/supervisor pone el foco en el agente para llevar adelante en un proceso reflexivo sobre lo que hizo, que sirve para ajustar, evaluar, corregir, aportar. Para que esta función se cumpla, deberían de elaborarse criterios de observación y la posibilidad de establecer metas de mejoras. En esto consistiría un plan de acompañamiento.

De este modo, el análisis de la práctica debería ser un momento de reflexión con pares, coordinado por un tutor/supervisor, donde se pueda hacer consciente el propio involucramiento durante la intervención, analizar críticamente el modo de intervención - con foco en quien interviene y no en el usuario - y las alternativas de actuación frente a dificultades para encontrar repertorios alternativos de respuestas.

El análisis de las prácticas, mejora la calidad de la intervención y atiende a la necesidad del cuidado de la salud socio emocional de los operadores sociales. Por otra parte, permite hacer consciente las habilidades que el operador necesita fortalecer frente a los desafíos de las prácticas

## **7. Trabajo comunitario e intersectorialidad**

### **7.1. ¿Cómo se trabajan las CTSE a nivel comunitario?**

ESTRATEGIA UNIDOS implementa dos modelos de acompañamiento comunitario: el modelo U-100 y el modelo Étnico.

Mediante el modelo U-100, el propósito es del de disminuir los riesgos generados por efecto de la relocalización residencial, y promover la convivencia de los hogares en los proyectos de vivienda, su disfrute, el cuidado y buen uso de los mismos. A través del modelo Étnico, se busca fortalecer el capital social de las comunidades y sus organizaciones, de manera que se facilite la coordinación y acción entre las comunidades y las instituciones locales, para mejorar sus condiciones de vida.

*“El trabajo de la comunidad se hace, no con los líderes, sino con todos. Los 3 primeros meses son los más enriquecedores. Se trabaja el origen. Es muy significativo para cada uno de los hogares. Cierra con una matriz de VESTER. Exige conocimiento para la facilitación”.*

El Modelo U 100 tiene una duración de 10 meses y se desarrolla en 3 fases con 12 pasos.

**FASE 1 Caracterización comunitaria** (3 meses, una sesión cada 15 días)

PASOS: 1. Asamblea comunitaria de inicio – 2. Memoria colectiva ¿Qué nos une? ¿Qué nos diferencia?  
- 3. Sacar los trapitos al sol – 4. Libera tu mente de prejuicios y estigmas – 5. Lenguaje, palabras de convivencia, palabras de paz – 6. Elaboración Matriz Vester<sup>1</sup>.

**FASE 2 Plan comunitario** (1 mes)

PASOS: 7. Mapa de apoyo comunitario – 8. Señalización para habitar y convivir – 9. Concertación del Plan Comunitario

**FASE 3: Gestión, seguimiento y fortalecimiento** (6 meses)

PASOS: 10. Huellas e futuro en mi comunidad – 11. Planeando el Bazar Comunitario – 12. Cierre del acompañamiento comunitario

**7.2. ¿Qué dispositivos de articulación resultan más eficaces a la hora de desarrollar CTSE en programas de acompañamiento psicosocial?**

El operador social es un gestor interinstitucional e intersectorial que necesita competencias y capacidades específicas para generar procesos de articulación eficaz. Hace al perfil del gestor desde lo local generar agendas conjuntas para mantener activa la intersectorialidad.

Si bien las leyes que promueven la coordinación intersectorial, muchas veces permiten que existan recursos para el trabajo, no son suficientes para garantizar una efectiva articulación. Lo intersectorial “vive” en la concreción de acciones entre los operadores sociales de distintas las instituciones que intervienen en un territorio y se concretiza en el momento mismo en que las personas se encuentran operativamente. *La intersectorialidad No vive por sí misma, hay que activarla.*

En los programas de acompañamiento, la articulación interinstitucional se produce fundamentalmente a nivel local y en virtud de las demandas de las familias. La trabajo de articulación es en sí mismo, una estrategia para responder a estas demandas.

En el programa de CHILE existen comités técnicos, y poseen un documento denominado “modelo de gestión” que describe cómo se articulan los distintos sectores para favorecer la inclusión social. En PARAGUAY, desde el año 2016 se crea una ley que crea los Consejos de desarrollo distrital, departamental, conformado por las distintas mesas (salud, educación, etc.) que en el territorio existen. Desde el Ministerio de Desarrollo Social de Paraguay y en la conformación de la mesa intersectorial en CTSE, se identificó que desde la sociedad civil ya se viene trabajando desde hace tiempo en el tema de las CTSE y tiene bastante experiencia en la temática.

En relación con este tema los equipos coinciden en que la práctica en red debería ser documentada para recuperar la riqueza de las intervenciones.

## **8. Lineamientos para un modelo de acompañamiento psicosocial que incorpore competencias socioemocionales en sus intervenciones con individuos, familias y comunidades.**

Recuperando los principales aportes de las presentaciones realizadas, las experiencias de los programas analizados y fruto de los debates ocurridos en el marco del IV taller, se enuncian los siguientes lineamientos para llevar adelante un programa de acompañamiento psicosocial que tenga en cuenta el fortalecimiento de competencias socio emocionales.

- Profundizar en los marcos teóricos apropiados para trabajar en programas de acompañamiento psicosocial.
- Avanzar en mediciones que visibilicen el aporte de las CTSE en la disminución de la pobreza y promover normativas que garanticen que las políticas de protección social incluyan este tema.
- La atención a las personas con discapacidad debe ser transversal en todos los programas de acompañamiento psicosocial.
- Identificar las competencias que programas y servicios de acompañamiento psico social, pueden implementar a nivel individual, social y comunitario a partir de procesos diagnósticos validados.
- Valorar las competencias y definir evaluaciones cuantitativas y cualitativas en los programas de acompañamiento psicosocial.
- Diseñar e implementar programas de formación en competencias para los equipos técnicos que permitan mejorar la calidad de los servicios de acompañamiento psicosocial
- Definir protocolos de actuación al interior de los programas que incluya el trabajo de desarrollo y fortalecimiento de las competencias socioemocionales.
- Integrar al acompañamiento actividades temáticas en las sesiones, como mecanismo de desarrollo de competencias
- Establecer perfiles, funciones y actividades específicas que pongan en valor la figura del agente del acompañamiento. Dotando a los agentes de las herramientas técnicas necesarias para implementar las CTSE
- Los programas de formación continua de equipos técnicos y operadores y la implementación sistemática de espacios de análisis de las prácticas en los programas de acompañamiento psico-social, requieren de una organización e inversión institucionales.

## 9. Bibliografía de referencia

- Jara , Patricia- Sorio, Rita “Análisis de modalidades de acompañamiento familiar en programas de apoyo a poblaciones vulnerables o en situación de pobreza”. / 2013 - NOTA TÉCNICA # IDB-TN-545- **Publicación BID** URUGUAY  
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5941/Acompanamiento%203.pdf>
- Jara Males, Patricia; Ochoa, Francisco; Sorio, Rita. Las tutorías como estrategia para apoyar procesos de inclusión social juvenil Evidencias y desafíos. (Nota técnica del BID ; 1265). 2017 Incluye referencias bibliográficas <https://publications.iadb.org>
- Dauvin Herrera, Cristóbal; Oyarzun Gómez, Denise. EL ROL SOCIOEDUCATIVO DEL APOYO FAMILIAR en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile Cuaderno de Trabajo Social 8. Universidad Tecnológica Metropolitana. UTEM.  
<https://cuadernots.utem.cl/articulos/rol-socioeducativo-del-apoyo-familiar-en-los-programas-de-acompanamiento-psicosocial-con-familias-en-extrema-pobreza-en-chile/>
- Ministerio de Desarrollo Social. Uruguay. Estrategia Nacional de Fortalecimiento de las Capacidades Familiares – Cercanías - Informe de la Comisión Político Técnica- Mayo de 2015  
<http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/85532/1/cpt-mayo-2015-final.pdf>
- Jacinto, Claudia CIS-CONICET, Argentina. Redistribución y afectividad como dimensiones de la justicia social. Las intervenciones del tercer sector en las transiciones de la educación al trabajo. Em: Profesorado Vol 21 nº 24 / 2017
- Tobón Marulanda, F. A., López Giraldo, L. A., & Ramírez Villegas, J. F. (2013). Acompañamiento psicosocial a jóvenes marginados para prevención de la farmacodependencia. Humanidades Médicas, 13(2), 348-371.
- Martínez Mendizábal, David y Estrada Maldonado; Sandra. Propuesta de acompañamiento psicosocial con familias migrantes. Sinéctica nº.43 Tlaquepaque jul./dic. 2014
- Arfuch, Leonor El “giro afectivo” Emociones, subjetividad y política. Publicación de la Federación Latinoamericana de Semiótica (FELS), ISSN 1578-4223, Nº. 24 - 2016 (págs. 245-254)
- Carballada, Alfredo Juan Manuel. La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. Trabajo Social UNAM VI Época • Número 1. Diciembre 2010 Ciudad de México (p. 46 – 59)
- Carballada, Alfredo Juan Manuel La intervención en Lo Social, las Problemáticas Sociales Complejas y las Políticas Públicas. [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista\\_cs/article/view/409](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/409)
- Pérez-Sales, Pau REPENSAR EXPERIENCIAS. Evaluación (y diseño) de programas psicosociales. Metodologías y técnicas. Grupo de Acción Comunitaria [www.psicosocial.net](http://www.psicosocial.net)
- Villa Gómez, Juan David “La acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: ¿podemos pasar de la moda a la precisión teórica, epistemológica y metodológica?” EL ÁGORA USB, vol. 12, núm. 2, julio-diciembre, 2012, pp. 349-365 Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín Medellín, Colombia.
- CAF Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral



- Ministerio de Desarrollo Social de Chile “Claves del proceso de fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades”. Santiago de Chile, septiembre 2016.  
<http://www.chileseguridadesyopuntunidades.gob.cl/documentos>
- Ministério de Desenvolvimento Social Brasil Orientações Técnicas sobre o PAIF - Brasília 2012  
[www.mds.gov.br/webarquivos/.../Orientacoes\\_PAIF\\_2.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/.../Orientacoes_PAIF_2.pdf)
- Dirección de Protección y Promoción de Derechos Paraguay Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia PROGRAMA ABRAZO Evaluación de Consistencia y Resultado. Asunción – Paraguay UTGS 2005
- Ramírez Carguacundo, Byron y LRocafuerte Mindiolaza, Lorena (2018): "Revisión histórica de los programas de transferencias condicionadas de ingresos en América Latina", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio 2018). En línea:  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/transferencias-condicionadas-americalatina.html>  
[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807transferencias-condicionadas-americalatina](http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807transferencias-condicionadas-americalatina)
- Melillo, Aldo; Suárez Ojeda, Elbio Néstor Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas. Paidós. Bs As. 2001
- Rodríguez Ledo, C., Celma, L., Orejudo, S. y Rodríguez Barreiro, L. Desarrollo de las habilidades sociales y emocionales de los adolescentes en el aula: Programa de educación socio-emocional SEA. Universidad de Zaragoza. <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>

## PROPUESTA DE TRABAJO

En el marco del IV Taller, las entidades presentes propusieron avanzar en la elaboración de una propuesta regional destinada a los servicios de acompañamiento psicosocial que contemple el desarrollo de competencias socioemocionales e incluya la formación de los operadores sociales y la identificación de prácticas innovadoras que permitan mejorar los servicios en cada uno de los países integrantes de la MESACTS.

### Proyecto regional para el fortalecimiento de los servicios de acompañamiento psicosocial

#### JUSTIFICACION

Los programas que implementan acompañamiento psicosocial incluyen, de manera no sistematizada, competencias socio emocionales en sus intervenciones.

Si individuos, familias y comunidades tienen la posibilidad de conocer y practicar competencias socio emocionales vinculadas al logro de sus metas, tendrán mayores herramientas para mejorar sus trayectorias de inclusión social y para manejarse con autonomía en sus trayectorias de inclusión social.

Para que familias e individuos reciban una mejor calidad de acompañamiento es necesario que los operadores territoriales conozcan y se formen para transferir competencias socio-emocionales en los servicios que brindan.

#### PROPÓSITO Y OBJETIVOS

##### Propósito

- Fortalecer procesos de inclusión social de población vulnerable (individuos, familias, comunidades).
- Desarrollar procesos de capacitación en CTSE validados, destinado a personal técnico de programas y políticas públicas de los ministerios de educación y trabajo, desarrollo social, etc., que realizan tareas de acompañamiento psicosocial con población vulnerable.
- Identificar prácticas innovadoras que permitan mejorar los servicios de acompañamiento psicosocial.

##### Objetivo general

- Fortalecer los programas de acompañamiento mediante el diseño de un perfil profesional de los agentes que se desempeñan en los territorios y el diseño, la

implementación y evaluación de un plan formativo que contemple los conocimientos y habilidades requeridas para el cumplimiento de roles y funciones.

En esta perspectiva se apuntará también al fortalecimiento de las competencias socioemocionales, consideradas como componente estratégico para el desarrollo de la acción de acompañamiento psicosocial. Como parte del proceso se promoverán intercambios técnicos entre las entidades públicas que conforman la MESACTS, para compartir innovaciones que permitan realizar mejoras en los servicios de acompañamiento.

### **Objetivos específicos**

1. Definir el perfil del operador social en programas de acompañamiento psicosocial que incluyan las CTSE requeridas para un efectivo desempeño del rol.
2. Diseñar un plan de formación de operadores para el acompañamiento, en función del perfil diseñado.
3. Implementar y evaluar el modelo de capacitación en los programas de los países involucrados en la temática, con la coordinación de MESACTS
4. Identificar e implementar mejoras en el servicio de acompañamiento para ser transferidas a los propios programas o a otros existentes en la región.

Dadas las características de la propuesta surgida en ocasión de este Taller, el interés de las entidades y con el acuerdo de los presentes, CISP y FUNDACION SES se encuentran trabajando en la elaboración de un documento que especifique resultados, fases de realización, cronograma y presupuesto, de modo tal de poder presentar en lo inmediato, un proyecto regional que pueda ser postulado ante la CAF para una posible financiación.

Noviembre 2018