



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PEDAGOGÍA
EDUCACIÓN BÁSICA

**IMPLICANCIAS DE LA LABOR DEL TUTOR VOLUNTARIO EN
LAS TUTORÍAS SOCIOEDUCATIVAS DEL PROGRAMA NUESTRA
SALA DE LA INSTITUCIÓN TECHO PARA NIÑOS Y NIÑAS EN
CONDICIÓN DE CAMPAMENTO DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO**

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y AL TÍTULO DE PROFESOR DE
EDUCACIÓN BÁSICA CON MENCIÓN EN LENGUAJE Y
COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
MATEMÁTICA Y CIENCIAS NATURALES

Profesor guía: Patricia Moggia Münchmeyer

Estudiantes: Francisca Contreras Rojas

Sonia Manzanares Concha

Daniela Pavez Mardones

Daniela Ramos Lobos

Julio 2014

ABSTRACT

The education, being one of the most important rights for the social development of a human being, is considered the cornerstone of the work to overcome poverty in all its dimensions. That is the reason why, in addition to the State, many Non-Governmental Organizations and foundations have been in charge of meeting the present educational needs throughout Chile.

TECHO, one of these foundations, works with various communities that live in camp conditions, in order to help improve the quality of life of people living in such contexts. They actively work in different areas of development, such as education. For this, it has designed support programs, especially to prevent dropping out of school of children living in camps. First, through Reforzamiento Escolar program (2002 - 2012) and currently implementing the Nuestra Sala program (2013), where volunteer tutors perform socio tutoring to boys and girls in different camps in the country.

This research, a qualitative approach, is oriented to understand the implications of the work of the volunteer tutor in the socio tutoring Nuestra Sala program in the Valparaíso Region. Since the problem of study is the lack of knowledge of the work of the volunteer tutor and skills required for the effectiveness of their work. For this, it has been developed a descriptive-exploratory study in which techniques and instruments of data collection such as interviews, observations, field recordings, among others are used. This, in order to know the perceptions of the population in study, to answer the research question and achieve the objectives thereof, that are related to the implications of the work of the volunteer tutor in the socio tutorials.

Among the main results of this research, it can be mentioned that there are certain training needs of volunteer tutors, in relation to the components addressed in Nuestra Sala Program for making socio-educational tutorials: academic reinforcement, parental affective bond and socio-emotional support.

One of the most important conclusions of the study is that the volunteer tutors need to develop social and educational skills, it means, knowledge, skills and attitudes that come

from both, the formal education and non -formal education to accomplish their work in the socio-educative tutorials, fulfill the goals and be supportive for the community.

RESUMEN

La educación, siendo uno de los derechos más importantes para el desarrollo social del ser humano, es considerada como la piedra angular en la tarea por superar la pobreza en todas sus dimensiones. Es por esto que, además del Estado, diversas Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones se han encargado de cubrir las necesidades educativas presentes a lo largo de Chile.

TECHO, que es una de estas fundaciones, trabaja junto a diversas comunidades, que viven en condición de campamento, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en dichos contextos, trabajando activamente en diferentes áreas de desarrollo, tales como la educación. Para esto, ha diseñado programas de apoyo, en especial para prevenir la deserción escolar de los niños y niñas que viven en situación de campamento. Primero, a través del Programa de Reforzamiento Escolar (2002 – 2012) y actualmente, implementando el Programa Nuestra Sala (2013), donde tutores voluntarios realizan tutorías socioeducativas a niños y niñas en diferentes campamentos del país.

La presente investigación, de carácter cualitativo, está orientada a conocer las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala en la Región de Valparaíso, ya que el problema de estudio es el desconocimiento de la labor del tutor voluntario y las competencias que requiere para la efectividad de dicha labor. Para ello, se lleva a cabo un estudio exploratorio – descriptivo, en el que se utilizan técnicas e instrumentos de recolección de datos como entrevistas, observaciones, registros de campo, entre otras. Ello, con el fin de conocer las percepciones de la población en estudio, responder a la interrogante de investigación y alcanzar los

objetivos de la misma, que dicen relación con las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas.

Dentro de los principales resultados de esta investigación, se puede mencionar que existen determinadas necesidades formativas de los tutores voluntarios, respecto a los componentes que se abordan en el Programa Nuestra Sala para realizar las tutorías socioeducativas: reforzamiento escolar, vínculo parental y apoyo socioafectivo.

Una de las conclusiones más relevantes del estudio es que los tutores voluntarios necesitan desarrollar competencias socioeducativas, es decir, saberes, habilidades y actitudes que provengan tanto de la Educación Formal como de la Educación No Formal para llevar a cabo su labor en las tutorías socioeducativas, cumplir con los objetivos de estas y ser un apoyo para la comunidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Antecedentes del problema	12
1.1.1 Algunas cifras sobre Pobreza y –vulnerabilidad.....	12
1.1.2 Organizaciones de voluntarios	13
1.1.3 Educación y Pobreza	14
1.1.4 Sobre TECHO	15
1.1.5 Programa Nuestra Sala	17
1.2 Justificación y relevancia	19
1.3 Pregunta de investigación	20
1.4 Objetivos de la investigación	21
2. MARCO REFERENCIAL	22
2.1 Pobreza, Vulnerabilidad e Inclusión: conceptualizaciones y relaciones	23
2.1.1 Hacia una comprensión del concepto de pobreza.....	23
2.1.2 La vulnerabilidad y sus dimensiones	27
2.1.3 La inclusión como una respuesta a la diversidad	32
2.2 Acción Voluntaria	35
2.2.1 Aproximaciones de la definición de voluntariado.....	35
2.2.2 Perfil Voluntario	39
2.2.3 TECHO: Fundación para la superación de la pobreza y su modelo de trabajo	41
2.2.4 Programa de intervención: Nuestra Sala	46

2.3 Competencias básicas desde una perspectiva Educativa Formal y No Formal	50
2.3.1 Contextualización y aproximación al concepto de competencias	50
2.3.2 Educación y sus modalidades educativas: Formal y No Formal	53
2.4 La importancia del vínculo parental y del componente socioafectivo y en el crecimiento de los niños y niñas	64
2.4.1 El Vínculo Parental	64
2.4.2 El Componente Socioafectivo	71
3. MARCO METODOLÓGICO	78
3.1 Tipo de investigación	79
3.2 Tipo de estudio	80
3.3 Universo y Población	81
3.3.1 Muestra y participantes	82
3.3.2 Descripción de campamentos y tutorías socioeducativas..	84
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	86
3.4.1 Otras modalidades utilizadas para la recolección de datos..	89
3.5 Procedimiento de análisis	90
4. HALLAZGOS Y RESULTADOS	95
4.1 Descripción de las categorías	96
4.1.1 Competencias pedagógicas (Categoría apriorística).....	96
4.1.2 Perfil del voluntario (Categoría apriorística)	100
4.1.3 Funciones del tutor voluntario (Categoría apriorística)	101
4.1.4 Fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario (Categoría apriorística).....	105

4.1.5 Necesidades Formativas (Categoría apriorística)	109
4.2 Triangulación Hermenéutica y Discusión Final	113
4.3 Reflexiones finales del capítulo	127
5. CONCLUSIONES FINALES	133
5.1 Conclusiones, sugerencias y limitaciones	134
BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA.....	140
BIBLIOGRAFÍA.....	141
LINKOGRAFÍA	148
OTROS DOCUMENTOS	155
ANEXOS	157

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Distribución de campamentos por zona	82
Cuadro N° 2: Descripción de la muestra	83
Cuadro N° 3: Categorización apriorística	92

INTRODUCCIÓN

Las condiciones de pobreza y vulnerabilidad han estado y siguen estando presentes en la realidad país y así como han surgido problemáticas a consecuencia de ello, también se han presentado soluciones para superarlas. Es así como la educación se vislumbra como uno de los principales factores que inciden en la movilidad social y que contribuyen a combatir la pobreza.

Es por esto que la fundación TECHO se ha adherido a este desafío y ha implementado diferentes programas nacidos dentro de su Área de Educación, con el fin de contribuir a la disminución de la vulnerabilidad y combatir la desigualdad educacional a partir del apoyo que se realizaba con el Programa de Reforzamiento Escolar y, luego, a través de las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, el que se implementa, desde el año 2013, con niños y niñas en situación de campamento a lo largo de Chile.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, es que el estudio se plantea como objetivo conocer y comprender las implicancias que tiene la labor del tutor voluntario que realiza dichas tutorías socioeducativas en cuatro de los campamentos de la Región de Valparaíso: “Eben Ezer”, “Manuel Bustos 2”, “El Vergel” y “Comité de Allegados Chile Nuevo”.

De esta forma, la presente investigación consta de cinco capítulos, siendo el **Planteamiento del Problema** el primero de estos, en el cual se dan a conocer los antecedentes que constituyen la base del problema de estudio y que se han obtenido a partir de investigaciones y estudios previos que dan cuenta del Programa de Reforzamiento Escolar, de los índices de pobreza nacionales, de estadísticas del Programa Nuestra Sala y voluntariado en Chile. A su vez, se presenta la justificación y relevancia del problema de investigación, aludiendo a los motivos que llevaron a investigar las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas y, con ello, a establecer los objetivos generales y específicos, acompañados de las preguntas de la investigación.

El segundo capítulo está dado por el **Marco Referencial**, que da cuenta de los fundamentos propios de la teoría consultada y que tiene relación con los temas principales y relevantes para el estudio.

Posteriormente, se presenta el **Marco Metodológico**, el cual define el tipo de investigación que se lleva a cabo, la que es de carácter cualitativo. Junto a ello, se establece el tipo de estudio, que posee características exploratorias y descriptivas. Además, se da cuenta de los instrumentos técnicos y otras modalidades utilizadas para la recolección de datos, tales como las entrevistas, observaciones, registros de campo y otros; se describe el universo y población en estudio y los procedimientos de análisis realizados.

Los **Hallazgos y Resultados** corresponden al cuarto capítulo de la investigación, en el que se realiza una descripción e interpretación de la información recopilada con las técnicas e instrumentos aplicados. Esto, mediante un análisis de contenido y un proceso de triangulación, en el que se relaciona la información recogida en el campo, la teoría consultada y la interpretación de este cruce.

Después, se exponen las **Conclusiones** de toda la investigación realizada con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación y reflexionar sobre todo el proceso. Además, se presentan las limitaciones y sugerencias referentes a la problemática del estudio para posibles investigaciones futuras.

Finalmente, se presenta la **Bibliografía y Linkografía** utilizadas para dar sustento a la investigación realizada y para otorgar insumos a los lectores que decidan profundizar en la temática. Esto, sumado a los **Anexos** que muestran evidencia del estudio realizado.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En este apartado se abordarán cinco subtemas referidos a todos los antecedentes que tengan relación con nuestro problema de investigación, que es el desconocimiento de la labor del tutor voluntario y las competencias que requiere para la efectividad de dicha labor.

1.1.1 Algunas cifras sobre Pobreza y Vulnerabilidad

La pobreza y la vulnerabilidad social siempre han estado presentes en diferentes partes del mundo, y Latinoamérica no es la excepción. Según las estadísticas arrojadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), a partir de la publicación Panorama Social de América Latina, del año 2013, existe un 27,9% de personas en situación de pobreza, mientras que un 11,5% se encuentra en la extrema pobreza. Chile no queda exento de estas cifras, ya que actualmente, según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional¹ (de aquí en adelante CASEN), la pobreza, para el año 2011, arrojó un 14,4%. Bajo este marco es que el Estado se proyecta a disminuir este índice de pobreza, planteándose la meta de "reducir la pobreza al 2012 para llevarla a un nivel menor a 1% al 2018" (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p. 13).

A pesar de que se produjo una leve disminución de la pobreza a nivel nacional, de un 18% (2010) a un 14,4% (2011), esta situación no se replicó de la misma manera en cada región del país. Este es el caso de la Región de Arica y Parinacota, Los Lagos, del Biobío y de Valparaíso, produciéndose en esta última un aumento de la pobreza de 1,8%, desde un 15,1% (2009) a un 16,9% (2011)².

Ahora bien, cuando se habla de pobreza y vulnerabilidad, se hace referencia a dos términos que están estrechamente relacionados, pero que apuntan a distintas interpretaciones. De esta manera, "se es o no pobre según se esté por encima o por debajo

¹ Esta encuesta es realizada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDEPLAN) desde el año 1985. Para mayor información, visitar www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen

² La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), con los datos más actuales, realizada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDEPLAN), es la del año 2011.

de una determinada condición de ingreso” (Wormald, 2003, p. 41), por lo tanto, dice relación con la condición económica de una persona. Por su parte, la vulnerabilidad tiene que ver con una problemática más amplia, ya que “incluye la exposición a riesgos sociales y naturales que pueden afectar negativamente ingresos, consumos y de otras dimensiones del bienestar material y no material de la población, como es el acceso a los servicios de salud, educación y protección social” (Busso, 2005, p. 16).

Es así como, a pesar de no tener el mismo significado, se evidencia un claro vínculo entre ambos términos. Así lo plantea Wormald (2003), al decir que la pobreza “más que una simple condición de carencia material es una condición dinámica de vulnerabilidad social” (p. 42). Así, los factores que influyen, ya sea en el aumento o disminución de la vulnerabilidad y pobreza son diversos. Sin embargo, estas han existido, en mayor o menor medida, a lo largo de los años, por lo que siempre se están buscando estrategias para superarlas.

1.1.2 Organizaciones de Voluntarios

Bajo este contexto es que el Estado, si bien intenta cubrir las necesidades básicas de los chilenos(as), estos esfuerzos no son suficientes, por lo que otros grupos, desde finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, se han encargado de suplir los vacíos que deja el Estado. Estos grupos conforman lo que se denomina como voluntariado, siendo la Cruz Roja³, desde 1903, una de las instituciones pioneras de esta acción en el ámbito asistencial. A mediados del siglo XX, se fueron conformando otros grupos desde la acción civil y la Iglesia, los que, para tener una mayor organización y mejor funcionamiento, se reúnen bajo entidades llamadas Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONGs), las cuales se caracterizan por ser independientes del gobierno, tener una personalidad jurídica y trabajar sin fines de lucro. Cabe señalar que, estas ONGs, junto con otras fundaciones e instituciones pertenecen al denominado Tercer Sector, el cual corresponde a lo que no pertenece al Estado, no tiene relación con el mercado y es un sector sin fines de lucro (Jiménez de la Jara, 2003).

³ Para mayor información, visitar www.cruzroja.cl/organización/historia

A finales del siglo XX, bajo un Estado subsidiario y debido a que las necesidades básicas no eran totalmente cubiertas, son los jóvenes universitarios los que comienzan a participar activamente en las labores voluntarias, situación que no ha variado en los últimos años (Zulueta, 2003). Es así como lo refleja el estudio Participación Social y Política de los Jóvenes de Educación Superior, realizado por un equipo del Centro de Investigación Social (CIS, 2007), el cual arroja que un 69% de los jóvenes universitarios de las regiones de Valparaíso, Concepción y Metropolitana, han participado en voluntariados. No obstante, el mismo estudio, en otra de sus categorías, arroja que, respecto a las razones para no participar en voluntariado, un 36,8% de los jóvenes no lo hace por falta de tiempo.

Por otra parte, dicho estudio menciona que las carreras de donde provienen estos jóvenes voluntarios son de las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades, independiente del tipo de institución en la que participan. Por ejemplo, en instituciones solidarias existe un 44,1% de jóvenes de carreras humanistas, mientras que en instituciones recreativas (grupos de autoayuda y deportivos o recreativos) hay un 49,1% de estos.

Además, el mismo estudio, arroja que el 50,4% de estos jóvenes piensa que la educación y/o capacitación es la mejor forma para superar la pobreza, siendo la actividad más atractiva dentro del voluntariado el ayudar a niños y niñas (44,9%).

1.1.3 Educación y Pobreza

Considerando lo anterior, la pobreza presente en las familias chilenas no solamente genera desigualdad social en cuanto a los ingresos, sino también abre una gran brecha a nivel educacional, tal como lo señala Contreras y Herrera (2007):

en un contexto de extrema pobreza, se hace aún más nítida la necesidad de considerar transversalmente el tema educativo. La mala calidad de los aprendizajes, la baja escolaridad, la deserción escolar y el analfabetismo son realidades comunes para niños, jóvenes y adultos que viven en situación de extrema pobreza (p. 125).

A nivel nacional, se evidencia que, para el año 2011, según cifras del Ministerio de Educación (en adelante MINEDUC) y Encuesta CASEN, extraídas del estudio Medición de la deserción escolar en Chile (2013), el sistema escolar regular presentaba una tasa de deserción de 3,0%, mientras que un 2,3% corresponde a la tasa de abandono, entendiendo que la deserción apunta a aquellos “estudiantes que no se matriculan al año siguiente (cuando teóricamente debieran hacerlo), mientras que el abandono escolar considera las salidas del sistema dentro de un mismo periodo” (Centro de Estudios MINEDUC, 2013, p. 10). El mismo estudio señala que, en enseñanza básica, las cifras no superaban el 2,0% en cuanto a la tasa de abandono, siendo 7° y 8° básico los niveles con mayor índice de abandono escolar.

Según Aguirre, Adasme y Candia (2009) los principales factores que inciden en la deserción escolar en Chile pueden agruparse en factores extraescolares y factores intraescolares. Los primeros están asociados a situaciones socioeconómicas y contextos familiares deprimido, tales como “la condición de pobreza y marginalidad, incorporación laboral temprana, disfuncionalidad familiar (maternidad, embarazo, la monoparentalidad como fuente de desamparo, violencia y hasta de promiscuidad), adicciones, entre otros” (p. 2). Por su parte, los segundos dicen relación con las situaciones intrasistema, siendo algunos de ellos el “bajo rendimiento, problemas conductuales, autoritarismo docente, entre otros” (p. 2). Por lo tanto, se presentan factores que no solo son externos a la escuela, sino que también existen aquellos que nacen dentro de ella.

1.1.4 Sobre TECHO

La situación de pobreza y los efectos de esta en diferentes áreas de desarrollo han influido en las decisiones llevadas a cabo por diferentes entidades nacionales pertenecientes al Tercer Sector (ONGs, fundaciones e instituciones), generando la implementación de programas sociales y educativos para contribuir a superar la pobreza. Entre estas, la fundación Un Techo para Chile (en adelante TECHO), en la cual se centra el presente estudio.

TECHO es una fundación que surge en el año 1997 con el fin de “superar la situación de pobreza en la que vivían millones de personas” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 7), a través de la construcción de viviendas de emergencia. Actualmente, se ha extendido por Latinoamérica y El Caribe y cuenta con “2.000 voluntarios permanentes trabajando en campamentos a lo largo del país” (Documento de trabajo TECHO N° 7, 2014) y fue identificando otras necesidades importantes en estas comunidades, tales como trabajo, emprendimiento y educación, creándose el **Área de Habilitación Social**, la cual busca generar “oportunidades laborales, educacionales y habitacionales, en pro de la superación de la pobreza” (Documento de trabajo TECHO N° 1, p. 9). Hasta la fecha (2014), TECHO trabaja “con 25.758 familias” en situación de campamento (Documento de trabajo TECHO N° 8, 2014).

Dentro del Área de Habilitación Social, se encuentra el **Área de Educación**, cuyo fin es “combatir la desigualdad educacional creando espacios educativos para el desarrollo integral de las comunidades en conjunto con los voluntarios” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 12). Para cumplir con dicho objetivo, TECHO ha elaborado distintos programas junto a las comunidades. Uno de ellos fue el Programa de Reforzamiento Escolar, creado el año 2002, el cual, según Contreras y Herrera (2007), “está dirigido a niños entre 6 a 14 años que cursen algún nivel de educación escolar básica y residan en campamentos” (p. 129). El objetivo de este programa era “apoyar y potenciar los aprendizajes de los alumnos que participan de educación básica” (p. 125).

Respecto a los resultados de dicho programa, se realizó una evaluación de impacto en la Región Metropolitana, la cual arrojó que “las calificaciones del alumno no determinan su participación en el programa (...), las estimaciones paramétricas muestran que el programa tiene un impacto positivo en las calificaciones de matemática y castellano” (Contreras y Herrera, 2007, p. 145)⁴.

1.1.5 Programa Nuestra Sala

⁴ Para mayor información, ver en Contreras, D. y Herrera, R. (2007). Reforzamiento escolar para niños de bajos ingresos: ¿funciona?. *El Trimestre Económico*, 74, 123-159.

Este programa funcionó hasta el año 2012 y fue reemplazado por el Programa Nuestra Sala (en adelante PNS), el cual tiene por objetivo “combatir la desigualdad educacional potenciando el desarrollo integral de niños de campamentos, barrios y blocks por medio de la integración del ámbito académico y socio afectivo, en el encuentro entre voluntarios y la comunidad” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 13), es decir, disminuir la brecha educacional a nivel país, ya que se entiende que la educación es “ el motor y piedra angular del desarrollo de una sociedad” (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 1), según la visión de TECHO. Esta, sin embargo, no es totalmente compartida por otros autores, como Rivero (1999), quien señala que “la educación por sí sola no basta para superar dichas inequidades; la integración de políticas educativas con políticas económicas y sociales orientadas a atacar conjuntamente las desigualdades deviene, entonces, en estrategia indispensable” (p. 64). A este respecto, en la presente investigación, se considerará la educación como una de las formas de poder contribuir a la mejora de la calidad de vida.

El PNS se ha implementado en distintas regiones del país desde el año 2013 por tutores voluntarios, que son estudiantes provenientes tanto de enseñanza secundaria como educación superior. Considerando las cifras de las Líneas de Base⁵ aplicadas por TECHO en la Región de Valparaíso, el primer semestre de dicho año, 582 niños y niñas participaron en el PNS, de los cuales el 60% estudia en colegios municipales, el 23% en colegios particulares subvencionados y el 1% en colegios particulares pagados. De la totalidad de estos niños(as), el 30,4% ha repetido de curso, y de estos, el 28,9% lo ha hecho más de una vez. Respecto a la escolaridad de los padres y/o apoderados, el 80% no ha terminado el colegio, no obstante, el 95% son alfabetizados. En el 80% de los casos, es la madre quien apoya en el estudio de sus hijos(as).⁶

Valparaíso es una de las regiones en donde se aplica el PNS. Esta región está integrada por 18 campamentos distribuidos en seis zonas que integran las comunas de Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué, Villa Alemana y Quillota. Estos campamentos están

⁵ Las Líneas de Base son una herramienta de medición de impacto con indicadores que permiten hacer un seguimiento de los niños y niñas que participan en el Programa Nuestra Sala y evaluar la evolución que estos han tenido a lo largo del año escolar.

⁶ Documento interno TECHO N° 1. (2013). *Nuestros niños en cifras*.

habitados por “7.531 familias (...), lo que equivale al 28% del total nacional. En las comunas de Valparaíso y Viña del Mar con 57 y 43, respectivamente” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo [MINVU], 2012, p. 5).

Las Líneas de Base aplicadas en la Región de Valparaíso, en el segundo semestre del año 2013, arrojaron que la cantidad de niños que integran el PNS es de 117, de los cuales el 57,3% corresponde a niñas y el 42,7% a niños. De esta población, la edad promedio es de 10 años, siendo la mínima 4 y la máxima de 16 años. En cuanto a la modalidad de trabajo, la tutoría personalizada corresponde a un 54,8%, mientras que las grupales son de un 45,2%⁷.

Este programa aborda tres componentes: reforzamiento escolar, vinculación parental y apoyo socioafectivo. Respecto a este último, referido a las habilidades blandas⁸, las Líneas de Base arrojaron que el 64,7% se encuentra con un nivel de autoconfianza alto, mientras que el 55,8% busca hacer amigos y relacionarse con otros.

Por otro lado, entre los niños y niñas que participan de este programa, el 63,4% viene de escuelas municipales y el 36,6% de escuelas particular subvencionadas. La mayoría pertenece a los cursos de 2° y 3° básico, con un porcentaje de 16,3% y un 15,4%, respectivamente. Además, un 74,8% de los niños y niñas no ha repetido algún curso, mientras que un 25,3% sí lo ha hecho.

En cuanto a la relación con los apoderados, en un 85,6% es la madre quien cumple el rol de apoderada, siendo esta, en un 55,3% de los casos, quien ayuda al niño(a) en la realización de las tareas. La familia, por su parte, tiene una alta expectativa en la educación de los niños(as), ya que un 45,5% aspira a que termine enseñanza media, mientras que un 55,5% espera que su hijo(a) llegue al nivel universitario.

Frente a todo lo anterior, surge la necesidad de conocer las implicancias, de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del PNS de la institución TECHO para niños y niñas en condición de campamento de la Región de Valparaíso, conocer cómo se

⁷ Documento interno TECHO N° 2. (2013). *Informe Línea de Base Nuestra Sala Región de Valparaíso Segundo Semestre*. Bárbara Ramos: practicante.

⁸ Para TECHO, las habilidades blandas hacen referencia a dos componentes fundamentales: la autoconfianza y la relación con otros.

implementan, cuáles son las funciones que cumple el tutor voluntario y cuáles serían sus necesidades formativas para poder desarrollar esta importante tarea socioeducativa.

1.2 JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA

La educación, entendida como la piedra angular del desarrollo social y, por tanto, fundamental para romper el círculo de la pobreza es, sin duda, la que impulsa el deseo de superación y la motivación por querer alcanzar nuevas metas y perspectivas de mejora de la calidad de vida. Ya que se entiende la educación como uno de los medios para contribuir a la calidad de vida, es que, debido a nuestro rol docente y el compromiso que hemos asumido con la educación de niños y niñas, sentimos la necesidad de colaborar con las metas y objetivos que se ha planteado TECHO en el Área de Educación, los cuales apuntan a disminuir las brechas de desigualdad a nivel social y económico.

Dichos objetivos hacen, a su vez, que TECHO se plantee expectativas sobre el PNS y sus tutores voluntarios. Es por esto que este estudio nace de la necesidad que tiene dicha institución de poder conocer y profundizar en las implicancias que posee la labor del tutor voluntario respecto de las tutorías socioeducativas que realiza en el PNS, en los campamentos de la Región de Valparaíso, debido a que hay un desconocimiento acerca de esta labor. Tales implicancias, para efecto de este estudio, se entenderán como todo aquello que significa o conlleva la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del PNS.

Así, se contribuye a reforzar la calidad de educación entregada a los niños y niñas en condición de vulnerabilidad. Nuestro aporte apunta a contribuir en la calidad del PNS a través de la entrega de nuevos conocimientos y herramientas pedagógicas que están orientadas a los tres componentes de las tutorías socioeducativas (reforzamiento escolar, vínculo parental y apoyo socioafectivo), que puedan facilitar y mejorar la labor de los tutores voluntarios en campamentos, debido a que esta tarea requiere de parte de este

desarrollar competencias específicas, es decir, saberes, habilidades y actitudes que le permitan superar la complejidad de dicha labor.

TECHO, a lo largo del tiempo, ha evidenciado la importancia de profundizar en la efectividad de la labor que realiza, priorizando la calidad brindada y entregando las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en las distintas áreas de trabajo.

Es importante que los tutores voluntarios desarrollen competencias para realizar las tutorías e implementar el PNS, ya que una de sus funciones es apoyar escolarmente a los niños y niñas, los cuales se verán beneficiados no solo en el área del saber, sino también en su emocionalidad y en la vinculación parental.

De esta manera, se apunta a contribuir a la mejora de la calidad de la educación en niños y niñas, ya que este es un derecho y un factor clave en la disminución de la desigualdad y la pobreza.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala de TECHO, para niños y niñas en condición de campamento de la Región de Valparaíso?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivo general:**

- Conocer y comprender las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala de TECHO, para niños y niñas en condición de campamento de la Región de Valparaíso.

- **Objetivos específicos:**

- Identificar y caracterizar competencias pedagógicas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, del Área de Educación de TECHO.
- Describir las fortalezas y debilidades de la labor que realiza el tutor voluntario en el Programa Nuestra Sala, del Área de Educación de TECHO.
- Caracterizar el perfil del tutor voluntario que realiza las tutorías socioeducativas en el Programa Nuestra Sala, del Área de Educación de TECHO.
- Identificar y caracterizar las funciones que debe cumplir el tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, del Área de Educación de TECHO.
- Detectar las necesidades formativas de los tutores voluntarios que realizan las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, del Área de Educación de TECHO.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 POBREZA, VULNERABILIDAD E INCLUSIÓN: CONCEPTUALIZACIONES Y RELACIONES

En el marco de la presente investigación, a modo de contextualización y teniendo en cuenta la realidad en estudio, es preciso considerar conceptos como el de pobreza, vulnerabilidad e inclusión. Desde un enfoque donde todos y todas tengan igualdad de oportunidades, ¿qué ocurre en escenarios de pobreza y de vulnerabilidad?, ¿qué relación puede trazarse con el concepto de inclusión?

En este apartado se pretende esclarecer estos conceptos y vislumbrar la relación que guardan unos con otros.

2.1.1 Hacia una comprensión del concepto de Pobreza

Referirse al concepto de **pobreza**, en este estudio, surge debido a que TECHO, fundación que guarda estrecha relación con la presente investigación y el objetivo que se pretende con la misma (y a la cual se describirá más adelante), manifiesta tener la “convicción de que la pobreza se puede superar definitivamente si la sociedad en su conjunto logra reconocer que este es un problema prioritario y trabaja activamente por resolverlo” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 7), haciendo referencia, de alguna manera, a la realidad con la que dicha fundación nacional desempeña su labor. Por lo tanto, en este contexto, ¿qué es lo que se va a entender como pobreza? Es lo que se pretende en las líneas siguientes.

Distintas son las perspectivas desde las que se ha definido el concepto de pobreza. Sin embargo, algunos autores coinciden en que esta tiene relación con dimensiones que van más allá del ámbito económico, afirmando, entonces, que la pobreza viene a ser “un fenómeno primariamente económico – social” (Gissi, 1992, p. 11). Asimismo, en un estudio reciente realizado por TECHO y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (en adelante UNICEF), con objeto de identificar las problemáticas que afectan, en este caso, a la población infantil que vive en condición de campamento, han señalado que “es fundamental ampliar la definición de pobreza infantil más allá de los conceptos tradicionales relativos al ingreso de las familias” (Bascuñán, Pizarro, Contrucci, Gutiérrez y Jorquera, 2011, p. 10), apuntando a que la pobreza abarca otros ámbitos en la vida de la persona que vive esta realidad y, por lo tanto, no se reduce a la condición económica.

También es cierto que la noción de pobreza presenta ciertas variaciones, lo que ha significado, entonces, que se hable de un concepto que es relativo. A este respecto, Gissi (1992) señala que “pobres relativos somos todos, frente al hecho de compararnos con otros más ricos, es decir, ricos en relación a los más pobres” (p. 5). El mismo autor menciona que, por ejemplo, desde una perspectiva histórica, “lo que es o fue pobreza en una época, no necesariamente lo es en otra” (Gissi, 1990, p. 9), o bien, refiriéndose a una relatividad internacional alude a que “un mismo grupo pobre sea pobrísimo en relación a otro país más rico, o semi-rico en relación a otro país más pobre” (p. 10). Por lo tanto, se da cuenta de un concepto que resulta ser cambiante si se lo aborda desde distintas perspectivas, pues la realidad de un país o de una época no es la misma que la de otro país ni otra época, como se esboza en lo que plantea el autor y, en ese sentido, el concepto de pobreza no podría ser el mismo.

Ahora bien, pese a lo anterior y a la relatividad del concepto, sí habría una definición más neutral u objetiva del mismo, a la que se denomina como **pobreza absoluta**. Esta se va a entender, refiriéndose a una persona, como “aquel que no puede satisfacer sus necesidades mínimas” (Gissi, 1990, p. 12), o dicho de otro modo, como “la incapacidad de satisfacer una o más de estas necesidades mínimas” (p. 13). Tales necesidades mínimas se van a entender, a su vez, como aquellas “necesidades básicas para el desarrollo y conservación de la vida, que son las necesidades de nutrición, vivienda, salud, vestuario, y más directamente, educación y ocupación” (Gissi, 1992, p. 3). Por lo tanto, ¿qué hace que una persona o familia se considere en situación de pobreza?

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (en adelante PNUD) ha considerado tres elementos para medir las condiciones de pobreza y determinar, con ello, la situación de pobreza de una persona o familia, los cuales son considerados y detallados por Rivero (1999). El primero de ellos dice relación con la supervivencia, la que refiere a “condiciones de salud y el acceso a la higiene, al agua potable y a las medicinas” (p. 59). El segundo elemento está dado por los niveles de conocimiento o acceso a fuentes de educación, considerando “el analfabetismo, los grados de escolaridad, la calidad de la educación y el acceso a los medios de comunicación masiva” (p. 59). Y un tercer elemento corresponde a “los niveles de ingreso, al acceso a fuentes de empleo, a las condiciones de

seguridad personal, al ejercicio de los derechos políticos por los ciudadanos y a la condición de la mujer” (p. 59). Gran parte de estos elementos están asociados con las necesidades básicas a las que se aludía respecto al concepto de pobreza absoluta y la imposibilidad de satisfacer o cubrir tales necesidades para quienes viven en esa realidad.

Es así como caracterizar a las personas o familias que viven en situación de pobreza no es una tarea fácil. Para lograr describir cómo son, cómo viven, cómo piensan o cómo conviven quienes son parte de esta realidad, es preciso, entonces, referirse a lo que se ha denominado como **cultura de la pobreza**, concepto acuñado por Oscar Lewis en 1959 y frente al cual aclara, en primer lugar, que “no todos los pobres – aunque sean pobres absolutos – están en la cultura de la pobreza” (Lewis, 1961, citado en Gissi, 1990, p. 28). Por lo tanto, el concepto de cultura en relación al de pobreza, y desde una perspectiva antropológica de Lewis, se va a entender como aquel que “supone, esencialmente, un patrón de vida que pasa de generación en generación, [es decir], un sistema de vida, notablemente estable y persistente, que ha pasado de generación en generación a lo largo de las líneas familiares” (Lewis, 1965, citado en Gissi, 1990, p. 22). Se trata, entonces, de una forma de vida con características propias, pero teniendo en cuenta que, a su vez, dentro de esta cultura existen diferencias como en cualquier otra, es decir, “hay muchos grados de pobreza y muchos tipos de gente pobre, pero la cultura de la pobreza se refiere sólo a cierto estilo de vida compartido por los pobres en determinados contextos” (p. 29).

De esta forma, considerando este estilo compartido, los que pertenecen a esta cultura de la pobreza, a partir de lo que plantea Lewis y que coincide con algunas investigaciones empíricas chilenas, se caracterizan por: poseer pobreza económica (bajos salarios, desempleos, imposibilidad de adquirir bienes, etc.); falta de participación e integración en instituciones sociales; nivel de educación bajo; vivienda en condiciones deficientes; conflictos, sufrimiento e impotencia; nivel de aspiraciones bajo, lo cual atenúa la frustración; fatalismo, inferioridad y resignación como características del individuo; inmediatismo, vivir el presente y no planeando el futuro; entre otras (Lewis, 1969, en Gissi, 1990). A este respecto, en la presente investigación, no se pretende encasillar a todas las personas y familias que viven en situación de pobreza con estas características, pues es claro que estas no son exclusivas de la denominada por Lewis como cultura de la pobreza,

es decir, en algún momento de la vida, independiente de la cultura que cada cual tenga, las personas experimentan, por ejemplo, sufrimiento, frustración o impotencia y no precisamente son parte de la cultura de la pobreza.

Por cierto, esta visión de Lewis no es compartida por todos los autores que se han interesado en estudiar el tema de la pobreza. Así lo manifiesta Lomnitz (1980), citado en Gissi (1990), al señalar, sobre el concepto acuñado por Lewis, que:

al desentenderse en cierto modo de la base económica y de la organización social, se hace aparecer la ‘cultura’, es decir, el conjunto de mecanismos de defensas de los pobres frente a una situación objetiva difícil, como si fuera una causa en sí misma: el pobre no puede salir de la pobreza porque su cultura se lo impide (p. 49).

Por lo tanto, las visiones de ambos autores difieren en cómo conciben el concepto de cultura. Para efectos de esta investigación, se va a entender este concepto como un “conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grados de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (Real Academia Española, 2001), poniendo el énfasis en que se trata de estilos, formas o modos de vida diversos.

Siguiendo con el concepto de pobreza, según Rivero (1999), se plantea que sería posible clasificar a la población en tres grupos o zonas: excluidos, vulnerables y plenamente incluidos. De la zona de **exclusión** son parte quienes son discriminados socialmente y también quienes vienen de una pobreza histórica, aquella que se ha replicado de generación en generación. Tal noción se refleja en lo que señala UNICEF (2000), citada en Bascuñán et al. (2011), al referirse a que “niños empobrecidos suelen convertirse en padres empobrecidos que educan a sus propios niños en la pobreza” (p. 9), lo que permite vislumbrar esta idea de pobreza histórica a la que también alude Rivero y que tendría relación con el concepto de cultura de la pobreza acuñado por Lewis (1959) en el sentido de que las formas o estilos de vida, propios de una cultura, se traspasarían de generación en generación.

En el otro extremo, se encuentra el grupo de los plenamente **incluidos** desde una perspectiva social, aquellos que poseen altos o suficientes ingresos, poseen alto capital

social y cultural, cuentan con servicios básicos, como educación y salud principalmente (Rivero, 1999).

Y, por último, la zona de **vulnerabilidad** la componen quienes buscan oportunidades de inclusión y también quienes los han ido perdiendo. Así, la noción de vulnerabilidad “posibilita referirse a una amplia gama de situaciones intermedias que combinan formas de exclusión y de inclusión a la vez” (Rivero, 1999, p. 65). Ahora bien, esta separación que se hace de la población, ¿se mantiene inalterable?, ¿tiene alguna variación? ¿son grupos independientes unos de otros? ¿es posible pasar de un grupo a otro? Para ello, será preciso aclarar qué significados guarda el concepto de vulnerabilidad que el autor (Rivero) ha clasificado como una zona intermedia.

2.1.2 La vulnerabilidad y sus dimensiones

Al hablar de **vulnerabilidad**, suele asociársele a dicho concepto, sinónimos como pobreza, marginalidad, indigencia, miseria, necesidad, carencia, etc., muchas veces, con una connotación errónea. Lo cierto es que el concepto de vulnerabilidad guarda significados que pueden ser interpretados desde distintos puntos de vista. Así, en un primer acercamiento al concepto de vulnerabilidad, la Real Academia Española (2001), define dicha palabra (vulnerable) como alguien “que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente”, por lo que al hablar de vulnerabilidad, en primera instancia, se alude más bien a la condición de una persona o grupo de personas de estar expuesto a ser dañado y, por lo tanto, a contextos donde existen factores de riesgo, a los que se hará referencia más adelante.

Lo anterior concuerda con lo que señalan autores de diversos estudios realizados en torno al tema de la vulnerabilidad. Así, se alude a dicho concepto, desde una perspectiva social, como “un proceso multidimensional que confluye en el riesgo o probabilidad del individuo, hogar o comunidad de ser herido, lesionado o dañado ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o internas” (Busso, 2001, p. 8). De esta manera, se entiende y se recalca la idea de que cualquiera estaría expuesto, en cierto grado, a alcanzar la condición de vulnerable, pues se trata de un proceso dinámico, cambiante, que se ve

influenciado por las constantes variaciones que se producen en el entorno más cercano, en el medio externo, en la sociedad y que llegan a afectar a las personas en la medida que estén más o menos expuestas a determinados riesgos.

Si bien, referirse a la noción de vulnerabilidad es referirse a una conceptualización relativamente nueva, más reciente y, por lo tanto, con ciertas diferencias del ya estudiado por años concepto de pobreza, lo cierto es que comúnmente se conciben como ideas semejantes, se utilizan para referirse a situaciones similares y, por lo tanto, se entienden como sinónimos. Así, de manera similar a como se concibe la vulnerabilidad, se hace referencia a la pobreza como “un fenómeno multidimensional, heterogéneo y no generalizable, que afecta aproximadamente al 40% de la población mundial (2.560 millones de personas) y entre ellos al 50% de los niños menores de 18 años (1.088 millones de niños)” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2005, citado en Lipina, 2006, p. 13), apuntando, de esta forma, al mismo carácter multidimensional que define a la vulnerabilidad. Sin embargo, como señalan González y Guinart (2011), el concepto de vulnerabilidad, “de manera errónea, se identifica con pobreza, entendida simplemente como carencia de medios económicos” (p. 51) y, por lo tanto, abordada solo desde una perspectiva.

De esta forma, hablar de pobreza implica hablar de un concepto “usado ampliamente en Latinoamérica para denotar situaciones de carencia e insatisfacción de necesidades (materiales e inmateriales) en que viven individuos, hogares y grupos de población” (Busso, 2005, p. 7). Según Henoch (2010), pobreza sería “un nivel económico, mientras vulnerabilidad son los cambios de ese nivel”. Si bien, el concepto de pobreza no solo implica nivel económico, sino que abarca otras dimensiones, el concepto de vulnerabilidad se presenta como una posición o zona intermedia, tal como se detalló en el apartado anterior, según Rivero (1999).

Considerando lo anterior y la multidimensionalidad del concepto de vulnerabilidad, es posible, entonces, hablar de distintas nociones de este. Es así como, se habla de vulnerabilidad sociodemográfica al referirse a espacios donde convergen “situaciones de desventajas relativas de los actores (individuos, hogares o comunidades) para enfrentar riesgos de origen externo y de debilidades internas a raíz de la intervención de factores

(tendencias, características, conductas) relacionadas con las variables de la estructura de la dinámica de la población” (Busso, 2005, p. 18). Y, por otro lado, se habla de vulnerabilidad socioeconómica, definida como “pérdida de bienestar causada por el riesgo que proviene de la variabilidad del ingreso” (Henocho, 2010, p. 11). En este sentido, volviendo a la idea de que cualquiera podría considerarse como vulnerable en un determinado momento, y bajo la influencia de determinados factores, Filgueira (1999), a propósito del informe de 1994 sobre el panorama social de América Latina, realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, plantea que:

tal vez la oportunidad más interesante ofrecida por el concepto de vulnerabilidad es la posibilidad de generar un corte vertical de la estructura de la sociedad, en el que la vulnerabilidad es definida por atributos que no sólo son propios de una posición específica en un nivel determinado de la estructura social sino que atraviesan estos niveles (p. 153).

En definitiva, haciendo el vínculo entre las nociones que se han planteado, se puede establecer que, como plantean González y Guinart (2011), la vulnerabilidad corresponde a “aquella situación objetiva o subjetiva de origen material, económico o psicosocial que lleva a la persona a experimentar indefensión, debido a la fragilidad de los apoyos personales, familiares o comunitarios con los que cuenta” (p. 51).

Por último, considerando el escenario nacional, la noción que se tiene de este concepto y el uso que se le ha dado al mismo, no se encuentra alejado de lo que ya se ha planteado anteriormente. De esta forma, en un documento emanado de una entidad nacional, como lo es la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (en adelante JUNAEB), se señala que vulnerabilidad es aquella:

condición dinámica que resulta de la interacción de una multiplicidad de factores de riesgo y protectores, que ocurren en el ciclo vital de un sujeto y que se manifiestan en conductas o hechos de mayor o menor riesgo social, económico, psicológico, cultural, ambiental y/o biológico, produciendo una desventaja comparativa entre

sujetos, familias y/o comunidades (Cornejo, Céspedes, Escobar, Núñez, Reyes, Rojas, 2005, p. 14).

De esta manera, se hace referencia a que dichos riesgos a los que las personas están expuestas, no solo dicen relación con el ámbito social y económico, sino también con el psicológico, ambiental y biológico y, por lo tanto, se entiende que la vulnerabilidad no es propia del hogar o familia, sino que atañe a otros contextos también, como la escuela, la comunidad y, en definitiva, la sociedad.

Es así como, respecto a los **factores de riesgo** vinculados con los contextos de vulnerabilidad, es preciso señalar que la palabra riesgo se va a entender como “contingencia o proximidad de un daño” (Real Academia Española [RAE], 2001), o bien, como aquella “posibilidad, vivenciada por una persona, grupo o comunidad, de sufrir un daño de origen biológico, psicológico o social o la vulneración de un derecho” (González y Guinart, 2011, p. 53), lo que precisamente es posible asociar a las concepciones de vulnerabilidad ya señaladas.

González y Guinart (2011) clasifican los factores de riesgo de la siguiente manera:

- **Factores de riesgo relacionados con el alumno:** deficiencias o minusvalías; enfermedades crónicas; falta de escolarización, fracaso escolar o absentismo; institucionalización en centros de acogida o residenciales; antecedentes de desatención; maltrato activo; problemas de comportamiento; cambios de marco referencial o cultural en determinadas etapas de su desarrollo (p. 63).
- **Factores de riesgo relacionados con la familia:** inestabilidad en los padres como pareja, desajustes en la estructura familiar, conflictos de relación entre los miembros de la familia, padres que no cuentan con una red de apoyo, falta de capacidad empática, problemas de salud a discapacidad de padre o madre, falta de habilidades parentales (p. 66).
- **Factores de riesgo vinculados con el entorno:** crisis económica, actitud de la sociedad en general frente a la violencia, migración por razones económicas, discriminación frente a diferencias culturales, aislamiento social, falta de

oportunidades producto de desigualdades sociales, políticas inapropiadas e insuficientes de vivienda, ayudas a la familia, etc. (p. 67).

Es así como se puede evidenciar que, efectivamente, la vulnerabilidad nace no solo de las condiciones económicas desfavorables, sino que implica todas aquellas situaciones o condiciones de la persona, la familia, el hogar y el entorno que son desfavorables. Se reafirma la idea de que, considerando los factores de riesgo mencionados, la vulnerabilidad está presente en diversos contextos y que, por lo tanto, frente a las interrogantes planteadas al finalizar el apartado anterior, no se trata de una condición de vulnerabilidad permanente o inamovible.

Desde el punto de vista educacional y, más concretamente, desde el contexto escolar, se puede hablar de alumnos(as) que son más vulnerables que otros. En ese sentido, se habla de una **vulnerabilidad educativa**, haciendo referencia a “la fragilidad que pueden tener los niños y niñas, como legítimos aprendices, de fracasar en el sistema escolar para lograr las metas que éste les impone, a través de formas prescritas por ley y por el currículo nacional explícito” (Julio, 2009, p. 97). Frente a ello, es que se pretende, en el siguiente apartado, acercarse hacia al concepto de inclusión y considerar la diversidad que existe entre unos y otros. Porque como apunta Rivero (1999), en el marco de las desigualdades educativas, “los currículos, diseñados de acuerdo con las características culturales y las necesidades sociales de los países dominantes, no son relevantes para los países dependientes, que presentan distintas características culturales” (p. 67), situación que no se aleja de la que se vive en la realidad nacional, donde la diversidad de las personas, en este caso, niños(as) y jóvenes, al parecer, no se estaría considerando.

2.1.3 La inclusión como una respuesta a la diversidad

En el contexto de la presente investigación, ¿por qué hablar de inclusión?, ¿cómo se va a entender este concepto?, ¿en qué sentido podría vincularse con los conceptos de pobreza y vulnerabilidad ya abordados en los apartados anteriores?

Diversos autores, desde hace ya varias décadas, han orientado sus investigaciones hacia temas como la pobreza, la exclusión, la desigualdad, la discriminación y muchos otros ligados, en mayor o menor grado, a la idea de inclusión. Pero, ¿cómo es que se llega a hablar de este concepto?

En el marco de la educación, distintos son los intentos que se han presentado a lo largo de los años para hacer valer este legítimo derecho. Así:

tratados como la Convención de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura relativa a la lucha contra las discriminaciones de la esfera de la enseñanza (1960), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989) contienen disposiciones referentes al derecho a una educación de calidad que recoge los valores de los derechos humanos (UNESCO y UNICEF, 2008, p. 11).

Sin embargo, no fue hasta el año 1990, durante la Conferencia de Jomtien, en Tailandia, donde se asumió el compromiso de alcanzar una Educación para Todos (en adelante EpT), teniendo por fundamento el “reconocimiento y el respeto del derecho a la educación de calidad, [de manera que] la plena realización del derecho a la educación no es sólo una cuestión de acceso” (UNESCO y UNICEF, 2008, p. 11). Bajo este contexto, y con el objetivo de reafirmar la idea de una EpT, la UNESCO, en colaboración con el Gobierno de España, aprueban la Declaración de Salamanca (1994), donde representantes de la Educación Especial en el mundo “se comprometen a través del Movimiento de Educación Inclusiva aportar al Movimiento de EpT, declarando y adoptando por unanimidad un marco de acción basado sobre el reconocimiento y valoración positiva de la diferencia y en el principio de inclusión” (Julio, 2010, p. 20). Es aquí donde el concepto de inclusión toma mayor protagonismo, entendiendo que, como plantea la declaración, “cada niño tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje que le son propios” (ONU y MEC, 1994, p. 8).

Por lo tanto, ¿qué ocurre con aquellas realidades donde la pobreza es el escenario de fondo?, ¿la inclusión es válida para quienes viven en contextos de pobreza? A partir de lo que se ha planteado hasta aquí, bajo el enfoque de inclusión, en ningún caso la pobreza constituiría una barrera para niños, niñas y jóvenes que vivan en condición de pobreza. Al mismo tiempo, considerando la noción de cultura de la pobreza, y teniendo en cuenta que un enfoque de educación basado en los derechos humanos “también puede promover la comprensión de otras culturas y otros pueblos, contribuyendo al diálogo intercultural y al respeto de la riqueza de la diversidad” (UNESCO y UNICEF, 2008, p. 12), es que, entonces, no podría plantearse que por vivir en condición de pobreza, una persona pueda ser excluida.

Al comienzo del apartado, se plantearon interrogantes en torno a los conceptos de pobreza y vulnerabilidad y el cruce o relación que estos podrían tener con el concepto de inclusión. Como ya se aclaró anteriormente, hablar de vulnerabilidad implica hablar de una condición que no es exclusiva de una persona o grupo de personas con determinadas características, puesto que cualquiera, independiente de la cultura o del nivel socioeconómico, puede estar expuesto a recibir daño de algún tipo, es decir, a estar vulnerable. Por su parte, aclarado el concepto de pobreza y el de inclusión, se ha señalado que, desde el marco educativo, la pobreza no significaría un impedimento para la inclusión, debido a que “todos los niños y niñas de una determinada comunidad aprenden juntos independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales” (Servicio Nacional de la Discapacidad, Conferencia Episcopal de Chile y Universidad Católica Silva Henríquez, 2010, p. 145).

Sumado a lo anterior, en un marco más amplio, fuera del contexto educativo, también es posible hablar de inclusión y relacionar este concepto al de comunidad. Primero, se va a entender que una comunidad es:

un tipo de asociatividad que se constituye a partir de relaciones espontáneas y afectivas similares a las relaciones familiares y de barrio, que tienen a la base valores como la unidad y la solidaridad, en donde el vínculo social está mediado por las relaciones cara a cara y en donde se comparte aquello que más se valora; la

lengua, el espacio local, las relaciones de amistad, las tradiciones religiosas y morales (Servicio Nacional de la Discapacidad, Conferencia Episcopal de Chile y Universidad Católica Silva Henríquez, 2010, p. 145).

Por lo tanto, ¿podría hablarse de comunidades inclusivas? Esta, como un espacio social y dinámico, y que según el Servicio Nacional de la Discapacidad, Conferencia Episcopal de Chile y Universidad Católica Silva Henríquez (2010), al estar compuesta “por juntas vecinales, clubes deportivos, centros de madres, grupos organizados de la tercera edad, grupos parroquiales, grupos juveniles, escuelas formales y no formales; ya en su esencia, desde esta perspectiva, este tipo de comunidad es inclusiva, al albergar una vasta gama de diversidades asociativas que se interrelacionan e interactúan en un local comunitario” (p. 157).

Tales diversidades son parte también de los campamentos con los que trabaja la fundación TECHO. Allí, donde las formas y modos de vida también son particulares, ¿qué labor es la que desempeña TECHO?, ¿cuál es la historia de esta fundación?, ¿cuál es su forma de trabajo y objetivos que desea alcanzar para con estas comunidades o campamentos? Estas interrogantes son las que se abordarán en el apartado siguiente, que tiene como foco principal a la fundación TECHO.

2.2 ACCIÓN VOLUNTARIA

Este capítulo nos permite conocer y familiarizarnos con concepto propios del voluntariado y de la organización establecida por TECHO para el trabajo en el Área de Educación con niños, niñas y jóvenes que viven en situación de campamento. Esto por medio del Programa Nuestra Sala impartido por los tutores voluntarios de dicha institución.

2.2.1 Aproximaciones a la definición de voluntariado

Al intentar definir el voluntariado, surge el primer problema: no existe una única definición de este, ya que esta depende de la historia, la cultura, el contexto e incluso la religión. Es por esto que se considerarán diversas definiciones para poder llegar a conceptualizar el voluntariado. Además, existen otros conceptos asociados a este, como la figura del voluntario, la acción social, ONGs, Tercer Sector, entre otros.

Es necesario revisar algunas definiciones a nivel internacional que permitan vislumbrar la conceptualización de **voluntariado**.

En el contexto europeo, España es uno de los países que ha avanzado en la definición y regulación de la actividad de voluntariado. La Ley 6 de voluntariado (1996) es el referente más importante en el mundo hispanoparlante. Para la ley española, se entiende este como “el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no realicen en virtud de una relación laboral” (Ley 6, pp. 1240-1241). Dicha Ley 6 (1996) establece que el voluntario debe cumplir con los siguientes aspectos:

Que tenga carácter altruista y solidario. Que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal. Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho de reembolso de gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione. Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo de programas o proyectos concretos (p. 1241).

La Ley 6 (1996) considera la figura de los voluntarios como aquellos “que se comprometen libremente a realizar las actividades contempladas en lo anteriormente señalado” (p. 1241), además de abordar los derechos y deberes de estos.

En el contexto nacional, para el Ministerio Secretaría General de Gobierno (2005), “la acción voluntaria que realizan ciudadanas y ciudadanos a lo largo de todo el país, aparece como una instancia de colaboración social en materias de bien público y de fortalecimiento de la ciudadanía” (p. 3). Es por esta razón que este ha buscado, con apoyo de la División de Organizaciones Sociales, llegar de manera preliminar a la siguiente definición:

El voluntariado es toda acción no remunerada que se lleva a cabo de forma libre, sistemática o regular dentro de alguna institución u organización sin fines de lucro; cuyo destinatario no es el propio voluntario, tratándose principalmente de sectores postergados de la sociedad; que puede ser entendida como un acto de participación ciudadana en función de un compromiso cívico y de co-responsabilidad social respecto a la acción pública del Estado (Ministerio Secretaría General de Gobierno [MSGG], 2005, p. 7).

Además, se puede caracterizar el voluntariado en las siguientes afirmaciones: es ayuda desinteresada y trabajar sin esperar recompensa; es una manera de devolver la mano, a la sociedad o a Dios; es una actividad conectada con la emoción, con el corazón y que implica una decisión libre y voluntaria; es algo tan serio como un trabajo, implica sentir amor hacia otros, responde a la necesidad de contacto con el otro que está en la esencia del ser humano y, por lo demás, dignifica (MSGG, 2005).

Ya que el Gobierno de Chile entiende la importancia del voluntariado, se ha visto en la necesidad de legislar en este ámbito. Si bien la Ley n° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2011), no es una ley de voluntariado propiamente tal, se legaliza el concepto de voluntariado en uno de sus apartados, definiéndolo como un “conjunto de personas que realizan actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo de forma libre, sistemática y regular” (p. 4).

Esta Ley (2011) contempla que las personas interesadas en realizar voluntariado:

tienen derecho a ser reconocidos como voluntarios de la organización en la cual accionan mediante compromiso, en el que se señala la descripción de las actividades que se compromete a realizar, incluyendo el tiempo destinado para éstas, la gratuidad de los servicios, y la capacitación o formación que el voluntario posee o requiere para su cumplimiento (p. 5).

En resumen, puede decirse que existe una diversidad de elementos que caracterizan y definen la actividad de voluntariado. Zulueta (2003b) afirma que una aproximación a la definición del concepto de voluntariado sería que es “una acción que va en beneficio de otros, es asumido de forma libre y sin coerción, no busca remuneración financiera alguna y opera de forma organizada, en el marco de una planificación” (p. 29).

Las definiciones que se plantean apuntan al carácter de la acción voluntaria, sin embargo, existen diversas dimensiones o tipos de voluntariados. Entre estos, se encuentra el voluntariado asistencial, entendido por Zulueta (2003a) como “toda iniciativa que busca asistir al destinatario de la acción, en la medida que éste no está en las condiciones para satisfacer esas necesidades en el presente, o por la imposibilidad para desarrollar esas capacidades” (p. 127). A su vez, el voluntariado promocional, según el mismo autor, sería “toda acción voluntaria que busca empoderar o desarrollar en el destinatario las capacidades para que él mismo satisfaga sus necesidades” (p. 127).

Es así como, desde el siglo XIX, se han presentado diversas acciones voluntarias a lo largo de la historia de nuestro país, siendo la primera acción organizada desde la comunidad la surgida durante el incendio de la ciudad de Valparaíso en 1851 (Alcalá Consultores Ltda., MSGG y División de Organizaciones Sociales, 2002), lo que para Zulueta (2003c) dio paso a la creación del primer Cuerpo de Bomberos de Valparaíso. Además, señala que durante el mismo siglo, también fue fundada la Sociedad de la Igualdad (1850)⁹.

Posteriormente, a principios del siglo XX, según Zulueta (2003c), se crea la Federación de Estudiantes (FECH, 1907), la que fomenta diversas iniciativas solidarias a

⁹ En esta sociedad se constituían los artesanos, quienes enseñaban de forma gratuita a las personas que eran parte de la misma. Para mayor información, ver Zulueta (2003c). Ensayo: *Solidaridad y voluntariado: un análisis sistémico*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

nivel universitario. Asimismo, se funda la Cruz Roja (1903) y el Movimiento de Guías y Scouts de Chile (1909), los que se enfocaban, en sus inicios, a los sectores más empobrecidos.

A mediados del siglo XX, cuando la Iglesia Católica se separa del Estado en cuanto a labores benéficas, esta comienza a reestructurarlas, llevando al surgimiento de “iniciativas tales como el Hogar de Cristo (1944) y CARITAS Chile (1961)” (Zulueta, 2003c, p. 17).

No obstante, durante las décadas de 1970 a 1990, debido a los acontecimientos históricos que vivía el país, surgieron diversas organizaciones voluntarias (ONGs), tanto desde la acción civil como desde la Iglesia. Tales acontecimientos dieron paso, en la década de 1970, a acciones voluntarias realizadas por las Damas de Colores, siendo las Damas de Rojo las primeras en realizar voluntariado mediante esta modalidad. Su labor consistía en un voluntariado asistencial de ayuda a niños(as), enfermos, ancianos, entre otros (Zulueta, 2003a). Posteriormente, a partir de la década de 1990, son los universitarios quienes toman gran fuerza en la acción voluntaria.

Por otra parte, la Iglesia y otras instituciones en Chile juegan un papel preponderante al fomentar gran número de estas iniciativas voluntarias. “Algunas de estas iniciativas son canalizadas a través de las denominadas ONGs” (Zulueta, 2003b, p. 32), organizaciones donde se agrupa el mayor número de voluntarios en Chile (Corporación Libertades Ciudadanas, 2008).

Debido a lo anterior y al Año Internacional del Voluntariado en 2001, es que la temática del voluntariado adquirió especial importancia, llegando a constituirse en una materia de interés para el desarrollo de políticas públicas y generando una en el Gobierno, que dio inicio al Programa de Fomento al Voluntariado en 2005.

Años más tarde, en 2011, precisamente debido a la preocupación de parte de las autoridades de legislar en torno al tema del voluntariado, es que se aprueba la Ley n° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Pese a la preocupación de legislar en torno al tema, el Estudio Nacional de Voluntariado, realizado por la Fundación Trascender (2013), arroja que en Chile solo el 6% de la población total realiza voluntariado, siendo un índice bajo, ya que la misma indica que Chile se considera un país solidario.

2.2.2 Perfil Voluntario

Cuando se habla de voluntariado, se hace referencia a definiciones que conciben esta acción como una “que va en beneficio de otros, además de ser asumido de forma libre y que no busca remuneración financiera; y que opera de forma organizada, en el marco de una planificación” (Zulueta, 2003b, p. 29). Sin embargo, cuando se habla de **perfil voluntario**, se apunta a la existencia de características que son propias de una persona que lleva a cabo esta acción voluntaria. Esto se sustenta en la definición según la RAE (2001) que señala que el perfil es un “conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo”. Sin embargo, otras definiciones de perfil apuntan a que debe describir entre otras cosas “las capacidades y habilidades necesarias” (Observatorio del tercer sector, 2009, p.54) para la colaboración en la organización.

La primera de estas características dice relación con la motivación, es decir, el “ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia” (RAE, 2001); en otras palabras, aquello que lleva a una persona a emprender algo que le interesa. De esta forma, es posible hablar, según la Fundación Pere Tarrés y Plataforma de Voluntariado España (s.f.), que existe relación entre “las motivaciones de las personas con la satisfacción de necesidades propias” (p. 14), siendo diversos los motivos por los que las personas deciden hacerse voluntarios. Normalmente, estos motivos parten de valores como el altruismo, la solidaridad, la ayuda desinteresada hacia otros y el cambio social. Es por esto que el “voluntariado no es solamente una respuesta-acción, sino una exigencia de los valores que nos mueven, de las opciones que como persona o sociedad tenemos” (p.14). Por tanto, el voluntario busca pertenecer a entidades u organizaciones con las cuales comparte ideales, valores y modelos propios de la sociedad (Fundación Pere Tarrés y Plataforma de Voluntariado España). De esta manera, se genera una pertenencia con la organización a la cual representa, siendo esta otra característica importante dentro del perfil de la persona voluntaria.

La Fundación Pere Tarrés y Plataforma de Voluntariado España (s.f.) agrega que el “perfil ideal de voluntario y voluntaria es SER PERSONA” (p. 15), es decir, implica que esta debe ser:

observadora para detectar necesidades; creativa y entusiasta; capaz de escuchar y comunicativa; equilibrada, con estabilidad emocional; con tiempo; sensibilizada y con voluntad; generosa afectivamente, amable y cordial; comprometida y responsable; empática (capacidad de ponerse en el lugar del otro), con capacidad de metabolizar la angustia; participativa; humilde (ser consciente de sus capacidades) y libre, pero militante (p. 15).

Esta lista se suma a la obtenida en un estudio de voluntariado, realizado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno (2005), el cual arrojó que los requerimientos para ser un buen voluntario, y con los que se identifica al ‘voluntario perfecto’ son los siguientes:

tiene vocación; está motivado; está comprometido; es responsable, es humilde, es alegre; cree en lo que hace; es solidario; entregar amor; trabajar con ganas; está disponible, entrega su tiempo; se preocupa de las personas, estableciendo relaciones horizontales con ellas; da sin mirar a quién y sin esperar, "hasta que duela"; es un aporte; tiene los objetivos claros; tiene conciencia (p. 17).

2.2.3 TECHO: Fundación para la superación de la pobreza y su modelo de trabajo

TECHO es una fundación creada en 1997 con la finalidad de construir viviendas de emergencia para mejorar la calidad de vida de las personas que viven en situación de campamento. Nació como un pequeño proyecto, con el paso de los años se ha convertido en

una gran fundación, la que hasta la fecha, y con más de quince años de existencia, se ha expandido a distintos países de Latinoamérica y El Caribe (Documento de trabajo TECHO N°4, s. f.).

Esta institución trabaja con comunidades constituidas por personas que viven en estado de vulnerabilidad y que viven en situación de campamento, los cuales “son asentamientos donde los grupos familiares viven en condiciones de extrema pobreza. Además, existe marginalidad habitacional y no se cuenta con todos los servicios básicos” (Contreras y Herrera, 2006, p. 15). Sin embargo, esta misma institución reconoce que vivir en campamentos va más allá de las posesiones materiales o la falta de estas, pues hace referencia a un modo de vida enmarcado en un contexto de exclusión, vulnerabilidad y falta de oportunidades. Es por esto, que en la actualidad, su propósito ha ido ampliándose y ya no solo hay preocupación por un bienestar habitacional, sino que lo más importante es lograr la habilitación social (De Federico, 2006).

Con este fin, TECHO persigue, según su Visión, “una sociedad justa y sin pobreza, donde todas las personas tengan las oportunidades para desarrollar sus capacidades y puedan ejercer y gozar plenamente sus derechos” (Documento de trabajo TECHO N° 6, s. f.), fijándose para ello la siguiente Misión:

Trabajar sin descanso en los asentamientos precarios para superar la pobreza, a través de la formación y la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios, promoviendo el desarrollo comunitario, denunciando la situación en la que viven las comunidades más excluidas e incidiendo junto a otros en la política (Documento de trabajo TECHO N° 6, s. f.).

Para cumplir con dicha misión, ha establecido un modelo de trabajo, donde la **Habilitación Social**, como se mencionó anteriormente, es el sello que caracteriza a dicha institución, ya que es por medio del trabajo entre pobladores y voluntarios que la comunidad desarrolla una identidad, avanza en participación y organización y despliega sus propios recursos en la solución de sus problemáticas.

TECHO impulsa un proceso continuo de fortalecimiento de la comunidad, donde el desarrollo comunitario es el eje transversal de la intervención, siendo el objetivo “trabajar, junto a las familias de las comunidades y jóvenes voluntarios, en la organización de las comunidades en condición de vulnerabilidad generando oportunidades laborales, educacionales y habitacionales, en pro de la superación de la pobreza” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 9). A su vez, genera espacios participativos y desarrolla soluciones concretas, en conjunto con los pobladores de la comunidad, con el fin de enfrentar las necesidades identificadas, promoviendo durante las mesas de trabajo con los pobladores, programas de Educación, Trabajo y Fomento Productivo (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013).

Por todo lo anterior, “es que la habilitación social es el signo más claro del desarrollo de un país e involucra en este proceso áreas tan importantes como lo son la justicia, la salud, el trabajo, el emprendimiento y la educación” (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 1), siendo esta última una de las áreas en que la población en estudio se encuentra más vulnerable y donde los voluntarios juegan un papel fundamental.

Es por esto que para TECHO, la educación es vista como “un proceso permanente y múltiple que se da tanto en las relaciones cotidianas, como en las instancias formales y que permite transformar la realidad social, personal y colectiva” (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 1). De esta forma, ha orientado su trabajo hacia las comunidades más vulnerables de Chile, “lo cual ha implicado desarrollar una comprensión profunda respecto a los niveles de vulnerabilidad en los que se ven afectados, por ejemplo la educación” (p. 1).

Sumado a lo anterior, la educación es concebida, además, como la “clave para el desarrollo social del país, es por ello que quienes desertan no sólo dejan de fomentar el capital humano del país sino que al mismo tiempo, merman sus propias capacidades para superar su condición estructural” (Documento de trabajo TECHO N° 3, s.f., p. 4). Es por esto que, entre las principales preocupaciones de la institución, se encuentra la deserción escolar:

La deserción en campamentos, a lo igual que a nivel país, comienza principalmente en el cambio de ciclo de enseñanza básica a enseñanza media. La deserción escolar se agudiza debido a que la posibilidad de trabajar en la adolescencia se presenta como una oportunidad certera de apoyo al ingreso familiar, por lo que muchas veces los jóvenes optan por este camino, abandonando el proceso educativo (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 2).

Según cifras del MINEDUC y Encuesta CASEN 2013, extraídas del estudio Medición de la deserción escolar en Chile (2013), en el sistema escolar regular presenta una tasa de deserción de 3,0%. El mismo estudio señala que, en enseñanza básica, las cifras no superaban el 2,0% en cuanto a la tasa de abandono, siendo 7° y 8° básico los niveles con mayor índice de abandono escolar (Centro de Estudios MINEDUC, 2013).

Por lo que se hace necesario entender que es en esta etapa de transición escolar donde se requiere de apoyo para disminuir la deserción escolar.

En cuanto a los factores asociados a la deserción escolar en Chile, según la Revista de Ciencias Sociales RSC en uno de sus artículos señala como algunos de los factores extraescolares de deserción escolar:

La situación socioeconómica y al contexto familiar de niños, niñas y jóvenes (...) Se mencionan la pobreza y la marginalidad, la búsqueda de trabajo, el embarazo adolescente, la disfuncionalidad familiar, el consumo de drogas y las bajas expectativas de la familia con respecto a la educación (Espinoza, Castillo, González y Loyola, 2012, p.139)

En relación a los factores intraescolares, estos entendidos como aquellos que se encuentran en el sistema educativo, se refieren a “bajo rendimiento, problemas conductuales, autoritarismo docente, entre otros. De este modo, las características y estructura misma del sistema escolar y los propios agentes intraescuela serían los responsables directos de la generación de los elementos expulsivos de éste” (Espinoza, O., Castillo, D., González, L. y Loyola, J., 2009, p.2)

Por lo que los factores asociados a la deserción escolar son múltiples y variados, y no necesariamente solo de un tipo, ya que se puede dar que la deserción este dada por factores extraescolares e intraescolares.

Considerando todo lo anterior es que TECHO se centra en la necesidad de contar con oportunidades educativas que permitan disminuir las brechas de desigualdad a nivel cultural, social y económico.

Para cumplir con esto, se plantea como objetivo general, en el Área de Educación, lo siguiente:

Generar a través de la entrega de herramientas y desarrollo de programas, **oportunidades educativas** que permitan a las familias de campamentos, barrios y blocks tener una educación integral, disminuyendo las brechas de desigualdad que les impiden superar su situación de pobreza y exclusión (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 3).

En relación a la educación entendida desde TECHO hace referencia a la “entrega” lo que para Freire (2003) en su libro Pedagogía del oprimido, se refiere a la Educación Bancaria donde “el educador aparece como agente indiscutible, como su sujeto real, cuya tarea indeclinable es “llenar” a los educandos con los contenidos de su narración” (p.75) Por lo que la concepción de esta Educación Bancaria es transmitir, dar, vaciar contenido y llenar al niño, niña o joven y no la de construir aprendizaje.

Del objetivo general de educación de TECHO, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Apoyar el sistema de educación formal en pre escolares [referido a los párvulos insertos en los distintos niveles de la Educación parvularia] y niños y promover la inclusión de jóvenes y adultos que hayan desertado o pretendan continuar sus estudios.

- Potenciar el desarrollo de nuevos aprendizajes y talentos a través instancias de formación técnica y recreación.
- Levantar nuevos liderazgos en las comunidades que sean capaces de identificar las necesidades relacionadas con la educación de los miembros de su comunidad y trabajar por solucionarlas.
- Fomentar el desarrollo de habilidades blandas y organización comunitaria. (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, p. 3).

Para alcanzar tales propósitos, TECHO ha diseñado diferentes programas, en su plan de educación, los que desde el punto de vista técnico contemplan tres principios fundamentales:

- La estimulación temprana y la educación en los 5 primeros años de vida son fundamentales para el desarrollo de las potencialidades de una persona.
- La familia es decisiva en el proceso educativo de un niño.
- La inclusión y conclusión de la educación formal es un factor protector fundamental en la vida de una persona (Documento de trabajo TECHO N° 2, 2012, pp. 3-4).

Por lo que es importante trabajar en la modificación de la Educación Formal, para poder suplir completamente y de forma integral a cada uno de los niños, niñas y jóvenes inmersos en el sistema educativo, con tal que la formación y protección sea efectiva.

Uno de estos programas, diseñado por TECHO en el Área de Educación, es el Programa Nuestra Sala.

2.2.4 Programa de intervención: Nuestra Sala

El PNS se desprende del anterior Programa de Reforzamiento Escolar, implementado entre los años 2002 y 2012, y orientado a apoyar y potenciar los aprendizajes

de los alumnos de educación básica, además, “en el programa se nivelan y refuerzan contenidos y habilidades mínimas tratados en la educación formal. A su vez, se desarrollan habilidades socioafectivas y hábitos de estudio que potencien este trabajo” (Contreras y Herrera, 2006, p. 3).

Este programa dio paso al PNS, el que es parte del Plan de Educación impulsado por TECHO a partir del año 2013. Dicho programa se imparte en aquellas:

comunidades que se interesen y quieran participar en él, mediante tutorías realizadas por voluntarios, con el fin de medir el nivel de comprensión lectora [por medio del instrumento Línea de Base, creado por el CIS] de los niños en situación de campamento. Asimismo, se busca establecer un compromiso por parte de los padres con estas tutorías implementadas de manera sistemática en base al reforzamiento escolar, así como también el involucramiento parcial o total de la escuela con el programa. Este triple vínculo es fundamental para fortalecer tanto las aptitudes como el desarrollo cognitivo de los niños que viven dentro de un contexto de vulnerabilidad escolar (Documento interno TECHO N° 2, 2013, p. 4).

Los tutores voluntarios que participan del PNS son en su mayoría estudiantes mayores de edad, pertenecientes a la educación superior, sin embargo, también participan secundarios. Previa implementación del programa, los tutores voluntarios, son capacitados. Esta capacitación consta “además de explicarle cuáles serán sus responsabilidades y el funcionamiento del programa, se les entregan los materiales y herramientas necesarios para desarrollarlo” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 20) y se les da a conocer la estructura organizacional de la institución en el Área de Educación (Documento interno TECHO N° 3, 2013).

En cuanto a la organización en la Región de Valparaíso, se establecen seis zonas de trabajo: Valparaíso 1, Valparaíso 2, Viña 1, Viña 2, Viña 3 e Interior. En estas se distribuyen 18 campamentos durante el primer semestre y 16 al segundo semestre, existiendo por cada uno de estos, ya sea uno o dos coordinadores en el Área de Educación (Documento interno TECHO N° 3, 2013).

Para poder cumplir con sus metas en el Área de Educación, se han propuesto los siguientes objetivos específicos para el PNS:

- “Desarrollar y potenciar Comprensión lectora de diversos textos.
- Generar vínculo y compromiso de la familia con la educación del niño.
- Fomentar desarrollo socio emocional y de habilidades blandas en los niños”
(Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 13).

En cuanto a la generación del vínculo y compromiso de la familia es importante señalar que uno de los factores de riesgo asociados al abandono escolar es “las bajas expectativas de la familia con respecto a la educación” (Espinoza, et al., 2012, p.139) por lo que se hace imprescindible trabajar, fortalecer y en algunos casos generar dicho vínculo.

Por otra parte, para los padres “las presiones y la ansiedad que suponen llevar una vida vulnerable en lo socioeconómico, pueden desencadenar conflictos dentro de la familia” (Bascuñán et. al., 2011, p. 83) lo que afecta sin duda al niño. Esto sumado a “factores como la falta de tiempo, jornadas laborales extensas, falta de comunicación y conocimiento de las necesidades y actividades de los hijos(as), escasas herramientas metodológicas y bajo nivel escolar, entre otros” (Bascuñán et al., 2011). Desencadena que el vinculo de padres con la educación de los niños se vea afectado o debilitado por lo que “la necesidad de recibir apoyo u orientación de la institución escolar y tutorías externas para sus hijos” (Bascuñán et al., 2011, p. 62) se hace indispensable en algunos casos.

En cuanto a su metodología, antes de empezar con su labor, es necesario que el tutor voluntario conozca las habilidades que TECHO propone para potenciar en el niño(a), así como también los contenidos en los que se encuentra débil. Para ello, se realiza un diagnóstico, llamado Línea de Base, el cual es una herramienta creada por el Centro de Investigación Social (CIS) y que se aplica al inicio y término del PNS. Estos diagnósticos “permitirán hacer un seguimiento del niño y evaluar la evolución que éste ha tenido a lo largo del año escolar” (Documento interno TECHO N° 2, 2013, p. 29). La Línea de Base se aplica para:

diagnosticar a las necesidades educativas de los niños de las comunidades con las que TECHO trabaja (...), describir la situación educativa en que se encuentran los niños de las comunidades antes de comenzar las clases en Nuestra Sala, y a partir de esta derivarlos a clases grupales o individuales, [además de] medir el nivel de desarrollo que tiene el niño(a) de comprensión lectora, autoconfianza y capacidad de relacionarse con otros (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 29).

El PNS está atravesado por un fuerte trabajo de formación personal, motivando al aprendizaje y desarrollando y fortaleciendo la autoestima del niño(a). Resulta fundamental que el tutor voluntario comparta constantemente con los padres y/o apoderados y con el profesor aquello que se está haciendo en estas tutorías socioeducativas para formar una red de enseñanza – aprendizaje.

Se contempla que en el mes se deben realizar tres tutorías individuales y una actividad comunitaria, en la que se trabaja un determinado proyecto. Las tutorías socioeducativas se realizan, como mínimo, una vez a la semana, desde marzo a diciembre de cada año. Se realizan en algún lugar apropiado del campamento, como sedes sociales, biblioteca u otros (Documento interno TECHO N° 3, 2013).

Lo anterior, además de “promover las actividades con los padres (al menos 5): 1 charla sobre la importancia de la comprensión lectora, 1 reunión de apoderados + convivencia, 1 salida a terreno, etc...” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 32).

Respecto a las características del tutor voluntario del PNS, es posible decir que son, en gran parte, mayores de edad, egresados o cursando educación secundaria y pertenecientes a la educación superior que cumplen dicha función. Además, los tutores voluntarios cumplen con algunas características del Programa de Reforzamiento Escolar anterior, según lo señalado por Contreras y Herrera (2006), donde los tutores “manifiestan interés por el trabajo con los niños(as) y están dispuestos a comprometerse con las exigencias del programa” (p. 15). Estos, que se desempeñan en el PNS que imparte TECHO, si bien son en su mayoría pertenecientes a la educación superior, no necesariamente son especialistas en educación (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013).

Sin embargo, este debe ser “comprometido con la educación del o los niños de forma responsable y permanente” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 21).

TECHO invita a sus tutores voluntarios del PNS a que sean constructores y que generen un “espacio de aprendizaje activo, donde los niños tengan participación pero por sobre todo, donde no se deje de lado la realidad de cada uno, gustos e intereses” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 23).

Las principales responsabilidades del tutor voluntario del PNS corresponden a:

- Realizar las clases en las fechas e instancias acordadas o recuperarlas cuando sea necesario.
- Conocer los intereses y necesidades del niño.
- Preparar y tener los materiales para las clases.
- Aplicar la evaluación de impacto. [Línea de Base]
- Asistir a las reuniones de equipo y mantenerse comunicado con su coordinador.

(Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 21).

Las características personales, las cuales se ligan con el ser persona, van de la mano con la concepción de mundo que tenemos y con las acciones que desarrollamos, por lo que se hace necesario desarrollar todas las áreas del individuo, ya sea la emocional, social y cognitiva. Con este fin es que las habilidades y competencias son indispensables para lograr que una persona se desarrolle integralmente y sea capaz de desempeñarse en su área de interés.

2.3 COMPETENCIAS BÁSICAS DESDE UNA PERSPECTIVA EDUCACIONAL FORMAL Y NO FORMAL

En el nuevo programa del Área de Educación de TECHO se concibe la figura del tutor como un profesor, entregándoles para el desempeño de su labor el “Cuaderno del Profe”. Entonces, ¿los tutores voluntarios del Área de Educación de TECHO deben tener competencias de la labor profesional de un docente? Si llevan a cabo su labor en un contexto No Formal, ¿Deben desarrollar competencias de la labor profesional que cumple un Educador Social? ¿Los tutores voluntarios deben profesionalizarse?

Para lograr responder a estas preguntas es necesario comprender y abordar las competencias desde las diferentes modalidades educativas: Educación Formal y No Formal.

2.3.1 Contextualización y aproximación al concepto de competencias

La necesidad de potenciar en Europa una ciudadanía competente y fortalecida; cognitiva, cultural, tecnológica y socialmente hablando, incitó a la Unión Europea a apoyar el progreso y bienestar social de los ciudadanos, siendo la educación, específicamente la superior, uno de los ejes más trabajados. Así nace el concepto de competencia, en la Declaración de La Soborna (1998) y se consolida en la Declaración de Bolonia (1999), encabezado por los Ministros de Educación de países como Francia, Italia, Alemania y Reino Unido. De esta forma, se crea el Proyecto Tuning Educational Structures in Europe¹⁰, orientado en las competencias genéricas y específicas, y el proyecto Definition and Selection of Competencies (de aquí en adelante DeSeCo), con el fin de definir y seleccionar las competencias esenciales para la vida de las personas y el buen funcionamiento de la sociedad, como su nombre lo indica. De lo anteriormente señalado, se entiende que estos proyectos son creados al presentarse un contexto tanto económico, social y cultural donde se necesita formar ciudadanos con conocimientos prácticos para la toma de decisiones y soluciones de problemas cotidianos.

¹⁰ Para mayor información, ver en Beneitone, P., Esquetini, C., González, J., Marty Maletá, M., Siufi, G. y Wagenaar, R. (eds.). (2007). *Informe Final del Proyecto Tuning América Latina: Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina 2004-2007*. España; RGM, S.A.

El concepto de **competencia** posee un amplio campo semántico. Según Pérez Gómez (2007), el concepto deriva del paradigma conductista del aprendizaje, donde “las competencias son consideradas comportamientos observables y sin relación con atributos mentales subyacentes” (p. 10). Sin embargo, en los nuevos contextos y la sociedad del conocimiento que se ha ido desarrollando en el tiempo, “los conocimientos, la comprensión [sic], la cognición y las actitudes no pueden considerarse comportamientos discretos, simples y sumativos” (p. 11), sino más bien una integración global, dinámica y compleja de conocimientos. Tal como lo define la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), señalando que la competencia es:

la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz (p. 6).

Asimismo, la Comisión Europea (2006) entiende las competencias “como una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto. Las competencias claves son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo” (Parlamento Europeo y del Consejo, 2006, p. 3).

De esta manera, se entiende que las competencias son vistas como una integración de un saber, saber hacer y saber ser, los cuales se irán desarrollando de acuerdo al escenario en que se encuentre el sujeto, logrando el desarrollo de una mentalidad funcional y práctica, fundamental en la vida de todos los ciudadanos y las ciudadanas a la hora de desempeñarse tanto en la sociedad como en la empleabilidad.

Las competencias del saber se refieren al conocimiento, fundamental para “justificar con objetividad el porqué de cada acción que realice” (Romans, Petrus y Trilla, 2000, p. 172), además de ser portador de un bagaje científico. Las competencias del saber hacer están relacionadas con la técnica y metodología, las que “deben permitir obtener estrategias

y habilidades necesarias para la aplicación acertada de los conocimientos” (p. 172). Por último, las competencias del ser son las que corresponden a las actitudes.

Como se puede observar, las concepciones de la Comisión Europea y el Proyecto DeSeCo de las competencias no difieren en ningún momento. Estas son la integración de conocimiento, práctica y actitud en un sujeto, competencias que servirán para resolver problemas de la vida cotidiana.

Cabe señalar que, a pesar de existir un gran número de competencias, las escuelas tienen el deber de desarrollar competencias básicas, es decir, un conjunto de conocimientos integrados que todos los sujetos tienen que desarrollar, al ser fundamentales para un mejor funcionamiento dentro de la sociedad.

Es por esto que los cambios a nivel global que vive permanentemente la sociedad por diferentes factores, como el impacto tecnológico, la globalización y el aumento del conocimiento, hicieron replantearse el foco de la enseñanza universitaria y la formación profesional que se debe entregar. Chile no estuvo exento de los cambios y a fines de los años noventa se promulga la reforma de la Enseñanza Media Técnico – Profesional, en la cual se opta por el enfoque de competencias laborales, ya que era necesario capacitar profesionales prácticos debido al contexto, tanto social como económico, que caracterizaba al país.

El MINEDUC señala que por competencia se entiende “a la puesta en práctica de un conjunto de habilidades y conocimientos, en diferentes situaciones de vida” (Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios, 2010, p. 9). Por lo tanto, los sujetos deben ser capaces de actuar frente a una situación determinada, demostrando sus conocimientos adquiridos a través de procedimientos y habilidades y con una actitud frente a ello.

Respecto a la profesión del ser profesor, el MINEDUC ha creado en acuerdo con el Colegio de Profesores y la Asociación Chilena de Municipalidades, el Marco para la Buena Enseñanza el año 2003, a cargo del Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (de aquí en adelante CPEIP), el cual plantea cuatro dominios con diferentes criterios de desempeño, los que deben ser cumplidos por los docentes a la hora de ejercer la profesión.

De lo anteriormente señalado, para efectos de este estudio se va a entender desde un paradigma constructivista que las competencias básicas son un conjunto de conocimientos integrados, tanto conceptuales, como procedimentales y actitudinales, que debe lograr desarrollar un sujeto para desenvolverse en la sociedad y resolver de la mejor manera problemas cotidianos.

2.3.2 Educación y sus modalidades educativas: Formal y No Formal

La educación es entendida, según la UNESCO (2004), como un derecho enunciado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), y asimismo como “un instrumento indispensable para alcanzar y proteger otros derechos humanos y el andamiaje necesario para la buena salud, la libertad, la seguridad, el bienestar económico y la participación en la actividad social y política” (p. 14). Además, es vista como un proceso transformador, al dotar “a las personas de los conocimientos y competencias necesarias para (...) crear nuevas oportunidades vitales” (UNESCO, 2011, p. 10).

Esta misma organización, UNESCO, clasifica a la educación en tres tipos, los que corresponden a la Informal, No Formal y Formal. Esta última es definida como “el sistema educativo altamente institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que se extiende desde los primeros años de la escuela primaria hasta los últimos años de universidad” (Coombs y Ahmed, 1974, citado en Trilla, 1996, p. 19). Existen normas y objetivos que deben ser cumplidos con gran rigurosidad, cuyo término es certificado validándose el proceso desarrollado a lo largo de la escolaridad.

Estos sistemas escolares estructurados, propios de la **Educación Formal**, a menudo son evaluados, a través de distintos instrumentos de medición, creados a partir de resultados y experiencias previas en el ámbito educativo, tanto nacional como internacional. Un ejemplo de ello sucede en Chile, donde el MINEDUC hacia el año 2001 publicó junto al Colegio de Profesores los Estándares de desempeño para la Formación Inicial de Docentes¹¹, los cuales nacen desde el Programa de Fortalecimiento de la Formación Inicial

¹¹ Luego de la Reforma Educacional en el gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle el año 1996 y el diagnóstico que arrojó el SIMCE de 1999, fue indispensable presentar estándares de desempeño para mejorar

Docente (1997). Dichos Estándares tienen como objetivo “evaluar la calidad de la formación inicial de los docentes” (MINEDUC, 2001, p. 6).

Hacia el año 2003, el MINEDUC con el apoyo del Colegio de Profesores de Chile y la Asociación Chilena de Municipalidades, y basándose en los Estándares que correspondían a la Formación Inicial Docente, formula un sistema formativo de evaluación sobre los “criterios acerca del desempeño profesional de docentes” (MINEDUC, 2008, p. 7), recibiendo este documento el nombre de **Marco Para la Buena Enseñanza** (de aquí en adelante MBE), con el fin de orientar la labor profesional docente.

Tal MBE, al orientar en competencias y funciones al docente en el desarrollo de su labor profesional en la Educación Formal, es relevante profundizar en él, para así dar respuestas a las interrogantes presentadas al inicio del apartado, tales como si el tutor voluntario debe o no poseer competencias de la labor profesional de un docente al desempeñar su labor a partir del Cuaderno del Profe, entendiendo la profesión como un “empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución” (RAE, 2001)

El MBE establece “lo que los docentes chilenos deben conocer, saber hacer y ponderar para determinar cuán bien lo hace cada uno en el aula y en la escuela” (MINEDUC, 2008, p. 5), no pretendiendo ser una fuente estricta que se debe cumplir, sino una orientación para una mejor praxis, contribuyendo al “mejoramiento de la enseñanza a través de un «itinerario» capaz de guiar a los profesores jóvenes en sus primeras experiencias en la sala de clases, una estructura para ayudar a los profesores más experimentados a ser más efectivos” (p. 7).

El MBE consta de cuatro dominios, los cuales giran de forma cíclica en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Para lograr los dominios se explicitaron criterios, los cuales muestran “los elementos específicos en los que deben centrarse los profesores” (MINEDUC, 2008, p. 7). Según este marco, cuya función es orientadora, la buena enseñanza se desarrolla mediante el cumplimiento de todos los criterios y dominios que se constituyen en él. Para esto, se evalúa a través de la Asignación de Excelencia Pedagógica

(2002), “con el propósito de contribuir al desarrollo y fortalecimiento sostenido de la profesión docente, específicamente al mejoramiento de la labor pedagógica de los educadores, con el fin de favorecer el aseguramiento de aprendizajes de calidad de los alumnos” (Manzi, González y Sun, 2011, p. 20).

La realización de la evaluación docente es relevante, ya que el profesor a través de los resultados arrojados tiene la posibilidad de detectar sus debilidades y mejorarlas y/o potenciar sus fortalezas respecto a los dominios y criterios del MBE, para desarrollar de manera óptima su labor profesional.

Dichos dominios, orientados a desarrollar una labor profesional por parte de los docentes, hace referencia a las funciones que este debe cumplir. El primer dominio A, denominado como **Preparación para la enseñanza**, alude a que el docente debe “poseer un profundo conocimiento y comprensión de las disciplinas que enseña y de los conocimientos, competencias y herramientas pedagógicas que faciliten una adecuada mediación entre los contenidos, los estudiantes y el respectivo contexto de aprendizaje” (MINEDUC, 2008, p. 8), por lo que debe conocer y comprender lo que enseñará teniendo un buen manejo conceptual y didáctico y haciendo alusión al saber.

En el segundo dominio B, **Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje**, se debe lograr un entorno y contexto favorable para la enseñanza y así, generar un aprendizaje óptimo en los alumnos y alumnas. Esta función tiene relevancia “en cuanto se sabe que la calidad de los aprendizajes de los alumnos depende en gran medida de los componentes sociales, afectivos y materiales del aprendizaje” (MINEDUC, 2008, p. 9).

Por otro lado, está la **Enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes** (dominio C), donde el profesor logra generar oportunidades de aprendizaje y de desarrollo en todos sus alumnos y alumnas a través de diversas estrategias didácticas entendidas como “aquellos enfoques y modos de actuar que hacen que el profesor dirija con pericia el aprendizaje de los alumnos (...), se refiere a todos los actos favorecedores del aprendizaje” (Bernaes, 2004, p. 83).

Por último, el dominio D, denominado **Responsabilidades docentes**, refiriéndose a “aquellas dimensiones del trabajo docente que van más allá del trabajo de aula y que

involucran, primeramente, la propia relación con su profesión, pero también, la relación con sus pares, con el establecimiento, con la comunidad y el sistema educativo” (MINEDUC, 2008, p. 11).

Cabe mencionar que los cuatro dominios son indispensables en la labor profesional docente, ya que cada uno representa una parte del proceso enseñanza – aprendizaje.

Por otro lado, los criterios (que se desprenden por dominios) también forman parte de las competencias de un docente, las cuales debe poseer para lograr resultados en las intervenciones que realice en diferentes contextos. A continuación, se muestran los criterios por cada dominio:

- Dominio A:
 - A.1 Domina los contenidos de las disciplinas que enseña.
 - A.2 Conoce las características, conocimientos y experiencias de sus estudiantes.
 - A.3 Domina la didáctica de las disciplinas que enseña.
 - A.4 Organiza los objetivos y contenidos de manera coherente.
 - A.5 Las estrategias de evaluación son coherentes con los objetivos de aprendizaje, la disciplina que enseña, el marco curricular nacional y permiten a todos los alumnos demostrar lo aprendido.

- Dominio B:
 - B.1 Establece un clima de relaciones de aceptación, equidad, confianza, solidaridad y respeto.
 - B.2 Manifiesta altas expectativas sobre las posibilidades de aprendizaje y desarrollo de todos sus alumnos.
 - B.3 Establece y mantiene normas consistentes de convivencia en el aula.
 - B.4 Establece un ambiente organizado de trabajo y dispone los espacios y recursos en función de los aprendizajes.

- Dominio C:
 - C.1 Comunica en forma clara y precisa los objetivos de aprendizaje.
 - C.2 Las estrategias de enseñanza son desafiantes, coherentes, y significativas para los estudiantes.
 - C.3 El contenido de la clase es tratado con rigurosidad conceptual y es comprensible para los estudiantes.
 - C.4 Optimiza el tiempo disponible para la enseñanza.
 - C.5 Promueve el desarrollo del pensamiento.
 - C.6 Evalúa y monitorea el proceso de comprensión y apropiación de los contenidos por parte de los estudiantes.

- Dominio D:
 - D.1 El profesor reflexiona sistemáticamente sobre su práctica.
 - D.2 Construye relaciones profesionales y de equipo con sus colegas.
 - D.3 Asume responsabilidades en la orientación de sus alumnos.
 - D.4 Propicia relaciones de colaboración y respeto con los padres y apoderados.
 - D.5 Maneja información actualizada sobre su profesión, el sistema educativo y las políticas vigentes (MINEDUC, 2008, p. 11).

El docente posee grandes desafíos en su desarrollo, dentro de la Educación Formal. El cumplimiento de las funciones y competencias, traducidas estas en el MBE como dominios y criterios, es de gran importancia al ser parte crucial del proceso de enseñanza – aprendizaje. Cabe reiterar que el MBE fue creado con un motivo de orientación y guía en la capacitación, tanto personal como institucional, a los docentes del país, entendiendo que la labor docente es una labor profesional, que requiere de una formación específica proveniente de la educación superior para optar a un grado académico, el cual certifique las

habilidades y estudios de las disciplinas pedagógicas que se van cursando en los años que se imparten las carreras de educación.

Por lo tanto, toda persona que debe desempeñar una labor relacionadas a la Educación Formal, debe cumplir con los criterios y funciones antes mencionadas en el MBE, el cual orienta a una mejor práctica docente y a su vez un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje en niños y niñas.

Por otro parte, otra de las modalidades educativas, corresponde a la **Educación No Formal**, la que es entendida como “toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas” (UNESCO, 2005, p. 1). Intervenciones y talleres sociales se llevan a cabo con mayor frecuencia en contextos de vulnerabilidad y escenarios de marginación y exclusión social, pudiendo ser partícipe toda la comunidad a intervenir, ya que “la Educación No Formal no está exclusivamente dirigida a unos determinados sectores de la población en función de edad, sexo, clase social, hábitat urbano o rural, etc.” (Trilla, 1996, p. 33).

Por lo tanto, el tutor voluntario al desempeñar su labor en contextos No Formales, en los cuales se desarrolla la Educación No Formal, a través de diferentes intervenciones socioeducativas, siendo una de ellas la **Educación Social**, ¿tendría que desarrollar competencias de un Educador Social (profesional en algunos países como España) para desempeñar su labor respecto al Cuaderno del Profe?

Para esto, se define la Educación Social según Giné (citado en Parcerisa, Giné y Forés, 2010), como:

Un proceso de desarrollo integral y promotor de las personas mediado por la función pedagógica intencional y posibilitadora desarrollado por profesionales y presente en múltiples ámbitos con la finalidad de procurar, favorecer y potenciar la adquisición de bienes culturales, que amplíen las perspectivas educativas, laborales, de ocio y participación social y posibiliten la incorporación activa y transformadora de estas personas a un contexto social y cultural concreto (p. 68).

La Educación Social busca crear y fortalecer en los participantes perspectivas tanto educativas como laborales, las cuales, por el contexto mayormente vulnerable en el que se encuentran, no se proyectan más allá de lo que ellos y ellas realmente son capaces. Tal idea se reafirma desde la perspectiva del Educador Social, entendiendo este tipo de educación como “una profesión de carácter pedagógico, generadora de contextos educativos y acciones mediadoras y formativas” (Parcerisa et al., 2010, p. 14).

Si bien el Educador Social es un profesional, tal como lo define Parcerisa et al. (2010), su desempeño laboral y sus objetivos se relacionan con los tutores voluntarios que participan del Programa Nuestra Sala, donde estos últimos a través de un programa del Área de Educación, buscan reforzar tanto escolar como emocionalmente a los niños y niñas que viven en campamentos, es decir, en contextos mayormente vulnerables.

Por otro lado, como se puede observar de la cita anterior, los procesos educativos se desarrollan en este tipo de Educación No Formal, por lo que la **didáctica**, entendida para efecto de este estudio como una disciplina científica, pedagógica, teórica- práctica, en la cual se analiza, se busca, se comprende y se pone en acción diversas estrategias y métodos para desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje (Diccionario de la Ciencia de la Educación, 1983), pasa a ser “una disciplina imprescindible al proporcionar conocimientos que resultan necesarios para una adecuada intervención en educación social” (Parcerisa et al., 2010, p. 17). Cabe mencionar que no “suele ser recomendable traspasar mecánicamente a la Educación Social estrategias y técnicas que fueron pensadas para la realidad escolar, pero sería un error rechazar estos conocimientos porque provienen del ámbito escolar” (p. 18), ya que esta puede entregar conocimientos que permitan “analizar la propia didáctica, a planificarla, a revisarla, a compartirla, a cuestionarla, en lo que se refiere al análisis de necesidades, determinación de los objetos de aprendizaje, de los principios de acción, de las estrategias metodológicas y organizativas, al uso de recursos, etc.” (p. 20). Pérez Serrano (2009), en este mismo sentido, plantea que “el educador y el pedagogo son dos figuras que se complementan con el de proporcionar una respuesta más calificada a los problemas sociales” (p. 141).

En la realidad, la Educación Social se expresa a través de intervenciones, las cuales se dan en variados ámbitos. Estas son **intervenciones socioeducativas** que se entienden como “un proceso de interferencia e influencia que persigue la transformación educativa y social orientada hacia la construcción de realidades que procuren la autorrealización colectiva” (Sarrate y Hernando, 2009, p. 57), es decir, la Educación Social va más allá de favorecer a una comunidad en el ámbito educativo, puesto que abarca otras dimensiones del desarrollo de una persona, como laboral, social y cultural.

El profesional a cargo de llevar a cabo estas intervenciones es el Educador Social¹², el cual se define como un “agente de cambio social, dinamizador de grupos sociales a través de estrategias educativas que ayudan a los sujetos a comprender su entorno social, político, económico y cultural y a integrarse adecuadamente” (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], 2004, p. 127). Posee un rol activo dentro de las comunidades, interviniendo sobre ellas y, debido a la diversidad de estas, el campo donde se desempeña el Educador Social es muy amplio. Es por esto que “le exigen el desarrollo de numerosas funciones, que requieren, a su vez, competencias muy variadas” (ANECA, p. 128). Las funciones fundamentales que debe cumplir un Educador Social son:

- Educativa.
- Informativa, de asesoramiento, orientadora y de soporte a individuos, grupos, familias.
- De animación y de dinamización de grupos y colectivos.
- Organizadora, de planificación, programación, desarrollo y evaluación de su intervención.
- De observación y detección de las necesidades y características del entorno de los grupos e individuos.
- De relación con instituciones, grupos y personal.
- De reeducación (ANECA, 2004, pp. 128-129).

¹² En países como España, el Educador Social no es considerado un voluntario, sino que es un profesional, por lo cual se necesita estar formado. Hay diversas universidades que imparten esta carrera como por ejemplo, la Universidad Autónoma de Barcelona o la Fundación Pere Tarrés.

Según Parcerisa et al. (2010), el Educador Social también debe cumplir otras funciones tanto sociales como educativas. Estas son:

- Transmisión, formación, desarrollo y promoción cultural.
- Generación de redes sociales, contextos, procesos y recursos educativos y sociales.
- Mediación social, cultural y educativa.
- Conocimiento, análisis e investigación de los contextos sociales y educativos.
- Diseño, implementación y evaluación de programas y proyectos en cualquier contexto educativo.
- Gestión, dirección, coordinación y organización de instituciones y recursos educativos (p. 21).

Las funciones mencionadas, las cuales se logran a través de una serie de competencias, permiten que el Educador, desde el ámbito social, desarrolle saberes deseables acordados por la Asociación Estatal de Educación Social y el Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales (ASEDES-CGCEES), que le permitan tener la capacidad para analizar, comprender la realidad socioeducativa, intervenirla, evaluar y reflexionar sobre su práctica.

El ser poseedor de competencias se entiende no solo por:

la identificación de las situaciones que hay que manejar, de los problemas que hay que resolver, de las decisiones que hay que tomar, sino también por la explicitación de los saberes, de las capacidades, de los esquemas de pensamiento y de las necesarias orientaciones éticas (Perrenoud, 2001, citado en Parcerisa et al., 2010, p. 25).

Esto quiere decir que un educador competente no solo debe darse cuenta del problema, sino poner en práctica todas sus herramientas y capacidades para encontrar una solución.

Ahora bien, las competencias que debe adquirir un Educador Social, según Parcerisa et al. (2010), son:

- Capacidad de *análisis y de síntesis* para comprender y valorar el contexto, el colectivo y el conjunto del proceso educativo.
- Conocer los *supuestos y fundamentos teóricos* de la intervención socioeducativa y sus ámbitos de actuación como requisito necesario sobre el que fundamentar la comprensión, la propuesta, la valoración y la mejora del proceso educativo.
- Compromiso con la *identidad, desarrollo y ética profesional* como requisito necesario sobre el que fundamentar la propuesta, la valoración y la mejora en el proceso educativo de forma colaborativa y colegiada; asimismo, considerarlo una necesidad para el desarrollo de la profesión de uno mismo como profesional.
- *Organización y planificación* para desarrollar los procesos educativos necesarios optimizando cada una de sus fases (cuidando especialmente su pertinencia, relevancia, coherencia, factibilidad, persistencia y generalización, si procede).
- Diseñar, *aplicar programas y estrategias de intervención* socioeducativa en los diversos ámbitos de trabajo, cristalizando los conocimientos propios del educador social en propuestas de acción educativa susceptibles de cumplir la función profesional.
- Resolución de problemas y *toma de decisiones*, asumiendo que el conjunto de competencias de un educador o educadora social (comprender, identificar, analizar, enjuiciar los elementos significativos que constituyen una situación problemática) se orientan a resolverla/regularla con criterio y profesionalidad a favor de las personas, los colectivos y las instituciones que lo requieran.
- Capacidad *crítica y autocrítica* para examinar y enjuiciar las actividades institucionales, los compromisos asumidos, los procesos educativos iniciados y el propio desarrollo profesional con criterios internos fundamentados, o con criterios externos expertos (mirada de <<amigo crítico>>).

- Autonomía en el aprendizaje para orientar el estudio y el desarrollo profesional en general de modo cada vez más independiente, autorregulándose en los éxitos y en los errores, tomando iniciativas y asumiendo la responsabilidad del propio aprendizaje (pp. 26-27-28).

El conjunto de las competencias se relacionan entre sí y son necesarias, ya que el Educador Social debe tener “los conocimientos necesarios para: analizar, comprender e interpretar los fenómenos socioeducativos; diseñar, desarrollar y evaluar recursos e iniciativas socioeducativas; y reflexionar sobre las situaciones problemáticas” (Parcerisa et al., 2010, p. 29).

Sin duda, las personas que se desempeñen en el ámbito educacional no formal, interviniendo en contextos vulnerables para trabajar con niños y niñas, necesitan no solo cumplir funciones y desarrollar competencias sociales, sino también funciones y competencias del ámbito educacional formal. Esto, porque las acciones de la intervención socioeducativa, que se dan en la Educación No Formal “son elaboradas desde los saberes de la Pedagogía y de la Educación Social, como áreas científicas que se ocupan de los problemas sociales desde la vertiente educativa” (Sarrate y Hernando, 2009, p. 57). La Pedagogía entendida para efectos de este estudio es una ciencia que se ocupa de la formación y procesos educativos desde los niños y niñas (Diccionario de la Ciencia de la Educación, 1983), donde surgen relaciones entre pedagogos y aprendices en un contexto determinado, produciéndose así procesos interaccionales complejos. El profesor se hace experto en la enseñanza del aprendizaje de manera integrada y multidimensional (Julio, 2012)

Por lo tanto, según lo planteado y discutido en este apartado, es que las competencias profesionales de un docente y de un Educador Social, referentes de las modalidades educativas, tienen relación con la labor voluntaria de los tutores que se desempeñan dentro del Programa Nuestra Sala, por lo que queda en el tapete pensar si realmente la fundación TECHO debe profesionalizar la labor que estos realizan sobre todo en el Área de Educación.

Cabe mencionar, además, que al estar insertos y realizar acciones de intervención socioeducativa en contextos no formales, es que se necesitan desarrollar competencias que además permitan generar la socialización, promover la vinculación parental, el apoyo socioafectivo y promover habilidades para la vida, por la importancia que estas tienen en el crecimiento y formación de las diferentes personas que son parte de las comunidades a intervenir.

2.4 LA IMPORTANCIA DEL VÍNCULO PARENTAL Y EL COMPONENTE SOCIOAFECTIVO EN EL CRECIMIENTO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

El objetivo de este capítulo es conocer la importancia de generar un vínculo parental adecuado con los niños y niñas, así como también lo pertinente que es conocer cómo crecen afectiva, social y emocionalmente. Para esto se indagará sobre la familia y la teoría del apego, sobre por qué y cómo educar las emociones, sobre las habilidades para la vida a trabajar, entre otros conceptos que en cierta forma responden a la importancia anteriormente planteada.

Todo lo anterior, considerando que en el Programa Nuestra Sala de TECHO, se plantea que los tutores voluntarios deben trabajar los tres componentes de las tutorías socioeducativas, por lo tanto en este apartado se responde a la importancia de dos ellos: el desarrollo del componente socioafectivo y el desarrollo de un vínculo parental.

2.4.1 El Vínculo Parental

En este apartado se conocerán temas relacionados con la teoría del apego y la educación emocional, sobre las que se destacarán diversos factores que servirán para establecer la importancia del vínculo entre los niños y niñas y sus padres o cuidadores. Todo esto teniendo en cuenta uno de los objetivos del Programa Nuestra Sala que es “generar vínculo y compromiso de la familia con la educación del niño (Documento de

trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 13), el cual deben trabajar los tutores voluntarios con las familias y los niños(as) que asisten a las tutorías socioeducativas.

Antes de desarrollar el apartado se aclarará el concepto de familia, que según Dörr, Gorostegui y Bascuñán (2008) esta puede ser definida desde diferentes perspectivas, “sin embargo, por la complejidad de su organización, cualquier definición resulta parcial e incompleta”, (p.324). Hoy en día a la familia se le considera una organización que “tiene como función la de asegurar la supervivencia social y emocional de sus miembros (padre, madre, hijos) constituyendo una unidad de recursos y consumos” (p. 324).

Considerando lo anterior y el objetivo de esta investigación es que es importante destacar la versión de Golombok (2006), quien menciona que el contexto en el cual viven las familias influye en la calidad de vida de estas, puesto que “la pobreza y las desventajas sociales que la acompañan son unas de las influencias más perjudiciales y perniciosas a las que se enfrentan actualmente los niños” (p.189). No obstante, esto no determina si un niño puede llegar a ser exitoso o no en su vida futura, ya que “los niños no son víctimas de sus circunstancias sin más, (...) [pues ellos] mismos juegan un papel activo en la modelación de sus experiencias” (p.189), y no todos son consumidos por la adversidad, sino que “algunos pueden superar las dificultades más extremas y tener unas vidas exitosas y satisfactorias” (p.189).

Siguiendo la misma línea, es importante señalar que “la calidad de la relación de un niño o una niña con su madre en los primeros años de su vida determina el futuro bienestar de ese niño” (Bowlby citado en Golombok, 2006, p. 114). No obstante, según lo planteado por Dörr et al. (2008) quienes afirman que “formar lazos de apego es inherente a la naturaleza humana, así como lo es el brindar cuidados (p.222). y que el apego que se genera entre madre e hijo es producto de una serie de conductas que define la proximidad de estos. A pesar de esto, los autores señalan que “el apego es un tipo específico de lazo afectivo en el cual el individuo busca seguridad y confort en la relación con el otro” (p. 222). De allí la importancia de que los tutores voluntarios fomenten la participación de los padres y/o cuidadores de los niños(as) que participan en las tutorías socioeducativas.

Además, Barudy y Dantagnan (2005) mencionan que los niños(as) tienen una necesidad de vincularse, pues “los vínculos profundos que el niño o la niña establecen con

sus padres, con otras perspectivas que les cuidan y con otros miembros de su familia originan la experiencia de pertenencia y de familiaridad” (p. 66). Y la experiencia de desarrollar este tipo de apego seguro, según los autores es “el desarrollo de la capacidad de diferenciarse, para convertirse en una persona singular, psicológicamente sana y con vínculos de pertenencia a su familia de origen y a su comunidad”. Sin duda estas afirmaciones también respaldan la importancia de que los padres se involucren en la vida de sus hijos(as).

Esto tiene total relación con el desarrollo afectivo y social de los niños y niñas, puesto que “a partir de la experiencia de apego los niños desarrollan un modelo interno de la relación” (López, et al., 1999, p. 250), siendo estas representaciones cognitivas y afectivas de las interacciones cotidianas.

Como menciona Casassus (2007), “los seres humanos crecemos con otros y a través de los otros” (p. 139), puesto que es parte de la naturaleza humana coexistir con las demás personas. Ahora bien, se necesita también la generación de vínculos, pues el mismo autor señala que es esencial para la vida la búsqueda y conservación de vínculos emocionales con otros, puesto que a partir de estos comenzamos a crear y desarrollar nuestra autonomía.

Según lo señalado hasta ahora, se puede deducir la importancia de generar vínculos afectivos en la vida, pues estos son esenciales para el crecimiento emocional y social de cada ser humano, ya que a partir de estos la persona se va formando. Y como ya es sabido, el primer **vínculo** y **apego** que se genera en la vida de cada uno es con los familiares, con la madre, el padre y/o cuidadores.

Según la literatura consultada, existen diferentes definiciones de apego que ayudarán a comprender más la importancia de generar vínculos parentales, y también diversos tipos de apego que influyen en el crecimiento de los niños y niñas. A continuación, se conocerán algunos de estos.

Rodrigo (1999), “entiende por apego la estrecha vinculación emocional que se establece y mantiene entre el niño y aquellas personas de su entorno que más establemente interactúan con él, satisfacen sus necesidades, le aportan estimulación y responden a sus demandas e iniciativas” (p. 163). En consecuencia, estas relaciones de apego se dan en la

mayoría de los casos con la madre, pero también puede actuar el padre o algún familiar que interactúe con el niño(a) según las características antes mencionadas.

En cuanto a los **tipos de apego** López et al. (1999), dice que se diferencian tres que se pueden desarrollar durante la vida, los cuales pueden variar en calidad, ya que mencionan “la mayoría de los niños establecen vínculos con sus figuras de apego, independiente de las variaciones y deficiencias en el cuidado parental” (p. 57). Esta tipología fue establecida a partir:

de un procedimiento breve y sistemático para evaluar la calidad o seguridad del vínculo niño-figura de apego, [la cual se basa en criterios como] la ansiedad por la separación de la figura de apego, la reacción del niño en el reencuentro, la utilización de la figura como base de exploración y la reacción a la interacción con una mujer desconocida (Ainsworth y colaboradores, 1978, citados en López et. al., 1999, pp. 57-58).

A partir del procedimiento anterior, la observación de la conducta de los niños, los sitúa en una de estas tres categorías:

- **Apego seguro:** Los niños (...) en presencia de la figura de apego exploran activamente el entorno. En ausencia de la madre la exploración decae y la angustia por la separación es evidente.
- **Apego ansioso ambivalente:** En estos niños la exploración del entorno en presencia de la madre es baja o nula, y no se alejan de ella (...) la ansiedad por la separación es muy intensa.
- **Apego evitativo:** Estos niños se muestran pasivos o indiferentes, manifiestan escasa o nula ansiedad a la separación (Ainsworth y colaboradores, 1978, citados en López et. al., 1999, p. 58).

Asimismo, cabe destacar que algunos autores, como Bowlby (citado en López et al., 1999, p. 58), defienden “la gran influencia de esta primera relación afectiva en la adaptación posterior. En consecuencia, López et al. (1999) señalan que:

los niños que construyen un modelo positivo de la figura de apego se abren confiados y positivos a las relaciones en general, [mencionando además, que] estos niños tienen expectativas de aceptación por parte de los demás, esperan reacciones positivas de los otros a sus iniciativas sociales y se saben capaces de promover la atención y el afecto de los demás (p. 59).

López et al. (1999), también señala que los niños y niñas que tienen modelos afectivos estables, posteriormente en su crecimiento y vida futura, pueden generar “habilidades sociales con sus iguales, son más empáticos y prosociales, cooperan mejor en actividades escolares, son más imaginativos en juegos y en la resolución de problemas, regulan mejor sus emociones, son más autónomos” (pp. 58-59).

Sumado a esto Rodrigo (1999) comenta que las relaciones de apego no solo son importantes en la primera infancia, pues estas tienen repercusiones posteriores, tal como son las lecciones “de seguridad y confianza en uno mismo y en los demás, y la capacidad de unas relaciones sociales y afectivas armoniosas y estables” (p. 167). En fin, se trata de vínculos afectivos y/o parentales que pueden generar los niños(as) a temprana edad, los cuales tienen total incidencia en su desarrollo y crecimiento afectivo y social y, por ende, en su aprendizaje y desarrollo de habilidades para la vida. Es por eso que TECHO les pide a sus tutores voluntarios que incentiven a los padres de los niños(as) que asisten a las tutorías socioeducativas, debido a que su involucramiento puede o no tener algunas influencias en la vida futura de los pequeños.

Considerando lo anterior y la influencia que tienen los padres y la familia en este proceso, es que se puede hablar, según un estudio realizado por Urzúa, Godoy y Ocaño (2011), de Competencia Parental, entendida como:

el conjunto de capacidades que permiten a los padres afrontar de modo flexible y adaptativo su rol, de acuerdo con las necesidades evolutivas y educativas de sus hijos y bajo los estándares considerados como aceptables por la sociedad, aprovechando todas las oportunidades y apoyos que les brindan los sistemas de influencia de la familia para desplegar dichas capacidades (p. 301).

Estos mismos autores (2011) mencionan que “el bienestar infantil puede ser consecuencia del predominio de experiencias de buen trato que un niño/a tiene” (p. 301). Por lo tanto, este representa otro antecedente de la importancia del vínculo parental, ya que las denominadas Competencias Parentales inciden directamente en la calidad de vida de los niños y niñas, pero a su vez los sistemas sociales tales como salud, educación, vivienda, sistema previsional, entre otros, también tienen incidencias en las competencias parentales.

A raíz de todo lo mencionado anteriormente, es necesario debido al objetivo que plantea el Programa Nuestra Sala y para el presente estudio, revisar cómo se pueden **educar las emociones** de los niños y niñas, ya que tiene total relación con el desarrollo socioafectivo y el vínculo parental, pues generar vínculos estables llevará a la persona a un mejor desarrollo social y afectivo. De ahí la importancia de educar con inteligencia emocional y de que los tutores voluntarios estén conscientes de esto y puedan así, desarrollar competencias que les ayuden a apoyar a los niños(as) y a los padres de estos en cuanto al desarrollo personal de los primeros.

De acuerdo a lo que menciona Casassus (2007), los principios de la educación emocional tienen una base compleja, pues “es el proceso de retirar aquellos obstáculos que impiden el desenvolvimiento y el despliegue de nuestro ser emocional” (p. 46). Pese a ello, esto es algo que debe ser enseñado y que está recién incorporándose en la formación de los niños y niñas.

Palou (2004) señala otra definición de la educación emocional y habla de que “educar emocionalmente significa impulsar el crecimiento emocional de los niños y las niñas, es decir, ayudarles a avanzar en su desarrollo como persona” (p. 25). Asimismo, añade que el entorno del niño(a) debe ofrecer vínculos afectivos que lo ayuden a ir desplegando sus competencias afectivas, cognitivas y motrices. Y, por último, se alude que

“a partir de los vínculos que establecemos con este entorno afectivo entramos en contacto con nuestro mundo interno” (Bowlby, 1986, citado en Palou, p. 28), constituyendo todo lo mencionado un conjunto de beneficios de la educación emocional y generación de vínculos.

Por otro lado, Milicic (2010) también menciona la importancia de que “en los primeros vínculos emocionales que los niños establecen con sus padres es donde se encuentra los fundamentos de la inteligencia emocional” (p. 97). Esto, debido a que el apego seguro también tiene gran relevancia, pues este radica “en que el niño, al sentir que sus padres y otras personas significativas están cerca y disponibles para él o ella, experimenta una sensación de seguridad que le facilita la exploración del medio ambiente y de sí mismo” (p. 97). La misma autora señala que:

para desarrollar un buen apego con los hijos, donde se sustentará el desarrollo de la inteligencia social y emocional, es necesario [que los padres sean capaces de]: tener la capacidad de leer los estados emocionales de los hijos, estar atento a responder sus necesidades, establecer con los hijos conversaciones significativas (...), sintonizarse con los estados emocionales de los niños y respetar su autonomía (...), ser capaces de entregar consuelo (...), estimular en los niños la capacidad de establecer relaciones afectivas (pp. 98-99).

De aquí la importancia del vínculo que generan los niños(as) con las personas más significativas en sus vidas, que en la mayoría de los casos son los padres quienes guían y acompañan en su desarrollo afectivo y social a los hijos(as). De la misma forma lo mencionan Arón y Milicic (1998) cuando dice que “que la influencia que la vida familiar tienen sobre los niños no se limita solo a entregarle modelos de comportamiento, sino que además moldea su comportamiento social a través de las diversas prácticas de disciplinas” (p. 22). Así también, se habla de que “en las familias funcionales o saludables los miembros tienden a favorecer el contacto entre ellos, sus interacciones son afectuosas, abiertas, empáticas y confiadas” (p. 23). Este es un ejemplo claro de cuán importante es el ambiente en el cual crecen los más pequeños, más aún si se considera que, en contraste a esto, existen las familias disfuncionales, en las que sus miembros se muestran “defensivos, distantes y

hostiles” (p. 23), generando muchas veces una baja autoestima que repercute en la vida diaria de las personas. Es importante destacar que hoy en día no existe claridad sobre qué constituye una familia. Por un lado, una familia funcional se refiere a una que “mantiene un equilibrio entre la flexibilidad o capacidad de redefinir constantemente los roles familiares (para adaptarse a las situaciones cambiantes) y estabilidad para mantener un marco de referencia constante para la familia” (Dörr, 2008, p. 326). Lo cual significa que una familia disfuncional sería aquella que no mantiene dicho equilibrio. Sin embargo, hoy en día existe una gran diversidad de familias y según lo planteado por Golombok p. 192 “ya no es adecuado suponer que las familias tradicionales son buenas y que las familias no tradicionales son malas para los niños”, mucho menos decir que una familia por vivir en un contexto diferente o en situación de campamento es disfuncional ya que estas pueden encontrarse en cualquier nivel socioeconómico. Lo que hoy realmente importa más allá del tipo de familia o de su situación económica, es “la calidad de vida familiar (p.192).

Para finalizar este apartado, si bien se debe destacar la importancia de generar apegos, entendiendo que, según Golombok (2006) “es fundamental para el bienestar psicológico de los niños” (p. 188), no solo se trata de formar apego sino que más bien “el tipo de apego que los niños tienen con sus padres afecta a cómo funcionarán en la infancia y en la vida adulta” (p. 189). De allí la importancia de que los tutores voluntarios puedan fomentar la participación de los padres en la educación de los niños(as) que asisten a las tutorías socioeducativas, puesto que “los niños que tienen un apego seguro con sus padres se sienten mejor consigo mismos y tienen mejores relaciones con los demás” (p. 189).

2.4.2 El Componente Socioafectivo

En el presente apartado se pretende establecer la importancia del componente afectivo y social en el crecimiento de los niños(as), debido a que como ya se mencionó anteriormente este es uno de los componentes que los tutores voluntarios deben tomar en cuenta cuando realizan las tutorías socioeducativas ya que otro de los objetivos que plantea el Programa Nuestra Sala es “fomentar desarrollo socio emocional y de habilidades blandas en los niños” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 13).

Cuando se habla de un componente socioafectivo, se refiere al **desarrollo afectivo y social** de los niños y niñas y de todo ser humano a lo largo de sus vidas. Por lo tanto, se puede definir, desde la psicología, como “la incorporación de cada niño y niña que nace a la sociedad donde vive” (López et. al., 1999, p. 23), puesto que los seres humanos nacemos para convivir y crecer junto a otros, por lo cual es necesario poder desarrollar competencias afectivas y sociales para lograr relacionarse con los demás. Esto incluye innumerables competencias que nos ayudan a generar vínculos afectivos, a aprender normas, conductas y roles sociales y a adquirir valores que nos hacen desarrollar una personalidad única en el mundo, el cual es compartido con los demás.

López et al. (1999) señalan que los niños(as), desde el momento en que nacen, tienen una capacidad de aprender socialmente, ya que necesitan adaptarse y vincularse al grupo social al cual se están incorporando. Entonces, es fundamental adquirir este componente socioafectivo para sobrevivir y crecer en sociedad. Sin embargo, como señalan los autores, “el grupo social necesita de los individuos para reproducirse y mantenerse, el individuo necesita del grupo social para sobrevivir y resolver sus necesidades biológicas, emocionales, interpersonales y sociales” (p. 23).

Por ello la importancia, de hoy en día en la educación, de no sólo preocuparse de un ámbito cognitivo de los niños y niñas, ya que no sirve de nada acumular conocimientos si no se desarrollan competencias del ámbito afectivo y social, pues dichos conocimientos, por sí solos, no les servirán para adaptarse al mundo y vivir en sociedad. Esto fue planteado por Delors (1996), quien menciona que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes, los llamados cuatros pilares de la educación, que son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. En estos pilares, solo el primero se refiere netamente al ámbito cognitivo, pues los tres restantes tienen algún vínculo con el entorno y la vida en sociedad.

Respecto a lo anterior, Delors (1996) señala que:

Mientras los sistemas educativos formales propenden a dar prioridad a la adquisición de conocimientos, en detrimento de otras formas de aprendizaje, importa concebir la educación como un todo. En esa concepción deben buscar

inspiración y orientación las reformas educativas, tanto en la elaboración de los programas como en la definición de las nuevas políticas pedagógicas (p. 34).

De allí la importancia de concebir la educación como un todo, integrando los cuatro pilares que esta constituye, debido a que todos son necesarios en el crecimiento y formación de las personas.

Ahora bien, también es importante destacar el aprender a vivir y el aprender a ser, pues, tienen directa relación con lo ya mencionado respecto a que es relevante aprender a vivir junto a los otros, comprendiéndose y respetándose mutuamente, así como también aprender a desarrollar autonomía, autoconocimiento, empatía, entre otros.

Por lo tanto, además de las habilidades cognitivas básicas como leer, escribir, comunicar y otras, la educación también debe preocuparse de enseñar **Habilidades para la Vida**. Así, cuando se habla de educación, no es solo en el ámbito formal, puesto que estas son destrezas que se aprenden en el día a día, en la casa, la escuela, el barrio, con los amigos, los padres y durante toda la vida. Esto se presenta también en respuesta al objetivo mencionado que plantea TECHO, que es importante conocer el concepto de Habilidades Para la Vida, debido a que se relacionan con las habilidades blandas a las que se hace referencia en el objetivo, las cuales tienen que ver con el autocuidado y la relación con otros, ya que según lo planteado en el “Cuaderno del Profe”, estas se desarrollan de forma innata, pero lo que busca TECHO es que “se potencie a partir del voluntario que acompaña al niño o al grupo de ellos” (Documento de trabajo N° 1, 2013, p. 18). Esto, debido a que ellos consideran que “si un niño reconoce a otro que confía y cree en él, amplía sus expectativas, se abre a otras posibilidades y realidad de la vida y lucha por ellas” (p.18).

Debido a que el componente socioafectivo se refiere al desarrollo integral de los niños y niñas, en el cual se involucran una serie de habilidades importantes en el crecimiento personal y social de estos; estas se relacionan con las Habilidades Para la Vida, las cuales dicen relación con las propias emociones y la comprensión de las emociones del otro y la vida en comunidad.

Las Habilidades Para la Vida son respaldadas y validadas por diversos organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud (de aquí en adelante OMS) y el

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), los cuales coinciden en considerar las habilidades para la vida como “una estrategia efectiva a la hora de desarrollar en su población destinataria competencias personales y sociales que mejoren sus destrezas para desarrollar una vida autónoma y saludable, y les hagan menos vulnerables a involucrarse en conductas de riesgo” (Melero, 2010, p. 5). Además, esto no puede ser de otro modo, ya que el modelo “incide sobre buena parte de los factores de protección y de los factores de riesgo identificados por la investigación respecto a las conductas susceptibles de comprometer la salud y el bienestar” (p. 5).

Cabe señalar que, desde que la OMS, en 1993, lanzó una “Iniciativa Internacional proponiendo incluir la enseñanza de Habilidades Para la Vida en la educación formal, se ha convertido en un campo prometedor de investigación y práctica, con amplia difusión en distintas regiones del mundo” (EDEX, s. f.), ratificando su importancia.

Debido a esto es que, en nuestro país, también se ha tomado la iniciativa de implementar este modelo como un programa de intervención en las escuelas. Así es como lo define la JUNAEB, aludiendo a un “modelo de intervención psicosocial que incorpora acciones de detección y prevención del riesgo” (JUNAEB, s.f.), el cual promueve estrategias y habilidades de autocuidado y de convivencia entre los actores de la comunidad escolar. Sin embargo, en el presente estudio se priorizará una visión de las Habilidades Para la Vida más global, no como un modelo de intervención o prevención, sino más bien se espera que los tutores voluntarios puedan conocer, dar a conocer y fomentar estas las habilidades a niños(as) que viven en situación de campamentos, ya que la labor que están realizando se desarrolla en un contexto no formal.

Es por esto que se considerará la definición de la organización EDEX que, basada en la propuesta de la OMS en 1993, considera la educación en Habilidades Para la Vida, como “un modelo en el que basamos todas nuestras intervenciones, convencidos de su sentido para **promover el desarrollo personal, la inclusión sociolaboral y la prevención de riesgos psicosociales**” (EDEX, s.f.). Además, la misma organización declara que la clasificación que realiza la OMS, en diez Habilidades Para la vida, ha logrado un gran reconocimiento debido a su flexibilidad y aplicabilidad universal, las cuales describe Melero (2010) como las siguientes:

- **Autoconocimiento:** reconocimiento de nuestra personalidad, características, idiosincrasia, fortalezas, debilidades, aspiraciones, expectativas, etc.
- **Empatía:** capacidad para ponerse en el lugar de otra persona y desde esa posición captar sus sentimientos.
- **Comunicación efectiva o asertiva:** habilidad para expresarse de manera apropiada al contexto relacional y social en el que se vive.
- **Relaciones interpersonales:** competencia para interactuar positivamente con las demás personas.
- **Toma de decisiones:** capacidad para construir racionalmente las decisiones cotidianas de nuestra vida.
- **Solución de problemas y conflictos:** destreza para afrontar constructivamente las exigencias de la vida cotidiana.
- **Pensamiento creativo:** utilización de los procesos de pensamiento para buscar respuestas innovadoras a los diversos desafíos vitales.
- **Pensamiento crítico:** capacidad para analizar con objetividad experiencias e información, sin asumir pasivamente criterios ajenos.
- **Manejo de emociones y sentimientos:** reconocimiento y gestión positiva de nuestro mundo emocional.
- **Manejo de la tensión y el estrés:** capacidad para reconocer nuestras fuentes de tensión y actuar positivamente para su control (pp. 6-7).

En el mismo estudio en el que se describen las habilidades anteriores, se realiza una división de estas Habilidades Para la Vida, se dividen en dos objetivos que existen en su sistema educativo, los cuales son: Competencia social y ciudadana, en el cual se encasillan la empatía, la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales y la solución de problemas y conflictos; y el otro es la Competencia para la autonomía e iniciativa personal, en la cual se reconocen el autoconocimiento, la toma de decisiones, el pensamiento crítico y el pensamiento creativo (Melero, 2010).

Asimismo y relacionado con lo anterior, se señala que:

La educación en habilidades para la vida del alumnado de las diversas etapas educativas, contribuye directamente al desarrollo de las mencionadas competencias. En este sentido, no es un proceso educativo extra, sino íntimamente incardinado con las expectativas actuales del sistema educativo (Melero, 2010, p. 11).

Por lo tanto, y considerando lo anterior, también es importante incluir en la Educación Formal y Educación No Formal aspectos que tienen que ver con la enseñanza de Habilidades Para la Vida y el desarrollo de la competencia social y ciudadana y la competencia para la autonomía e iniciativa personal, pues es imprescindible el aprendizaje de estas en el crecimiento emocional y social de las personas.

Para finalizar, se puede señalar que algunas carencias afectivas y sociales pueden influir en el crecimiento de los niños(as), y es por esto que el Área de Educación de Techo decide contribuir en este ámbito.

Es así como Arón y Milicic (1998) plantean que existe un mayor interés en el estudio de las habilidades sociales. Esto, debido a que algunas investigaciones “han establecido una relación entre problemas en el desarrollo de habilidades sociales durante la infancia y desajustes durante la edad adulta” (p. 15). Además, se menciona que:

existe evidencia que indica que aquellos niños que presentan un déficit en su comportamiento social tienen una mayor probabilidad de presentar también otros problemas como, por ejemplo, dificultades en el aprendizaje (Hartup, 1970) y deficiencias en el desarrollo cognitivo y emocional (Arón y Milicic, 1998, p. 15).

En otro estudio que ejemplifica las consecuencias de tener carencias afectivas y/o sociales, se hace mención a que “los problemas de desajuste social se han relacionado también con deserción escolar y problemas delictivos en la infancia y adolescencia” (Michelson, 1983, citado en Arón y Milicic, 1998, p. 15), por lo que la falta de apoyo afectivo y/o social no solo influye a nivel personal o en el entorno más próximo, sino también a nivel escolar.

Además, es importante mencionar que hay estudios, más actualizados, que respaldan lo señalado a lo largo de este capítulo, aludiendo a que pueden existir diversas consecuencias, en este caso, de un vínculo parental y apoyo socioafectivo deficiente.

Así, los estudios más recientes de la Teoría del Apego se han centrado en investigar las “trayectorias desviadas del desarrollo del apego en poblaciones de alto riesgo” (Solomon & George, 1999, citado en Lecannelier, Ascanio, Flores y Hoffman, 2011, p. 108), originando el llamado Apego Desorganizado, señalando que este produce efectos desadaptativos en el desarrollo del niño, dificultando así su crecimiento emocional y dejándolo en estado de vulnerabilidad al momento de enfrentarse con ciertas situaciones en la vida (Lecannelier et al., 2011, p. 108).

Los estudios mencionados anteriormente, son algunos ejemplos de que el tener vínculos afectivos o un desarrollado afectivo y social deficientes pueden influir en el crecimiento y en la vida futura de los niños(as). No obstante, estos son solo algunos factores y ejemplos que pueden influir, pero que no son determinantes solo para la cultura de la pobreza. Es por ello que en este capítulo se pretendió resaltar la importancia de esto, teniendo en cuenta que en el Programa Nuestra Sala se ha establecido como objetivo que las tutorías socioeducativas puedan ayudar a generar vínculos con las familias, implicando a estos en la formación de sus hijos(as), y el fomentar el desarrollo social y afectivo de ellos mismos, labor a la cual deben contribuir los tutores voluntarios.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cuando hablamos de investigación, hacemos referencia a aquella acción de “realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia” (Real Academia, 2001). De esta manera, se entiende que la investigación requiere orden y precisión.

Asimismo, desde una perspectiva socioeducativa, Pérez Serrano (2001) define la investigación como “un proceso sistemático de carácter social, en el cual diversos grupos humanos transforman de manera simultánea los conocimientos que tienen de la realidad y sus propias formas de actuar con respecto a la misma” (p. 30).

A partir de lo anterior, es que podemos señalar que la presente investigación tiene un carácter cualitativo, pues obedece a un trabajo que va más allá de lo estadístico y medible, ya que lo que se pretende es “comprender e interpretar la realidad tal y como es entendida por los sujetos participantes en los contextos estudiados” (Rodríguez, Gil, y García, 1996, p. 356). Esto quiere decir que el objetivo que busca alcanzar una investigación de estas características es conocer, explorar y describir una realidad social junto a los sujetos que son parte de esta, pues lo que predomina es la interacción con los participantes y no la evaluación de los mismos.

Esta metodología consiste en producir datos cualitativos, entendidos estos como “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 12). Esto, porque se pretende obtener una visión más profunda y enriquecedora de la realidad estudiada. Según Taylor y Bogdan (1987), para efectos del análisis de datos cualitativos, este tipo de investigación “produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p. 20).

Por otro lado, otra de las características que diferencia a la investigación cualitativa de la cuantitativa es que la primera es inductiva, es decir, “los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos” (Taylor y Bogdan, 1987, p.

20), mientras que la segunda es deductiva. Para efectos de la presente investigación, se considerará, entonces, el carácter inductivo.

Sumado a lo anterior, respecto al análisis de los datos, en una investigación cualitativa, según Ruiz (2007), se “analizan los datos mediante narraciones, viñetas y relatos cuyo ideal es la denominada por Gilbert Ryle <<Descripción densa>>, o sea, la interpretación de las interpretaciones de los sujetos que toman parte en una acción social” (p. 77), a diferencia de lo que ocurre en investigación cuantitativa, donde el análisis es principalmente estadístico y sistemático (Hernández et al., 2003).

Por último, un aspecto importante de la investigación cualitativa está asociado a que la perspectiva de quien investiga es a partir de los datos que se obtienen y no al margen de estos, es decir, “el investigador involucra en el análisis sus propios antecedentes y experiencias” (Hernández et al., 2010, p. 14).

3.2 TIPO DE ESTUDIO

Según las características de esta investigación, se puede señalar que el tipo de estudio es exploratorio – descriptivo de carácter cualitativo, pues posee componentes de ambos.

Se ha señalado el estudio como exploratorio debido a que, como lo menciona Hernández et al. (2010), este se efectúa cuando “el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 79), tal como sucede con esta investigación, puesto que respecto al objeto de estudio, es decir, la labor que realiza el tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, no existen investigaciones previas en relación a su labor socioeducativa, sino más bien información sobre el contexto en el que se desempeña, sobre los niños y niñas con los que trabaja y sobre programas anteriores (Programa de Reforzamiento Escolar) que tenían objetivos similares al actual programa. Por lo tanto, fue necesario explorar el Programa Nuestra Sala, las personas que intervienen

en él, principalmente los tutores voluntarios, para conocer, describir y analizar las funciones que realizan y las implicancias que tiene esta labor socioeducativa en el contexto en el que se implementa.

Además, al tratarse de una investigación donde el tema a estudiar no posee información e investigaciones previas, “los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área” (Hernández et al., 2010, p. 79).

Por otra parte, este estudio también es de tipo descriptivo, pues se busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989, citado en Hernández et al., 2003, p. 117). Los estudios descriptivos no son exclusivos de las investigaciones cuantitativas, sino que pueden llevarse a cabo desde ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo), ya que estos pretenden medir variables (enfoque cuantitativo) o recoger información sobre un tema a investigar (enfoque cualitativo) (Hernández et al., 2003).

Entonces, al ser la investigación de tipo cualitativa y teniendo como objetivo general de investigación el conocer y comprender las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala de TECHO para niños y niñas en condición de campamento de la Región de Valparaíso, es que un estudio exploratorio – descriptivo es el más pertinente.

3.3 UNIVERSO Y POBLACIÓN

A modo de contextualizar esta investigación, es necesario exponer la caracterización de la población del estudio, el cual se lleva a cabo en la Región de Valparaíso, donde se

encuentra la mayor cantidad de campamentos a nivel país, albergando 146 de ellos y alrededor de 7531 familias (MINVU, 2012).

TECHO, para una mayor optimización de su trabajo en el Área de Educación, ha delimitado 6 zonas de trabajo que comprenden a la Región de Valparaíso: Valparaíso 1, Valparaíso 2, Viña 1, Viña 2, Viña 3 e Interior. A continuación, se presenta un cuadro de los campamentos de la Región de Valparaíso con los cuales TECHO colabora, distribuidos según zonas de trabajo.

CUADRO N° 1: DISTRIBUCIÓN DE CAMPAMENTOS POR ZONA

ZONA	CAMPAMENTO					
Viña I	Manuel Bustos I	Manuel Bustos II	Manuel Bustos III	Villa La Cumbre II	Villa La Pradera	Esperanza Nueva*
Viña II	Alcanzando un sueño*		Nueva Sinai		Villa Los Aromos	
Viña III	EbenEzer					
Valpo I	El Vergel	Mesana	Sor Teresa		Nuevo Amanecer	
Valpo II	Campanilla					
Interior	Chile Nuevo	Ingeniero Hyatt			Los Fundadores	

Fuente: Documento interno TECHO N° 2, 2013, p. 5.

3.3.1 Muestra y participantes

Para efectos de esta investigación, se ha extraído una muestra intencionada no probabilística de los campamentos con los cuales trabaja TECHO. Los criterios de selección son los siguientes:

- Coordinadores de educación de los campamentos más antiguos en que trabaja TECHO, por zona, en la Región de Valparaíso.
- Tutores voluntarios de los campamentos más antiguos en que trabaja TECHO, por zona, en la Región de Valparaíso.

- Pobladores(as) de los campamentos más antiguos en que trabaja TECHO, por zona, que cumplan la función de dirigente o encargado(a) de biblioteca o sede social, en las que se realizan las tutorías socioeducativas, en la Región de Valparaíso.

En el siguiente cuadro se evidencia la selección de la muestra según campamentos:

CUADRO N° 2: DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Campamento	Coordinadores	Tutores voluntarios	Dirigentes	TOTAL
Comité de Allegados Chile Nuevo	1	1	1	3
Manuel Bustos 2	1	1	1	3
Eben Ezer	1	1	1	3
El Vergel	1	1	1	3
TOTAL	4	4	4	12

Fuente: Creación Propia, 2014

La muestra presentada anteriormente fue seleccionada según lo señalado por TECHO en reuniones con Coordinadora de Educación de la Región de Valparaíso (Ver Anexo 6). Estos campamentos son algunos de los más antiguos de la región y, por lo tanto, cuentan con más tiempo trabajando con TECHO en el Área de Educación. Ello, junto con la accesibilidad que tuvimos para ingresar a los campamentos y recolectar la información necesaria para el estudio. Además, la selección permite una perspectiva global de la región, puesto que estos campamentos abarcan las zonas de Viña del Mar, Valparaíso e Interior (Quilpué), de acuerdo a la distribución de TECHO.

La elección de esta muestra se fundamenta en la necesidad de conocer y comprender las implicancias de la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala y así dar respuesta a la problemática de nuestro estudio, que dice relación con el desconocimiento de la labor del tutor voluntario. Esto, a través de los testimonios de los propios participantes de los campamentos mencionados. Por lo tanto, se seleccionó la muestra para tener una observación directa del funcionamiento de las tutorías socioeducativas “in situ”, esto es, en el territorio y aplicar las entrevistas a los participantes.

3.3.2 Descripción de campamentos y tutorías socioeducativas

- Manuel Bustos 2, Viña 1:

Manuel Bustos 2 es parte del campamento más grande de Chile (Manuel Bustos) y está constituido por más de 1.100 familias y se encuentra ubicado en la parte alta, al noreste de la ciudad de Viña del Mar, en los sectores de Achupallas y Villa Independencia.

En el campamento Manuel Bustos 2 las tutorías socioeducativas se realizan desde el año 2007, primero como Reforzamiento Escolar y luego, como Programa Nuestra Sala a partir de marzo del año 2013. Estas se llevan a cabo en la biblioteca, la cual se encuentra equipada con libros, materiales e implementos escolares y un computador.

Dichas tutorías socioeducativas se realizan una vez a la semana, los días sábados de 11:00 a 13:30 horas aproximadamente, asistiendo 4 niños(as) entre 8 a 11 años. La cantidad de tutores voluntarios hasta el año 2013 es de 8 aproximadamente.¹³

- Eben Ezer, Viña 3:

El campamento Eben Ezer está conformado por 27 familias y se encuentra ubicado en Avenida Circunvalación, n° 15, Población Sol de Granadilla, Miraflores, Viña del Mar.

¹³ Esta información fue proporcionada por la Coordinadora del Área de Educación de TECHO. Cabe destacar que la cifra de tutores voluntarios es variable en cada campamento y en la continuidad de los mismos, producto del carácter voluntario de su labor.

En dicho campamento las tutorías socioeducativas se realizan desde el año 2009, primero como Reforzamiento Escolar y luego, como Programa Nuestra Sala a partir de marzo del año 2013. Estas se llevan a cabo en la sede del campamento, debido a que no poseen biblioteca. En la sede existen mesas grupales de trabajo, una pizarra y un estante en el que se guardan los materiales y libros escolares.

Dichas tutorías socioeducativas se realizan una vez a la semana, los días sábados de 11:00 a 12:30 horas aproximadamente, asistiendo 9 niños(as) entre 7 y 11 años. Los tutores voluntarios que asisten al campamento hasta el año 2013 es de 4 aproximadamente.

- Comité de Allegados Chile Nuevo, Interior:

El campamento Comité de Allegados Chile Nuevo está constituido por 48 familias y se ubica en el sector El Olivar, Viña del Mar.

En dicho campamento las tutorías socioeducativas se realizan desde septiembre del año 2013 con el Programa Nuestra Sala. Estas se llevan a cabo en la vivienda de la presidenta del comité debido a que no poseen ni sede ni biblioteca. Allí, las tutorías se realizan en el comedor y living de la casa, donde cada niño(a) y tutor voluntario lleva materiales de trabajo.

Dichas tutorías socioeducativas se realizan una vez a la semana, los días sábados de 11:00 a 12:30 horas aproximadamente, asistiendo 10 niños(as) entre 6 y 15 años. La cantidad de voluntarios hasta el año 2013 es de 4 voluntarios aproximadamente.

- El Vergel, Valpo1:

El campamento El Vergel está constituido por 140 familias y se encuentra ubicado en la Calle El Vergel, Cerro La Cruz, Valparaíso.

En dicho campamento, las tutorías socioeducativas se realizan desde el año 2002, primero como Reforzamiento Escolar y luego, como Programa Nuestra Sala a partir del año 2013. Estas se llevan a cabo en la biblioteca del campamento, las cuales cuentan con útiles escolares, materiales de trabajo, libros literarios y escolares y mesas individuales.

Dichas tutorías socioeducativas se realizan una vez a la semana, los días sábados de 11:00 a 13:00 horas aproximadamente, asistiendo 5 niños(as) entre 7 y 11 años. La cantidad de voluntarios hasta el año 2013 es de 4 aproximadamente.¹⁴

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Una de las principales etapas de la investigación cualitativa es el uso de técnicas y diseño de instrumentos para la recolección de datos, lo que permitirá el análisis e interpretación posterior de estos.

Las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación son las que se describen a continuación.

- Entrevista Individual Semiestructurada:

La entrevista es entendida como una “técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de *interacción verbal*” (Rodríguez et al., 1996, p. 167). Esta técnica puede ser llevada a cabo de distintas maneras, existiendo la entrevista estructurada, no estructurada y semiestructurada. Esta última se caracteriza por basarse en “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados” (Hernández et al., 2003, p. 455).

Lo señalado anteriormente hace referencia al tipo de entrevista seleccionada para esta investigación, es decir, una entrevista semiestructurada, ya que si bien existe una

¹⁴ La información expuesta en la descripción de las tutorías socioeducativas fue extraída de los instrumentos de recolección de datos, el Documento interno TECHO N° 2. (2013). *Informe Línea de Base Nuestra Sala Región de Valparaíso Segundo Semestre*. Bárbara Ramos: practicante.; Documento interno TECHO N° 4. (2014). *Información campamentos*.

primera estructura, esta está sujeta a cambios que se puedan generar en el momento de la aplicación de la técnica. Cabe mencionar que las preguntas de la entrevista son mixtas, pues se incluyen tanto preguntas cerradas como abiertas, las cuales surgen a partir de los cinco ejes temáticos de esta investigación, que son: competencias pedagógicas del tutor voluntario, perfil del tutor voluntario, funciones del tutor voluntario, fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario y sus necesidades formativas.

Se diseñaron tres entrevistas (Ver Anexos 1, 2 y 3) para ser aplicadas a tres estamentos distintos de la población a investigar, los cuales corresponden a: coordinadores de educación, tutores voluntarios y dirigentes de los cuatro campamentos seleccionados¹⁵.

- Observación:

La observación es otra técnica escogida para la investigación debido a que es útil para conocer comportamientos de los sujetos estudiados, los cuales no se pueden describir solo con una entrevista u otra técnica. Además, sirve para contrastar aquello que los sujetos dicen con lo que hacen. En otras palabras, la observación es “un procedimiento de recogida de datos que nos proporciona una representación de la realidad, de los fenómenos en estudio. Como tal procedimiento tiene un carácter selectivo, está guiado por lo que percibimos de acuerdo con cierta cuestión que nos preocupa” (Rodríguez et al., 1996, p. 151).

En esta investigación, las observaciones se realizaron en un período de aproximadamente tres semanas, entre los meses de noviembre y diciembre de 2013 en los campamentos seleccionados para conocer el funcionamiento de las tutorías socioeducativas que allí se realizan y, con ello, dar respuesta al objetivo general de la investigación. (Ver Anexo 4).

¹⁵ Los instrumentos aplicados fueron validados por Coordinadora del Área de Educación de TECHO 2013.

- Notas de campo:

Las notas de campo, entendidas como instrumento, “son apuntes para recordar la observación realizada de modo que nos facilite un posterior estudio y reflexión sobre el problema” (Rodríguez et al., 1996, p. 151). Si bien es una especie de recordatorio de lo que se ha observado, no solo se trata de representar la realidad, sino que se incluye la mirada del investigador, a través de reflexiones, comentarios, entre otros.

Durante el transcurso de las observaciones, se realizó un registro detallado del desarrollo de las tutorías socioeducativas, describiendo las situaciones que acontecían durante estas (Ver Anexo 8).

- Documentos oficiales:

Según Comas (2008), los documentos oficiales corresponden a:

tanto aquellos que reflejan la estructura, funciones, fines, valores de una organización, como aquellos que son producidos por una institución como parte de una política de comunicación con el exterior (entre los que podemos citar memorias, revistas, folletos y boletines), son fuentes de datos muy adecuadas para conocer la perspectiva oficial del organismo o institución (p. 79).

Es por esto que hemos accedido a documentos oficiales de la institución en estudio, TECHO; entre ellos, el Cuaderno del Profe, las Líneas de Base y Niños en cifras. También, la institución cuenta con un Centro de Investigación Social (CIS), que realiza investigaciones vinculadas con las áreas de desarrollo de la fundación TECHO.¹⁶

¹⁶ Para mayor información, ver www.techo.org/techo/cis

3.4.1 Otras modalidades utilizadas para la recolección de datos:

- Jornada de Educación:

TECHO realiza anualmente cuatro Jornadas de Educación, entendidas estas como modalidades de aplicación, en las cuales se reúnen coordinadores y zonales de cada campamento de la Región de Valparaíso con el fin de informarse y retroalimentarse en cuanto a la aplicación del Programa Nuestra Sala en las tutorías socioeducativas.

Esta jornada recoge elementos característicos de la técnica denominada como Focus Group, ya que este es “útil para explorar los conocimientos, las prácticas y las opiniones, no sólo en el sentido de examinar lo que la gente piensa, sino también cómo y por qué piensa lo que piensa” (Flores, 2009, p. 232). En este caso, los coordinadores y zonales participaron activamente entregando sus experiencias y opiniones respecto a temas relacionados a las tutorías socioeducativas. Para ello, se subdividieron en pequeños grupos, conformados al azar, con el fin de que dentro de cada grupo se generara una discusión. De esta manera, la jornada también toma elementos de la técnica llamada Grupo de Discusión, la cual “se dirige a determinar un cierto grado de intercambio de ideas o de sentidos con respecto a un tema tratado en común” (p. 228). (Ver Anexo 5).

- Reuniones TECHO:

Otra modalidad para la recolección de datos corresponde a las reuniones llevadas a cabo con TECHO en el marco de la presente investigación. Dichas reuniones se realizaron entre el grupo de tesistas, la profesora guía y la coordinadora del Área de Educación de TECHO en la Región de Valparaíso (Ver Anexo 6).

Según Pérez Serrano (1996), hay distintos tipos de reuniones, las cuales tienen “diversos objetivos, entre ellos: Reuniones de información, Consulta, Estudio de un problema o de un tema, Visita de una Institución o Comunidad” (p. 97).

Las reuniones efectuadas, según lo que plantea Pérez Serrano (1996), corresponderían a las reuniones de información, cuya finalidad, en este caso, fue conocer e

informarse sobre la institución, su labor y específicamente cómo se llevan a cabo las tutorías socioeducativas. Para ello, se plantearon distintos temas, según el avance de la investigación, para ser discutidos y retroalimentados.

3.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

El procedimiento de análisis utilizado en esta investigación cualitativa corresponde a un **análisis de contenido**, el cual “no es otra cosa que una técnica para leer e interpretar el contenido de toda clase de documentos y más concretamente (aunque no exclusivamente) de los documentos escritos” (Ruiz, 2007, p. 192). Sin embargo, este tipo de análisis “no sólo se ha de circunscribir a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado, sino que debe profundizar en su contenido latente y en el contexto social donde se desarrolla el mensaje” (Andréu, 2002, p. 22).

Además, este procedimiento de análisis está dado por una racionalidad hermenéutica, es decir, “una forma de abordar, estudiar, entender, analizar y construir conocimiento a partir de procesos de interpretación, donde la validez y confiabilidad del conocimiento descansa en última instancia en el rigor del investigador” (Cisterna, 2005, p. 62). Por lo tanto, el investigador es el que construye el diseño de la investigación, recoge la información, la selecciona y organiza según la relevancia y pertinencia para el estudio. Ello, con el fin de darle sentido a la investigación desde su propia mirada, por lo que la investigación guarda un carácter subjetivo.

Para llegar a realizar este análisis en relación al objeto de estudio, es que, en primera instancia, se seleccionó la muestra con la cual se trabajó, la cual corresponde a 4 tutores voluntarios, 4 coordinadores de educación y 4 pobladores, todos de 4 campamentos distintos.

Cabe señalar que, antes de la inmersión al campo, se realizó una categorización apriorística basada en el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, lo que permitió distinguir los tópicos de la misma, los cuales están directamente relacionados

con los objetivos específicos de la investigación. Tal como lo señala Cisterna (2005), “uno de los elementos básicos a tener en cuenta es la elaboración y distinción de tópicos a partir de los que se recoge y organiza la información” (p. 64). Dichos tópicos, que corresponden a las categorías apriorísticas, son los que se describen a continuación:

- **Competencias pedagógicas:** este eje hace referencia a los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales que debiera desarrollar un tutor voluntario, según lo que plantea el Programa Nuestra Sala del Área de Educación de TECHO.
- **Perfil del voluntario:** en este tópico se exponen las características, capacidades y aptitudes del tutor voluntario para desempeñarse como tal en las tutorías socioeducativas.
- **Funciones del tutor voluntario:** estas aluden a las tareas que realiza un tutor voluntario en las tutorías socioeducativas respecto a los tres componentes de estas; vínculo parental, apoyo socioafectivo y reforzamiento escolar.
- **Fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario:** en este caso, se trata de recoger la información de los tres estamentos en torno a las fortalezas y debilidades que se perciben respecto a la labor del tutor voluntario.
- **Necesidades formativas:** esta categoría da cuenta de la información obtenida de los tres estamentos sobre las necesidades formativas que reconocen para optimizar la labor del tutor voluntario.

Estas categorías, “construidas antes del proceso recopilatorio de la información” (Cisterna, 2005, p. 64), poseen cierta semejanza “con la función que cumplen las variables en los modelos cuantitativos, pero donde la diferencia clave está en que estas categorías y subcategorías, por muy apriorístico que sea el diseño, no excluyen la posibilidad de que el investigador, a partir de su sensibilidad, incorpore los aspectos emergentes surgidos desde el propio proceso investigativo” (p. 65), lo que no ocurre con los procesos cuantitativos. Por lo tanto, con esta categorización apriorística, previa a la recolección de datos, no se pretende realizar un análisis deductivo, sino que tiene por finalidad delimitar los tópicos de

investigación. Es así como, según Cisterna, “contar con la mayor cantidad posible de herramientas conceptuales y operacionales” (p. 64), facilitarían la tarea de investigadores nuevos. De esta manera, las categorías, ejes temáticos o tópicos, “no constituyen afirmaciones, sino líneas orientadoras para guiar al investigador allí donde no hay antecedentes de investigaciones previas” (p. 64).

Cabe señalar que, además de las categorías apriorísticas, se formularon subcategorías, también apriorísticas, las cuales detallan los ejes temáticos o tópicos definidos en microaspectos (Cisterna, 2005), siempre con una finalidad orientadora.

A continuación se presenta un cuadro de categorías y subcategorías apriorísticas:

CUADRO N° 3: CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas
Competencias pedagógicas	Conocimientos conceptuales
	Conocimientos procedimentales
	Conocimientos actitudinales
Perfil del voluntario	Caracterización del tutor voluntario
Funciones del tutor voluntario	Funciones de la labor del tutor voluntario en Reforzamiento Escolar
	Funciones de la labor del tutor voluntario en Apoyo Socioafectivo
	Funciones de la labor del tutor voluntario en Vínculo Parental
Fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario	Fortalezas de la labor del tutor voluntario
	Debilidades de la labor del tutor voluntario
Necesidades Formativas	

Fuente: Creación Propia, 2014

Posterior al establecimiento de las categorías y subcategorías apriorísticas, se diseñaron los instrumentos y técnicas para recopilar la información del campo de estudio, pues tales categorías y subcategorías, según Cisterna (2005), constituyen una “expresión orgánica que orienta y direcciona la construcción de los instrumentos recopiladores de la información” (p. 65). Tales instrumentos y técnicas, descritos en el apartado anterior, fueron aplicados a la muestra seleccionada y se siguieron las etapas que a continuación se describen:

- Primero, las entrevistas fueron transcritas, se registraron las observaciones, reuniones y jornada de educación TECHO en notas de campo. En esta etapa se designó una sigla a cada estamento entrevistado (tutores voluntarios, coordinadores de educación y dirigentes) y a técnicas y modalidades de aplicación, como observaciones, reuniones y jornada de educación TECHO¹⁷.
- Segundo, se comienza con el análisis de contenido, seleccionando la información arrojada por las técnicas de recolección de datos a partir de los criterios de pertinencia y relevancia según los objetivos de la investigación y guiándonos con las categorías y subcategorías apriorísticas (Ver Anexo 9). Esto corresponde a una primera reducción de los datos.
- Tercero, se releyó la información seleccionada, de forma reiterada, para realizar una segunda reducción con el fin de determinar aquello que se quiere interpretar (Mayring, 1983, en Flick, 2004). De esta manera, se llevó a cabo un proceso de categorización, el cual es de carácter emergente, es decir, “que surge del levantamiento de referenciales significativos a partir de la propia indagación”

¹⁷ A cada campamento se le asignó un número (C1: Manuel Bustos II, C2: Comité de Allegados Chile Nuevo, C3: Eben Ezer, C4: El Vergel). Por su parte, a cada tutor voluntario (T), coordinador de educación (C) y dirigente (D) se le asignó el número según su campamento. Ejemplo: T1 corresponde al tutor voluntario del campamento Manuel Bustos II. El resto de las técnicas se identificó de la siguiente manera: Reuniones (R más número del campamento), Observaciones (OC más número del campamento) y Jornada de Educación TECHO (JET).

(Cisterna, 2005, p. 64). En este estudio, las categorías emergentes surgen de la saturación de la información aportada en base a la recurrencia de la misma. Este proceso consiste en “aplicar a una unidad de registro un criterio de variabilidad sistematizándolo (subdividiendo) en una serie de categorías y clasificando cada unidad en una de esas categorías” (Ruiz, 2007, p. 204). Cabe mencionar que la unidad de registro, en este estudio, corresponde a las textualidades obtenidas a partir de las técnicas, instrumentos y modalidades de aplicación.

- Cuarto, las categorías emergentes surgidas desde el análisis de contenido, son denominadas y descritas en base a los significados que le otorgan los propios estamentos o participantes, entendidos estos últimos como “las personas a las que se va a entrevistar u observar, [o bien], aquellos que tienen que autorizar o facilitar el acceso” (Flick, 2004, p. 69).
- Por último, se realiza una triangulación hermenéutica, es decir, “la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes” (Cisterna, 2005, p. 68). La triangulación hermenéutica, en esta investigación constituye la “instancia desde la cual se construye conocimiento nuevo” (Cisterna, p. 70), por lo que con ella permite una discusión final y da paso a las conclusiones del estudio.

4. HALLAZGOS Y RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS

Luego de aplicar las técnicas, instrumentos y modalidades de recopilación de datos, es decir, las entrevistas, las observaciones de campo, las Reuniones TECHO y la Jornada de Educación TECHO, y después de reducir la información arrojada por los mismos, es que describiremos los tópicos que se relacionan con la labor que realizan los tutores voluntarios en las tutorías socioeducativas que esta institución lleva a cabo con el Programa Nuestra Sala en la Región de Valparaíso. Esto, con el fin de dar a conocer sus implicancias como resultados del estudio.

4.1.1 Competencias pedagógicas: (Categoría apriorística)

Esta categoría hace referencia a los conocimientos integrados (conceptuales, procedimentales y actitudinales) que un tutor voluntario desarrolla para realizar las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, según las percepciones de sus propios participantes involucrados en este programa y la información recopilada con las técnicas, instrumentos y modalidades antes señalados.

- **Conocimientos conceptuales: (Subcategoría apriorística)**

Esta subcategoría apunta a los conocimientos básicos que tienen los tutores voluntarios de los contenidos formales a enseñar en las tutorías, entendiendo que estos corresponden a los que se abordan en la educación formal. Así, según las percepciones de los propios participantes, se puede hablar del **“Dominio conceptual de las materias del reforzamiento escolar” (Categoría emergente)**, el cual dice relación con las asignaturas que los niños(as) del PNS abordan desde la Educación Formal, por lo que sería indispensable que el tutor voluntario domine los contenidos que son parte del reforzamiento escolar según cada asignatura, puesto que una de los objetivos del programa es apoyar a los niños y niñas con las asignaturas escolares. Esto nace a raíz de distintas opiniones

rescatadas de las entrevistas, como por ejemplo, cuando uno de los tutores alude a que se trata de un *“contenido educativo en base, en educación formal, lo que ellos necesitan”* (C1, T1), o cuando una de las dirigentes menciona que estos deben *“estar preparado y saber lo que los niños necesitan...qué ramos necesitan y ellos vienen preparados para eso”* (C2, D2). Por lo tanto, el dominio conceptual apunta a *“las áreas básicas de...bueno, enseñanza básica”* (C3, C3). Esto se puede evidenciar en una de las observaciones de campo, cuando una de las tutoras explica un contenido matemático: *“Explica personalmente las ecuaciones (en la pizarra). Le dice a la niña que las “X” se reúnen a la derecha y los números a la izquierda”* (OC3).

Por otra parte, también es posible hablar del **“Dominio conceptual según área de especialización” (Categoría emergente)**. Esto, debido a que cada tutor voluntario enseña los contenidos del reforzamiento escolar según su carrera universitaria, tal como lo plantea un coordinador de educación y un tutor, respectivamente: *“Em, usamos las carreras que están estudiando como las materias que van a enseñar, porque si viene alguien que estudia leyes, enseña lenguaje, si viene alguien que estudia medicina, enseña biología”* (C1, C1), *“por la carrera yo entiendo matemática”* (C3, T3).

- **Conocimientos procedimentales: (Subcategoría apriorística)**

Aluden a lo que hace un tutor voluntario al momento de realizar las tutorías socioeducativas. Entre estas, se encuentra el **“Desarrollo de estrategias de enseñanza” (Categoría emergente)**, que tiene que ver con que los tutores voluntarios desarrollan diferentes formas de generar aprendizaje, evidenciadas en lo que ellos mismos nos han destacado. Por ejemplo, *“si de verdad no entiende el concepto de sumar, es tratar de explicarle la suma con ejemplos cotidianos, típicos, por ejemplo, de la manzanita”* (C4, T4), es decir, el tutor voluntario busca facilitar el proceso de comprensión del niño(a) con distintas estrategias. Así lo señala también, el siguiente tutor voluntario: *“Em, depende de la pregunta. Porque, por ejemplo, si le explico matemática y es división, le enseño con números más fáciles. O si, por ejemplo, funciones, a la niña más grande, con los dedos, como sea”* (C2, T2).

Otro conocimiento tiene que ver con la **“Explicación de los contenidos” (Categoría emergente)**, es decir, aquella capacidad que tiene el tutor voluntario para transformar un contenido abstracto en uno concreto, de manera que el niño(a) construya su propio conocimiento. Esto se justifica a partir de la visión que tiene el siguiente tutor voluntario: *“Depende de la pregunta, trato si respondo, trato de responder de manera simple. De utilizar la materia que ellos están viendo, tratar de explicar con palabras que no sean rebuscadas, no con cosas muy complicadas. Hacer lo más racional, no irse a lo abstracto mmm...tangible”* (C1, T1). Además, esta “explicación de los contenidos” se puede observar en una de las tutorías socioeducativas, donde aconteció lo siguiente: *“la niña pregunta y tutora le dice: ‘pero piensa po’. Luego, le aclara que tiene signos iguales, por lo que la niña concluye: ‘se suma’”* (OC3).

El **“Establecimiento de tareas de las tutorías” (Categoría emergente)** hace referencia a la competencia que debe desarrollar un tutor voluntario para preparar las clases de reforzamiento, estableciendo tareas orientadas al aprendizaje e intereses y necesidades de apoyo. En el “Cuaderno del Profe” se propone que el tutor voluntario plantee unos objetivos, actividades, tareas, etc. para cada momento. No obstante, los tutores voluntarios establecen tareas al momento de saber la necesidad del niño(a) en la misma tutoría socioeducativa, como se interpreta en la siguiente textualidad: *“Sí, eh...de repente, con qué chico me toque y si quiere aprender, o viene a hacer una tarea del colegio, si es una tarea que le dieron en la semana, el objetivo es hacer la tarea y que la entienda, porque al final no sirve de nada que la complete yo y el chico se saque un siete, porque al final no aprendió nada; y si no, porque igual hay chicos que van y no tienen tarea, pero quieren aprender algo, les pregunto de repente si van con algún interés en especial, o si yo sé si están débiles en algo, por ejemplo, en matemáticas, que es lo más común, o de lenguaje, les hago las tareas en ese sentido”* (C4, T4). Asimismo, se desprende de uno de los registros de observación de campo: *“La tutora no explicita objetivos. Pregunta: ‘¿qué vieron la semana pasada?’’. Los niños responden: ‘ecuaciones’. La tutora dice que van a ver ecuaciones”* (OC3).

- **Conocimientos actitudinales: (Subcategoría apriorística)**

Son aquellas competencias relacionadas al saber ser y saber convivir, es decir, a cómo actuar, los valores, la ética, etc. Por lo tanto, uno de estos conocimientos es la **“Promoción de valores” (Categoría emergente)**, que tiene relación con que los tutores voluntarios deben trabajar los valores con los niños(as) (principalmente el respeto, según lo señalado por los participantes), de manera que ellos puedan ser un ejemplo para los niños(as). Así es como lo señala el siguiente tutor voluntario: *“Contenidos morales, me gusta, trato de, por ejemplo: uno llega y ve sucio, como decirle ‘ya poh, estamos acá en un lugar que vamos a utilizar, hay que dejar limpio’. Respeto entre los niños, ejemplo: hemos tenido casi que se agarran a combos, entonces, tenemos también que enseñarle, no solamente el tema educativo, enseñarles que hay formas de tratar a las personas, está el respeto”* (C1, T1). Esta visión también la comparte una de las dirigidas entrevistadas, al referirse al tutor voluntario como *“un modelo, no sé. Yo no ando buscando perfeccionismo en los tutores, sino que vengan con la intención de ayudar y de enseñarle a los niños lo más que puedan”* (C1, D1).

Por otra parte, también es posible hablar de la **“Actitud del tutor” (Categoría emergente)**, la cual se entiende como que el tutor debe enfrentar su tarea voluntaria con una actitud acorde al contexto en que se desenvolverá. Esto se justifica con las siguientes percepciones, de un tutor voluntario y coordinador de educación, respectivamente: *“Lo mínimo es entender a los niños en la situación en que viven... Pero también hay que conocer el contexto donde están viviendo, porque a veces tienen problemas en la casa, con los papás. Son cosas como chocantes igual pa’ uno, porque no lo vivió así”* (C3, T3). Tiene que ver con que los tutores voluntarios *“pueden tener toda la disposición y el corazón, pero si no tienen la capacidad para enfrentarse a otra realidad más allá de sus cuatro paredes, no sirven para esto”* (C2, C2).

4.1.2 Perfil del voluntario: (Categoría apriorística)

Esta categoría apunta a identificar algunas de las características que tienen los tutores voluntarios, sus capacidades y aptitudes para el desarrollo de la labor de las tutorías socioeducativas.

- **Caracterización del tutor voluntario: (Subcategoría apriorística)**

Estas hacen referencia a las cualidades del ser persona que caracterizan a los tutores voluntarios. De esta forma, las **“La paciencia como capacidad del tutor voluntario” (Categoría emergente)**, según la visión que tienen los coordinadores de educación apuntan a que este suele *“...tener un poco de paciencia, porque hay distintos casos de niños, hay algunos que son un poquito más...se desconcentran más fácilmente, que andan por aquí, por allá, por eso también se implantan las tutorías personalizadas y las grupales...ehh, más que nada eso”* (C3, C3). La visión de las dirigentes se refleja en lo que dice una de ellas respecto a cómo realiza el tutor voluntario las tutorías socioeducativas, diciendo que estas son *“buena, buena y aparte que tiene harta paciencia”* (C4, D4). Además, uno de los propios tutores voluntarios señala como importante la *“...la paciencia, porque tú no sabes con qué tipo de chicos te vas a encontrar, cómo vas a reaccionar...”* (C4, T4).

Dentro de las características del tutor voluntario, nos encontramos con la **“Motivación a la labor voluntaria” (Categoría emergente)** que estos poseen y que corresponde a las diferentes razones que empujan a los tutores voluntarios a trabajar en el Área de Educación, siendo la más frecuente la que es “por ayudar”. Sin embargo, consideramos más significativo mencionar lo siguiente: *“Y porque siempre me ha gustado igual enseñar, siempre lo encontré algo agradable, y porque no era un cacho, porque igual me iba a meter, y no he sido coordinador ni nada, porque siento que el tutor de educación es la parte en la que yo me puedo desempeñar bien y voy a ser realmente útil también a los chicos”* (C4, T4). Esto, debido a que es una reflexión profunda del tutor voluntario sobre sus propias motivaciones, las cuales pone al servicio de los niños(as).

Por último, dentro de las aptitudes del tutor, está también la “**Disposición del tutor voluntario**” (**Categoría emergente**), lo que significa que este posee la aptitud para asumir sus funciones y cumplir con el compromiso que adquirió en el momento de decidir participar en TECHO, porque el hecho de que sea una decisión voluntaria no quiere decir que esté dispuesto solo en ocasiones, visión que es compartida por las siguientes dirigentes: “*Creo que solo el hecho de que ellos vengan ya es una buena disposición, porque es un voluntariado que ellos hacen y se supone que estudian toda la semana y el día sábado ellos querrían descansar...*” (C3, D3); “*...y ciertos días a la semana, el que puede ayudar sube a las casas a darle tutorías así (más personalizadas) claro, como los cabros grandes tú sabes no les gusta estar entre medio de los cabros chicos*” (C4, D4). Asimismo, uno de los tutores voluntarios tiene claridad con su labor, manifestando lo siguiente: “*...que la gente que viene, viene con ganas de ayudar y con ganas de hacer cosas y la gente que yo he visto no lo ha hecho mal. O sea, nadie viene obligado acá o a hacer algo que no sepa*” (C2, T2). Además, desde la percepción de una dirigente, se alude al carácter voluntario del tutor, entendiendo que su labor no implica una retribución de por medio que no sea afectiva. Así, los tutores “*...vienen sin esperar na’ a cambio*” (C1, D1), es decir, existe un comportamiento altruista detrás de la labor que estos cumplen, según lo que plantea esta entrevistada.

4.1.3 Funciones del tutor voluntario: (Categoría apriorística)

Esta categoría hace referencia a las tareas que debe realizar un tutor voluntario que se desempeña en el Área de Educación de TECHO, específicamente en el Programa Nuestra Sala. Estas tareas se agrupan según los tres componentes de las tutorías socioeducativas.

- **Funciones de la labor del tutor voluntario en reforzamiento escolar: (Subcategoría apriorística)**

Estas funciones dicen relación con las tareas propias del reforzamiento escolar, es decir, aquellas vinculadas con los contenidos a abordar en las tutorías socioeducativas. Una de estas es el **“Apoyo en las tareas escolares” (Categoría emergente)**, referido a cómo el tutor voluntario ayuda y acompaña a los niños y niñas con sus tareas escolares, función que se repite en varios de los campamentos de la muestra. Esto se refleja en lo que plantean los siguientes tutores voluntarios: *“Lo que la mayoría de las veces hacemos es que cuando llegamos al lugar, vemos qué es la falencia que tiene el niño y, o qué quiere estudiar, en base a eso hacemos como la ayudantí...lo ayudamos”* (C1, T1); *“...entonces le voy pidiendo a los niños que me vayan trayendo los cuadernos, sé lo que les están pasando, la dificultad y acá hay libros y cosas así donde puedo sacar ejercicios, ideas y cosas así. O sea, más que nada es reforzarles lo que tienen y ayudarles en las tareas”* (C3, T3). Por su parte, uno de los coordinadores de educación señala: *“El Vergel realmente era más un apoyo, digamos, de estudio y eemm...de lo que los chicos estaban pasando dentro de sus colegios. Entonces eso era, realmente tenías, podías desprenderlo de lo mismo que tú leías de ahí”* (C4, C4). Además, esto se pudo observar en una de las tutorías socioeducativas a través del apoyo que una niña recibió de su tutora en el ensayo de una obra teatral: *“la niña le indica el diálogo que le corresponde aprender y la tutora realiza los otros diálogos”* (OC1).

- **Funciones de la labor del tutor voluntario en apoyo socioafectivo: (Categoría apriorística)**

Estas funciones aluden a que, además de reforzar los contenidos y apoyar en las tareas escolares, el tutor voluntario realiza un acompañamiento en el ámbito social y emocional del niño(a), siendo una de ellas el **“Manejo de situaciones de tensión” (Categoría emergente)**, que hace alusión a que el tutor voluntario debe tener la capacidad de enfrentarse y abordar ciertas situaciones que viven los niños y niñas y que son propias

del contexto en el que están inmersos. Dicha función es destacada por los siguientes coordinadores de educación: *“Debe saber afrontar situaciones incómodas, eh...porque muchas veces pasa, no sé que un niño llega con un moretón extraño por decirlo así, y tiene que saber cómo abordar el tema, o si hay que abordar el tema, o cómo responder a eso. Muchas veces por actitudes de los niños uno puede saber más o menos los problemas que ha tenido. O sea, es bastante fácil ver esa parte, la dificultad está en reaccionar, ese es un aspecto muy importante. Y la empatía que pueden crear a partir de eso”* (C1, C1); *“...tener la capacidad de poder apagar incendios rápidamente”* (C4, C4).

El **“Apoyo emocional” (Categoría emergente)** es otra función que cumplen los tutores voluntarios, ya que otra forma de apoyo complementaria en la educación es la emocional. Esta tarea tiene relevancia, ya que dice relación con la importancia en cuanto al desarrollo emocional de toda persona. Esta función es respaldada por lo que plantean los siguientes coordinadores de educación: *“Y darle amor al niño, que así las cosas funcionan mejor”* (C2, C2); *“Ehh...yo creo que confianza, porque un tema es que se hable con el niño, o sea, se le enseñe al niño, pero hay otras cosas que el niño de repente no quiere o no, o no quiere estar en la tutoría por un...por otro problema que tenga. Entonces, ahí tiene que estar como el...el...ganarse la confianza pa’ poder ayudar al niño de, de ese otro punto de vista, de ese otro punto y que el niño, más que nada, le cuente lo que le pasa y ver si se puede ayudar o no”* (C3, C3); *“...no hay que olvidar que las tutorías uno quiere generar un ambiente como más familiar, o sea donde ellos se sientan más en confianza, onda, de repente te pueden contar cosas que pasan en sus casas, sin, sin uno involucrarse quizás tanto, pero, pero eso es lo que TECHO de repente busca también”* (C4, C4). Sumado a lo anterior, en una de las observaciones se da la siguiente situación: *“hay mucha interacción, como jugueteos acompañados de abrazos y palabras como: ‘viste que puedes’, ‘vamos’, ‘te salió bien’ y aplausos (al terminar la obra)”* (OC1).

Junto a las anteriores, se encuentra la función **“Promover la relación con otros” (Categoría emergente)**, que está totalmente ligada a la función anterior, ya que el apoyar emocionalmente a una persona, en este caso niños y niñas, facilita que esta pueda relacionarse con otros, que es una de las tareas del tutor voluntario. Ello, sumado al resto de las tareas, de modo de hacer un trabajo integral. Así lo perciben en dos de los estamentos

entrevistados: *“Después de clases, juegan con ellos, eeh y después se esparcen en la casa”* (C2, D2); *“Actividades con los niños, por ejemplo, por ejemplo pa las fiestas de cumpleaños por ejemplo todos los que están de cierta fecha a cierta esta, le hacen todos los cumpleaños juntos. O los llevan para la cancha, a veces se llevan pal cerro aaa recorrerla como... y eso. Y harta actividad hacen con los niños”* (C4, D4); *“...lo que hacemos ahora se llama Nuestra Sala, donde se trata de hacer de una manera integral, no tiene que ver solo con las notas y el colegio, sino que también con las relaciones humanas, con los profesores, compañeros eeh familia, tía, hermanos, papá, todo lo que podamos ayudarlos, trata de ayudarlo en la sala”* (C1, C1).

- **Funciones de la labor del tutor voluntario en vínculo parental: (Subcategoría apriorística)**

Estas funciones tienen que ver con generar lazos entre los tutores voluntarios y los apoderados o padres, además de involucrar a estos últimos en la educación de los niños y niñas. Así, una de las funciones es la **“Promoción del involucramiento de los padres y/o apoderados en la educación de los niños(as)”** (Categoría emergente), que hace referencia a que el tutor voluntario debe lograr implicar a los padres de los niños y niñas en las tutorías socioeducativas y, por lo tanto, hacerlos parte de la educación de los mismos. Es así como ambos estamentos, tutores voluntarios y dirigentes (representando estos últimos a los padres y apoderados), tienen claridad de que esta es una de las tareas del tutor voluntario: *“Explicarle lo que hacemos, motivarlos para que nos ayuden, ver qué cosas podemos mejorar, etc.”* (C1, T1); *“Entonces, se trata de involucrar lo que más se pueda a los niños con un, a los papás con un compromiso...con un compromiso de que los niños tienen que venir, de qué es lo que necesitan, la ayuda”* (C3, D3).

Junto con la tarea de involucrar a los padres, debe existir una **“Generación de un vínculo con los padres y/o apoderados”** (Categoría emergente), de modo de crear un lazo, confianza con los mismos. Esto se ve reflejado en lo que manifiestan desde dos estamentos entrevistados: *“...nosotros hacemos reuniones o actividades muchas veces en el año, invitamos a todos los apoderados, todos los niños a todos eh para que haya una*

relación entre los tutores y los apoderados” (C1, C1); “Los hacemos participar de nuestro, de nuestra comunidad, como parte de nosotros” (C1, D1).

4.1.4 Fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario: (Categoría apriorística)

- **Fortalezas de la labor del tutor voluntario: (Subcategoría apriorística)**

Dentro de esta categoría, surgieron ciertas fortalezas que tienen que ver con las funciones del tutor voluntario y el perfil del mismo.

Una de estas fortalezas es la **“Relación con otros” (Categoría emergente)**, función que se vincula con el ámbito socioafectivo de las tutorías socioeducativas y responde a la tarea del tutor voluntario de fomentar en los niños(as) una buena convivencia con sus pares y las personas que lo rodean. Esto se manifiesta en lo que señalan las dirigentas al decir que *“...desde el principio todos se molestan, pero ya cuando, por ejemplo, ya hay muchos que tienen pruebas, que tienen tareas, eso se dedica en el momento, pero cuando están por hueviar, como se dice, por molestar, molestan. Pero bien, se llevan bien” (C4, D4); “Sí hay niños que se integran bastante con los demás, están acostumbrados todos juntos” (C3, D3)*, es decir, a pesar de las dificultades que se puedan presentar al comienzo, los tutores voluntarios logran generar una relación con los niños y niñas y promoverla entre ellos. Así es como también lo señala uno de los coordinadores de educación: *“Sí, ahora pueden conversar y socializan más” (C2, C2).*

Asimismo, así como el tutor voluntario tiene que lograr que los niños(as) se relacionen con otras personas, este también debe tener una cercanía con el niño(a) y brindarle **“Confianza” (Categoría emergente)**, lo cual es señalado como una fortaleza dentro de lo que los propios tutores voluntarios manifiestan: *“Quizás la confianza sea una de mis fortalezas con los niños” (C1, T1); “Y fortalezas, que soy capaz de llevarme bien con el niño, o sea que el niño no me vea como una amenaza” (C2, T2).*

Las siguientes fortalezas no solo se limitan a las funciones que tiene el tutor voluntario, sino que también tienen relación con la persona que hay detrás de este. Así, una fortaleza asociada al perfil son las **“Paciencia y fuerza de voluntad” (Categoría**

emergente), las que aluden a las cualidades del ser persona, es decir, van más allá de la figura de tutor, siendo la paciencia y la voluntad las que se destacan a continuación: “*De las fortalezas, bueno...puedo recalcar de nuevo la paciencia más que nada*” (C3, C3). “*En fortalezas...ehh, fuerza de voluntad en venir todos los sábados (ríe), levantarse temprano un día sábado*” (C3, T3).

Además, uno de los coordinadores de educación destaca como fortaleza la “**Motivación a la labor voluntaria**” de los tutores, manifestándolo de la siguiente manera: “*...las fortalezas eran las ganas, o sea ellos querían ir y eso era lo más importante*” (C4, C4). De esta percepción se deduce que los tutores voluntarios poseen las ganas de ayudar a los niños y niñas en contextos vulnerables. Esta idea también surgió en la Jornada de Educación TECHO al identificar como fortaleza el hecho de que “*se tienen las ganas de hacer cosas*” (JET), referido esto a la motivación.

- **Debilidades de la labor del tutor voluntario: (Subcategoría apriorística)**

Dentro de las debilidades que emergieron a partir de la recolección de información, estas se relacionan con las funciones del tutor voluntario, los contenidos del reforzamiento escolar y el perfil del tutor voluntario.

Es así como una de las primeras debilidades a mencionar dice relación con la función que tiene el tutor voluntario respecto a la “**Ausencia vínculo tutor – profesor**” (**Categoría emergente**), el cual tiene que generarse debido a que debe haber sinergia entre cada uno de los actores que influyen en la educación de los niños y niñas, tal como se plantea en el Cuaderno del Profe. Es así como lo manifiestan dos coordinadores de educación, ya que plantean lo siguiente: “*Nosotros solo veíamos los cuadernos que traían y veíamos qué había que hacer*” (C2, C2); “*No, ahí nosotros tampoco teníamos ninguna relación. Al menos en el Vergel no existía una relación de nosotros con, con quizás los profesores de los niños, eeh haber ido alguna vez al colegio a cachar qué onda, no, cero*” (C4, C4). Esto también pudo extraerse de una de las reuniones TECHO, donde se comentó que: “*la articulación escuela – programa aún no se desarrolla mayormente. Existe un caso*

de una tutora que estableció lazos con la escuela desde el 2014” (RT), evidenciando que esta es una tarea aún pendiente.

Otra función del tutor voluntario, como ya se mencionó anteriormente, corresponde al **“Escasa promoción del involucramiento de los padres y/o apoderados en la educación de los niños(as)” (Categoría emergente)**, el cual es una de las debilidades que se observa con mayor claridad y frecuencia en la implementación del Programa Nuestra Sala. De esta manera, desde las entrevistas se alude a que el involucramiento es *“poco, una o dos veces...muy poco. Son pocos, es una de las principales falencias, la relación con los padres, el integrar a los padres en lo que hacemos, es algo demasiado importante por la cercanía que tiene que haber, confianza, se genera algo más grande, pero igual es complicado porque no todos quieren ir, no tienen tiempo, no sé. Es un tema largo” (C1, T1)*. La visión de las dirigentes no es distinta, pues una de ellas señala respecto a la participación de los padres que *“cuesta que los padres participen a las, en las tutorías, porque los papás siempre, nunca tienen tiempo, la mayoría trabaja” (C3, D3)*. Por parte de los coordinadores de educación, la percepción de esta función como una debilidad es compartida, pues uno de ellos manifiesta: *“Eso yo nunca lo vi, más que nada era yo, porque yo me encargaba de llamar a los papás de los niños, avisándoles que habían tutorías, qué cosas tenían que llevar. En sí los chiquillos esa parte la dejaron muy de lado” (C2, C2)*. Por lo tanto, en general, la visión es la misma, tal como se evidenció en la Jornada de Educación TECHO, donde una de las debilidades que más se repitió en los grupos de trabajo fue: *“poco vínculo parental, baja participación de los padres” (JET)*.

Por otra parte, las **“Dificultades en el manejo de situaciones de tensión” (Categoría emergente)** es otra función débil en los tutores voluntarios, puesto que dos de los estamentos entrevistados, tutores y coordinadores de educación, lo señalan como una de las tareas más complejas, sobre todo por el contexto vulnerable en el que viven los niños(as) y por la falta de experticia en la materia. Así, los propios entrevistados señalan: *“Ufff...complicadísimo, no sé, de repente uno no puede, por ejemplo, he estado con 10 niños en una sede y no podí mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa’ tirar porque ya no podí, entonces, no sé, depende de la instancia, tratar de imponer reglas desde el principio, tratar de generar un ambiente grato, así como tener respeto, pero igual hemos*

dicho “ya, para hu...”, intentar calmarlos. De repente, he amarrado a uno cuando va a pelear, todo” (C1, T1).

En el siguiente caso, otro tutor voluntario manifiesta que carece de los conocimientos sobre familia para poder enfrentarse y manejar las diferentes situaciones de tensión que se pueden presentar en las tutorías socioeducativas: “Mis debilidades...mm, nunca lo había pensado (piensa). O sea, yo creo, la debilidad que tengo yo es cuando tienen problemas más familiares o intrafamiliares, no sé mucho cómo manejarme en ese tema” (C3, T3).

Respecto a las funciones del tutor voluntario asociadas con el reforzamiento escolar, una de sus tareas es la “**Debilidad en la planificación de las tutorías**” (Categoría **emergente**), es decir, indicar unos objetivos, temas y actividades para cada momento (inicio, desarrollo y cierre). Dicha función constituye otra debilidad en las tutorías socioeducativas, ya que la gran mayoría no cumple con lo establecido en el “Cuaderno del Profe”, tal como se puede reflejar a través de las siguientes percepciones de los tutores voluntarios entrevistados: “Yo creo que se hace de forma...inconsciente, informal, porque es como ‘hola, ¿cómo están?, ¿cómo han estado?’, le preguntai por la familia, cómo está el colegio, bla, bla, bla, después entro “ya, ¿qué teni que estudiar?” y después, al final, es como “ya, ¿estai cansado?; sí, ya filo, estudiaste bien, por último hace una tarea o teni que estudiar esto” (C1,T1); “Mmm...la verdad es que no. Solo se ve qué se necesita. Hablando con el niño se ve qué necesita, entonces dependiendo de lo que necesita, se le va reforzando” (C3, T3). Así mismo se observó en una de las tutorías socioeducativas: “las niñas preguntan qué van a hacer ahora. El coordinador dice que verán qué hacer” (OC3); “tutora se da cuenta que una niña no sabe dividir y le hace divisiones” (OC3). Esto evidencia que no existe una planificación previa de las tutorías socioeducativas, sino que, dadas las circunstancias, se decide qué hacer.

De acuerdo al perfil del tutor voluntario, la “**Falta de compromiso**” (Categoría **emegente**) es la principal debilidad de estos, siendo una visión frecuente en los coordinadores de los campamentos. Esto se ve reflejado en las siguientes percepciones: “Un compromiso la verdad, para que las tutorías funcionaran mucho mejor faltaría un compromiso mucho más grande” (C1, C1); “Ya, las debilidades em...puntualidad, porque

las tutorías eran a las 11:00 y a veces llegaban a las 11:30, a las 12:00, o simplemente no llegaban” (C2, C2); “eh bueno, hay algunos que por una situación que les sale así de la nada ‘no, no voy a ir’, ‘no, no quiero ir’ o de repente inventan algo pa’ no ir. Bueno, igual de repente se comprende, porque levantarse temprano un sábado y todo eso...o hay algunos que prefieren salir un viernes en la noche, que venir un sábado en la mañana acá...ehh” (C3, C3); “Las debilidades por otro lado, iba muy de la mano en realidad era esa la irresponsabilidad po’, o sea que que les costaba, ya sea por la U o por lo que fuera le costaba poder comprometerse con cada sábado en las tutorías” (C4, C4). De esta manera, de los coordinadores de educación entrevistados, todos coinciden en que es la falta de compromiso la gran debilidad de los tutores voluntarios.

4.1.5 Necesidades Formativas: (Categoría apriorística)

A partir de todo el análisis previo hemos podido identificar diversas necesidades de formación de los tutores voluntarios. Estas tienen que ver con: las responsabilidades de la labor del tutor, la preparación para la tutoría socioeducativa, el ambiente favorable para el aprendizaje y la enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes.

Dentro de las responsabilidades que tiene el tutor voluntario respecto a la labor que realiza, se encuentra el **“Ampliar manejo de información sobre el PNS” (Categoría emergente)**, el cual se relaciona con el conocimiento del programa para su posterior implementación. Esto se evidencia en lo que plantea una de las coordinadoras de educación entrevistadas, aludiendo a la comprensión del Cuaderno del Profe por parte de los tutores voluntarios, señala lo siguiente: *“Eh, no, tengo chicos que han sido nuevos este año, entonces, y tampoco han ido a las inducciones, entonces parten por lo que les entrego yo del cuaderno y por lo que yo les puedo hablar un poco, pero netamente en el reforzamiento escolar” (C2, C2). Sumado a lo anterior, un tutor voluntario comenta sobre si es capacitado o no por TECHO, a lo que responde: “Sí, nos explican cómo funciona todo TECHO en general, todas las ramas, cómo funciona el área de educación, ahí nos entregan los cuadernitos y todo” (C3, T3). Además, esta necesidad de ampliar el manejo de información sobre el Programa Nuestra Sala también se evidenció en una de las observaciones: “los*

tutores, en general, nos comentan que las tutorías son más que nada ayudar en las tareas” (OC1).

Otra de las necesidades formativas tiene que ver con el manejo de **“Conocimiento de estrategias pedagógicas” (Categoría emergente)**, también asociadas con las responsabilidades de la labor del tutor voluntario. Estas apuntan a la forma de cómo enseñar a los niños y niñas, no solo conocimiento conceptual y procedimental, sino también actitudinal. Esto se ve reflejado en las siguientes textualidades: *“En ese sentido, quizás, yo no tengo tanta necesidad, pero si lo veo en general, no es tan fácil, puedes enseñarle un ejercicio a un niño, pero eso no significa que realmente vaya a aprender. Entonces, eso creo que es la principal debilidad en las tutorías, falta más capacitación pedagógica”* (C4, T4); *“Yo creo que faltan talleres de eso, de llamar la atención del niño, es por eso que las tutorías son... son débiles (...) eso nos falta, talleres de reforzar la labor que ellos hacen”* (C2, C2); *“...hay niños que son muy muy cabecita dura, que no hay manera de meterle las matemáticas, porque no, no les gusta no más o ya se han sacado tantos rojos, que pierden si, pierden el interés, se desmotivan, eh..., o de lenguaje, que nos hagan talleres de cómo poder hacer una comprensión lectora entretenida, no sé, con títeres o con un cuentacuentos, que llamen la atención del niño”* (C2, C2); *“...lo que pasa es que no tenemos competencias pedagógicas, o sea que la mayoría de nosotros, yo diría si es que no es el 80% o más eem no tenía nada que ver con ramos humanistas”* (C4, C4).

En cuanto a la preparación para la tutoría socioeducativa, entendiendo que el tutor voluntario debe tener un **“Conocimiento en cuanto al contexto de niños y niñas que viven en condición de campamento” (Categoría emergente)**, esta se presenta como una necesidad, según lo que plantean tanto tutores voluntarios, como coordinadores de educación y dirigentes. Es así como uno de los tutores, refiriéndose a la preparación brindada por TECHO, señala: *“Emm...la verdad es que en cierto punto, que no se tome a mal, pero no, porque te intentan explicar a lo que uno va con los niños chicos, pero como te decía, la realidad que ellos viven es chocante, te intentan explicar para que no sea tan fuerte, pero siempre es fuerte”* (C3, T3). Por parte de los tutores voluntarios, uno de ellos se refiere directamente a lo que implica el trabajo con niños y niñas en contextos vulnerables y lo señala como una necesidad: *“Eh, sí, a veces en el trato con situación de*

riesgo, porque la verdad, o sea de repente hay situaciones que quizás no sean muchas, sean pocas, pero han sido. Pero siento que en el peor caso me gustaría que supieran cómo tratarlo. Por ejemplo, yo cuando empecé a trabajar en cosas así era muy ingenuo y de repente un niño, yo levanté la mano para taparme el sol y se asustó porque no estaba acostumbrado que un adulto levantara la mano bueno pa no pegarle. Entonces, son esas actitudes que quizás son mínimas, pero que uno solo después de pegarse el cagazo sabe que están mal. Bueno, son de repente cosas así, ayudar a los tutores con tips, de esa forma ayudar a tratar a la gente, porque pueden ser muy sociables, pero no siempre saben cómo tratar a gente de diferentes mundos, porque son mundos diferentes” (C1, C1).

Por otra parte, también emergieron necesidades asociadas a lo que debiera ser un ambiente favorable para el aprendizaje. Así, el **“Generación de un ambiente favorable para el aprendizaje” (Categoría emergente)**, entendido como el logro de un buen clima para el funcionamiento y para alcanzar los objetivos de una tutoría socioeducativa, constituye otra necesidad. Así lo manifiestan los tutores voluntarios: *“Ufff...complicadísimo, no sé, de repente uno no puede, por ejemplo, he estado con 10 niños en una sede y no podi mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa’ tirar porque ya no podi, entonces, no sé, depende de la instancia, tratar de imponer reglas desde el principio, tratar de generar un ambiente grato, así como tener respeto, pero igual hemos dicho “ya, para hu...”, intentar calmarlos. De repente, he amarrado a uno cuando va a pelear, todo” (C1, T1); “...pero cuando ya hay que prácticamente obligar al chico a estudiar, porque aparte está desordenando e impidiendo que otros chicos estudien, ahí yo creo, no sé, si lo hago mal...pero ahí yo siempre me he sentido débil. Algunos me dicen: “no, tení que ponerte firme”, pero al no tener el conocimiento, igual cuesta analizar esa parte...” (C4, T4).* Esta idea también es aludida por un coordinador de educación, al decir: *“Yo creo más que nada el manejo que uno puede tener con los niños, con el grupo de (piensa) con los chicos en realidad” (C4, C4).* En una de las observaciones, también se pudo evidenciar esta necesidad, pues: *“los niños escuchan reggaeton y los tutores no le dicen que bajen o apaguen la música, ya que se están explicando las ecuaciones. Están todas las niñas en una misma mesa. Unas realizan ejercicios mientras las demás escuchan música, distrayéndolas” (OC3).*

Por otro lado, el **“Manejo de situaciones de tensión” (Categoría emergente)** también es parte de las necesidades del tutor voluntario, ya que *“...quizás poder pulir un poco estas competencias del manejo, de cómo uno comunicar, de qué hacer cuando pasa tal situación, eso podría ser como bien benéfico”* (C4, C4) es lo que señala uno de los tutores voluntarios como algo necesario. Asimismo, una de las dirigidas plantea lo siguiente: *“Pucha, que la ideal que todos los niños puedan tener un tutor por...y que, o sea no sea grupal. Uno esté permanente con el niño, que se preocupe del niño, en los aspectos, en todos los aspectos, tanto en psicológico, porque hay veces que los niños no le cuentan a los papás lo que les pasa, pero sí hablan con los tutores de temas que no hablan en su casa. O sea, que sea más personalizado”* (C1, D1).

En cuanto a la enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes, entendiendo que se trata de que el tutor voluntario debe lograr que todos los niños y niñas, independiente de sus necesidades, generen aprendizaje. Es por eso que el **“Apoyo en el trabajo con niños y niñas con dificultades de aprendizaje” (Categoría emergente)** es necesario, considerando las características del contexto en el que viven dichos niños(as). Frente a esto, los coordinadores de educación entrevistados señalan que *“...hay muchas cosas que están mal y sí, claro, necesitan alguna emmm, algunos trabajos educativos como especiales, pero cuáles, emmm, pucha, lectura, totalmente”* (C4, C4). Otro coordinador de educación alude a que *“...hay algunos que tienen...bueno, está el (niño), el pequeño, que tiene problemas de lenguaje. Yo, al principio, traté de conseguirme una psicopedagoga, pero no se pudo porque había que pagarle y no había para eso, pero él va a una acá, a una escuela especial de lenguaje y lo que se le trata de enseñar aquí es enseñar como letra por letra y...individualizado, porque grupal es como igual, de cierta forma, te vai a enfocar solamente en él y vai a dejar a los demás de lado”* (C3, C3). Asimismo, un tercer coordinador de educación afirma que *“Sí... tengo al (niño), el (niño) no sabe leer solito y hay palabras que no las pronuncia bien, así que tiene problemas con el lenguaje y él necesita un profesor, un tutor que sepa, no sé, que estudie fonoaudiología para que, él va a saber el problema que tiene el (niño) poh, nosotros no entendemos eso”* (C2, C2).

4.2 TRIANGULACIÓN HERMENÉUTICA Y DISCUSIÓN FINAL

Después de realizar la descripción de las categorías es que podemos interpretar la información, triangulando hermenéuticamente lo que se plantea desde la teoría, lo obtenido a través de las técnicas, instrumentos y modalidades aplicadas y la interpretación que se puede hacer de ello para generar un nuevo conocimiento acerca del objeto de estudio (Cisterna, 2005).

- **De lo pedagógico a lo socioeducativo**

La primera reflexión que surge tiene relación con una ampliación conceptual necesaria que permite comprender el fenómeno educativo que se abordó durante este estudio. Se trataba de conocer y comprender las implicancias que posee la labor socioeducativa del tutor voluntario del Programa Nuestra Sala de TECHO.

En primer lugar, para llevar a cabo las tutorías socioeducativas y ejercer su labor, es necesario que los tutores voluntarios – donde la mayoría proviene de Institutos y Universidades – puedan desarrollar ciertas competencias específicas para optimizar su labor.

Cuando hablamos de competencias, estas son entendidas desde el contexto formal del cual proceden, es decir, desde la educación superior. Por lo tanto, como se mencionó anteriormente, la gran mayoría de los tutores voluntarios provienen de este contexto. Por lo cual, ellos deben poseer competencias que estén adquiriendo en su proceso de formación superior, las que les permitirán “responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada” (OECD, 2005, p. 6). Ahora bien, ¿son estas competencias de carácter pedagógico, entendidas desde la perspectiva de Educación Formal las que requiere un tutor voluntario? Para responder a esta interrogante, nos basaremos en la información obtenida a partir de la aplicación de los instrumentos y técnicas de recolección de datos y lo que se señala desde la literatura consultada.

Teniendo en cuenta que las tutorías socioeducativas abarcan tres componentes, entre estos el reforzamiento escolar, es que surge desde los propios participantes la visión de que los tutores voluntarios deben manejar todos los contenidos de las asignaturas que se dan en educación básica (Ver pp. 97, C1, T1; C2, D2; C3, C3). No obstante, según lo que plantea otra parte de los participantes, lo que es frecuente encontrar en las tutorías socioeducativas es una organización de parte de los tutores voluntarios a partir de las carreras y nivel educacional que cursan (Ver p. 97, C1, C1; C3, T3). De esta forma, apoyan las tareas de los niños y niñas según su área de especialización.

Lo anterior puede vincularse con lo que se establece en uno de los criterios del MBE: Domina los contenidos de las disciplinas que enseña (Criterio A.1, Dominio A). Si bien, este es propio de la labor profesional de los docentes que imparten las asignaturas en la Educación Formal, esto se asemeja al tipo de organización que se da en las tutorías socioeducativas, ya que el tutor voluntario emplea sus conocimientos adquiridos, ya sea en su carrera universitaria o educación secundaria, para el acompañamiento de las tareas escolares que presentan los niños y niñas. Por lo tanto, se desempeña apoyando aquellos contenidos que más conoce y domina.

Ahora bien, entendiendo que un reforzamiento escolar consiste en “nivelar y reforzar contenidos y habilidades mínimas tratados en la educación formal” (Contreras y Herrera, 2006, p. 3), ¿es posible hablar de que en las tutorías socioeducativas se da un reforzamiento escolar? Si consideramos que los tutores voluntarios no manejan contenidos curriculares específicos que se requieren para realizar el reforzamiento con niños y niñas y, de esta forma, poder nivelarlos, entonces no se puede hablar de reforzamiento escolar propiamente tal, sino más bien de un apoyo o acompañamiento en cuanto al cumplimiento de tareas y deberes escolares.

Por otro lado, en cuanto a lo que debiera saber hacer un tutor voluntario, TECHO propone un formato de planificación que se desprende de la Educación Formal y que, debido al contexto, no es aplicable en su totalidad, siendo efectivamente lo que sucede, según lo que plantean los participantes al decir, respecto a la planificación, que “hablando con el niño, se ve qué necesita, entonces, dependiendo de lo que necesita, se le va reforzando” (Ver p. 108, C3, T3). Esto último representaría una debilidad si se considera

que es algo que se propone en el Cuaderno del Profe. Pese a ello, teniendo en cuenta que se trata de un formato de planificación básico, este no puede ser llevado a cabo por los tutores voluntarios debido a que los niños y niñas presentan distintas tareas, las cuales no pueden preverse de una semana a otra, por lo que el tutor voluntario se adecua a las necesidades de apoyo de tareas que surgen en el momento de la tutoría socioeducativa, tal como se observó en una de estas (Ver p. 98, OC3).

Por lo tanto, esto se relaciona mayormente con la Educación No Formal en cuanto a lo que plantea Parcerisa et al. (2010) sobre las competencias del Educador Social, donde la organización y planificación son necesarias, pero teniendo en cuenta que esta última es flexible de acuerdo al contexto en que se aplique y a las tareas escolares que surgen con cada tutoría socioeducativa.

Entonces, lo que se da en la cotidianidad de las tutorías socioeducativas, según los participantes (Ver p. 98, C4, T4), es un **establecimiento de tareas de las tutorías** que surgen según las necesidades del momento, es decir, no hay una planificación previa, pues no se trata de una clase entendida desde la Educación Formal (clase regular del aula), ya que el MBE (2008) establece que una de las tareas propias de la labor profesional docente es, entre otras cosas, establecer objetivos y actividades de acuerdo a cada momento propio de una clase, lo que no tiene relación con la labor que realiza el tutor voluntario en las tutorías socioeducativas.

Dentro de este establecimiento de tareas, es necesario que el tutor voluntario desarrolle **estrategias de enseñanza** para generar aprendizaje y, por ejemplo, poder explicar determinados contenidos que se desprenden de las tareas escolares y hacerlos comprensibles a los niños y niñas, tal como señalan los propios tutores voluntarios al mencionar que intentan explicar determinados conceptos mediante ejemplos cotidianos y de manera concreta (Ver p. 97, C4, T4; C2, T2). Esto, porque a pesar de no tratarse de un contexto formal, la didáctica pasa a ser “una disciplina imprescindible al proporcionar conocimientos que resultan necesarios para una adecuada intervención en educación social” (Parcerisa et al., 2010, p. 17).

Desde el ámbito actitudinal, se produce un cruce tanto con la Educación Formal como Educación No Formal. Esto, porque el promover valores también es una competencia

que debe desarrollar un profesor en el ámbito formal, según el MBE en el criterio B.1, el cual establece generar un clima de aceptación y respeto. Esto no es ajeno al ámbito no formal, ya que tanto tutor voluntario como profesor realizan un acompañamiento en cuanto a la formación valórica del niño(a). Además, en cuanto a la actitud del tutor voluntario respecto al contexto al que se enfrenta, los estamentos entrevistados plantean que los tutores voluntarios, “si no tienen la capacidad para enfrentarse a otra realidad más allá de sus cuatro paredes, no sirven para esto” (Ver p. 99, C2, C2). Dicha actitud es propia del Educador Social, pues este debe tener la “capacidad de análisis y de síntesis para comprender y valorar el contexto” (Parcerisa et al., 2010, p. 26). Por lo tanto, el tutor voluntario debiera desarrollar competencias de un Educador Social, entendiendo que se trata de un contexto no formal.

Considerando todo lo anterior es que es necesario que el tutor voluntario desarrolle competencias asociadas al saber, saber hacer y saber ser, ya que estas suponen “una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz” (OECD, 2005, p. 6). Sin embargo, no se puede hablar de competencias pedagógicas, ya que no se trata de un contexto formal, ni tampoco de una labor desarrollada por profesionales de la educación, sino más bien de una intervención socioeducativa, entendida como “un proceso (...) que persigue la transformación educativa y social” (Sarrate y Hernando, 2009, p. 57). Por lo tanto, las capacidades que desarrollan los tutores voluntarios, se tratan más bien de un conjunto de competencias tomadas desde los distintos tipos de educación, en este caso, Educación Formal y Educación No Formal. Es por esto que lo que los tutores voluntarios desarrollan son competencias socioeducativas, entendidas como conocimientos que “son elaboradas desde los saberes de la Pedagogía y de la Educación social, como áreas científicas que se ocupan de los problemas sociales desde la vertiente educativa” (p. 57).

- **Caracterizando la figura del tutor voluntario**

Además de competencias, el tutor voluntario posee ciertas características, capacidades y aptitudes propias de su labor, que aluden al ser persona de este. De esta forma, la **motivación** a la labor voluntaria es un aspecto importante dentro del perfil, ya que es lo que mueve al tutor voluntario a emprender acciones. Respecto a esto, los estamentos entrevistados señalan que la principal fortaleza de los tutores voluntarios es su motivación por ayudar, es decir, contribuir al bienestar de otros, en este caso, los niños y niñas en situación de campamento. Según la literatura consultada, la principal motivación del voluntario es de carácter valórico, pues “normalmente parten de valores como el altruismo, la solidaridad, la ayuda desinteresada hacia otros y el cambio social” (Fundación Pere Tarrés y Plataforma del Voluntariado de España, s.f., p. 14). De esta manera, existe una coincidencia entre lo que los tutores voluntarios afirman y lo que la teoría plantea, entendiendo que el principal motivo es la ayuda desinteresada, el ser un apoyo al crecimiento de los niños y niñas que viven en contextos vulnerables sin esperar nada a cambio, porque precisamente es un voluntariado. Directamente relacionado con lo anterior, surge la **disposición** del tutor voluntario como una de las aptitudes del mismo, referida al **compromiso** que estos asumen con su labor voluntaria. Frente a esto, son principalmente las dirigentes quienes señalan que los tutores voluntarios tienen buena disposición frente a los desafíos que implican las tutorías socioeducativas, evidenciado esto en la disponibilidad horaria de los tutores voluntarios y en el asumir esta labor, sin ser una obligación (Ver pp. 101, C3, D3; C4, D4; C1, D1). Esta visión que tienen las dirigentes es compartida con lo que señala la institución, ya que “el voluntario a cargo de hacer las clases, debe ser comprometido con la educación del o los niños de forma responsable y permanente” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 21). Esto, sumado a lo que se plantea desde la literatura consultada sobre el perfil ideal del voluntario, señalando el ser comprometido y tener tiempo como algunas de las características de un voluntario (Fundación Pere Tarrés y Plataforma del Voluntariado de España). Pese a lo anterior, el compromiso no es visto como una fortaleza por todos los informantes claves, ya que todos los coordinadores de educación entrevistados coinciden en que esta es la principal debilidad de los tutores

voluntarios, la cual se refleja en la impuntualidad e inasistencia a las tutorías socioeducativas (Ver pp. 108, C1, C1; C2, C2; C3, C3; C4, C4).

Considerando todo lo anterior, y a pesar de que TECHO no posee un perfil establecido para los tutores voluntarios que se desempeñan en el Área de Educación, hay ciertas características, capacidades y actitudes que se reiteran desde la literatura consultada sobre voluntariado y la información recogida respecto de los tutores voluntarios, las cuales podrían conformar un perfil general de los voluntarios de TECHO y no necesariamente del Área de Educación.

- **Tareas del tutor voluntario como facilitador del aprendizaje**

Todo lo mencionado anteriormente, referido a las competencias y características del tutor voluntario, cobra relevancia al momento de ponerlas en práctica a través de las funciones que este cumple, las cuales están asociadas a los tres componentes que conforman las tutorías socioeducativas: reforzamiento escolar, apoyo socioafectivo y vínculo parental.

Si bien, el reforzamiento escolar es uno de los componentes que TECHO considera para las tutorías socioeducativas, la labor que los tutores voluntarios realizan es más bien de acompañamiento o apoyo en las tareas escolares, por lo que se entenderán las funciones que este lleva a cabo desde esta concepción y no desde lo que se entiende por reforzamiento escolar como tal.

La principal función que cumplen los tutores voluntarios es la de **apoyar en las tareas escolares**, según lo que se observó y lo que plantean los estamentos entrevistados al señalar que la tutoría socioeducativa “era más un apoyo, digamos de estudio y eemm...de lo que los chicos estaban pasando dentro de sus colegios” (Ver p. 103, C4, C4; OC1) y lo observado. Este apoyo brindado por los tutores voluntarios específicamente es ayudar a los niños y niñas a realizar las tareas del colegio y prepararlos para sus evaluaciones. Si bien esto es lo que se realiza en las tutorías socioeducativas, no corresponde a los objetivos planteados en el Programa Nuestra Sala, pues este propone, entre otras cosas, “desarrollar y potenciar comprensión lectora de diversos textos” (Documento de trabajo TECHO N° 1,

2013, p. 13). Esto es, en parte, porque no tienen claridad sobre este objetivo en particular, evidenciando que no existe un total conocimiento del nuevo programa, tal como señalan algunos de los participantes al mencionar que no todos suelen utilizar el Cuaderno del Profe y/o acudir a las inducciones (Ver p. 110, C2, C2). Por otra parte, no se evidencia un trabajo transversal en la comprensión lectora, que es la forma en que TECHO espera que los tutores voluntarios la aborden con los niños y niñas, pues apuntan a “potenciar la comprensión lectora de manera transversal a las temáticas que se trabajen durante la clase” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 14). De esta manera, el tiempo de las tutorías socioeducativas es dedicado a apoyar las tareas y deberes escolares, tal como se evidencia en una de las observaciones realizadas, donde uno de los tutores voluntarios ayuda a una de las niñas con una tarea sobre la obra dramática (Ver p. 102, OC1).

Por otro lado, además del apoyo en las tareas y deberes escolares, el tutor voluntario debería lograr abordar el **manejo de situaciones de tensión** que se den en las tutorías socioeducativas y que tengan relación directa con el contexto en el que estas están inmersas. Dicha función dice relación con lo que plantea Parcerisa et al. (2010), al señalar que en la Educación Social una de las tareas es la mediación social, lo que adquiere importancia si se piensa que los niños y niñas que viven en condición de campamento poseen una forma de vida particular, es decir, son parte de una cultura diferente, de “un sistema de vida, notablemente estable y persistente, que ha pasado de generación en generación a lo largo de las líneas familiares” (Lewis, 1965, citado en Gissi, 1990, p. 22) y que, por lo tanto, posee características particulares, con estilos de vida familiares particulares. Los niños y niñas pertenecientes a familias que viven en condición de campamento viven situaciones de tensión propias de ese modo de vida. Que el tutor voluntario pueda llevar a cabo una mediación social, también tendría que ir de la mano de un conocimiento y comprensión por parte de los mismos respecto a la cultura y el mundo en el que se ven inmersos al desempeñar su labor. Pese a ello, los participantes se refieren al manejo de situaciones de tensión como una debilidad, pues señalan que no saben cómo enfrentarse a una situación de tensión en esta realidad particular e, incluso, llegan a utilizar estrategias no adecuadas y violentas en el trato hacia un niño o niña (Ver p. 107-108, C1, T1; C3, T3). Esto evidencia que existe una necesidad de capacitación para los tutores

voluntarios respecto al manejo de situaciones de tensión, pero entendiendo que estas situaciones se generan dentro de un mundo que tiene una cultura particular.

Frente a lo anterior es que es pertinente que los tutores voluntarios conozcan, adquieran y promuevan a los niños y niñas que asisten a las tutorías socioeducativas el desarrollo de ciertas habilidades que nacen del modelo Habilidades Para la Vida, el cual se entiende, según la literatura consultada como un modelo de intervención y prevención de riesgo psicosocial (JUNAEB, s.f.), pese a que, en este caso, la importancia no radica en llevar a cabo un modelo de intervención y prevención, sino que son las habilidades para la vida las que adquieren relevancia, independiente del contexto y realidad estudiada.

De estas habilidades para la vida, las más adecuadas para el manejo de situaciones de tensión son la **toma de decisiones**, la **solución de problemas y conflictos** y el **manejo de la tensión y el estrés** (Melero, 2010), habilidades que ayudarían en la labor del tutor voluntario dentro de las tutorías socioeducativas. Esto, porque según los participantes, se evidencia que existe una necesidad respecto a esta función, cuando se señala que podrían “pulir un poco estas competencias del manejo, de cómo uno comunicar, de qué hacer cuando pasa tal situación” (Ver p. 112, C4, C4), reconociendo que esto podría ser un beneficio para su labor voluntaria y, al mismo tiempo, para los niños y niñas que asisten a las tutorías socioeducativas.

Asimismo, junto con manejar las situaciones de tensión, el tutor voluntario debería ser un **apoyo emocional** para el niño o niña que asiste a las tutorías socioeducativas y que, debido a la condición de campamento en la que viven, presentan ciertas características culturales particulares de ese estilo de vida. Tales características, junto con “las presiones y la ansiedad que suponen llevar una vida vulnerable en lo socioeconómico, pueden desencadenar conflictos dentro de la familia” (Bascañán et. al., 2011, p. 83), familia de la cual son parte niños y niñas como los que asisten a las tutorías socioeducativas. Por lo tanto, fortalecer este apoyo emocional podría evitar o mitigar la posibilidad del niño(a) de estar vulnerable, entendiendo que la vulnerabilidad dice relación con una “situación objetivo o subjetiva de origen material, económico o psicosocial que lleva a la persona a experimentar indefensión, debido a la fragilidad de los apoyos personales, familiares o comunitarios con los que cuenta” (González y Guinart, 2011, p. 51). Frente a ello, la

literatura consultada plantea que el tutor voluntario tendría que, entre otras cosas, ser capaz de escuchar, generoso afectivamente, amable, cordial y empático (Fundación Pere Tarres y Plataforma del Voluntariado de España, s.f., p. 15). Lo anterior, sumado a que, según un estudio sobre el voluntariado en Chile realizado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno (2005), este debe entregar amor y preocuparse de las personas, lo que coincide plenamente con la visión que tienen los informantes claves sobre la labor del tutor voluntario en cuanto al apoyo emocional y afectivo hacia los niños y niñas, pues los coordinadores de educación señalan que es importante generar confianza y “darle amor al niño, que así las cosas funcionan mejor” (Ver p. 104, C2, C2; C3, C3; C4, C4). Dicha visión es ratificada según lo que se observó en una de las tutorías socioeducativas, donde los tutores voluntarios felicitaban y demuestran afecto hacia los niños y niñas (Ver p. 103, OC1).

Es importante, además, que el tutor voluntario promueva en los niños y niñas la **relación con otros**, pues esta función se plantea como uno de los focos de intervención del Programa Nuestra Sala en cuanto al ámbito social. Es así como los participantes asumen que las tutorías socioeducativas son más que un apoyo en las tareas y deberes escolares, ya que reconocen la importancia de formar lazos o relaciones humanas, tanto dentro como fuera de la tutoría socioeducativa, lo cual constituye una de las fortalezas de esta (Ver p. 104, C2, D2: C4, D4; C1, C1). Dichas relaciones interpersonales, las cuales permiten “interactuar positivamente con las demás personas” (Melero, 2010, p. 6), constituyen otra de las habilidades que nacen del modelo Habilidades Para la Vida y que los tutores voluntarios debieran conocer y promover a los niños y niñas.

Lo anterior no se aleja de la teoría. Esta plantea que la relación con otros trae consigo grandes beneficios en el desarrollo de la persona, tanto en los niños(as) como tutores voluntarios, coordinadores de educación, dirigentes y todo aquel que esté vinculado al programa. Dentro de estos beneficios, TECHO reconoce que el niño(a), al generar una relación con otros, “amplía sus expectativas, se abre a otras posibilidades y realidades de la vida, y lucha por ellas” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 18). Además, al generarse relaciones interpersonales, Palou (2004) afirma que estas ayudan al niño a ir desplegando sus competencias afectivas, cognitivas y motrices, evidenciando la

importancia que tiene el promover relaciones con otros, debido a que no solo se ponen en juego los lazos, sino también, según Trilla (1996), los aprendizajes que puedan surgir mediante las experiencias diarias respecto a la socialización entre el niño(a) y quienes son parte de su entorno.

Finalmente, además de que el tutor voluntario realice un acompañamiento en las tareas y deberes escolares y que genere un apoyo socioafectivo hacia los niños y niñas, es importante que los padres y/o apoderados tengan un involucramiento en la educación de los niños y niñas. Es por esto que los tutores voluntarios tendrían que asegurar la existencia de un vínculo parental, actuando para ello como un Educador Social, pues una de sus funciones, desde la Educación No Formal, es “informativa, de asesoramiento, orientadora y de soporte a individuos, grupos y familias” (ANECA, 2004, p. 128).

La importancia de este surge debido a que “en los primeros vínculos emocionales que los niños establecen con sus padres es donde se encuentran los fundamentos de la inteligencia emocional” (Milicic, 2010, p. 97), por lo que al existir un vínculo estable, este permite que el niño(a) “al sentir que sus padres y otras personas significativas están cerca y disponibles para él o ella, experimenta una sensación de seguridad que le facilita la exploración del medio ambiente y de sí mismo” (Milicic, 2010, p. 97), entendiendo que este vínculo es sostenido en el tiempo.

Sumado a lo anterior, TECHO plantea, en el “Cuaderno del Profe”, que los padres y/o apoderados tendrían, entre otras, la responsabilidad de “participar y apoyar al niño en su proceso de aprendizaje” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 21) y tener conocimiento de lo que se les solicita en la carta apoderados y compromiso que se presentan en el “Cuaderno del Profe”. Dicha participación y apoyo por parte de los padres y/o apoderados debe ser promovido por los tutores voluntarios. Sin embargo, la **promoción del involucramiento de los padres y/o apoderados en la educación de los niños(as)** representa una de las debilidades de la tutoría socioeducativa, pues tanto coordinadores de educación como tutores voluntarios y dirigentes coinciden en que esto no se da, debido principalmente a la falta de tiempo y/o interés de parte de los padres y/o apoderados (Ver p. 107, C1, T1; C3, D3; C2, C2), lo que se reafirma en una de las Jornadas de Educación de TECHO (Ver p. 98, JET). Lo que manifiestan los participantes del estudio se justifica si se

piensa que, factores como la falta de tiempo, jornadas laborales extensas, falta de comunicación y conocimiento de las necesidades y actividades de los hijos(as), escasas herramientas metodológicas y bajo nivel escolar, entre otros (Bascuñán et al., 2011), influirían en la poca atención hacia los hijos(as) en cuanto a sus estudios, lo que no significa que no exista conciencia de los padres respecto a la importancia de apoyar a los hijos(as) en este ámbito. Por su parte, los tutores voluntarios, llamados a promocionar este involucramiento por parte de los padres, deberían buscar nuevas estrategias para hacer que esto se cumpla, pues estos manifiestan, según la literatura consultada, “la necesidad de recibir apoyo u orientación de la institución escolar y tutorías externas para sus hijos” (Bascuñán et al., 2011, p. 62).

- **Formación socioeducativa: una necesidad inminente**

De acuerdo a lo descrito y analizado anteriormente es que han emergido, a partir de la información recogida y lo observado en el campo de investigación, diversas necesidades respecto a la labor que realiza el tutor voluntario en las tutorías socioeducativas.

Una de estas necesidades de capacitación tiene que ver con el **ampliar el manejo de información sobre el PNS**, pues se evidencia que existe un desconocimiento por parte de los tutores voluntarios acerca de lo que implica la labor voluntaria del tutor en el PNS, ya que, entre otras cosas, los informantes claves señalan que los tutores voluntarios no asisten a las inducciones ni cuentan con el material de trabajo necesario, como el Cuaderno del Profe (Ver p. 109, C2, C2). Esto, pese a que en el Cuaderno del Profe se señala que antes que “los profes comiencen con las clases es necesario que hayan sido capacitados en las oficinas de TECHO, donde además de explicarle cuáles serán sus responsabilidades y el funcionamiento del programa, se le entregarán los materiales y herramientas necesarios para desarrollarlos” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 20). Esta idea se reafirma desde la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública (2011), la que se refiere a que los voluntarios, a nivel general, tienen el derecho a la capacitación o formación requerida para el cumplimiento de su labor voluntaria, la cual según lo planteado por los participantes, corresponde a una inducción que se realiza en

TECHO, pero no es suficiente para desarrollar adecuadamente su labor voluntaria (Ver p. 109, C3, T3). Por lo tanto, hay visiones distintas entre los participantes del estudio y lo que plantea TECHO, pues inducción y capacitación no son lo mismo.

Por otro lado, respecto al **conocimiento de estrategias pedagógicas**, entendidas desde la Educación Formal como “todos los actos favorecedores del aprendizaje” (Bernal, 2004, p. 83), los tutores voluntarios señalan que necesitan capacitarse en cuanto a diversas estrategias que provienen de la pedagogía y que están asociadas a las asignaturas escolares (Ver p. 110, C4, T4; C2, C2; C4, C4). Esto se explica si se piensa que, a pesar de llevar a cabo una labor en un contexto de Educación No Formal, los tutores voluntarios realizan un acompañamiento en cuanto a las tareas y deberes escolares, por lo que necesitarían desarrollar ciertas competencias relacionadas con la Educación Formal, específicamente aquellas que se asocian con lo que plantea el MBE en el dominio C, que alude a que el profesor debe generar oportunidades de aprendizaje y de desarrollo en sus alumnos(as); esto, a través de diversas estrategias. Esto, ya que el Programa Nuestra Sala objetivos y un formato que posee características pertenecientes a la Educación Formal. Por lo tanto, según lo que se plantea desde la teoría consultada y lo que los propios participantes señalan, se hace necesaria una capacitación pedagógica para estos contextos en la aplicación de estrategias pedagógicas.

Pensando en el contexto en el que se desarrollan las tutorías socioeducativas, surgen diferentes necesidades de capacitación. Por una parte, los participantes señalan que es importante que los tutores voluntarios tengan **conocimiento en cuanto al contexto de niños y niñas que viven en condición de campamento** y, por lo tanto, sepan a qué se enfrentan y cómo hacerlo, pues se produce un choque entre distintas realidades (Ver pp. 110-111, C3, T3; C1, T1). Esta necesidad se fundamenta a partir de los planteamientos teóricos, tanto desde la Educación Formal como la Educación No Formal, ya que, por su parte, un profesor debe conocer las características, conocimientos y experiencias de sus estudiantes (Criterio A.2), según el MBE y, por otro lado, un educador social tiene la tarea de observar y detectar necesidades y características del entorno de los grupos e individuos (ANECA, 2004). Por lo tanto, si se considera que el tutor voluntario necesita de

herramientas provenientes de ambos tipos de educación, el conocer y comprender las características del contexto en el que desarrolla su labor socioeducativa es primordial.

Relacionado con lo anterior, es que el **manejo de situaciones de tensión** y la **generación de un ambiente favorable para el aprendizaje** son necesarios cuando se trabaja con niños y niñas. Esto, porque los participantes, si bien reconocen estas funciones como necesarias de llevar a cabo, no logran ponerlas en práctica, debido a que no poseen las herramientas adecuadas y efectivas para ello. A modo de ejemplo, uno de los tutores voluntarios entrevistados señala lo siguiente: “no podi mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa’ tirar porque ya no podi” (Ver p. 111, C1, T1), evidenciando una clara dificultad de manejo de la situación descrita, por lo que los tutores voluntarios necesitan de herramientas que ayuden a generar un ambiente adecuado para el aprendizaje en las tutorías socioeducativas. Así también ocurre con el manejo las situaciones de tensión propias del contexto, lo cual debe trabajarse y desarrollarse aún más en los tutores voluntarios.

Lo anterior tiene sustento, ya que uno de los factores de riesgo relacionado con el niño(a), que podrían influir en su condición de vulnerable, según la literatura consultada, son los problemas de comportamiento (González y Guinart, 2011), por lo que el generar un ambiente propicio para el aprendizaje, a través de distintas estrategias, como el establecimiento de normas, sería pertinente en la realidad de las tutorías socioeducativas, pese a no ser el único “camino” para generar ambientes propicios. Esto, junto con la tarea de manejar situaciones de tensión, se justifica desde ambos tipos de educación, formal y no formal. Es así como, en Educación Formal, se plantea que el profesor establece y mantiene normas consistentes de convivencia en el aula (Criterio B.3), según el MBE. Asimismo, en Educación No Formal, se señala que el Educador Social debe cumplir con la tarea de resolución de problemas y toma de decisiones (Parcerisa et al., 2010, p. 28). De esta forma, ambos contextos de educación, tanto formal como no formal, apuntan hacia lo mismo, lo que tampoco se deja de lado en el “Cuaderno del Profe”, el cual señala que, desde la primera clase, el tutor voluntario “establece reglas del juego o normas de convivencia” (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013, p. 26), además de manejar las situaciones de tensión manteniendo una conversación con los niños y niñas antes de reaccionar impulsivamente.

Por último, también asociada al contexto en el que se desarrolla la labor socioeducativa del tutor voluntario, surge la necesidad de capacitación referida al **apoyo en el trabajo con niños y niñas con dificultades de aprendizaje**, pues los tutores voluntarios, según lo que señalan los participantes, no manejan los conocimientos específicos y habilidades necesarias para abordar estas dificultades de aprendizaje en las tutorías socioeducativas, teniendo que recurrir a apoyos de profesionales de la educación y otras especialidades para desarrollar su labor voluntaria (Ver p. 112, C3, C3; C2, C2; C4, C4), pues los tutores voluntarios no son profesionales. Desde la literatura consultada se plantea que, bajo un enfoque inclusivo, “cada niño tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje que le son propios” (ONU y MEC, 1994, p. 8) y que, entonces, todos y todas, provenientes de “una determinada comunidad aprenden juntos independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales” (Carmona et al., 2010, 145). Visto así, tutores y tutoras voluntarios(as) tendrían la necesidad de capacitarse en este ámbito.

Entonces, si se considera que, desde el Cuaderno del Profe, se plantea que hay que tener en cuenta, antes de enseñar, las características individuales de cada niño(a), considerar sus intereses y motivaciones personales y sus procesos individuales de aprendizaje (Documento de trabajo TECHO N° 1, 2013), es que es importante que los tutores voluntarios cuenten con un apoyo especializado en la materia para abordar el trabajo con niños y niñas que presenten dificultades de aprendizaje y no necesariamente deban recibir una capacitación en este ámbito.

4.3 REFLEXIONES FINALES DEL CAPÍTULO

Luego de la descripción de los sistemas de categorizaciones y del ejercicio de la triangulación hermenéutica, propio de las investigaciones cualitativas se pueden plantear algunas reflexiones finales que dan cuenta de las implicancias que tiene la labor del tutor voluntario en las tutorías socioeducativas, respondiendo a los objetivos de la investigación:

- **De las competencias pedagógicas:**

Este eje hace referencia al saber conceptual, procedimental y actitudinal que debe poseer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas, según lo que se planteó antes de llevar a cabo el diagnóstico, es decir, como parte de los objetivos específicos de esta investigación, que es identificar y caracterizar las competencias pedagógicas.

Una vez recogida la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación, es que se llegó a la conclusión de que no se puede hablar solo de competencias pedagógicas, debido a que estas son exclusivas del contexto de Educación Formal. Sin embargo, a pesar de que las tutorías socioeducativas se dan en un contexto de Educación No Formal, el tutor voluntario necesitaría desarrollar ciertas competencias propias de la labor profesional de un docente, ya que en el Programa Nuestra Sala, según lo que se plantea en el “Cuaderno del Profe”, este debe trabajar con algunos elementos propios de la Educación Formal, tal como los contenidos escolares. Ahora bien, es preciso aclarar que el Programa Nuestra Sala, por medio del “Cuaderno del Profe”, presenta un enfoque que no se adecua al contexto de las tutorías socioeducativas. Primero, porque los tutores voluntarios no son profesores, que es como se los identifica con el nombre del cuaderno. Segundo, porque los tutores voluntarios no tienen las competencias para llevar a cabo las exigencias del cuaderno, donde se les solicita implícitamente realizar actividades propias de un profesor, aún cuando muchos de ellos(as) tienen otra área de especialización. Tercero, la implementación del programa se lleva a cabo en un contexto no formal.

Debido al contexto en que se desarrollan las tutorías socioeducativas, es que el tutor voluntario también necesitaría de competencias propias de un Educador Social, asociadas a la mediación social que un tutor voluntario debiera poseer para trabajar con niños y niñas en contexto de vulnerabilidad.

Es por esto que lo más pertinente es hablar de **competencias socioeducativas**, las cuales son: dominar los contenidos de las disciplinas que enseña, organizar y planificar (entendiendo que se trata de una organización y planificación flexible), generar clima de aceptación y respeto, comprender y valorar el contexto, ser un mediador social, entre otras.

- **Del perfil del tutor voluntario del Programa Nuestra Sala:**

En este eje se plantean las características personales que deberían tener los tutores voluntarios para desarrollar las tutorías socioeducativas, según el objetivo específico del estudio, que es caracterizar el perfil del tutor voluntario.

Durante el estudio, se ha podido develar que, de acuerdo a la literatura consultada y la información recogida, existe una semejanza entre el perfil general del voluntario y las características, capacidades y aptitudes propias del tutor voluntario del Programa Nuestra Sala, por lo que esto permitiría conformar un perfil general de los voluntarios de TECHO, que podría facilitar su orientación y optimizar la labor socioeducativa que estos realizan y que dice relación con la motivación, la disposición, el compromiso, el ser capaz de escuchar, ser generoso afectivamente, ser amable, cordial, empático, entregar amor y preocuparse de las personas.

- **De las funciones de la labor del tutor voluntario:**

Este eje alude a las funciones que debe cumplir el tutor voluntario al realizar las tutorías socioeducativas, en relación a los tres componentes de esta, que son el reforzamiento escolar, el vínculo parental y el apoyo socioafectivo. Dicho eje corresponde al objetivo específico que consiste en identificar las funciones que desarrollan los tutores voluntarios.

- **Revisión del concepto de “reforzamiento escolar” que se utiliza en el Programa Nuestra Sala:**

A partir del diagnóstico realizado, se plantea resignificar este concepto en estos contextos, ya que lo que los tutores voluntarios realizan en las tutorías socioeducativas no sería un reforzamiento escolar como tal, ya que se requiere de un dominio conceptual específico, destrezas y habilidades que son propias de la labor profesional docente. Es por esto que, más bien, su labor voluntaria tiene relación con un **apoyo o acompañamiento** en el cumplimiento de tareas y deberes escolares.

- **Respecto del fortalecimiento del vínculo parental:**

Es posible decir que, si bien los tutores voluntarios intentan generar este vínculo con los padres y/o apoderados de los niños y niñas, no logran involucrarlos en la educación de los mismos, por lo que se requiere un fortalecimiento de estrategias metodológicas para incentivar la participación de los padres y/o apoderados en las tutorías socioeducativas.

- **Respecto del apoyo socioafectivo del tutor voluntario:**

Es necesario que los tutores voluntarios que realizan las tutorías socioeducativas desarrollen y adquieran Habilidades Para la Vida como: tomar decisiones, solucionar problemas y conflictos, manejar situaciones de tensión y estrés y promover la relación con otros y la autoconfianza, entre otras. Esto, debido a que en contextos de vulnerabilidad se requiere de un mayor apoyo a nivel emocional y social, previniendo así el riesgo psicosocial en niños y niñas en condición de campamento.

- **De las fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario:**

En este eje se señalan las fortalezas y debilidades que poseen los tutores voluntarios al desarrollar las tutorías socioeducativas, que corresponde al objetivo específico de describir estas fortalezas y debilidades.

- **Fortalezas de la labor del tutor voluntario:**

Uno de los potenciales identificados corresponde a la labor socioafectiva que realiza el tutor voluntario respecto al fomento de la relación con otros en niños y niñas y con quienes son parte de la comunidad.

Por otra parte, respecto al perfil del tutor voluntario, algunas características personales, como la motivación hacia la labor voluntaria, constituyen una fortaleza a la hora de decidir ser parte de la institución TECHO.

- **Debilidades de la labor del tutor voluntario:**

Una de las debilidades identificadas es la ausencia del vínculo que existe entre el tutor voluntario y el profesor(a) de cada niño y niña que asiste a las tutorías socioeducativas, a pesar de que esto se plantea en el Cuaderno del Profe.

Respecto al vínculo parental, la escasa promoción del involucramiento de los padres y/o apoderados de los niños y niñas es considerando una debilidad, ya que los tutores voluntarios no logran hacer parte a los padres y/o apoderados del proceso educativo de niños y niñas. Esto, a pesar de los intentos de los tutores voluntarios por acercar e involucrarlos en las tutorías socioeducativas.

Por otra parte, los tutores voluntarios reconocen dificultades en el manejo de situaciones de tensión, puesto que necesitan conocer diversas estrategias que les permitan enfrentarse y abordar las distintas situaciones que se den en el contexto en que se desarrollan las tutorías socioeducativas y que les permitan conocer la realidad de las familias que viven en condición de campamento.

Sumado a lo anterior, la falta de compromiso también es parte de las debilidades de algunos de los tutores voluntarios, pues a pesar de que al inicio se comprometen con realizar las tutorías socioeducativas de manera sostenida, con el tiempo este compromiso se va perdiendo por distintas razones.

Por último, desde el “Cuaderno del Profe” se plantea como objetivo el potenciar la comprensión lectora, de manera que se les solicita a los tutores voluntarios llevar a cabo esta tarea. Esto, pese a que ellos(as) no poseen las competencias necesarias para hacerlo. Si bien, cuentan con una formación escolar y con la que están teniendo en su formación universitaria, razón por la cual podrían tener alguna noción o idea de cómo poder alcanzar este objetivo que plantea TECHO, no son profesionales en la materia. Entonces, por un lado, al ser un objetivo del programa y no ser cumplido a cabalidad, constituye una debilidad de la labor del tutor voluntario. Pero, al mismo tiempo, al no poseer las competencias requeridas para llevar a cabo esta tarea, pasa a ser una necesidad formativa de tutores y tutoras.

Asimismo, la planificación de las tutorías socioeducativas pasa a considerarse una debilidad, ya que, si bien, es una tarea que se plantea en el Cuaderno del Profe, los tutores voluntarios no la realizan porque, como se mencionó en el análisis, hay diversos factores que impiden que ellos planifiquen de la forma en la que se les pide, entre ellos el contexto y la espontaneidad de las tutorías socioeducativas.

A partir de lo anterior, se plantea la posibilidad de realizar un aporte concreto que se materializa en una propuesta de capacitación, dirigida a los tutores voluntarios, enfocada en los cuatro ejes temáticos que nacen de las necesidades de capacitación manifestada por ellos (Ver p. 109 y 123).

Dichos ejes temáticos corresponden a: comprensión lectora, estrategias didácticas, vínculo parental y habilidades para la vida. Estos se abordarán por medio de fichas técnicas en las que se plantean diversas estrategias metodológicas que ayudan al tutor voluntario con su labor en las tutorías socioeducativas. Cada una de estas fichas técnicas contiene un objetivo, una fundamentación, estrategias metodológicas recomendadas y un insumo linkográfico.

Luego de las fichas, se presenta una actividad que permite al tutor voluntario comprobar si ha comprendido las estrategias metodológicas sugeridas en cada una de estas. Dicha actividad está dada por un caso ficticio en el que se abordan todas las temáticas de las fichas.

Cabe señalar que estas fichas técnicas no han sido validadas y que están pensadas para ser leídas y analizadas en las inducciones que reciben los tutores voluntarios antes de comenzar las tutorías socioeducativas, con el propósito de hacer una aplicación piloto de estas fichas (Ver Anexo 10).

5. CONCLUSIONES FINALES

5.1 CONCLUSIONES, SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

Finalizado el proceso de investigación, es que es posible establecer las siguientes conclusiones:

Respecto al derecho a la calidad de los aprendizajes de niños y niñas en condición de campamento, a partir del estudio realizado, se puede concluir que estos, independiente de la condición en que viven, sea esta vulnerable o no, tienen el derecho a recibir una educación que les permita desarrollar aprendizajes de calidad. Esto, con mayor razón en niños y niñas en condición de campamento, ya que también están expuestos a los factores de riesgo vinculados con la vulnerabilidad, producto de la variedad de factores que inciden en su desarrollo integral, tales como: el nivel socioeconómico, la discriminación, el fracaso escolar u otros.

Para contribuir a la disminución de la vulnerabilidad presente en estos contextos, es que TECHO, realiza tutorías socioeducativas, las cuales son intervenciones de carácter educativo y social, que requieren de un tutor voluntario que desarrolle competencias propias, tanto de la Educación Formal como de la Educación No Formal. Esto, debido a que las tutorías socioeducativas se llevan a cabo en un contexto no formal, pero donde se necesitan elementos de la Educación Formal para cumplir con los objetivos que plantea el Programa Nuestra Sala.

Por lo tanto, uno de los principales hallazgos apunta a que, desde la Educación Formal, se requiere de algunas competencias propias de la labor profesional que cumple un docente, que son parte del Marco para la Buena Enseñanza. De estas, para que funcione el programa como este se plantea, de manera que se cumplan los objetivos, un tutor voluntario requeriría algunas de las siguientes: conocer las características de los niños y niñas, generar aprendizaje de todos, conocer parte de la didáctica que proviene de la disciplina pedagógica, establecer un buen clima de relaciones entre pares, manifestar expectativas altas sobre lo que los niños y niñas pueden llegar a lograr, establecer normas de convivencia y ambiente organizado de trabajo, optimizar el tiempo disponible y manejar información actualizada sobre su labor.

Por otro lado, desde la Educación No Formal, se requeriría de algunas competencias propias de la labor profesional que cumple un Educador Social, tales como: mediación social, cultural y educativa; valorar el contexto en el que está inserto; organizar, planificar, programar, desarrollar y evaluar su intervención; observar y detectar las necesidades y características de los niños y niñas; resolver problemas y tomar decisiones y tener capacidad crítica y autocrítica de su propia labor.

Por lo tanto, se puede concluir que el tutor voluntario requiere del fortalecimiento de competencias socioeducativas que no son las mismas que las pedagógicas propiamente tal, entendiendo que no es una labor profesional docente, ni tampoco una labor profesional del ámbito social. Es una labor voluntaria que se desarrolla en un contexto en el que se necesitarían competencias de ambas modalidades educativas.

Es por esto que ya no es posible referirse solo a competencias pedagógicas, sino que debe ampliarse el concepto a competencias socioeducativas, puesto que los tutores voluntarios, como se mencionó anteriormente, necesitarían desarrollar competencias tanto del ámbito formal como no formal, porque el Programa Nuestra Sala implica un apoyo hacia las tareas escolares, pero se lleva a cabo en contextos no formales, en los que también es importante contar con componentes propios de la Educación No Formal.

En el eje de las funciones del tutor voluntario, se puede concluir que, respecto al reforzamiento escolar, este constituye un apoyo o acompañamiento en el cumplimiento de tareas y deberes escolares, más que un reforzamiento escolar como tal, puesto que este último no solo implica desarrollar competencias específicas propias de la labor profesional docente, sino que además manejar contenidos propios del currículum nacional.

Por otra parte, sobre el vínculo parental, se concluye que, a pesar de los intentos por parte de los tutores voluntarios de involucrar a los padres en la educación de sus hijos(as), este no se logra a cabalidad, porque según los propios informantes del estudio, no existe un conocimiento de estrategias para motivar la participación y compromiso de los padres y/o apoderados con la educación de los niños y niñas y, por lo tanto, es una necesidad de capacitación. Asimismo, en cuanto al apoyo socioafectivo, se ha concluido que los tutores voluntarios requieren mayor conocimiento y desarrollo de Habilidades Para la Vida para

impulsar y promover estas en niños y niñas en condición de campamento y así prevenir la influencia de factores de riesgo psicosocial.

Es así como el tutor voluntario debería desarrollar competencias y diversas habilidades socioeducativas para desenvolverse adecuadamente en cada uno de estos componentes. Para ello, según las necesidades de formación detectadas, requeriría de estrategias didácticas, estrategias de comprensión lectora, de apoyo socioafectivo, de manejo de situaciones de tensión y para involucrar a los padres y/o apoderados. Esto, porque al desarrollar habilidades, estrategias y ser competente en su labor, el tutor voluntario podrá desempeñarse de manera práctica y efectiva.

Otro de los hallazgos dice relación con el perfil del tutor voluntario del Programa Nuestra Sala, respecto al cual se concluye que las características personales necesarias para poder desarrollar las tutorías socioeducativas son: ser comprometido, estar motivado hacia la labor voluntaria, ser empático, ser capaz de escuchar, ser generoso afectivamente y amable, valorar el contexto y tener disposición, características que deben destacar a los tutores voluntarios que se desempeñen en el Área de Educación de TECHO, debido a que se están vinculando con personas, en este caso, niños y niñas que están en proceso de formación, que viven en contextos deprivados, que están expuestos a más factores de riesgo y, por lo tanto, necesitan de una figura que cumpla con los perfiles mencionados.

Dichas características, capacidades y aptitudes del tutor voluntario, si bien pueden llegar a conformar un perfil general de los voluntarios de TECHO, son importantes para desempeñarse en el Área de Educación, puesto que los tutores voluntarios tienen directa relación con niños y niñas en proceso de desarrollo, tanto físico como social, emocional y cultural.

Respecto a las fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario, se puede concluir que el fomento de la relación con otros y la motivación hacia la labor voluntaria constituyen las principales fortalezas declaradas por los propios informantes del estudio. Y, por otro lado, la ausencia de vínculo tutor – profesor, el escaso involucramiento parental, la dificultad del manejo de situaciones de tensión, en algunos casos la falta de compromiso, la carencia de estrategias didácticas y de estrategias para abordar comprensión lectora transversalmente corresponden a las debilidades de la labor que cumple el tutor voluntario.

Es así como, en cuanto a las implicancias que tiene dicha labor voluntaria del tutor que realiza las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala, se puede decir que estas están relacionadas con tres de los ejes temáticos de la investigación: competencias, perfil y funciones del tutor voluntario.

Primero, respecto a las competencias, se puede hablar de que las implicancias tienen relación con las dos modalidades educativas que están presentes en las tutorías socioeducativas, puesto que el tutor voluntario debe desarrollar competencias de ambas.

Segundo, en cuanto al perfil del voluntario, las implicancias dicen relación con las características personales del tutor voluntario, las cuales debieran guiar su actuar respecto a la labor que cumple en las tutorías socioeducativas.

Por último, respecto a las funciones que debe cumplir un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas, las implicancias tienen relación con las competencias y habilidades para desempeñarse en los tres componentes de estas, que son el reforzamiento escolar, apoyo socioafectivo y vínculo parental.

Acompañando a la presente investigación, se anexa una propuesta de capacitación pedagógica para los tutores voluntarios del Programa Nuestra Sala en las siguientes áreas: comprensión lectora; estrategias didácticas; Habilidades Para la Vida, específicamente en manejo de situaciones de tensión; y desarrollo del vínculo parental. Dichas estrategias son fundamentales para contribuir al desarrollo de las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala y, a su vez, para mejorar la labor que el tutor voluntario realiza en ellas.

Para finalizar, se pueden mencionar algunas **sugerencias**, a modo de proyección, para investigaciones posteriores que puedan complementar la investigación desarrollada:

- Una de las sugerencias apunta a que se pueda profundizar en la detección sistemática de las necesidades de apoyo que requiere el tutor voluntario en todos los ámbitos en los que se desempeña.
- Además, se sugiere realizar una aplicación de prueba para validar el material elaborado en esta investigación y profundizar en el desarrollo de nuevos materiales pedagógicos complementarios al Cuaderno del Profe u otros recursos que utiliza

TECHO, con el fin de apoyar la labor voluntaria que realiza el tutor en las tutorías socioeducativas del Programa Nuestra Sala.

- Por último, se sugiere que en investigaciones posteriores se lleve a cabo una capacitación más profunda para los tutores voluntarios del Área de Educación de TECHO en cuanto a las necesidades señaladas anteriormente u otras que se detecten en un futuro, contribuyendo a la profesionalización del tutor voluntario.

Por otra parte, respecto a las **limitaciones** del estudio, se presentan las siguientes:

- Debido a la reciente propuesta del Área de Educación de TECHO, denominada Programa Nuestra Sala (2013) y la incipiente implementación del mismo en los campamentos seleccionados en el estudio, se contó con escasa información y antecedentes sobre este, lo que generó una limitación al inicio de nuestra investigación, razón por la cual el estudio realizado se define en su carácter exploratorio.
- Uno de los temas que el estudio no pudo profundizar tiene relación con la motivación que poseen los tutores voluntarios para realizar las tutorías socioeducativas y las posibles razones (o factores) por las cuales se produce una discontinuidad de esta labor, afectando la efectividad del programa.
- Otra limitación del estudio apunta a la dificultades de profundización en cuanto al vínculo que debe generar el tutor voluntario que realiza las tutorías socioeducativas con el profesor(a) de los colegios a los cuales asisten los niños(as), ya que permitiría una continuidad respecto a los contenidos abordados en el ámbito escolar, fortaleciendo el apoyo de tareas escolares.
- Finalmente, podemos señalar que, producto de la falta de tiempo, no fue posible realizar una interpretación de la información recogida, con mayor profundidad y exhaustividad de la que se llevó a cabo en esta investigación, por lo que también constituye una de las limitaciones del estudio.

Por último, antes de dar por concluida la investigación, es importante señalar que este proceso nos ha permitido ver más allá de nuestra disciplina, puesto que hemos podido conocer y profundizar en otro ámbito de la educación, distinto al que nosotras estamos insertas. Así, acercarse al ámbito de la Educación No Formal ha significado no solo aprender de esta, sino que también valorar a quienes son parte de los contextos en los que se presenta.

Asimismo, nos ha permitido vincularnos con contextos donde la pobreza y la vulnerabilidad están presentes, lo que nos ha dado la posibilidad de reflexionar sobre las implicancias que tiene la Educación No Formal en distintos contextos. Es así que deseamos agradecer a la institución TECHO por brindarnos esta oportunidad, no solo de conocimiento de estas realidades socioeducativas, sino también de contribuir a la labor que los tutores voluntarios realizan con niños y niñas a través del Programa Nuestra Sala, ya que estos son un apoyo importante para la educación de los niños y niñas en condición de campamento y en la contribución a la labor profesional que realizamos diariamente los profesores(as) que ejercen en la Educación Formal.

Estamos convencidos que debe existir una alianza permanente entre estas dos modalidades educativas, que se complementan y se potencian para contribuir a mejorar la calidad de vida de todas las personas, independiente de los contextos y las condiciones en las que están inmersas.

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Aguayo, F. (2003). Voluntariado y transformación social. *Revista Centro de Investigación Social*, 3, 16-21.

Aguirre, M., Adasme, A. y Candia, C. (2009). Estudios de Economía regional: Deserción escolar. *Centro de Estudios de Opinión Ciudadana*, 3, 2-3.

Alcalá Consultores, Ministerio Secretaria General de Gobierno, y División de Organización Social. (2002). *Voluntariado en Chile: Lo plural y lo diverso: sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior*. Santiago de Chile: DOS; MSGG

Alegret, J., Castanys, E. y Sellarés, R. (2010). *Alumnado en situación de estrés emocional*. Barcelona: Graó.

Arón, A.M. y Milicic, N. (1998). *Vivir con otros*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.

Barudy, J. y Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.

Bascuñán, C., Pizarro, J., Contrucci, I., Gutiérrez, D. y Jorquera, D. (2011). *La voz de los niños, niñas y adolescentes en campamentos*. Santiago de Chile: UNIFEC/CIS/TECHO.

Bernales, J. (2004). *Una didáctica para hoy: Cómo enseñar mejor*. Madrid: RIALP.

Casassus, J. (2007). *La educación del ser emocional*. Santiago de Chile: Cuarto Propio.

Centro de Estudios MINEDUC. (2013). Medición de la deserción escolar en Chile. *Serie Evidencias*, 15, 1-11.

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*, 14, 61-71.

Contreras, D. y Herrera, R. (2006). ¿Afecta el programa de reforzamiento escolar las notas de los niños en campamentos?. *Centro Investigación Social Un Techo para Chile e Infocap*, 7, 14-18.

Corporación Libertades Ciudadanas. (2008). *Informe de investigación: Estado y voluntariado*. Santiago de Chile: División de Organizaciones Sociales – Agencia de cooperación técnica alemana-GTZ.

De Federico, I. (2006). Plan de Habilitación Social: Los usuarios opinan. *Centro Investigación Social Un Techo para Chile e Infocap*, 8, 28-39.

Delors, J. (1996). “*Los cuatro pilares de la educación*”. *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana/UNESCO.

Diccionario de la Ciencia de la Educación. (1983). España: Santillana.

Dörr, A., Gorostegui M. B., Bascuñán, M. L. (2008). *Psicología General y Evolutiva*. Santiago de Chile: Editorial Mediterráneo Ltda.

Escamilla, A. (2008). *Las competencias básicas. Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. Barcelona: GRAÓ.

Filgueira, C. (1999). Bienestar y ciudadanía: Viejas y nuevas vulnerabilidades. En V. Tokman y G. O'Donnell (comps.), *Pobreza y desigualdad en América Latina*. (pp. 147 – 169). Buenos Aires: Paidós.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S.L.

Flores, R. (2009). *Observando Observadores: Una introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.

Fundación Trascender. (2013). *¿Es Chile un país de voluntarios? Estudio Nacional de Voluntariado 2006*. Santiago de Chile: Collect Gfk.

Freire, P. (2003) *Pedagogía del oprimido*. Madrid: SIGLO XXI DE ESPAÑA EDITORES, S.A.

García-Huidobro, J. (1990). *¿Qué pueden esperar los pobres de la Educación?*. Santiago de Chile: CIDE.

García, J. (1994). *Solidaridad y voluntariado*. Bilbao: Sal Terrae.

García, V. (1990). *Tratado de educación personalizada: La Educación personalizada en la familia*. Madrid: RIALP, S.A.

Gissi, J. (1990). *Psicoantropología de la Pobreza Oscar Lewis y la Realidad Chilena*. Santiago de Chile: Psicoamérica Ediciones.

Gissi, J. (1992). *Psicosociología de la pobreza*. Santiago de Chile: P.U.C. Escuela de Psicología.

Golombok, S. (2006). *Modelos de la familia ¿Qué es lo que de verdad cuenta?*. Barcelona: Editorial GRAÓ de IRIF, S.L.

González, R. y Guinart, S. (2011). *Alumnado en situación de riesgo social*. Barcelona: GRAÓ.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Lipina, S. (2006). *Vulnerabilidad social y desarrollo cognitivo*. Buenos Aires: Jorge Baudino Ediciones.

López, F., Etxebarria, I., Fuentes, M.J. y Ortiz, M.J. (1999). *Desarrollo afectivo y social*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Manterola, M. (2003). *Psicología Educativa: Conexiones con la sala de clases*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica Silva Henríquez.

Manzi, J., González, R. y Sun, Y. (Eds.). (2011). *La Evaluación Docente en Chile*. Santiago de Chile: Centro de Medición Pontificia Universidad Católica de Chile.

Melero, J. C. (2010). *Habilidades para la vida: Un modelo para educar con sentido*. Zaragoza: EDEX.

Milicic, N. (2010). *Educando a los hijos con inteligencia emocional*. Santiago de Chile: Aguilar Chilena de Ediciones S.A.

Ministerio de Educación de Chile. (2008). *Marco para la Buena Enseñanza*. (7^a ed.). Santiago de Chile: Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas.

Palou, S. (2004). *Sentir y crecer. El crecimiento emocional en la infancia*. Barcelona: GRAÓ.

Parcerisa, A., Giné, N. y Forés A. (2010). *La educación social. Una mirada didáctica: Relación, comunicación y secuencias educativas*. Barcelona: GRAÓ.

Pérez Gómez, A. (2007). *CUADERNO DE EDUCACIÓN DE CANTABRIA: La naturaleza de las competencias básicas y sus aplicaciones pedagógica*. Cantabria: Consejería de Educación de Cantabria.

Pérez Serrano, G. (2001). *INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: Retos e interrogantes*. (2ª ed.). Madrid: La Muralla, S.A.

Pérez Serrano, G. (2009). *Pedagogía Social. Educación Social: Construcción científica e intervención práctica*. Madrid: Narcea.

Rivero, J. (1999). *Educación y exclusión en América Latina: Reformas en tiempos de globalización*. Madrid: Miño y Dávila Editores.

Rodrigo, M.J. (Ed.). (1999). *Contexto y desarrollo social*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.

Romans, M., Petrus, A. y Trilla, J. (2000). *De profesión: educador(a) social*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Ruiz, J.I. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Sarrate, M. y Hernando, M. (Coords.). (2009). *Intervención en Pedagogía Social. Espacios y Metodología*. España: Narcea.

Servicio Nacional de la Discapacidad, Conferencia Episcopal de Chile y Universidad Católica Silva Henríquez. (2010). *Rampas y Barreras: Hacia una cultura de inclusión de las personas con discapacidad*. Santiago de Chile: SENADIS – CECH – UCSH.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Trilla, J. (1996). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel S.A.

UNESCO. (2004). *Educación para todos: ¿Va el mundo por el buen camino?.* España: Ediciones UNESCO.

UNESCO. (2005). *Educación no formal*. París: Ediciones UNESCO.

UNESCO y UNICEF. (2008). *Un enfoque de la Educación para todos basado en los derechos humanos*. Nueva York: Sección Editorial, de Diseño y Publicaciones, División de Comunicaciones, UNICEF.

UNESCO. (2011). *La UNESCO y la Educación: “Toda persona tiene derecho a la educación”*. Francia: Ediciones UNESCO.

Urzúa, A., Godoy, J. y Ocaño, K. (2011). Competencias parentales percibidas y calidad de vida. *Rev Chil Pediatr*, 82, 300-310.

Vera, W. (2007). Pobreza y voluntariado. Análisis crítico del discurso aplicado a tres programas sociales de la ciudad de Valparaíso. *Revista Última década*, 26, 147-177

Wormald, G. (2003). Algunas reflexiones sobre la pobreza y vulnerabilidad. *Centro Investigación Social Un Techo para Chile e Infocap*, 3, 41-46.

Zulueta, S. (2003). *La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002*. (Tesis para postular al grado de Magíster). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

Zulueta, S. (2003). La evolución del voluntariado entre 1990 y 2000. *Revista Centro Investigación Social Un Techo para Chile e Infocap*, 2, 28-33.

Zulueta, S. (2003). *Ensayo: Solidaridad y voluntariado: un análisis sistémico*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

LINKOGRAFÍA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2004). *Libro blanco. Título de Grado en Pedagogía y Educación Social*. Extraído el 23 de Diciembre de 2013 desde http://www.aneca.es/var/media/150392/libroblanco_pedagogia1_0305.pdf

Beneitone, P., Esquetini, C., González, J., Marty Maletá, M., Siufi, G. y Wagenaar, R. (2007). *Informe Final del Proyecto Tuning América Latina: Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina 2004-2007*. Extraído el 02 de Enero de 2014 desde <http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=content&task=view&id=168&Itemid=196>

Busso, G. (2001). *Vulnerabilidad Social: Nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI*. Extraído el 09 de Enero de 2014 desde <http://www.cepal.cl/publicaciones/xml/3/8283/GBusso.pdf>

Busso, G. (2005). *Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social*. Extraído el 09 de Enero de 2014 desde <http://www.redaepa.org.ar/jornadas/viii/AEPA/B10/Busso,%20Gustavo.pdf>

Centro de Investigación Social. (2007). *Participación social y voluntariado en la Educación Superior Chilena (parte I)*. Extraído el 09 de Enero de 2014 desde http://www.techo.org/wpcontent/uploads/2013/04/2007Participacion_educacion_superior.pdf

Centro de Investigación Social. (2013). *Accesibilidad territorial de campamentos a equipamientos de educación, salud y seguridad en el Gran Valparaíso*. Extraído el 02 de Enero de 2014 desde <http://www.techo.org/wp-content/uploads/2013/05/Vulnerabilidad-territorial-Valparaiso.pdf>

CEPAL/ONU. (2013). *Panorama Social de América Latina*. Extraído el 11 de Enero de 2014 desde <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/51769/PanoramaSocial2013primeraspag.pdf>

Comas, D. (2008). *Manual de evaluación para políticas, planes, programas y actividades de juventud*. Extraído el 09 de Febrero de 2014 desde [http://xuventude.xunta.es/uploads/Manual de evaluacin para polticas planes programas y actividades de juventud.pdf](http://xuventude.xunta.es/uploads/Manual_de_evaluacin_para_polticas_planes_programas_y_actividades_de_juventud.pdf)

Conchado Peiró, A. (2011). *Modelización multivariante de los Procesos de Enseñanza Aprendizaje basados en Competencias en Educación Superior*. (Tesis doctoral, Universitat Politècnica de València). Extraído el 02 de Enero de 2014 desde <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12099/tesisUPV3654.pdf?sequence=6>

Contreras, D. y Herrera, R. (2005). *Evaluación de Impacto Programa de Reforzamiento Escolar Un Techo Para Chile*. Extraído el 04 de Enero de 2014 desde http://www.techo.org/wp-content/uploads/2013/04/2005Herrera_Contreras.pdf

Contreras, D. y Herrera, R. (2007). Reforzamiento escolar en niños de bajos ingresos: ¿Funciona?. *El Trimestral Económico*, 74, 123-159. Extraído el 15 de Enero de 2014 desde http://www.economia.puc.cl/Sechi2005/herrera_rher.pdf

Cornejo, A., Céspedes, P., Escobar, D., Núñez, R., Reyes, G. y Rojas, K. (2005). *SINAE Sistema Nacional de Asignación con Equidad para Becas JUNAEB. Una nueva visión en la construcción de igualdad de oportunidades en la infancia*. Extraído el 09 de Enero de 2014 desde http://www.junaeb.cl/wpcontent/uploads/2013/02/libro_junaeb.pdf

Declaración de Bolonia: Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Educación. (1999). Bolonia. Extraído el 06 de Enero de 2014 desde <http://www.queesbolonia.gob.es/dctm/queesbolonia/documentos/declaraciondebolonia.pdf?documentId=0901e72b8004c3>

Desarrollo socioafectivo. Reorganización curricular por ciclos. Herramienta pedagógica para padres y maestros (documento en construcción). (s.f.). Extraído el 19 de Diciembre de 2013 desde http://www.redacademica.edu.co/archivos/redacademica/colegios/politicas_educativas/ciclos/desarrollo_socioafectivo.pdf

EDEX. (s.f.). *Habilidades para la Vida*. Extraído el 19 de Diciembre de 2013 desde <http://www.habilidadesparalavida.net/edex.php>

Espinoza, O., Castillo, D., González, L. y Loyola, J. (2012) Factores familiares asociados a la deserción escolar en Chile. *Revista de Ciencias Sociales (RSC)*, 1, 136-150. Extraído el 09 de julio 2014 desde http://www.cie-ucinf.cl/download/articulos_del_cies/Factores-Familiar-deserci%C3%B3n-escolar-Chile.pdf

Feito, R. (2008). Competencias educativas: Hacia un aprendizaje genuino. *Andalucía Educativa*, 66, 24-26. Extraído el 04 de Enero de 2014 desde http://www.juntadeandalucia.es/averroes/mochiladigital/didactica/Andalucia_educativa_competencias_educativas.pdf

Fundación Pere Tarrés y Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). *Curso de formación para la persona voluntaria*. Extraído el 02 de Enero de 2014 desde <http://www.formacionsve.es/salida/documentos/53.pdf>

Gimeno, S. (2009). La figura del educador social en centros de educación primaria, en el ámbito de la animación sociocultural. *Quaderns d'Animació i Educació Social*, 10, 1-10. Extraído el 23 de Diciembre de 2013 desde <http://quadernsanimacio.net/ANTERIORES/diez/LAFIGURA.pdf>

González, J. y Wagenaar R. (Ed.). (2003). *Tuning Educational Structures in Europe Informe Final Fase Uno*. (2003). Extraído el 23 de Diciembre de 2013 desde http://www.postgrado.usb.ve/archivos/45/Tuning_Educational.pdf

Guajardo, E. (2009). La Integración y la Inclusión de alumnos con discapacidad en América Latina y el Caribe. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 3, 15-23. Extraído el 11 de Enero de 2014 desde <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num1/art1.pdf>

Henoch, P. (2010). *Vulnerabilidad Social. Más allá de la Pobreza*. Extraído el 07 de Enero de 2014 desde http://www.lyd.com/wp-content/files_mf/SISO-128-Vulnerabilidad-social-mas-alla-de-la-pobreza-PHenoch-Agosto2010.pdf

Jabif, L. (2007). *Orientaciones prácticas para docentes: La docencia universitaria bajo un enfoque de competencias*. Extraído el 03 de Enero de 2014 desde <http://www.uach.cl/direccion/pregrado/pdf/libro-liliana-jalfib-parte1.pdf>

Julio, C. (2009). Diversidad educativa en educandos del Sistema de Protección Social “Chile Solidario” de la comuna de Valparaíso: Resultados de un estudio exploratorio. *Estudios Pedagógicos*, 35, 93-115. Extraído el 05 de Julio de 2014 desde <https://www.academia.edu/4921688/DIVERSIDAD EDUCATIVA EN EDUCANDOS DEL SISTEMA DE PROTECCION SOCIAL CHILE SOLIDARIO DE LA COMUNA DE VALPARAISO RESULTADOS DE UN ESTUDIO EXPLORATORIO>

Julio, C. (2010). Legítimos aprendices: Recuperando al sujeto en el proceso educativo. *Diversia*, 2, 19-43. Extraído el 05 de Julio de 2014 desde <https://www.academia.edu/4921842/LEGITIMOS APRENDICES RECUPERANDO AL SUJETO EN EL PROCESO EDUCATIVO>

Julio, C. (2012). *Intervención Psico-socio-pedagógica: Un aporte desde la Educación Inclusiva y el Aprendizaje Sociocultural*. Extraído el 05 de Julio de 2014 desde [https://www.academia.edu/4922425/Intervencion Psico-socio-pedagogica Un aporte desde la Educacion Inclusiva y el Aprendizaje Sociocultural](https://www.academia.edu/4922425/Intervencion_Psico-socio-pedagogica_Un_aporte_desde_la_Educacion_Inclusiva_y_el_Aprendizaje_Sociocultural)

JUNAEB. (s.f.). *Habilidades para la Vida*. Extraído el 09 de Enero de 2014 desde <http://www.junaeb.cl/habilidades-para-la-vida>

Lecannelier, F., Ascanio, L., Flores, F. y Hoffman, M. (2011). Apego & Psicopatología: Una Revisión Actualizada Sobre los Modelos Etiológicos Parentales del Apego Desorganizado. *TERAPIA PSICOLÓGICA*, 29, 107-116. Extraído el 06 de Enero de 2014 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082011000100011

LeCompte, M. (1995). Diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *RELIEVE*, 1. Extraído el 26 de Febrero de 2014 desde <http://www.uv.es/relieve/v1/RELIEVEv1n1.htm>

Ley 6 del Voluntariado (Ley estatal del Voluntariado). Boletín Oficial del Estado español, España, 15 de Enero de 1996. Extraído el 10 de Enero de 2014 desde <https://www.aecc.es/Voluntarios/Teinteresa/Documents/Ley%2061996%20de%2015%20de%20enero%20del%20Voluntariado.pdf>

Ley n° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 16 de Febrero de 2011. Extraído el 10 de Enero de 2014 desde <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143&r=1>

Ministerio de Desarrollo Social. (2011). *CASEN 2011: Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional*. Extraído el 10 de Enero de 2014 desde http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/layout/doc/casen/publicaciones/2011/pobreza_casen_2011.pdf

Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *Informe de Política Social, Pobreza y Desigualdad*. Extraído el 10 de Enero de 2014 desde http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ipos-2012/media/ipos_2012_pp_12-29.pdf

Ministerio de Educación de Chile. (2001). *Estándares de Desempeño para la formación Inicial de Docentes*. Extraído el 30 de Marzo de 2014 desde http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/estandares_formacion_docentes.pdf

Ministerio Secretaría General de Gobierno. (2005). *Cuaderno N° 4 Estudios de Voluntariado: Perfil de los Voluntarios y su Acción Social. PROGRAMA DE FOMENTO AL VOLUNTARIADO Serie Cuadernos De Voluntariado. Chile*. Extraído el 27 de Marzo de 2014 desde www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/19025171.pdf

Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2012). *Catastro nacional de Aldeas y Campamentos*. Extraído el 27 de Enero de 2014 desde http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2012/xxxix_escuela_de_capitacion_chile/vina_vivienda/ppt15.pdf

Observatorio tercer sector (2009) Manual de gestión voluntario. Barcelona: Fundación “La Caixa” Extraído el 09 de julio 2014 desde http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010_01_manual_gestion_voluntariado.pdf

ONU/ MEC (1994). *Declaración de Salamanca*. Extraído el 11 de Enero de 2014 desde http://www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_S.PDF

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2005). *La definición y la selección de competencias claves. Resumen ejecutivo*. Extraído el 05 de Enero de 2014 desde <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>

Parlamento Europeo y del Consejo. (2006. 30 de diciembre). *Competencias clave para el aprendizaje permanente - Un marco europeo*. Diario oficial de la Unión Europea. Extraído

el 02 de Enero de 2014 desde http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/l_394/l_39420061230es00100018.pdf

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22^a ed.). Extraído el 09 de Febrero de 2014 desde <http://lema.rae.es/drae/?val=investigar>

Red Nacional de Organizaciones de Voluntarios. (2002). *Carta constitutiva*. Extraído el 08 de Diciembre de 2013, desde <http://www.fundacionespacios.cl/voluntariado/CARTA%20CONSTITUTIVA.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Estudios. (2010). *Evaluación de aprendizajes desde el enfoque de competencias. Una propuesta para Educación de Adultos*. Extraído el 15 de Diciembre de 2013 desde <http://www.mineduc.cl/usuarios/adultos/File/2011/ENERO%202011/EvaluaciOndeaprendizajesdesdeelenfoquedecompetencias2010.pdf>

OTROS DOCUMENTOS

Documento interno TECHO N° 1. (2013). *Nuestros niños en cifras*.

Documento interno TECHO N° 2. (2013). *Informe Línea Base Nuestra Sala Región de Valparaíso 2° semestre*. Bárbara Ramos: Practicante.

Documento interno TECHO N° 3. (2013). *Reuniones TECHO*.

Documento interno TECHO N° 4. (2014). *Información campamentos*.

Documento de trabajo TECHO N° 1. (2013). *Cuaderno del Profe*.

Documento de trabajo TECHO N° 2. (2012). *Área de Educación y Trabajo 2011-2012*.

Documento de trabajo TECHO N° 3. (s.f). *Educación en campamentos: nuevos elementos para el debate*. Dossier Centro de Investigación Social.

Documento de trabajo TECHO N° 4. (s.f). *Historia de Techo*. Extraído el 06 de Diciembre de 2013 desde <http://www.techo.org/paises/chile/techo/historia/>

Documento de trabajo TECHO N° 5. (s.f). *Tríptico institucional*. Extraído el 06 de Diciembre de 2013 desde <http://www.techo.org/sala-de-prensa/material-institucional/>

Documento de trabajo TECHO N° 6. (s.f). *Visión y Misión*. Extraído el 06 de Diciembre de 2013 desde <http://www.techo.org/techo/mision-vision-valores/>

Documento de trabajo TECHO N° 7. (2014). *TECHO – Chile en cifras*. Extraído el 10 de Marzo de 2014 desde <http://www.techo.org/paises/chile/techo/que-es-techo/>

Documento de trabajo TECHO N° 8. (2014). *Datos sobre TECHO*. Extraído el 10 de Marzo de 2014 desde <http://www.techo.org/paises/chile/wp-content/themes/techo/images/infografias/datos-sobre-techo/voluntarios.jpg>

ANEXOS

- **ANEXO 1: PAUTA DE ENTREVISTA TUTOR VOLUNTARIO**

Entrevista Tutor Voluntario

Objetivo: - Conocer la percepción que tienen los tutores voluntarios de su labor tutorial
-Identificar Necesidades formativas para el apoyo de las tutorías

¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?

¿Cuánto tiempo llevas trabajando como tutor voluntario en TECHO?

Competencias pedagógicas

1-¿Utilizas el Cuaderno del Profe? ¿Cómo lo utilizas?

2- Si no utilizas el Cuaderno del Profe ¿Qué es lo que haces?

3- ¿Utilizas otros materiales o recursos? ¿Cuáles? ¿Cómo?

4- ¿Realizas planificaciones? ¿Dónde?

5- ¿Estableces objetivos de clases?

6- ¿Realizas inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realizas en cada momento?

Inicio:

Desarrollo:

Cierre:

7- Si te realizan preguntas, ¿qué estrategias utilizas para responderlas?

8- ¿Te sientes realmente capacitado para desempeñar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

9- ¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

10- Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?

11- ¿Qué haces en las tutorías socioeducativas que realizas? Describe cómo las realizas.

12- ¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo los abordas?

Perfil del voluntario

Reforzamiento Escolar

13- ¿Abordas comprensión lectora? ¿Cómo?

Apoyo Socioafectivo

14- ¿Hay participación por parte de los niños y niñas? ¿Cómo la promueves?

15- ¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?

16- ¿Refuerzas actitudes positivas (habilidades blandas)? ¿Cuáles? ¿Cómo?

Vínculo parental

17- ¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos(as)?

18- ¿Te comunicas con los padres o apoderados de los niños y niñas? ¿Cómo?

19- ¿Realizas reunión de apoderados? ¿En qué consisten? ¿Con cuánta frecuencia?

20- ¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación?

21- ¿Qué significa para ti trabajar con niños y niñas en estado de vulnerabilidad?

Fortalezas y debilidades

22- ¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?

Necesidades formativas

23- ¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

24- ¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación para realizar las tutorías socioeducativas?

25- Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que se requieren para iniciar el trabajo de tutoría socioeducativa?

- **ANEXO 2: PAUTA DE ENTREVISTA DE COORDINADOR DE EDUCACIÓN**

Entrevista Coordinador de Educación

Objetivo: - Conocer y describir la labor que realiza el tutor voluntario en el campamento.

-Identificar las necesidades formativas que requiere el tutor voluntario para el ejercicio de su labor.

¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?

¿Cuánto tiempo llevas trabajando como voluntario en TECHO?

¿Cuánto tiempo llevas como coordinador de educación en este campamento?

Competencias pedagógicas

1-¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanza, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe?

¿Por qué sí? ¿Por qué no?

2- ¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento? Dé ejemplos.

3- ¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

4- ¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario? Dé ejemplos.

Perfil del voluntario

5- ¿Existe un perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación? ¿Cuál? ¿Podrías describirlo?

6- Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe poseer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

7- ¿Qué potencialidades, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario que favorecen la tutoría?

8- ¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños (as)?

9- ¿Cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños (as)?

Fortalezas y debilidades

10- ¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?

Necesidades formativas

11- ¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?

12- ¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?

13- ¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

14- Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las tutorías socioeducativas?

15- ¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?

- **ANEXO 3: PAUTA DE ENTREVISTA DIRIGENTES O DIRECTORA DE BIBLIOTECA**

Entrevista a Dirigentes o Directora de Biblioteca

Objetivo: - Conocer la valoración que le otorgan los dirigentes o directora de biblioteca a la labor del tutor voluntario.

-Conocer la percepción que tienen los dirigentes o directora de biblioteca de los tutores voluntarios de los campamentos.

Nombre del campamento:

¿Qué cargo posee usted dentro del campamento?

¿Cuánto tiempo lleva como dirigente o directora de biblioteca en el campamento?

¿Desde cuándo se realizan las tutorías de apoyo escolar en los campamentos?

¿Dónde se realizan normalmente las tutorías?

¿Cuentan con una infraestructura adecuada para realizar las tutorías?

¿Poseen biblioteca? Si poseen biblioteca, ¿hay algún proyecto para mejorarla? Si no poseen biblioteca, ¿hay algún proyecto para hacer una?

Competencias Básicas

1- ¿Cómo observa usted que realiza el tutor voluntario las clases?

2- En el caso de tener biblioteca, ¿El tutor utiliza los recursos de esta?

3- ¿El tutor trae materiales para apoyar las clases? ¿Qué tipo de materiales utiliza?

4- ¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer sus clases?

5- Según su opinión, ¿Cuál debería ser la tutoría ideal? ¿Qué debería saber el tutor voluntario? ¿Qué debería hacer el tutor voluntario? ¿Cómo debería ser el tutor voluntario?

Perfil voluntario

6- ¿Se coordina el tutor con los padres y/o apoderados? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?

7- ¿Cómo participan los padres en las tutorías?

8- ¿Se ven motivados los niños a participar de las tutorías? ¿En qué lo nota?

9- Aparte de las tutorías ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?

10- ¿Cree usted que las tutorías mejoran el rendimiento escolar?

11- ¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? ¿Cómo?

12- ¿cómo cree usted que debería ser el tutor voluntario ideal?

• **ANEXO 4: PAUTA DE OBSERVACIONES DE CAMPO**

Registro de observación de campo

- Objetivos:** - Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.
-Identificar componentes de la tutoría.
-Conocer fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario.
-Identificar necesidades formativas a partir de la labor del tutor voluntario.

Datos de identificación:

Nombre del campamento: _____

Lugar de la tutoría: Biblioteca _____ Sede Social _____ Otro _____

Modalidad de trabajo: Individual _____ Grupal _____ N° de niños _____ Niveles _____

Nombre del tutor voluntario: _____

Tiempo que lleva haciendo tutorías: _____

Fecha de observación: _____

Tiempo programado para tutorías: _____

Hora de inicio: _____ Hora de término: _____

Preguntas estructuradas:

Objetivo 1: Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.

1- ¿Utiliza el Cuaderno del Profe? ¿Cómo lo utiliza?

2- Si no utiliza el Cuaderno del Profe, ¿Qué es lo que hace?

3- Utiliza otros materiales o recursos, ¿cuáles?

4- Si utiliza otros recursos, ¿cómo los usa?

5- Realiza planificaciones, ¿Dónde? (registrar, foto)

6- Establece objetivos de clases. Las actividades planteadas son pertinentes para los objetivos.

7- Realiza inicio, desarrollo y cierre. ¿Qué tipo de actividades realiza?

Inicio:

Desarrollo:

Cierre:

8- Aclara dudas en forma oportuna. En qué se observa.

9- Cumple con el tiempo establecido

10- Utiliza un vocabulario y tono adecuado. En qué lo nota.

Objetivo 2: Identificar componentes de la tutoría

Subcategoría: Reforzamiento escolar

11- Aborda comprensión lectora. ¿Cómo?

Subcategoría: Apoyo socioafectivo

12- Motiva la clase incentivando la participación de los estudiantes. ¿Cómo?

13- Mantiene la disciplina desarrollando conductas de autocontrol. En qué se observa

14- Refuerza actitudes positivas. ¿Cómo?

15- ¿Qué habilidades blandas desarrolla? ¿Cómo?

Subcategoría: Vínculo parental

16- Los padres van a dejar y/o buscar a sus hijos.

17- Existe comunicación tutor – padres o apoderados ¿Cuál?

18- Si el tutor realiza reuniones de apoderados ¿Con cuánta frecuencia?

Observaciones varias:

- **ANEXO 5: REGISTRO JORNADA DE EDUCACIÓN TECHO**

Jornada final de Educación TECHO (JET)

- Las alumnas tesistas fueron invitadas a participar de la Jornada de Educación TECHO, que se realizó el día 6 de diciembre de 2013.
- Se dio inicio a la reunión a las 17:30 hrs. por parte de los coordinadores de la zona Valpo 1 y 2.
- Presentaron un ppt. de síntesis del semestre 2013 para el programa Nuestra Sala, que contemplaba:
 - Líneas de base (diagnóstico que se aplica al inicio y término del programa Nuestra Sala), que permiten tener un registro de los niños y sus avances en el programa.
 - Esquema plan regional: Se revisan las metas del programa planteadas para este año:
 1. Voluntarios: 230; lo real: 126 inscritos.
 2. Voluntarios Nuestra Sala: 200; lo real: 92 registrados.
 3. Niños en el programa Nuestra Sala: 360; lo real: 134 niños.
- Conclusión: Las metas no se cumplieron, por lo que hay que plantear nuevas metas.
- Se dan algunos indicios del programa:
 - Explicación de la pobreza: Educación.
 - Formación: Motivar hacia los estudios a los niños.
 - Característica de los alumnos de PNS: mayoría de niños con edad promedio de 10 años, asistencia a colegios municipales, son principalmente de primer ciclo escolar, índice de repitencia: 1 vez (17, 48 %), índice de repitencia: 2 o más veces (7,77 %).
- Característica de los apoderados:
 - Involucramiento parental, principalmente de las madres: son apoyo para hacer las tareas y esperan de sus hijos que:
 1. Que termine 4° medio: 45%
 2. Que llegue a la universidad: 50%
 - Consideraciones metodológicas:
 1. Reforzamiento escolar.
 2. Importancia de la familia en el proceso educativo.
- Línea de Base (diagnóstico): Involucramiento parental, Información alumno, Habilidades blandas, Comprensión lectora.
- En diversos campamentos se realizan actividades recreativas como: fiesta científica, baile folklórico y grupos de trabajo (talleres). Fortalezas y Debilidades:

- ✓ Fortalezas: Compromiso: se toma el trabajo en serio, motivación: se tienen las ganas de hacer cosas, apoyo, involucramiento con los niños, voluntarios cercanos o empáticos, incluidos los secundarios.
- ✓ Debilidades: planificación/cronograma: falta más comunicación en la coordinación, falta vínculo parental, hacer actividades como familia, faltan herramientas para trabajar vínculo parental, falta unión de equipo, más vínculos de trabajo.
- Sugerencias: buscar relación con la mesa de trabajo.
- Se pide a los voluntarios que trabajen en equipos, temas relacionados con: relaciones entre voluntarios, relaciones niño – tutor – papá, relación voluntario comodidad y/o directiva.
- Las tesis se distribuyen en los distintos grupos.
- Surgen nuevas fortalezas, debilidades y sugerencias en el trabajo grupal:
 - Fortalezas:
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Vínculo tutor – alumno(a).
 - ✓ Modalidad de tutorías flexibles y dinámicas en cuanto a las actividades.
 - ✓ Participación de los niños.
 - ✓ Existencia de bibliotecas para poder trabajar.
 - ✓ Posibilidad de reflexión del programa que da TECHO.
 - Debilidades:
 - ✓ Puntualidad en los voluntarios.
 - ✓ Inconsistencia: entendida como la intermitencia de los niños con tutores.
 - ✓ Poco vínculo parental, baja participación de los padres.
 - ✓ Falta de planificación, capacitación y herramientas.
 - ✓ Necesidad de involucrarse más con la organización techo.
 - ✓ Entender en qué consisten las tutorías.
 - Sugerencias:
 - ✓ Realizar reuniones de apoderados.
 - ✓ Realizar más actividades con apoderados.
 - ✓ Generar un vínculo institución – tutores – padres.

- **ANEXO 6: REUNIONES DE TRABAJO CON TECHO**

Reunión N °1 de trabajo con TECHO (RT)

- Se inicia reunión con TECHO a las 15: 40 con tres integrantes del grupo: Sonia Manzanares, Daniela Pavez, Daniela Ramos.
- Se realiza presentación entre Coordinadora Regional del Área de Educación de Techo, Nina Sepúlveda, e integrantes del grupo.
- Coordinadora entrega los siguientes datos sobre el trabajo de TECHO en campamentos:
 - ✓ Son 6 zonas en la V Región.
 - ✓ Son 18 campamentos.
 - ✓ Son 157 voluntarios.
 - ✓ Son 144 niños.
 - ✓ Hay aleatoriedad respecto a los niños y voluntarios.
 - ✓ Hay 6 tutores zonales (uno por cada zona).
 - ✓ Hay 1 coordinador y 6 tutores por cada campamento.
- Coordinadora acuerda enviar informe sobre los datos de los niños que participan de las tutorías, el que se emitirá el día 4 de Noviembre. En él habrá datos como: colegio, repitencia, diagnóstico de las distintas áreas, entre otros.
- Se aclara duda respecto al nombre de la institución, quedando “Un Techo Para Chile” como la figura legal de la institución y TECHO como el cambio de marca institucional.
- Coordinadora da a conocer la siguiente información sobre el trabajo de las tutorías:
 - ✓ Son tutorías socioeducativas que se abordan desde tres componentes: apoyo socioafectivo (habilidades blandas), vínculo parental y reforzamiento escolar.
 - ✓ Las tutorías comienzan entre marzo y abril y duran hasta diciembre.
 - ✓ Se realizan también actividades recreativas, reuniones de apoderados, paseos, entre otras actividades.
- Se conversa en torno a los resultados de las tutorías y cómo estas han sido concebidas en el tiempo.
- Coordinadora entrega la siguiente información:
 - ✓ En un principio, las tutorías surgen en respuesta a necesidades concretas.
 - ✓ El Área de Educación, como tal, lleva 10 años (7 años en la región).
 - ✓ Se perciben cambios como: mayor interés de parte de los tutores en su preparación y, a nivel nacional, mayor preocupación por la necesidad de formar a dichos tutores y formalizar su preparación.
 - ✓ Recientemente se evaluaron los resultados en Área de Educación del año pasado, concluyendo que ha habido un impacto bajo. Sin embargo, la muestra fue reducida.
- Se proponen ideas respecto a quiénes y a cuántas personas entrevistar, entre ellas:
 - ✓ 1 coordinador y 1 tutor por zona.
 - ✓ 1 coordinador y 1 tutor por zona, 1 directora de educación por zona.
- Se dan las siguientes tareas:
 - ✓ Terminar de redactar planteamiento del problema (antecedentes y justificación).
 - ✓ Comenzar a diseñar instrumentos (para focus group y entrevista).

Reunión N °2 de trabajo con TECHO (RT)

- Se inicia la reunión a las 15:40 horas, con Francisca Contreras, Prof. Patricia Moggia, Daniela Ramos y Nina Sepúlveda.
- Se comunica a Nina los avances del trabajo de Tesis: Avance del Marco teórico y entrevistas.
- Nina comenta que TECHO no ha realizado entrevistas a coordinadores ni tutores. Solo se han realizado encuestas para obtener datos generales
- Se visualiza que cerrado el diagnóstico y surjan las categorías, este nos arrojará información sobre las Necesidades formativas de los tutores.
- Se plantea que en marzo se trabajará en el plan de la propuesta propiamente tal para la capacitación del tutor voluntario de Nuestra Sala
- TECHO posee cinco “pilares” que guían la formación del tutor y pueden servir para la triangulación. Alguno de ellos son liderazgo y animación sociocultural.
- Se habla de un perfil específico del voluntario para trabajar en educación.
- Una aproximación a un perfil del voluntario son los cinco valores de TECHO que se encuentran en el cuaderno del Profe
- Se comenta que hay un perfil segmentado en TECHO.
- Del área de educación se está planeando crear instrumentos psicológicos para realizar evaluaciones a los voluntarios y detectar habilidades (aptas y no aptas). Esto sería un primer filtro.
- Existen inquietudes respecto a los lazos de vinculación parental. La pregunta que se hacen es ¿qué hacer y cómo alinear a los papás?
- Se informa que el tutor necesita capacitación y no formación.
- Se habla que el tutor debe reforzar las habilidades para la vida en los niños y niñas para que luego ellos las repliquen en sus hogares.
- Se habla de la propuesta de capacitación en competencias específicas, luego de identificar las Necesidades formativas del tutor.
- Se sugiere articular un trabajo con la Universidad (PUCV) y TECHO
- Se comenta que el programa Nuestra Sala debe madurar.
- Se habla que la articulación escuela- programa aún no se desarrolla mayormente. Existe un caso de una tutora que estableció lazos con la escuela desde el 2014

- **Se llegaron a los siguientes acuerdos:**
 - ✓ En Marzo se realizará la triangulación formal
 - ✓ Enviar primer avance de tesis a Nina el día 21 de enero de 2014
 - ✓ El día viernes 07 de marzo de 2014 a las 15:30 hrs se hará reunión con profesora guía
 - ✓ El día viernes 14 de marzo de 2014 a las 15:30 hrs se hará la reunión con Nina en TECHO para hablar sobre el primer avance de tesis
 - ✓ Nina enviará informe de práctica de alumnos de trabajo de social de UNAB
 - ✓ Como producto final del trabajo de tesis se decidió entregar un diseño de propuesta en relación a la capacitación para los tutores del programa Nuestra Sala. Esta propuesta puede constar de apartados como por ejemplo: metodología, competencias de un tutor, además de un insumo bibliográfico.

Reunión N °3 de trabajo con TECHO (RT)

- Fecha 13 de marzo 2014, en oficina TECHO. Se encuentran todos presentes.
- Presentación de la nueva coordinadora de educación, Anais Moraga.
- Se indica que nos falta recaudar información de El Vergel. Anais propone ponernos en contacto, de no ser posible con El Vergel, podría ser Campamento Mesilla.
- Se plantea propuesta de Módulos Temáticos, unos 5 talleres, cuya estructura es: objetivo, metodología y evaluación.
- Anais indica los espacios de reunión que TECHO dispone para coordinadores y tutores. Los que abarcan 4 jornadas anuales y 1 reunión al mes por zona.

- Durante la conversación se da etapas del trabajo con módulo:
 - ✓ Inicial: un instructivo para los zonales de como acompañar los módulos de capacitación, que abarque los pasos y metodologías a trabajar en el manual de capacitación de los tutores-voluntarios del programa nuestra sala.
 - ✓ Final: Capacitación de los tutores-voluntarios por medio de los módulos.
 - ✓ *El instructivo es solo para los zonales, los que posteriormente trabajan con los tutores-voluntarios desarrollando el manual de capacitación.
- Se acuerda enviar carta Gantt
- Durante la reunión se conversa el tipo de estudio que podría ser la tesis, planteándose: Estudio de caso, donde el caso es el PNS; y Estudio de tipo exploratorio descriptivo.
- Además de la bibliografía de TECHO, donde se acuerda: TECHO, autor (de tener). s/f. Documento interno, nombre. Y todas las estadísticas de TECHO la realiza el CIS, por lo que la bibliografía queda: CIS. S,f. Estadísticas internas. TECHO CHILE
- En el desarrollo de la reunión se extrae la siguiente información pertinente para la justificación, TECHO tiene objetivos para el PNS, por tanto se plantea expectativas de sus voluntarios, para cumplir con dichos objetivos, pero no posee un perfil, por lo que están interesados en poseer un perfil para el tutor-voluntario del programa nuestra sala.

- ANEXO 7: TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS

CAMPAMENTO “MANUEL BUSTOS 2”

Entrevista Coordinador de Educación

Objetivos: -Conocer y describir la labor que realiza el tutor voluntario en el campamento.

-Identificar las necesidades formativas que requiere el tutor voluntario para el ejercicio de su labor.

Entrevistadora = E

Entrevistado = C (coordinador)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?*

C: *Estudio Ingeniería Civil, mi área es construcción.*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como voluntario en TECHO?*

C: *Un año y medio, como coordinador desde Marzo.*

E: *¿Cuánto tiempo llevas como coordinador de educación en este campamento?*

C: *Desde marzo, partí como tutor (es tutor y coordinador).*

Competencias pedagógicas

E: *¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanzas, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?*

C: *Emm, no, o sea es que suelen haber tutores que duran muy poco tiempo, pero los tutores que suelen durar más tiempo, los que se quedan, los que como que se involucran en la comunidad sí. Tienen las capacidades de ser profesor más por la empatía que tienen que como conocimiento o características, porque logran ponerse en el lugar de los niños, logran enseñarles de una forma que ellos logren entender, logran conocer las familias. Son más simpáticos. También hay tutores que duran 1 o 2 meses y luego dejan de venir porque no tienen la cercanía con la gente, ni los con los niños porque posiblemente no se da esa química con la gente.*

E: *Ya, pero, ¿manejan tipos de aprendizajes, planifican, utilizan el cuaderno del profe en el desarrollo de la clase?*

C: *Honestamente, los cuadernos nunca se han ocupado mucho, siempre se han usado como una base, pero, o sea, hemos sacado material de ahí y ahora estamos haciendo más diagnósticos, cosa que son la pega real escrita. Siempre los hemos usado, los cuadernos, como una base para sacar materiales, la metodología. Pero no es una herramienta crucial de lo que usamos porque siempre trabajamos con lo que los niños traen, los cuadernos, nosotros partimos de esa base, porque muchas veces nosotros venimos de colegios que son un poco más especializados, entonces la matemática que tuvimos no sé, en 5° básico es más avanzada que de lo que ellos tienen en 5° básico, entonces si hacemos esa igualdad, siempre terminamos con materias diferentes. Nosotros vamos a partir desde ellos hacia lo que nosotros podemos acercarnos.*

E: *¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento?*

C: *Em, conceptualmente la verdad no, lo que ellos deben estudiar es bastante básico, por lo tanto, en esa área no requieren mucha información o características. Lo que sí a mí me gusta que tengan los tutores es simpatía, disposición y perseverancia, porque si se dieron cuenta ahora en el verano está el calor, en el invierno está el frío y aquí es un camino de barro, donde más de uno se ha caído o cosas así. Además, levantarse todos los días sábados temprano para venir para acá, no mucha gente aguanta mucho rato, de hecho cuando los tutores se inscriben en TECHO, necesitan perseverancia porque los niños se van a encariñar y en 2 meses te van a preguntar “¿oye y el tutor Juanito ya no está?”, yo no sé cómo decirle: “no es que le da lata venir para acá a ayudarte”.*

E: *Ya, volviendo al área de las competencias pedagógicas, ¿qué áreas de conocimiento debe manejar?, piensa en las asignaturas, ese tipo de cosas.*

C: *Em, usamos las carreras que están estudiando como las materias que van a enseñar, porque si viene alguien que estudia leyes, enseña lenguaje, si viene alguien que estudia medicina, enseña biología. Tratamos de maximizar usándolos en las materias que tienen más capacidad, si nos falta obviamente, compartimos, o sea, yo he enseñado historia también y no es mi fuerte la verdad, pero si se requiere se hace.*

E: *¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *Debe saber afrontar situaciones incómodas, ehh...porque muchas veces pasa, no sé que un niño llega con un moretón extraño por decirlo así, y tiene que saber cómo abordar el tema, o si hay que abordar el tema, o como responder a eso. Muchas veces por actitudes de los niños uno puede saber más o menos los problemas que ha tenido. O sea, es bastante fácil ver esa parte, la dificultad está en reaccionar, ese es un aspecto muy importante. Y la empatía que pueden crear a partir de eso. Una cosa es saber reaccionar y la otra cosa es que el niño entienda que a nosotros nos interesa, porque muchas veces han estado con psicólogos o cosas así, quienes deben ser muy buenas personas, no es que hable mal de ellos, pero al final el psicólogo tiene mil casos que atender, que la importancia, que la importancia que le puede dar a cada caso es mínima. Nosotros tratamos de hacerlo al revés, tratamos de dedicarnos a la menor cantidad de casos por persona para darle mejor atención a cada caso.*

E: *¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?*

C: *Ejemplos, sí, ser proactivos, ser, estar dispuestos a ayudar porque muchas veces aquí llega alguien de la comunidad y me dice: “oye hay que mover un mueble”. Los tutores que duran, los que a mí me gustan, los que yo aprecio, son los primeros que saltan al tiro sí yo ayudo o si necesitan algo más. Em, generoso obviamente y perseverante porque todos los años, todos los semestres, partimos con quince o veinte tutores y dos semanas después o un mes después tenemos cinco.*

Perfil del Voluntario

E: *¿Existe un perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación? ¿Cuál? ¿Podrías describirlo?*

C: *Eh, sí, o sea, como siempre hay excepciones, pero la verdad es que la mayoría de los tutores son bohemios.*

E: *(Ríe) Explícanos eso.*

C: *Eh...suelen ser gente de carrete, de carretear, pero sobre todo de salir a tomarse una chela con los amigos, no de mucha disco. Suele ser eh gente bastante relajada que no se toma los problemas a pecho, eh, gente que está siempre con una sonrisa predispuesta, eh sociable la verdad, porque pocas veces ha habido tutores que, no sé, sean tímidos, así no hay muchos la verdad. En general, es gente alegre que le gusta hacer*

juegos y cosas así, o sea, yo diría que en todos los tutores, en todos los voluntarios, sean de trabajo o educación, son todos más o menos en la misma onda, de hecho en TECHO es muy fácil hacerse amigos porque si uno se mantiene significa que tiene el perfil de gente, que tienen como 4000 horas en la quinta región.

E: Pero, como institución, ¿hay un perfil definido?

C: Es que ese sería, o sea, hasta en la oficina son todos buenos para tirar tallas, son todos buenos para reírse, son todos molestos. Si uno es tímido, no dura mucho porque entre nosotros nos tiramos muchas tallas, como vieron, con (tutor) nos pasamos molestando, pero sabemos que es en buena onda, hay que tener como la personalidad como para aceptarlo y hacer una broma de vuelta.

E: Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe tener un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

C: Ser sociable y tener la personalidad suficiente para afrontar situaciones, afrontar la gente diversa que uno aquí puede encontrar, porque aquí uno puede encontrar gente muy simpática y gente muy barsa que en vez de la mano se agarra el codo, porque muchas veces nos ha pasado, porque nosotros tenemos los trabajos de verano, que son proyectos de parte de comunidad y muchas veces nos ha pasado; lo que hacemos nosotros son reuniones semanales para ayudar con estas situaciones y el último viernes estaba el partido de Chile, entonces un señor no fue a la reunión y después andaba llamando y diciendo que era nuestra culpa por no ayudarlo. Entonces, a veces se forma un ambiente de complacencia a la comunidad, y a veces tienen que cambiar eso, porque es verdad que están acostumbrados a recibir ayuda y nosotros dispuestos a ayudar, pero deben ellos poner de su parte, porque no es un trabajo nuestro sino que es un trabajo en conjunto.

E: ¿Qué potenciales, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario que favorecen la tutoría?

C: Que sobresale... em, los que sobresalen son los tutores eh son aquellos constantes y proactivos la verdad, porque son ellos quienes hacen más por la comunidad, son con los que la comunidad se encariña más con ellos. Por ejemplo, aquí hay tutores que vienen hace mucho tiempo y las señoras los esperan con pancito y tutores que llevan menos tiempo y pasa lo mismo porque suelen ser gente que pone de su parte para conversar con la gente, con el vecino de la esquina que tenía las llaves, entonces al final terminan conociendo a la comunidad más que los tutores que llevan más tiempo, porque tienen la personalidad.

E: ¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños(as)?

C: Sí, o sea, nosotros hacemos reuniones o actividades muchas veces en el año, invitamos a todos los apoderados, todos los niños a todos eh para que haya una relación entre los tutores y los apoderados

E: ¿Hay harta asistencia?

C: O sea, el 70 %, siempre están los papás que tienen que trabajar o cosas así y son muy pocas veces que sea porque no les importe. Pero pasa mucho que tienen que trabajar y no pueden ir, como que siempre mandan, no sé, al abuelo o el hermano grande. Nosotros tratamos siempre de tener relación no solo con los niños, si no que con sus familias también, porque en TECHO hoy las tutorías se acabaron, lo que hacemos ahora se llama Nuestra Sala, donde se trata de hacer de una manera integral, no tiene que ver solo con las notas y el colegio, sino que también con las relaciones humanas, con los profesores, compañeros eeh familia, tía, hermanos, papá, todo lo que podamos ayudarlos, trata de ayudarlo en la sala.

E: ¿Cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños(as)?

C: *Los tutores con el colegio, no tenemos relación. Nos relacionamos con lo que les mandan los profesores a los niños, pero nosotros no tenemos un diálogo con los profesores de los colegios. De repente tratamos de buscar becas u oportunidades para los niños, pero más allá de eso no.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?*

C: *Fortalezas: las fortalezas que ya he dicho jajaja. Proactividad, perseverancia eh y la verdad que sean más astutos que inteligentes, porque la verdad a veces hay una materia que a un niño se le ha presentado tres veces de la misma forma, entonces hay que ser lo suficientemente rápido de mente para enseñarle al niño con una metodología nueva con la que pueda aprender, que sea entretenida, repetitiva, porque muchos niños aprenden de maneras diferente, o sea, cada forma que se le va a enseñar a un niño debe ser diferente, aunque sea un poco. Entonces, el tutor debe ser lo suficientemente hábil para encontrar las formas que le sirvan al niño.*

Y las debilidades eh la verdad es que muchas veces hay que despreocuparse de los amigos, porque muchas veces todos mis amigos me dicen, no pero sale a carretear el viernes, cachai, si igual te levantai temprano o cosas sí y muchas veces, o sea, yo he salido a carretear, pero yo ya me acostumbré a salir y dormir tres horas y levantarme, bañarme a las 8 y venir pa acá. Pero, muchas veces los tutores no, porque cuesta agarrar el ritmo, la perseverancia de hacer tutorías. Eso, o sea, es que la perseverancia al final es por el apoyo que uno tiene. Por ejemplo, nuestra coordinadora general, que nosotros nos juntamos con ella, su familia, a través de tallas o bromas como que no le da mucho el apoyo para que ella siga en esto, entonces al final es de uno, si uno está sacrificando horas de trabajo, de sueño, de carrete igual, porque el viernes es un día de carrete que sirve para desestresarse igual, después de un rato quizás pesa y cuesta buscar el tiempo, hacerse el tiempo, de hecho las ganas, pero ese es como el mayor defecto o motivo por el que se pierde gente.

Necesidades formativas

E: *¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?*

C: *Eh...la implementación la verdad, o sea, sillas, mesas de calidad, una cuestión súper básica, pero en la sede juventud, tenemos 4 sillas y ninguna es de la misma altura, o sea, al final yo, por ejemplo, tengo que sentarme en sillas que son de este porte y estar apoyado como guagua, no hay lápices para que los niños puedan dibujar, hacer las tareas, eh plumones para las pizarras...*

E: *Pero, como formación de los tutores, ¿hay alguna necesidad?*

C: *Eh, sí, a veces en el trato con situación de riesgo, porque la verdad, o sea de repente hay situaciones que quizás no sean muchas, sean pocas, pero han sido. Pero siento que en el peor caso me gustaría que supieran cómo tratarlo. Por ejemplo, yo cuando empecé a trabajar en cosas así era muy ingenuo y de repente un niño, yo levanté la mano para taparme el sol y se asustó porque no estaba acostumbrado que un adulto levantara la mano bueno pa no pegarle. Entonces, son esas actitudes que quizás son mínimas, pero que uno solo después de pegarse el cagazo sabe que están mal. Bueno, son de repente cosas así, ayudar a los tutores con tips, de esa forma ayudar a tratar a la gente, porque pueden ser muy sociables, pero no siempre saben cómo tratar a gente de diferentes mundos, porque son mundos diferentes.*

E: *¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?*

C: *Un compromiso la verdad, para que las tutorías funcionaran mucho mejor faltaría un compromiso mucho más grande, tanto de tutores como los niños, porque de repente hay que ir a buscar a los niños a las casas, porque los papás se quedaron dormidos, porque le fue bien en la última prueba entonces no hay que estudiar*

más, cosas así. Porque, o sea, la educación es una cosa de constancia, se estudia todos los días, todos los sábados, hay que tener un ritmo constante, eso nos cuesta mucho, porque no sé. Ahora llegamos más tarde porque no había tutorías, pero cuando llegamos a las 11 igual parten a las 11:30 porque hay que ir a buscar a los niños a las casas y muchas veces están despertándose, o sea, a veces yo he tocado la puerta y me reciben en pijama, despertando recién. Una constancia lleva a una diferencia enorme.

E: ¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

C: Mínimo eh...am, las competencias mínimas serían quizás que sea una persona que no tenga miedo de salir un sábado en la mañana, que tenga algo de voluntad la verdad, eso sería lo mínimo, porque todo lo demás se puede agarrar con experiencia, empezando poco a poco, porque si no vas a tener ganas de venir la segunda, tercera vez, no sirve, porque le hacen un daño a los niños, porque se encariñan y después faltan, entonces...

E: Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las tutorías socioeducativas?

C: Emm...bueno, el trato con la gente más que nada, porque en el área académica de los tutores siempre se puede encontrar una materia en la que puedan ayudar, porque, por ejemplo, si no hay alguno puede ayudar a los niños a aprender a leer o escribir, cosas así, en esa parte no necesitamos mucha ayuda. En lo que sí necesitamos ayuda es en el trato con la gente, en el trato con los niños, de repente en saber qué palabras usas, porque uno a veces son cosas que uno se da cuenta, pero igual a ellos les afectan, por ejemplo, yo por experiencias ya la verdad sé, pero cuando llega y habla normal, para mí es normal, yo ahora que estoy acostumbrado puedo notar las caras ante una expresión, las caras de cosas que se dicen, yo al principio no las notaba, pero ahora sí las puedo ver. Y todo eso, una preparación antes de subir quizás, una introducción de las cosas que debería aportar en algunas de estas situaciones.

E: ¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?

C: O sea, yo creo, yo aquí tengo hartos niños que son inteligentes, que realmente son inteligentes, no que todo el mundo dice que su hijo es inteligente por cariño. Pero yo aquí tengo niños que están en 4° básico y me leen textos en dos segundos. Es gente que por mala suerte, por haber nacido en situaciones que no son favorables, tiene problemas. Yo creo que es un grupo humano como cualquier otro, no necesitan ayudas especiales por quienes son, sino que por la suerte que tuvieron, porque al final, o sea, aquí tratamos de ayudar a la igualdad. Siempre se ha hablado de educación de calidad, pero para todos y aquí el problema es que la educación que está aquí, que estos niños tienen no es de calidad. Entonces, tratamos de ayudar a esta gente, a estos niños para que tengan mayores capacidades después y mayores posibilidades, porque si salen niños de aquí a estudiar, de hecho conocieron a la (pobladora y ahora tutora, ella es de aquí y ahora que está grande trabaja como tutora y estudia, pero es un caso de todo esto. La verdad, si pudiéramos tener más casos como este sería genial y ahí se notaría realmente que la brecha educacional ha disminuido. Porque los colegios malos siguen malos, los buenos siguen siendo buenos, y los otros se están yendo para un extremo u otro, pero no se están yendo a un medio, a un lugar común. Eso, la verdad, no es por necesidad académica, es por mala suerte.

Entrevista Tutor Voluntario

- Objetivos:** - Conocer la percepción que tienen los tutores voluntarios de su labor tutorial.
- Identificar necesidades formativas para el apoyo de las tutorías.

Entrevistadora = E

Entrevistado = T (tutor)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias?*

T: *Emm...pedagogía en historia y ciencias sociales.*

E: *¿Esa es tu área de especialización?*

T: *La historia, sí, sí, uufff ojalá*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como tutor voluntario en TECHO?*

T: *Desde 2010, tres años.*

E: *¿Y siempre en tutorías?*

T: *Sí, siempre. Fui Coordinador de Educación, fui Zonal de Educación y Tutor siempre fui.*

Competencias pedagógicas

E: *¿Utilizas el Cuaderno del Profe? ¿El que te da TECHO?*

T: *No...ni siquiera lo tengo, (ríe) shhh...borremos eso, borremos eso.*

E: *¿Qué haces si no utilizas el Cuaderno del Profe?*

T: *Lo que la mayoría de las veces hacemos es que cuando llegamos al lugar vemos qué es la falencia que tiene el niño y, o qué quiere estudiar, en base a eso hacemos como la ayudantí...lo ayudamos.*

E: *¿Utilizas otros materiales o recursos?*

T: *Cuando nos conseguimos materiales, por ejemplo, de repente hacemos materiales didácticos y son mucho más factible utilizar cosas externas, pero de repente cuando utilizamos guías son estándar, como conseguidas, pero también la idea es, como dicen ustedes, hacer un plan de ejecución en torno a las necesidades del niño en base a niveles. Igual significa harto trabajo y proceso de elaboración posterior mayor.*

E: *¿Realizas planificaciones?*

T: *No.*

E: *Y, ¿estableces objetivos de clase?*

T: *Informalmente...*

E: *Cuando haces las tutorías, ¿realizas inicio, desarrollo y cierre, como te plantea el Cuaderno del Profe?*

T: *Yo creo que se hace de forma...inconsciente, informal, porque es como “hola, ¿cómo están?, ¿cómo han estado?”, le preguntai por la familia, cómo está el colegio, bla, bla, bla, después entro “ya, ¿qué teni que estudiar?” y después, al final, es como “ya, ¿estai cansado?; sí, ya filo, estudiaste bien, por último hace una tarea o teni que estudiar esto”.*

E: *Pensando en inicio, desarrollo y cierre – tú me describiste el inicio –, ¿qué actividades harías en tu desarrollo?*

T: Es la explicación de la materia principalmente y si es didáctica la realización de la actividad. Por ejemplo, puede ser bueno...hicimos, no en realidad no resultó (dirigiéndose a tutora que está a su lado), no queríamos hacer un memorice, no sé, la idea era plantear un memorice como, a ver una manera de memorizar, utilizar el mismo inglés para ver, por ejemplo, en los dibujitos abajito en las cosas en inglés, para que aprendieran el inglés, como también incentivarle a ellos la creatividad de poder hacer juegos y cosas para que puedan potenciar su estudio...bla, bla, bla.

E: Y pensando en el cierre...

T: Bueno, sería como la evaluación de lo que hicimos, eso nunca se ha hecho, buen detalle, como evaluar con el niño cómo están las tutorías. Hemos hecho a nivel general, la otra vez nos sentamos con el (niño)...al (niño) y la (niña) los sentamos mmm “¿qué cosas hay buenas en las tutorías?, ¿qué cosas hay malas?, ¿qué cosas deberíamos evaluar?, ¿qué cosas deberíamos mejorar?”, etc. Eso se hace, el punto es que durante la clase no se hace, nunca se ha hecho, por lo menos. Formal, una vez hicimos una encuesta, a los niños y a los papás: “¿qué cosas debemos mejorar?”, pero fue una vez como hace dos años o un año.

E: Si te realizan preguntas durante la tutorías, ¿qué estrategias utilizas para responder las preguntas de los niños?

T: ¿De qué tipo de preguntas? En general...

E: Tiene que ver con...

T: Depende de la pregunta, trato si respondo, trato de responder de manera simple. De utilizar la materia que ellos están viendo, tratar de explicar con palabras que no sean rebuscadas, no con cosas muy complicadas. Hacer lo más racional, no irse a lo abstracto mmm...tangible.

E: ¿Te sientes capacitado para realizar las tutorías?

T: Emm...sí.

E: ¿Por qué?

T: Porque...más que por lo que estudié, por la experiencia que te da la tutoría, o sea, obviamente si me preguntan por álgebra lineal, no voy a entender nada, pero si me preguntan de emm...una materia que pueda conocer o quizás una materia que sea más fácil, sí. Pero depende también de la materia, pero como en general, sí.

E: ¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado?

T: Matemática, biología, química a nivel alto y...e inglés, un poquito.

E: Ya, tú me hablas, cierto, de la asignatura y todo

T: Sí.

E: Pero las tutorías no son solamente las...

T: Ah sí.

E: ¿En qué otras áreas no te sentirías capacitado?

T: Emmmmm...

E: Pensando que las tutorías abarcan, cierto, más que reforzamiento escolar...

T: Quizás en el área psicológica, la (otra tutora, que nos acompaña) fue a hablar con una señora, la mamá de una niñita y como que tiene una capacidad superior para hacer como una conversación no tan formal, má'

informal, pero saber más. De repente, uno entra a la conversación, pero la conversación un poco cotidiana, y muchas veces hay que ir un poco más allá para generar o un lazo, o encontrar información que te sirve a ti para mejorar lo que estás haciendo. Quizás en eso podría...me faltaría mucho.

E: *Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?*

T: *Ganas, nada más. Si no tienes las ganas, vas a empezar a preguntar por qué, a ver, a buscar cosas, en general será pa' arreglar las cosas. Las tutorías son puras ganas y la experiencia que uno va tomando con los meses o los años te ayudan mucho con eso, uno va a estar mucho más pulido y con mucha más capacidad.*

E: *¿Qué haces en las tutorías que realizas? Descríbelas.*

T: *Emm...llego, entro a la sede, saludo, ordenamos el lugar, vemos qué niño se reparte con qué tutor, saludo al niño, vemos qué tiene que estudiar, conversamos "x" cosa de su vida para hacer más amable el momento, estudiamos lo que haya que estudiar, repasamos alguna cosa, inventamos algo que hacer y después vemos como el nivel máximo de aguante del niño o el nivel de cansancio y se pasa a la fase final de despedida. Quizás hacer un juego o algo así, quizá alguna motivación pa' la semana, pa' que estudie, pa' que estudie pa' la prueba, o pa' que se porte bien en la casa, se porte bien en el colegio. También retarlo, si es una persona...un niño más cercano, le podi decir: "déjate de huevear", anotaciones, cosas así, eso.*

E: *¿Qué contenidos trabajas dentro de las tutorías y cómo las aboradas?*

T: *Contenido educativo en base, en educación formal, lo que ellos necesitan. Contenidos morales, me gusta, trato de, por ejemplo: uno llega y ve sucio, como decirle "ya po', estamos acá en un lugar que vamos a utilizar, hay que dejar limpio". Respeto entre los niños, ejemplo: hemos tenido casi que se agarran a combos, entonces, tenemos también que enseñarle, no solamente el tema educativo, enseñarles que hay formas de tratar a las personas, está el respeto. Igual somos mayores que ellos y, de repente, nos faltan el respeto, sin quererlo, porque están acostumbrados, entonces, no tenemos nosotros por qué caer en esas cosas. También, ver el lado como moral, sin meternos en religión, sino más bien un tema de convivencia, como personas, tratarnos de manera normal, eso. Con varias cosas, la cotidianeidad, uno puede llevar también al área de educación, también la cotidianeidad de uno sea un reflejo de una buena forma de vivir, enseñarle al niño también eso: que su forma de vida, su entorno, su familia, como su forma de educar, con el conocimiento, bla, bla, bla, sea como también bueno... Como una vez me dijeron a mí: "nosotros servimos de ejemplo, más que el hecho de enseñar cuánto es dos más dos". Te pueden ver a ti como su futuro, no sé.*

Perfil del voluntario

Reforzamiento Escolar

E: *Pensando en el reforzamiento escolar qué tú haces, ¿cómo aboradas la comprensión lectora?*

T: *De manera básica, con no...mmm, si quizás hubiera un actividad planteada, puedo ayudar, pero más allá de eso, no creo que tenga las competencias para mmm... no sé, no tengo como un método (propio).*

Apoyo Socioafectivo

E: *Pensando, cierto, en la participación de los niños, ¿hay participación por parte de los niños y niñas? ¿Cómo promueves la participación?*

T: *Que vengan, que estén dentro, que sean parte, que se porten bien dentro de todo...no sé, con la convivencia...emm, el compromiso después de las tutorías, que se porten bien en el colegio, que se porten bien en la casa, etc. Con el compromiso mutuo, tratar de generar eso, como una de las bases.*

E: *¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?*

T: *Ufff...complicadísimo, no sé, de repente uno no puede, por ejemplo, he estado con 10 niños en una sede y no podí mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa' tirar porque ya no podí, entonces, no sé, depende de la instancia, tratar de imponer reglas desde el principio, tratar de generar un ambiente grato, así como tener respeto, pero igual hemos dicho "ya, para hu...", intentar calmarlos. De repente, he amarrado a uno cuando va a pelear, todo.*

E: *¿Refuerzas actitudes positivas? ¿Cómo? ¿Cuáles?*

T: *Respeto, valores, mm...sí. Todo, en teoría y a la vez nada.*

Vínculo Parental

E: *¿Los padres van a las tutorías? ¿Van a dejarlos o a buscarlos?*

T: *Poco, una o dos veces...muy poco. Son pocos, es una de las principales falencias, la relación con los padres, el integrar a los padres en lo que hacemos, es algo demasiado importante por la cercanía que tiene que haber, confianza, se genera algo más grande, pero igual es complicado porque no todos quieren ir, no tienen tiempo, no sé. Es un tema largo.*

E: *¿Te comunicas con los padres o apoderados de los niños? ¿Cómo? ¿Cuándo?*

T: *Es que algunos los conozco por un tema de que he estado, trabajo acá, hemos pasado más de diez días acá, yo he pasado como un mes de mi vida acá, entonces es que conozco a más de uno. Y tengo esa relación de "oye (apoderado), ¿cómo está tu hijo?" y "¿qué onda?" y voy y pesco al (niño) y "¿qué onda weón?", "mm...no, weón pero sí", "oye, ¿cómo estás?", etc. Pero en base a la cercanía, esa es la mejor manera de llegar a la familia o un núcleo.*

E: *Pensando en tu labor de tutor, ¿realizas reuniones de apoderados?*

T: *No, emm...una vez al semestre creo.*

E: *¿Y en qué consiste cuándo la realizas?*

T: *Explicarle lo que hacemos, motivarlos para que nos ayuden, ver qué cosas podemos mejorar, etc.*

E: *¿Con cuánta frecuencia las realizas?*

T: *Una vez al mes, creo, con suerte, si es que sale.*

E: *¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación?*

T: *Porque era lo que estaba estudiando, lo mío, lo que me llamaba, era lo que me gustaba.*

E: *¿Qué significa para ti trabajar con niños y niñas en estado de vulnerabilidad?*

T: *Mucho, siento que hago muy poco en relación a lo que se podría hacer. Es, de alguna forma, como devolver la mano, por todo lo que he recibido, pero si es lo mínimo que uno debería hacer si está metido en educación.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?*

T: *Quizás la confianza sea una de mis fortalezas con los niños y las debilidades, es que no sé mucho. Es que hay muchas cosas que uno no sabe y debería saber.*

Necesidades formativas

E: *¿Crees que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para enfrentar las tutorías?*

T: *Es que no hay mayor tipo de capacitación, yo creo que la capacitación es la experiencia.*

E: *¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación?*

T: *Psicología.*

E: *Y, según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que se requieren para realizar tutorías?*

T: *Ganas, porque la experiencia te va ayudando mucho a formarte.*

Entrevista Dirigente o Directora de Biblioteca

Objetivos: - Conocer la valoración que le otorgan los dirigentes o directoras de biblioteca a la labor del tutor voluntario.

- Conocer la percepción que tienen los dirigentes o directoras de biblioteca de los tutores voluntarios en el campamento.

Entrevistadora = E

Entrevistada = D (dirigente)

Datos de Identificación

E: *¿Qué cargo tiene aquí dentro del campamento?*

D: *Yo soy la presidenta del comité Manantial.*

E: *¿Cuánto tiempo lleva como dirigente?*

D: *Como dirigiendo, unos cuatro o cinco años.*

E: *¿Desde cuándo se realizan estas tutorías?*

D: *Uuuu..., desde hace siete años, antes que nos pusieramos a trabajar. Bueno, antes de que yo trabajara con el TECHO. Cuando yo ingresé al TECHO, ya había, estaba el comité Villa Esperanza trabajando con ellos.*

E: *¿Dónde se realizan las tutorías?*

D: *Aquí en la sede o en la biblioteca.*

E: *¿Usted considera que tienen o cuentan con una buena infraestructura para realizar las tutorías?*

D: *Sí, no es lo mejor, pero es lo que hay. Por lo menos hay.*

E: *Usted me decía que tienen biblioteca, ¿hay algún proyecto de mejora?*

D: *Sí, este año queremos tirar un proyecto para forrarla, porque no la tenemos forrada. Está la estructura hecha, pero no está forra'. Queremos ver si nos conseguimos unos computadores nuevos, porque los que tenemos están medios viejitos. Tenemos cuatro eh...tres computadores, pero funcionan dos.*

Competencias básicas

E: *¿Cómo observa usted que realiza el tutor voluntario las tutorías?*

D: *Todo súper bien, no tengo problemas con los cabros que vienen. Son súper cariñosos, trabajadores, ayudan a los niños, siempre están pendientes. Después se encariñan con los niños y vienen a verlos. En el verano igual vienen, así que no, ningún problema. Todo súper bien.*

E: *¿Los tutores utilizan los recursos que tiene en biblioteca?*

D: *Sí, aparte los niños siempre traen libros con tareas, sus cuadernos, lo que tienen que estudiar. Ellos traen de su casa, siempre aportan con material cuando ellos tienen.*

E: *¿Qué tipo de materiales utiliza?*

D: *Mira, nosotros siempre utilizamos hojas blancas de oficio, lápices de colores, lápiz de mina, libros.*

E: *¿Y los tutores traen o cómo es?*

D: *A veces traen, también hay en la biblioteca. Nosotros tiramos proyectos pa' comprar materiales pa' los niños.*

E: *¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer las tutorías?*

D: *Muy buena, porque vienen sin esperar na' a cambio.*

E: *Según su opinión, ¿cuál sería la tutoría ideal?*

D: *Pucha, que la ideal que todos los niños puedan tener un tutor por...y que, o sea no sea grupal. Uno esté permanente con el niño, que se preocupe del niño, en los aspectos, en todos los aspectos, tanto en psicológico, porque hay veces que los niños no le cuentan a los papás lo que les pasa, pero sí hablan con los tutores de temas que no hablan en su casa. O sea, que sea más personalizado.*

E: *¿Qué debería saber el tutor voluntario?*

D: *Yo creo que...ehh, estúpido lo que voy a decir, pero el nombre del niño. Yo creo que la experiencia se gana con el tiempo y conociendo a los niños. Ellos van ayudándoles, los van conociendo, de tal manera que no necesitan traer como una experiencia para venir a ayudar a los niños, solamente lo que ellos han captado en el colegio y lo que han aprendido.*

E: *¿Qué deberían saber hacer los tutores voluntarios?*

D: *No sé poh, enseñarle a los niños. A eso vienen (ríe).*

E: *¿Cómo debería ser el tutor?*

D: *Un modelo, no sé. Yo no ando buscando perfeccionismo en los tutores, sino que vengan con la intención de ayudar y de enseñarle a los niños lo más que puedan.*

Perfil voluntario

E: *¿Se coordina el tutor voluntario con los papás?*

D: *Mira, de los papás es como bien difícil encontrarlo, ya que todos trabajan. Sí, cuando existe la oportunidad, las mamás, pa'l día de las mamás, porque, aparte nosotros con los tutores celebramos el día de la mamá; al 18, navidad, así que todo lo hacemos en conjunto con ellos. Los hacemos participar de nuestro, de nuestra comunidad, como parte de nosotros.*

E: *Más que nada, entonces, en actividades.*

D: *En actividades, por ser si tenemos que trabajar, pedimos la ayuda; si hay que traer algo, ellos también ayudan. A lo mejor no son todos, pero sí, casi siempre los que están más comprometidos con lo que ayuda a la comunidad.*

E: *¿Cómo participan los padres en las tutorías?*

D: *Y bueno, te lo vuelvo a reiterar, lo de los papás es como bien inconstante, porque ellos trabajan. Es muy poco lo que el tutor ve al papá. Por eso, nosotros preferimos hacer las tutorías aquí en la sede y no en las casas. Porque aquí...para que el niño vea...también estar viendo que no anden...porque si van directamente a las casas, los niños se pueden poner a jugar, no van a... para el tutor mejor aquí.*

E: *¿Se ven motivados los niños a participar de las tutorías?*

D: *Sí, muy motivados. Ya como están a punto de salir del colegio, ya no están ni ahí con venir, pero cuando empezamos en marzo todos contentos.*

E: *¿En qué lo nota usted, la motivación?*

D: *En que traen sus cuadernos, sus tareas. Llegan, a lo mejor no llegan todos una semana, pero viene la gran mayoría y casi siempre son los mismos niños. Aquí hay entre diez o quince niños que vienen a tutoría.*

E: *Aparte de las tutorías, ¿qué otras actividades hacen los voluntarios con los niños y las niñas?*

D: *Hacen taller, una actividad de taller una vez al mes o dos veces al mes, dependiendo de las tareas que tengan los niños.*

E: *¿Cree usted que las tutorías mejoran el rendimiento escolar de los niños y niñas?*

D: *Sí, sí, sí, mucho. Es parte importante de la venida de los tutores. Yo, como mamá, hay muchas cosas que no entiendo, y ellos como tutores ayudan bastante, conocen y saben. Yo llegué hasta octavo básico no más y no tengo mucha paciencia pa' enseñar.*

E: *¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños desde que iniciaron las tutorías?*

D: *La convivencia entre ellos, nunca han tenido entre ellos buena convivencia. Igual que todos los niños, pelean...tú sabi cómo son los niños. Son amigos y son enemigos (ríe).*

E: *Para finalizar, ¿cómo cree debería ser el tutor voluntario ideal?*

D: *Pucha, como te vuelvo a reiterar, no ando buscando perfección, pero sí un corazón noble, que quiera participar, que quiera ayudar a los niños, que esté comprometido con la causa, que es ayuda social y que vengan con disponibilidad. Porque aquí hay niños muy traviosos y muy tranquilos, entonces, hay de toda clase de niños, porque conociéndolos, se encariñan con los niños. No tengo un ideal de tutor y una disponibilidad, que vengan dispuestos a enseñar y querer a los niños. Esa es la idea.*

CAMPAMENTO “COMITÉ DE ALLEGADOS CHILE NUEVO”

Entrevista Coordinador de Educación

Objetivos: - Conocer y describir la labor que realiza el tutor voluntario en el campamento.

- Identificar las necesidades formativas que requiere el tutor voluntario para el ejercicio de su labor.

Entrevistadora = E

Entrevistado = C (coordinador)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?*

C: *Yo hice un pre este año (2013), pero espero los resultados el 28 (Diciembre 2013), pero quiero estudiar Antropología.*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como voluntario en TECHO?*

C: *Desde mayo de este año.*

E: *¿Cuánto tiempo llevas como coordinador de educación en este campamento?*

C: *Desde ese mismo tiempo.*

Competencias pedagógicas

E: *¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanzas, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?*

C: *Eh, no, tengo chicos que han sido nuevos este año, entonces, y tampoco han ido a las inducciones, entonces parten por lo que les entrego yo del cuaderno y por lo que yo les puedo hablar un poco, pero netamente en el reforzamiento escolar.*

E: *¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento?*

C: *Yo tenía una mezcla de tutores, tenía dos ingenieros mecánicos, una quiere estudiar Educación Parvularia, una que estaba haciendo trabajo social, a otra Técnico en Trabajo Social y tenía una Socióloga, así que yo tenía una base cultural.*

E: *Pero, ¿que tenían que saber para realizar las tutorías?*

C: *Por ejemplo, los chicos de mecánica se manejaban en física y matemática y los más grandes me pedían física y matemática. Porque a nosotros nos pidieron saber en qué área el niño necesitaba. Y las de sociología me ayudaron mucho en lenguaje. Y en historia era otro amigo que estaba estudiando Pedagogía en Educación Tecnológica, y se distribuían según las edades.*

E: *¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *¿En la parte de la materia?*

E: *Procedimental y la metodología.*

C: *O sea, yo siempre dije que tienen que crear un vínculo con el niño, porque si el niño no está interesado en su tutor nunca va a poner atención. Encuentro que si se ganan al niño van a encontrar todo el potencial que el niño tiene para poder enseñar, y lo otro es que se tienen que tomar su rol poh, su rol es ser tutor, no es ser el amigo del niño, es enseñarle al niño.*

E: *¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?*

C: *Respeto, eh...que sea también comprensible con el niño porque si uno quiere ver al tiro el cambio en el niño nunca lo vamos a lograr. Estuvimos como desde agosto e igual los chicos subieron las notas, pero no todos y aún tenemos al (niño), que él no sabe leer solito poh, tiene que leer con ayuda. Entonces, tienen que ser tolerantes, porque no vamos a ver cambios rápidos en los niños, sino que son por etapas, ser perseverantes.*

Perfil del Voluntario

E: *¿Existe un perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación? ¿Cuál? ¿Podrías describirlo?*

C: *Lo que yo veo, era ser mayor de edad, porque ya terminaste el colegio, si ya diste la PSU, entonces puedes ayudar a chicos de enseñanza media. Eh, yo creo eso, es como lo más importante porque ya tienen la experiencia de las preguntas que le va hacer el niño, y obviamente conocer la materia que tú le vas a enseñar al niño, porque si no sabes matemática no le puedes ayudar al niño en matemática*

E: *¿Y en otro ámbito que no sea solo de conocimiento?*

C: *Eh...la parte afectiva, de la familia que vienen también choca mucho, por ejemplo si el tutor viene de una familia pudiente y hay campamento, bueno en mi caso nosotros decimos que nuestro campamento es súper pelolais, porque tiene sus calles pavimentadas, la mayoría de las casas no están construidas de cartón, por ejemplo. Entonces, hay cierta gente que uno ha visto que choca con esas realidades, que no tienen la capacidad de, no sé, ven al niño y ven la casa en que viven y se ponen a llorar, esas no son útiles, pueden tener toda la disposición y el corazón, pero si no tienen la capacidad para enfrentarse a otra realidad más allá de sus cuatro paredes, no sirven para esto.*

E: *Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe tener un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *Conocer del tema, yo creo que si eres como novato, uno está con toda la energía, con todo el power y espera grandes cambios y tú quieres cambiar Chile entero, pero tenemos que tener nuestros parámetros poh. Y hay que conocer el tema, de qué se tratan las tutorías, las tutorías hablan de tres cosas: es reforzamiento, eh hacer actividades extra programáticas, porque tengo niños que ni siquiera conocen el mar y viven en la Quinta Región. Y también, entregar valores, yo creo que nosotros no cuidamos a niños, nosotros hacemos los tres ejes que te dije antes, entonces si el tutor no cacha lo que tiene que hacer, no, tiene que conocer los tres puntos que te dije antes que es hacer reforzamiento escolar, hacer actividades extra programáticas y entregar valores.*

E: *¿Y características comunicativas?*

C: *Yo creo que, bueno, aparte del vínculo, también tener como un idioma con el niño, o sea, a un niño de 5 años no le vas a decir palabras que no va a conocer, yo creo que hay que, no digo bajar al nivel del niño, siempre mantener que el tutor es el profe y el niño el alumno y que hay una relación asimétrica, pero si no le vai a., si bajarte a la realidad del niño, van a haber palabras que él simplemente no va a conocer. Y darle amor al niño, que así las cosas funcionan mejor.*

E: *¿Qué potenciales, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario que favorecen la tutoría?*

C: *Obviamente los chicos que tenía de tutores yo eran siete, pero se me bajaron cuatro por temas personales y obviamente en la universidad que ellos están también les entregan las herramientas necesarias. Eh, (tutor) y la (tutora), que están estudiando mecánica, les sirve mucho la parte de física, entonces todos los conocimientos que a ellos les entregan en esa materia les sirvió pa' ayudar a la (niña) y (niña), que pedían*

ayuda en física. Eh, (tutor) es profe de Pedagogía, que él por su tiempo antes de que se retirara, ayudó a hacer la estructura de las tutorías, porque tienen que tener un principio de comprensión lectora por ejemplo, él desarrolló de qué se trataba la comprensión lectora y la conclusión que ahí podíamos hacer una actividad en base a esa comprensión lectora. Porque aparte, a nosotros en veces cuando hubo una jornada de educación, nos dijeron que la falencia que tenían todos los chilenos era la comprensión, así que igual había que hacer en la tutorías una comprensión lectora, cosa que nunca lo llegamos a hacer porque éramos todos novatos. Como yo coordinaba, intentaba hacerlo un poco, pero después nos enfocamos en el reforzamiento, como te dije ya, de los niños que teníamos repartidos. Pero espero que el año que ya viene se haga como el modelo que ideó el (tutor).

E: ¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños(as)?

C: Eso yo nunca lo vi, más que nada era yo, porque yo me encargaba de llamar a los papás de los niños, avisándoles que habían tutorías, qué cosas tenían que llevar. En sí los chiquillos esa parte la dejaron muy de lado.

E: ¿Cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños(as)?

C: Ninguna, de hecho yo tampoco, lo único que conozco en qué colegios van, pero más allá no. Nosotros solo veíamos los cuadernos que traían y veíamos qué había que hacer.

Fortalezas y debilidades

E: ¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?

C: Ya, las debilidades em...puntualidad, porque las tutorías eran a las 11:00 y a veces llegaban a las 11:30, a las 12:00, o simplemente no llegaban. Otra debilidad es el tema de la comunicación, porque a mí me jugó muy en contra mi edad, porque yo ahora tengo 19, pero cuando la tomé, tenía 18 y todos los tutores tenían sobre 19 y 20 y, entonces, uno comprenderá que cómo una mocosa te va a estar dirigiendo. Ahí creo que, pero fueron las dos primeras clases, después me empoderé y les pedí que me comunicaran si iban a venir o no, porque yo tampoco tengo los recursos para estarlos llamando, sí les dejaba mensajes en face (facebook), pero no los contestaban, por eso creo que el tema de la comunicación nos jugó en contra, no lo puedo tomar como una fortaleza por lo mismo, no avisaban y uno también se aburre como de estar cateteando tanto.

Y como fortaleza, teníamos compromiso con parte de la comunidad, al menos los chicos que se bajaron nunca tuvieron problemas conmigo, eran temas netamente personales y, los que nos mantuvimos, no siempre iban ya, a las tutorías, al menos si bien no llamaban a los niños y saber cómo estaban los niños, pero sí se hacían presente los sábados. Por ejemplo, ahora lo de navidad ellos van y saben que tienen que apoyar y estar pendiente de los juegos inflables, del viejito pascuero que va a venir, entonces, están bien comprometidos y espero que el próximo año siga así y el tema de la puntualidad irlo mejorando.

Necesidades formativas

E: ¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?

C: Talleres...talleres que se centren en la labor del tutor. Por ejemplo, si va a haber un tutor encargado de matemática, entonces que otro compadre, que ya tiene experiencia, ayude, porque hay niños que son muy muy cabecita dura, que no hay manera de meterle las matemáticas, porque no, no les gusta no más o ya se han sacado tantos rojos, que pierden si, pierden el interés, se desmotivan, eh..., o de lenguaje, que nos hagan talleres de cómo poder hacer una comprensión lectora entretenida, no sé, con títeres o con un cuentacuentos, que llamen la atención del niño. Yo creo que faltan talleres de eso, de llamar la atención del niño, es por eso que las tutorías son... son débiles, porque hay comunidades que tienen 40, 50 niños, la idea es que todos

vayan a las tutorías. Obviamente, tener más voluntarios, porque uno no se encarga de 40, pero... eso nos falta, talleres de reforzar la labor que ellos hacen, de que no es algo que uno lo agarre al lote, sino que, compromiso, y uno no es que sea más profesional en el caso, pero y también ponerle lo nuestro, nuestro power, toda nuestra fuerza pa' hacer que el niño surja, yo creo que nos faltan talleres.

E: ¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas, necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?

C: Conocer el perfil psicológico del niño sería... muy bueno (ríe), porque ahí uno se da cuenta de cómo está trabajando, porque uno por ejemplo, si mis niños sufren de depresión o si tengo chicas que sufren de bulimia, yo esa parte no la conozco, porque uno puede ser muy amiga o muy de abrazos con los niños, pero no todos los niños te van a contar sus secretos o lo que a ellos les falta. Yo creo que en todas las tutorías uno debería tener una psicóloga, para conocer al niño, porque no sé si el chico tiene conflictos, los papás, entonces uno no sabe... la psicóloga sí. (Ríe).

E: ¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?

C: Tener la voluntad... eso poh, que no vaya a salir literalmente de tus cuatro paredes o que tú estás acostumbrado a ver. Por ejemplo, puede que tus papás sean separados y todo, pero tú tienes los recursos, no sé poh, eh... si quieres tomar agua, sabes que en la cocina vai a encontrar el agua, en cambio allá en el... los chicos en el campamento no siempre van a tener luz, a veces les cortan el agua, o como están colgados en la luz, a veces les cortan y no saben qué hacer, el mismo tema del agua o por la lluvia, entonces obviamente hay que tener, eh... ah! y eso: no dejarse guiar por las emociones tampoco, porque no sirven, si vai a ponerte a llorar por las realidades que te cuenta el niño, o por las cosas que tú ves, esas cosas no sirven para las tutorías. Y... vuelvo a decir lo mismo: y conocer a lo que te vai a enfrentar, si no es algo bonito... es agradable sí, pero te enfrentas a otra... a algo que tú no vai a vivir o que simplemente no alcanzaste a vivir.

E: Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las tutorías socioeducativas?

C: Bueno, debe capacitarse en la parte socioafectiva, en la parte psicológica del niño. Encuentro que eso es muy muy importante, tener la voluntad y obviamente apoyarse en lo que tú estás estudiando poh, todo te sirve en esta vida, y si estás estudiando alguna ingeniería, te va a servir para ayudar a los niños en física o en matemática, si está estudiando una pedagogía en lo que sea, sirve para estructurar las tutorías, porque no necesariamente el coordinador cacha el tema, si uno también por algo, también tiene tutores que te ayuden, que te den ideas. Cinco cabezas, siete cabezas piensan más que una, y harían una buena tutoría. Y... se me olvidó la pregunta...

E: ¿En qué deben capacitarse?

C: Eh... y también, y creo que tomar talleres que entregue TECHO o cualquier universidad en base a las tutorías, tomarlos, porque vuelvo a decir: todo en esta vida sirve, tarde o temprano te va a servir.

E: ¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?

C: Sí... tengo al (niño), el (niño) no sabe leer solito y hay palabras que no las pronuncia bien, así que tiene problemas con el lenguaje y él necesita un profesor, un tutor que sepa, no sé, que estudie fonoaudiología para que, él va a saber el problema que tiene el (niño) poh, nosotros no entendemos eso. Y qué más, em... los niños que simplemente no hay por dónde meterle las matemáticas, encuentro que ahí, en realidad uno necesita tutores especializados en el tema, porque nosotros podemos llevar cartas o muchos dulces para

poder enseñar la suma y todo, pero aún así no, nooo. Obviamente, esos niños requieren una persona capacitada para que les pueda enseñar bien.

Entrevista Tutor Voluntario

Objetivos: - Conocer la percepción que tienen los tutores voluntarios de su labor tutorial.
- Identificar necesidades formativas para el apoyo de las tutorías.

Entrevistadora = E

Entrevistado = T (tutor)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias?*

T: *Ingeniería Mecánica*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como tutor voluntario en TECHO?*

T: *Ehh...como cinco meses*

Competencias pedagógicas

E: *¿Utilizas el Cuaderno del Profe? ¿Cómo lo utilizas?*

T: *No, para nada*

E: *Si no utilizas el Cuaderno del Profe ¿Qué es lo que haces?*

T: *Los chiquillos llegan con sus propios ejercicios y yo se los resuelvo yo, pero el cuaderno del profe pa' na.*

E: *¿Utilizas otros materiales o recursos? ¿Cuáles? ¿Cómo?*

T: *Ehh...o sea, traigo ejercicios del cuaderno del niño, anoto ejercicios ahí y los traigo pa' acá, pero los traigo, los saco de CEPECH, Pedro de Valdivia.*

E: *¿Realizas planificaciones? ¿Dónde?*

T: *Ehhh (piensa) Sí, como un día antes en el cuaderno del niño.*

E: *Por ejemplo, ¿cómo es una planificación?*

T: *O sea, la última clase reviso los ejercicios que no pudieron hacer y les pongo los mismos, parecidos.*

E: *¿Estableces objetivos de clases?*

T: *Ehh...o sea, es que resuelvo las dudas no más, pero eso.*

E: *¿Realizas inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realizas en cada momento?*

T: *Eh, no en verdad no.*

E: *¿Cómo es una clase que tú realizas normalmente?*

T: *Saludo a los chiquillos, les pregunto las dudas que tienen o han tenido la semana en clases, se resuelven y listo, les hago un ejercicio haber si aprendieron y chao.*

E: Si te realizan preguntas ¿Qué estrategias utilizas para responderlas?

T: Em, depende de la pregunta. Porque, por ejemplo, si le explico matemática y es división, le enseño con números más fáciles. O si, por ejemplo, funciones, a la niña más grande, con los dedos, como sea.

E: Por ejemplo, si te preguntan algo, ¿tú le das la respuesta de inmediato o tratas de que ellos lleguen a la respuesta?

T: No, primero le pregunto qué haría ella o él y después yo le doy la respuesta.

E: ¿Te sientes realmente capacitado para desempeñar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

T: Ehh...sí, es que, o sea primero iba, antes estaba en la iglesia, entonces ya he trabajado la parte social mucho tiempo. Entonces, llegar acá para mí no fue algo tan nuevo.

E: ¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

T: ¿Cómo en qué área?

E: Por ejemplo, ¿en lo conceptual o en la disciplina?

T: Ah, en las cosas humanistas.

E: Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?

T: Eh, que tenga paciencia, que los niños igual de repente no entienden y no hay que alterarse, que el niño igual se puede asustar o crear un rechazo. La idea de las tutorías igual, más que un profe, es como un profe amigo.

E: ¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?

T: Siempre estoy con los mismos niños en primero medio. Siempre les hago matemática y física.

Perfil del voluntario

Reforzamiento escolar

E: ¿Abordas comprensión lectora? ¿Cómo?

T: No.

Apoyo socioafectivo

E: ¿Cómo promueves la participación de los niños y niñas?

T: Como haciéndole preguntas, pero insisto, no como un profe de colegio, que no, “respóndeme tú”, así, sino que trato de responder de otra forma para que ellos me traten de responder. O de repente, cuando me equivoco, los niños al tiro empiezan a darse cuenta.

E: ¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?

T: Es que eso, los niños que tengo aquí son grandes, entonces ya son tranquilas. Y, cuando me tocan con niños chicos, es como más, primero los hacía dibujar, los tenía tranquilitos.

E: ¿Refuerzas actitudes positivas? ¿Cuáles? ¿Cómo?

T: Ehh...¿cómo?

E: *Por ejemplo, la misma participación, que sean puntuales...*

T: *Ah, no, es que en verdad nunca tuve problemas con eso.*

Vínculo parental

E: *¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos?*

T: *Los de los niños chicos sí, pero los grandes, de sexto para arriba se vienen solos para acá.*

E: *¿Te comunicas con los padres o apoderados de los niños y niñas? ¿Cómo?*

T: *No, aquí con la tía (pobladora) no más, porque vive aquí.*

E: *¿Realizas reunión de apoderados? ¿En qué consisten?*

T: *No.*

E: *¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación?*

T: *Porque, en verdad, quería como ayudar en alguna parte, entonces por ejemplo, yo siempre estuve metido en la iglesia, catequista, cosas así y después hubo un tiempo que no hice nada y...y me dieron ganas de meterme a TECHO y, cuando hablé con la (tutora), ahí me dijo oye educación y me metí.*

E: *¿Qué significa para ti trabajar con niños y niñas en estado de vulnerabilidad?*

T: *Eh, igual como un desafío, porque cualquier cosa que uno haga mal o que uno no sepa resolver algo, o tratarlos mal de alguna manera sin darse cuenta, igual para ellos es más penca que como para otro niño quizás. Entonces, hay que estar más preocupado de eso. Un desafío, pero no sabría cómo decirlo.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?*

T: *Debilidades, que cuando ando con sueño suelo cometer errores muy muy seguidos. Y fortalezas, que soy capaz de llevarme bien con el niño, o sea que el niño no me vea como una amenaza.*

Necesidades formativas

E: *¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?*

T: *Mmm...para los niños chicos yo creo que es suficiente la tutoría una vez a la semana, pero para las niñas grandes que van viendo más contenidos y todas las clases un contenido nuevo, yo creo que no es tan, no es...ehh como tan eficiente como los niños chicos. Los niños chicos ven dos semanas la misma materia y las grandes ven una clase esto, una clase esto otro, otra clase ven otra cosa. Entonces, para los niños menores sí es efectivo, pero para las grandes no mucho.*

E: *¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación para realizar las tutorías socioeducativas?*

T: *Mmm...física.*

E: *Y TECHO, a ustedes como tutores, ¿les hace alguna capacitación?*

T: *Ehh...no, es como inducción que se hace, pero una capacitación así como aprender a enseñar, no.*

E: *¿Y tú crees que sería ideal que les hicieran una capacitación antes de realizar las tutorías?*

T: *Ehh, o sea sería bueno, pero no indispensable tampoco, que la gente que viene, viene con ganas de ayudar y con ganas de hacer cosas y la gente que yo he visto lo ha hecho mal. O sea, nadie viene obligado acá o a hacer algo que no sepa.*

Entrevista Dirigente o Directora de Biblioteca

Objetivos: - Conocer la valoración que le otorgan los dirigentes o directoras de biblioteca a la labor del tutor voluntario.

- Conocer la percepción que tienen los dirigentes o directoras de biblioteca de los tutores voluntarios en el campamento.

Entrevistadora = E

Entrevistada = D (dirigente)

Datos de Identificación

E: *¿Cuál es el nombre del campamento?*

D: *Comité de Allegados Chile Nuevo*

E: *¿Qué cargo posee usted dentro del campamento?*

D: *Presidenta del Comité*

E: *¿Cuánto tiempo lleva con este cargo?*

D: *Uuuuh, llevo como, he sido presidenta como dos veces y son tres, cuatro años.*

E: *¿Desde cuándo se realizan las tutorías de apoyo escolar en el campamento?*

D: (Pregunta a su hija que está al lado) *¿Cuándo empezaron? (La hija pregunta a las entrevistadoras) ¿Las tutorías? El primero de Septiembre.*

E: *Antes, en otros años, ¿se habían hecho tutorías?*

D: *No, este es el primer año*

E: *¿Dónde se realizan normalmente las tutorías?*

D: *Antes se hacían en la junta de vecinos y ahora aquí en mi casa.*

E: *¿Poseen biblioteca? ¿Hay algún proyecto para hacer una?*

D: *No. Mmm...todavía no*

Competencias pedagógicas

E: *¿Cómo observa usted que realiza el tutor voluntario las clases?*

D: *Buenas, bien. Son bien organizados. No, si están bien.*

E: *¿El tutor trae materiales para apoyar las clases? ¿Qué tipos de materiales utiliza?*

D: *Ellos traen todo poh. Todo lo que necesitan los niños, los lápices, cuadernos, hojas, todo, todo lo traen ellos.*

E: *¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer sus clases?*

D: *Bien, buena.*

E: *Según su opinión, ¿cuál debería ser la tutoría ideal? ¿Qué debería saber el tutor voluntario? ¿Qué debería hacer el tutor voluntario? ¿Cómo debería ser el tutor voluntario?*

D: *No sé (piensa). Estar preparado y saber lo que los niños necesitan. Que,...cómo se llama, cuánto se llama...qué ramos necesitan y ellos vienen preparados para eso.*

Perfil voluntario

E: *¿Se coordina el tutor con los padres y/o apoderados? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?*

D: *Sí, por teléfono, a través mío.*

E: *¿Cómo participan los padres en las tutorías?*

D: *Bien, también vienen a veces con los niños. No todo el tiempo, pero cuando estábamos en la junta de vecinos venían más. Ahora no poh, los vienen a dejarlos o vienen a buscarlos. Pero, si tienen que conversar los niños (tutores) con ellos, por algún problema que tienen los niños, ellos vienen. Se cita y vienen.*

E: *¿Se ven motivados los niños y niñas a participar de las tutorías?*

D: *(No deja terminar la pregunta) Sí, sí. Son, es que están pendientes cuándo va a haber, sí va a haber tutoría, me preguntan en la calle, las mamás también, bien preocupadas.*

E: *Aparte de las tutorías, ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?*

D: *Después de clases, juegan con ellos, eeh y después se esparcen en la casa.*

E: *¿Cree usted que las tutorías mejoran el rendimiento escolar?*

D: *Sí, sí, porque la (niña) subió sus notas, ella también (apuntando a una niña que realiza la prueba de salida), varios han subido sus notas. Mi hija también ha subido sus notas, poco, pero las ha subido jajaja. Es que el curso de ella es más grande poh.*

E: *¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? ¿Cómo?*

D: *Sí, ahora pueden conversar y socializan más. Son bien ordenados, son bien, se comunican con las niñas, con uno, algunos venían medios tímidos, pero después ya se soltaron solitos, y así... es que uno les da confianza poh. Los niños les dan harto cariño a los chiquillos (tutores), así que es como que ya se conocen de primero no más, pero ahora ya no ya, ahora son las tías, tíos.*

CAMPAMENTO "EBEN EZER"

Entrevista Coordinador de Educación

Objetivos: - Conocer y describir la labor que realiza el tutor voluntario en el campamento.

- Identificar las necesidades formativas que requiere el tutor voluntario para el ejercicio de su labor.

Entrevistadora = E

Entrevistado = C (coordinador)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?*

C: *Enfermería*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como voluntario en TECHO?*

C: *Estoy desde junio en TECHO*

E: *¿Cuánto tiempo llevas como coordinador de educación en este campamento?*

C: *Junio*

Competencias pedagógicas

E: *¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanza, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? O sea, por ejemplo, que sepan planificar, realizar distintos tipos de actividades...*

C: *Sipo, la gran mayoría sí, porque igual...en todo caso el Cuaderno del Profe es, entre comillas, fácil y la mitad que trae es como historia...y te explica paso por paso cómo se realizan las distintas actividades...entonces, como que no es muy difícil de entenderlo.*

E: *¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento?*

C: *Ehh...a eso te refieres con...¿en cuanto al material de clase o material de TECHO?*

E: *No, material de clase. Por ejemplo, lenguaje, matemática.*

E: *Claro, las áreas de conocimiento.*

C: *Las áreas básicas de...bueno enseñanza básica, como las tutorías se implantan ehh, bueno, debería implantarse de 1° a 4° medio, pero casi siempre los niños que participan, mayoritariamente, son de 1°, 2° básico y...6° básico, en este caso.*

E: *¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *Ehh...bueno, saber, bueno, explicar, explicar bien a los niños, tener un poco de paciencia, porque hay distintos casos de niños, hay algunos que son un poquito más....se desconcentran más fácilmente, que andan por aquí, por allá, por eso también se implantan las tutorías personalizadas y las grupales.....ehh, más que nada eso.*

E: *¿Cómo separan entre tutoría personalizada y tutoría grupal?*

C: *Ehh...bueno, durante el, antes de empezar las tutorías, se realizan los diagnósticos de entrada, que corresponden a un diagnóstico como el que vieron delante, pero...se evalúa ya como eh, una parte con los papás y una parte el niño. La parte con el papá, se le preguntan los datos de cómo le fue el año anterior en ciertas asignaturas, el promedio que tuvo....ehh, según su vista o su punto de vista, si es que considera que su hijo es desconcentrado, porque muchas veces el papá lo puede decir fácilmente: “no, a él le va mal, porque se desconcentra fácilmente”. Entonces, como de esa cierta forma, va como en ese criterio, más que nada.*

E: *¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?*

C: *Ehh...según yo, bueno, debe tener, deben ser carismáticos, muy empáticos...ehh, pueden, tienen que entregar confianza a los niños, o sea, al principio obviamente que no se van a dar tan fácilmente, pero la idea*

es que...Hay muchas familias aquí, bueno que tienen...eh, se presentan situaciones difíciles diariamente, hay algunos que tienen papás drogadictos...eh, distintas cosas y que pueden contarle a uno los problemas que tienen, cosa que así uno los pueda ayudar de cierta forma, porque hay un lazo que es como el lazo con el niño y hay otro lazo que se realiza con los papás.

Perfil voluntario

E: *¿Existe algún perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación?*

C: *Ehh...no creo sabí, porque, o sea, puede haber uno, pero según yo, cualquier persona que quiera, que tenga la voluntad de hacerlo, va a trabajar ahí.*

E: *O sea, ese es como el único perfil, el único requisito, ente comillas...*

C: *Sí, tener la voluntad de estar aquí, de tomarse su tiempo y todo eso.*

E: *Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe tener un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *Ehh...es que depende, porque hay algunos que quizás frente, no sé poh, ponte un tutor que entre nosotros, quizás no hable mucho, pero que con el niño puede hablar más, porque no sé, se siente con más confianza...entonces, tiene un poquito más de desplante. Entonces, puede variar eso en cada tutor, pero generalmente, alguien calmado, tranquilo puede ser alguien divertido para enseñar la tutoría.*

E: *¿Qué potenciales, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario que favorecen la tutoría?*

C: *¿A qué te refieres con eso? Eso no lo entendí*

E: *Potencialidades, digamos...fortalezas.*

C: *Dentro del grupo de trabajo qué potenciales hay...ehh, yo creo que la paciencia, porque hay muchas veces que me ha tocado de repente, como hoy día, venir nosotros tres y...igual las cosas que había que hacer era, no sé poh, en un momento, el diagnóstico se tiene que realizar prácticamente personalizado y habían otros que estaban como con tres o cuatro niños, entonces, eso va mucho en la paciencia, saber cómo controlarlos y estar ahí. En un momento, no salirse, no salirse y “ya me voy, chao”.*

E: *¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños(as)?*

C: *Ehh...bueno, ahora no, por lo menos en esta tutoría no han tenido mucho contacto, ninguno prácticamente. Yo he sido como el que más ha hablado con ellos y ha sido poco incluso, que ha sido en el momento de los diagnósticos...que ha sido como la toma de datos que he tenido que hacer, pero los papás generalmente no se acercan mucho acá, pero hay algunos que los mandan (a los niños)...porque como de repente tenemos la, la situación de ir a buscarlos, como hoy día y de repente nos dicen “no, no quiere ir por esto y por esto otro” y hay algunos que “ya, te levantái y vai”, porque los quieren mandar por, la situación.*

E: *¿Cómo se relacionan los tutores con el colegio donde van los niños? ¿Hay alguna comunicación?*

C: *Ya, mira, está la opción de mandar comunicaciones a través de los, los niños a los profesores. En este caso no se ha hecho porque las tutorías, bueno funcionaron septiembre, octubre y noviembre, ahora prácticamente ya estamos finalizándolas...entonces, como que tampoco fue tanto la oportunidad para eso. Ahora, eso se toma como un buen dato y la idea es, para el próximo empezar desde un, desde marzo con las tutorías, entonces ahí ya vamos a tener un año completo como para poder comunicarnos, ver una evaluación, no sé poh, más cercana.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?*

C: *De repente la responsabilidad. No es como una...de repente hay algunos que, digamos el (tutor), se compromete súper bien, viene de San Felipe de repente...eh bueno, hay algunos que por una situación que les sale así de la nada “no, no voy a ir”, “no, no quiero ir” o de repente inventan algo pa’ no ir. Bueno, igual de repente se comprende, porque levantarse temprano un sábado y todo eso...o hay algunos que prefieren salir un viernes en la noche, que venir un sábado en la mañana acá...ehh*

C: *Y me preguntaste las fortalezas también, ¿verdad?*

E: *Sí*

C: *De las fortalezas, bueno...puedo recalcar de nuevo la paciencia más que nada.*

Necesidades formativas

E: *¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?*

C: *O sea, como pa’...¿para fomentar más a un niño decí tú?*

E: *Respecto a las tutorías que realiza el tutor.*

C: *Ehh...yo creo que podrían ser más actividades, porque nosotros, por tutores...eh, la idea era hacer digamos una actividad al, a por lo menos, como a mitad de semestre, hacer una salida, porque de repente, tú vení todos los sábados a lo mismo, aburre a los niños. Entonces, teníamos la idea pensada de ir a un zoológico, pero no se dio por...porque no, no tuvimos el tiempo pa’ postular a un fondo, que es como lo que, entre comillas, nos auspicia. Entonces, más que nada por eso no se hizo.*

E: *¿Postulan a un fondo que da TECHO?*

C: *Sí, fondo HS se llama.*

E: *¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas, necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?*

C: *Ehh...yo creo que confianza, porque un tema es que se hable con el niño, o sea, se le enseñe al niño, pero hay otras cosas que el niño de repente no quiere o no, o no quiere estar en la tutoría por un...por otro problema que tenga. Entonces, ahí tiene que estar como el...el...ganarse la confianza pa’ poder ayudar al niño de, de ese otro punto de vista, de ese otro punto y que el niño, más que nada, le cuente lo que le pasa y ver si se puede ayudar o no.*

E: *¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?*

C: *Ehh...¿a qué te refieres con competencias mínimas?*

E: *A las capacidades mínimas que necesita un tutor.*

C: *Ehh...bueno, comprometerse, venir, que es lo ideal, porque un tutor que venga una vez y luego venga tres semanas después, no sirve prácticamente. Es uno que venga semana a semana...eh, venir dispuesto prácticamente a todo, porque uno aquí se puede topar con cualquier cosa, se puede topar con un mal rato, con alguien que, no sé, le diga a uno malas palabras, porque quizás no, no está de acuerdo con lo que estamos realizando y...bueno y confianza, porque...bueno confianza con los niños y confianza con nosotros mismos pa’ contarnos si tenemos alguna situación mala. Porque hay de repente que un niño le cuenta una*

cosa (a un tutor) y, pero se lo deja pa' uno. Entonces, la idea de repente nosotros tenemos pequeñas reuniones, donde hablamos por cada niño. Y decimos "ya, oye cómo está este niño", o si alguno se ve raro, solitario y le pasa algo, él no es así...

E: Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las socioeducativas?

C: Ehh...repíteme la pregunta, que no...

E: Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las tutorías socioeducativas?

C: Mira, según yo, un tutor quizás no puede saber mucho...eh de, bueno, de la materia que se le está enseñando, pero...es más que nada comprometerse y estar ahí, tener las ganas de hacerlo, porque con ganas, motivación y eso, se pueden hacer muchas cosas, venir...no sé poh, de repente a los niños, en la semana, los papás trabajan toda la semana, no tienen el día como pa' jugar con ellos, pa' estar con alguien y, de repente vienen el sábado, o sea aprovechan de reforzar un poco, pero el motivo es también pa' estar con alguien más, pa' conversar con alguien más, pa' hacer otros juegos distintos.....entonces, es para todo eso.

E: ¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?

C: ¿Cómo? ¿Cómo necesidades especiales?

E: Por ejemplo, dificultades o problemas de aprendizaje.

C: Sí, hay algunos que sí.

E: Y, ¿cómo trabajan eso?

C: Ehh...bueno, hay algunos que tienen...bueno, está el (niño), el pequeño, que tiene problemas de lenguaje. Yo, al principio, traté de conseguirme una psicopedagoga, pero no se pudo porque había que pagarle y no había para eso, pero él va a una acá, a una escuela especial de lenguaje y lo que se le trata de enseñar aquí es enseñar como letra por letra y....individualizado, porque grupal es como igual, de cierta forma, te vai a enfocar solamente en él y vai a dejar a los demás de lado. Entonces, se trata de ver el mayor bien para el mayor número de personas ¿cachai? También está el caso de la (niña), que es la hija de la (pobladora), que ella....eh tiene, se desconcentra muy fácil, muy fácil...tiene probl...le iba mal en lenguaje y matemática, entonces, había que enseñarle personalmente. Y la (niña), que se desconcentra con una mosca. (Risas)

Entrevista Tutor Voluntario

Objetivos: - Conocer la percepción que tienen los tutores voluntarios de su labor tutorial.

- Identificar necesidades formativas para el apoyo de las tutorías.

Entrevistadora = E

Entrevistado = T (tutor)

Datos de Identificación

E: ¿Qué carrera estudias?

T: Arquitectura

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como tutor voluntario en TECHO?

T: Emm...un semestre

Competencias pedagógicas

E: *¿Utilizas el Cuaderno del Profe? ¿Cómo lo utilizas?*

T: *Sí, si tenemos un cuadernillo en que hay que ir anotando. Yo, personalmente, no lo uso (ríe), pero supuestamente se va anotando cada, cada día las materias que se van pasando, cuántos ejercicios hicieron, si se mandan tareas, qué tareas se mandan.*

E: *Si no utilizas el Cuaderno del Profe, ¿qué es lo que haces?*

T: *Sí, o sea materiales, más que nada didácticos que tenemos todos, unas guías de ejercicios, hay una lista de juegos para hacer.*

E: *Por ejemplo esas guías, ¿tú las haces o cada una las trae y se comparten? ¿Utilizas otros materiales o recursos? ¿Cuáles? ¿Cómo?*

T: *Por ejemplo, el coordinador, él las tiene. Por lo general, te lo dan TECHO o uno busca por internet y todos traemos aquí algo, pero por lo general es el coordinador el que trae todo eso y se comparten y se reparten.*

E: *¿Realizas planificaciones? ¿Dónde?*

T: *Eh, sss...sí, o sea intentamos hacer planificaciones, pero el problema es que a veces los niños no te traen cuándo tienen las pruebas, cuáles son las materias, no te traen los cuadernos, entonces es como más complicado, pero siempre se intenta hacer qué es, cuál es la prueba que se viene o la tarea que tienen para poder ayudar en la siguiente tutoría, pero los niños a veces no traen algunas cosas.*

E: *¿Estableces objetivos de clases?*

T: *¿Cómo es eso?*

E: *Qué se quiere lograr en clases.*

T: *Mmm...la verdad es que no. Solo se ve qué se necesita. Hablando con el niño se ve qué necesita, entonces dependiendo de lo que necesita se le va reforzando.*

E: *¿Realizas inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realizas en cada momento?*

T: *Emm...bueno, ahora fue diferente por lo de la encuesta, pero por lo general siempre se hace como un inicio que es como un pequeño juego o conversar con los niños como para que entren en una especie de confianza y después se entra a las tutorías de lleno y el final, por problemas de tiempo, a veces no lo hacemos, pero al final también deberíamos hacer otro juego. Pero, como las tutorías se alargan mucho y los niños igual, queremos a veces, por lo menos lo que me tocan a mí son más grandes y no quieren jugar siempre.*

E: *Si te realizan preguntas, ¿qué estrategias utilizas para responderlas?*

T: *La idea es que si tienen duda, por ejemplo en matemática, que es lo que más manejo, intentar darles ejercicios simples para que él pueda entender y captar la idea y, después, darles más ejercicios para que él pueda desarrollarse solo. Explicarles y después que ellos puedan hacerlo autosuficiente.*

E: *¿Te sientes realmente capacitado para desempeñar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?*

T: *Ehh, no (ríe), es que en verdad es que súper complicado, porque cuando uno tiene como esperando algo, como las clases típicas que uno siempre tuvo en el colegio, pero cuando llegan los niños siempre dan cosas*

diferentes. Entonces, tienen cosas diferentes, entonces como que uno tiene que... uno no puede ir como preparando algo específico para la clase, porque los niños no...no es lo que necesitan realmente a veces.

E: ¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

T: Eh, ciencias, biología. Porque principalmente nunca me fue bien en colegio (ríe). Es algo que nunca pude entender ni aprender.

E: Pero, ¿te ha tocado enseñar ciencias?

T: Eh no, no.

E: Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?

T: Lo mínimo es entender a los niños en la situación en que viven y también saber la materia, como básico. Pero también hay que conocer el contexto donde están viviendo, porque a veces tienen problemas en la casa, con los papás. Son cosas como chocantes igual pa' uno, porque no lo vivió así.

E: ¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?

T: ¿Contenidos así como materia?

E: ¿Siempre te tocan niños con el mismo nivel?

T: Siempre he tratado de estar con las mismas niñas, eh...tengo de sexto, van variando, por el mismo colegio a veces, van variando las materia, hay que ir preguntando, “¿qué te pasaron?”, “préstame los cuadernos”, revisar los cuadernos, las tareas, ayudarles en las tareas, entonces ahí uno va sabiendo más o menos qué dificultad tienen y qué materia le están pasando.

Eso, por ejemplo, ya, por la carrera yo entiendo matemática, entonces le voy pidiendo a los niños que me vayan trayendo los cuadernos, sé lo que les están pasando, la dificultad y acá hay libros y cosas así donde puedo sacar ejercicios, ideas y cosas así. O sea, más que nada es reforzarles lo que tienen y ayudarles en las tareas

Perfil del voluntario

Reforzamiento escolar

E: ¿Abordas comprensión lectora? ¿Cómo?

T: Sí, siempre les intentamos...eh, textos para leer y que lean en voz alta pa' poder ver si han mejorado, si leen con mejor fluidez, si se detienen en los puntos, cosas así. De hecho, en la encuesta que hicimos ahora, uno de los puntos era eso, o sea la parte era la comprensión lectora.

Apoyo socioafectivo

E: ¿Cómo promueves la participación de los niños y niñas?

T: La participación, es que... hay de todo (ríe). Ustedes vieron que hay varias niñas que son como muy explosivas y que quieren hacer todo y otras como más, son más calladitas, pero al final cuando entienden, todas quieren realizar ejercicios. Pero lo que cuesta es cuando son como más sumisas, como así decirlo, hacerlas entender por qué no quieren mucho participar al principio.

E: ¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?

T: (Ríe) *Eso es complicado. A veces se ponen medios como porfiados, pero siempre intento como ser amigo en tutorías, pero cuando ya no me quieren hacer caso, hay que ponerse un poco más duro y yo les digo: “ya, oye pásame las cosas” o “ven para acá, no te muevas”... más, más duro después al final, pero al principio como que siempre como más amigo, llevarse bien, porque tampoco...es feo como que un profe tenga mala onda con los alumnos.*

E: *¿Refuerzas actitudes positivas? ¿Cuáles? ¿Cómo?*

T: *¿Actitudes positivas? Más que nada la participación, que todos se ayuden mutuamente, porque, por ejemplo, a veces hacemos ejercicios entre varios... cosa que se ayuden entre ellos y que compartan entre ellos haciendo el mismo problema.*

Vínculo parental

E: *¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos?*

T: *No, más que nada vienen a dejar a los niños más chiquititos, que ahora no vinieron por final de año, pero por lo general los más chiquititos las vienen a dejar las mamás, las vienen a dejar. Y las más grandes llegan solas, se van solas y las más chiquititas al final se van solas.*

E: *¿Te comunicas con los padres o apoderados de los niños y niñas? ¿Cómo?*

T: *Es que es, es muy breve. Como que llegan, “hola, hola, como estoy, chao, chao”...No.*

E: *¿Realizas reunión de apoderados? ¿En qué consisten?*

T: *Eh, es que es difícil, por el problema, como te decía, el contexto en que viven, muchos papás trabajan y tienen que trabajar también los fines de semana, entonces creo que la única reunión que hubo fue con la coordinadora de educación. Entonces, fue ella, ustedes conversaron con ella, con ella hemos hablado más, el resto no.*

E: *¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación?*

T: (Ríe) *Porque...mmm, mi hermana más chica siempre le enseñaba cosas (ríe), entonces, siempre encontraba como interesante...entonces, como ya con eso me gusta harto. Igual tengo buena llegada con los niños más chicos, la paso bien, la paso mal (ríe). Entonces es entretenido.*

E: *¿Qué significa para ti trabajar con niños y niñas en estado de vulnerabilidad?*

T: *Que al principio es chocante, es difícil, porque uno, como te decía al principio, con la preparación uno llega con una perspectiva o expectativa de una supuesta realidad que uno no conoce, pero es súper diferente...*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?*

T: *Mis debilidades...mm, nunca lo había pensado (piensa). O sea, yo creo, la debilidad que tengo yo es cuando tienen problemas más familiares o intrafamiliares, no sé mucho cómo manejarme en ese tema. Entonces, ahí no sé si se dieron cuenta, el coordinador, o sea yo me di cuenta, pero le avisé porque no sé cómo mucho manejarme ahí.*

En fortalezas...ehh, fuerza de voluntad en venir todos los sábados (ríe), levantarse temprano un día sábado.

Necesidades formativas

E: *¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?*

T: *Sí, nos explican cómo funciona todo TECHO en general, todas las ramas, cómo funciona el área de educación, ahí nos entregan los cuadernitos y todo.*

Emm...la verdad es que en cierto punto, que no se tome a mal, pero no, porque te intentan explicar a lo que uno va con los niños chicos, pero como te decía, la realidad que ellos viven es chocante, te intentan explicar para que no sea tan fuerte, pero siempre es fuerte. A lo mejor al principio no, pero después cuando uno tiene más comunicación con los niños, saber la realidad en que viven, saber de los papás, el lugar donde viven, los perros, la basura, todo eso es como chocante.

E: *Respecto a lo conceptual o cómo realizar las tutorías, ¿los capacitan?*

T: *No, es que por, en lo general somos estudiantes, entonces estamos con la materia fresca en la cabeza, entonces no es tan difícil explicarlo, solo tener un poquito de paciencia.*

E: *¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación para realizar las tutorías socioeducativas?*

T: *Emm...(piensa), que nos proporcionarán más material como didáctico, porque lo que nos dan son papeles y dice ya: esto es un juego, esto es otra cosa; entonces faltarían no sé poh, papeles, papeles lustres, tijeras, pegamentos y cosas así para los más chicos, porque al final a lo único que se dedican los niños más chicos es a dibujar y dedican a eso todos los sábados. Faltaría más..., porque al final los materiales que tenemos son como cuadernos que han dejado, libros que han dejado de tutorías anteriores.*

Entrevista Dirigente o Directora de Biblioteca

Objetivos: - Conocer la valoración que le otorgan los dirigentes o directoras de biblioteca a la labor del tutor voluntario.

- Conocer la percepción que tienen los dirigentes o directoras de biblioteca de los tutores voluntarios en el campamento.

Entrevistadora = E

Entrevistada = D (dirigente)

Datos de Identificación

E: *¿Nombre del Campamento?*

D: *Eben Ezer*

E: *¿Qué cargo posee usted dentro del campamento?*

D: *Yo soy la directora tec..., que no sé cómo se llama ahora, tiene otro nombre.*

E: *¿Cuánto tiempo lleva con ese cargo en el campamento?*

D: *Este cargo, 2 años.*

E: *¿Desde cuándo se realizan las tutorías de apoyo escolar en el campamento?*

D: *Como cuatro años.*

E: Normalmente, ¿las tutorías siempre se realizan aquí?

D: Sí.

E: ¿Poseen biblioteca?

D: No.

E: Y, ¿hay algún proyecto para hacer una?

D: Había, pero como el comité se desintegra, donde nos vamos algunos a unos departamentos...entonces, después que me vaya yo, yo las sedes las entrego. Van a quedar como siete familias, entonces, creo que le puede servir a otra persona.

Competencias básicas

E: ¿Cómo observa que realiza el tutor voluntario las clases? ¿Ha observado tutorías?

D: Sí, bien, me parece bien.

E: ¿El tutor trae materiales para apoyar las clases? ¿Qué tipo de materiales utiliza?

D: No, ellos traen materiales, ellos son los que ven eso. Aquí hay materiales, pero súper poquitos, entonces ellos traen los....los....si van a hacer algún trabajo o algo especial, ellos son los que ven eso.

E: ¿Como qué materiales más o menos traen?

D: Todo lo que es didáctico, porque aquí hay libr...hay un poco de libros y cuadernos y lápices, pero para la cantidad de niños que vienen no alcanzan.

E: ¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer sus clases?

D: Creo que solo el hecho de que ellos vengan ya es una buena disposición, porque es un voluntariado que ellos hacen y se supone que estudian toda la semana y el día sábado ellos querían descansar...seguir estudiando, entonces...yo creo que tienen cien por ciento disponibilidad de venir, sobre todo ahora que tenemos nuevo coordinador, entonces igual han funcionado súper bien las clases.

E: ¿Antes tenían otro coordinador?

D: Claro, es que lo que pasa de que, como, como el comité empezó con esta cues...este asunto del, del cambio, de los departamentos, entonces, como que ciertas cosas se, se dejaron atrás.

E: Según su opinión, ¿cuál debería ser la tutoría ideal? O, ¿la dejaría así como está?

D: Sí, yo la dejaría igual, pero sí...creo que deberían dársele más...más...más como...como (piensa) más ehh....más instrumentos a los tutores, que no sé cómo es la palabra...

E: Tal vez, ¿más preparación?

D: No, la preparación yo creo que la tienen, pero yo creo que lo que falta es como que la institución que manda a los tutores, darles como más....no sé poh, más...medios, que creo que a veces es bueno también, no solamente tener a los niños acá, sino que también llevarlos a otros lugares, hacer otro tipo de actividades y que todo esto tú sabí que abarca dinero. Entonces, a veces no...no van. No ves que como la mayoría de los niños que vienen a tutoría son niños vulnerables. Y eso significa que vulnerables es porque los padres no...

E: Según usted, ¿qué debería saber el tutor voluntario para realizar estas tutorías?

D: *No sé, yo creo que nadie sabe...porque son tutores, o sea ni siquiera son...educadores con, con título. Yo creo que solo el hecho de la disponibilidad que tienen ellos, el corazón que tienen, que tienen que tener para venir a estar con los niños, porque no cualquier persona puede estar con niños. Si son, si ellos vienen es porque aman lo que están haciendo, porque es un voluntariado.*

Perfil voluntario

E: *¿El tutor se coordina o tiene alguna comunicación con los padres o apoderados de los niños? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?*

D: *Claro, se supone...ehh, se supone que ellos, ellos directamente están, tienen que estar conectados con los niños que tienen más problemas. Aparte se hacen, se hacen mesas de trabajo. Como yo trabajo, tengo otra persona que me cubre...para que esté conectada con el que es coordinador, el (coordinador), y ellos se coordinan. Cuando puedo yo, lo hago yo, o si no lo hacen ellos.*

E: *¿Tienen reuniones?*

D: *Claro*

E: *¿Cada cuánto?*

D: *Cada...dos veces al mes. A veces cuando es muy parcelado, una vez al mes. Y si no estamos comunicados físicamente, nos comunicamos por Internet.*

E: *¿Y acá mismo hacen las reuniones?*

D: *No, en mi casa.*

E: *¿Los padres cómo participan en las tutorías?*

D: *Mira, cuesta que los padres participen a las, en las tutorías, porque los papás siempre, nunca tienen tiempo, la mayoría trabaja. Entonces, se trata de involucrar lo que más se pueda a los niños con un, a los papás con un compromiso...con un compromiso de que los niños tienen que venir, de qué es lo que necesitan, la ayuda. También se les presiona con, ellos firman el compromiso de que van a llegar a las tutorías, se presiona a los padres de que tienen que mandarlos porque es una responsabilidad.*

E: *¿Se ven motivados los niños a participar de las tutorías? ¿En qué lo nota?*

D: *Sí, les encanta. Si cuando todavía no empiezan las tutorías, los niños van, van a preguntar: “las tutorías, los tutores...”, porque ellos se acostumbran. De primera cuesta, porque como estudian toda la semana....pero después se empiezan a acostumbrar y les gusta venir.*

E: *¿Ellos mismos tienen la iniciativa de venir?*

D: *Si lo que les cuesta el sábado es levantarse no más.*

E: *Aparte de las tutorías, ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?*

D: *Actividades, todas las actividades que se pueden hacer extra-programáticas, llevarlos a pasear.*

E: *¿Los han sacado a pasear?*

D: *Este año no, pero sí han ido a, han ido al...han ido al zoológico, fuimos a los buques. También participaron en...“Sueño de Navidad”, que ahora no, no...es solo para jardines. Todos los años participamos de “Sueño de Navidad”, pero como ahora lo cambiaron para jardines...Pero siempre como que*

se hacen actividades...Este año no se pudo, porque es muy corto el tiempo, las tutorías empezaron después y nosotros igual tuvimos que postular a un proyecto en el TECHO para ganar dinero.

E: *Y, ¿ahí van con los papás, tutores...?*

D: *Claro, no todos, pero van los tutores y ciertos padres.*

E: *¿Cree usted que las tutorías que realizan mejoran el rendimiento escolar de los niños en el colegio?*

D: *Yo creo que sí, yo creo que no en todos...a todos les da resultado, porque hay niños que son más difíciles de tratar, pero yo creo que sí. Porque hay muchos papás que tampoco se dan el tiempo para reforzar a los niños.*

E: *¿Se ven mejoras en cuanto a la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? ¿Cómo?*

D: *Sí, porque hay muchos niños que viven su mundo en su casa con sus mamás po...y como esta toma es tan grande, o sea bueno no tan grande como otras, pero igual la extensión de subir y bajar. Sí hay niños que se integran bastante con los demás, están acostumbrados todos juntos.*

CAMPAMENTO “EL VERGEL”

Entrevista Coordinador de Educación

Objetivos: - Conocer y describir la labor que realiza el tutor voluntario en el campamento.

- Identificar las necesidades formativas que requiere el tutor voluntario para el ejercicio de su labor.

Entrevistadora = E

Entrevistado = C (coordinador)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias?*

C: *Ehh bueno, terminé de estudiar el año pasado, Ingeniería en Prevención de Riesgos, en la Santa María, ehh ahora estoy haciendo la práctica, ya me ofrecieron hacer la memoria, voy a seguir ahí y después ver qué pasa.*

E: *¿Cuánto tiempo trabajaste como voluntario en TECHO?*

C: *Trabajé en TECHO alrededor de año y medio.*

E: *Y, como coordinador estuviste, ¿cuánto tiempo?*

C: *Emm prácticamente el mismo tiempo, porque estuve como voluntario un mes, emm.. casi dos, y me ofrecieron al tiro la coordinación, así que prácticamente desde el principio.*

Competencias pedagógicas

E: Ya, ahora las preguntas respecto a las competencias pedagógicas de los tutores....¿Consideras que los tutores tienen las competencias para comprender el Cuaderno del Profe? Porque ellos trabajan con un cuaderno....¿consideras que ellos tienen las competencias para comprender todo lo que ahí viene?

C: O sea, en realidad sí poh, la mayoría de los voluntarios que van allá son ya voluntarios universitarios; hay algunos escolares, pero en realidad no requiere como un mayor...no sé, mayores competencias digamos para, para poder entenderlo. Ahora, el aplicarlo es algo distinto, o sea, es que puedes entenderlo, pero en realidad las competencias para poder aplicar todo esto y para poder controlar como a todos los niños, la energía que ellos tienen y todo eso...sí, sí, dista hartito.

E: ¿Qué debe conocer conceptualmente el tutor voluntario?

C: Eeh...o sea, no estoy seguro de la pregunta, pero conocimientos duros como, no sé...estamos hablando de...de...onda...

E: Respecto a las materias que enseñan.

C: O sea, ponte tú, de matemáticas y todo eso, ¿sí?...eeh, bueno, realmente con lo que te pasan en el colegio es más que suficiente, tú...tú no...generalmente, no vas con un, con la idea de hacer una clase establecida, es decir, "hoy día vamos a pasar multiplicaciones", algo así. En algunos campamentos se vive eso, pero en El Vergel realmente era más un apoyo, digamos, de estudio y eemm...de lo que los chicos estaban pasando dentro de sus colegios. Entonces eso era, realmente tenías, podías desprenderlo de lo mismo que tú leías de ahí.

E: ¿Qué debe saber hacer el tutor voluntario en una tutoría?

C: Qué debe saber hacer, bueno, lo...lo mejor, lo ideal es que pueda controlar un poco esta energía que te digo de los niños, porque en realidad aquí, a esa edad, lo único que quieren es jugar y es completamente razonable. Eemm, lo ideal es que haya como un manejo grupal, que la energía que uno pueda desprender también sea como la óptima o que se cree como un ambiente lo más armonioso posible, emm...o sea, yo creo que eso es lo ideal, esto es un voluntariado, entonces, en realidad, aquí no se hace como un check de cuáles son las habilidades con las que cuenten las personas, pero idealmente, creo que un poco de eso.

E: ¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?

C: Eeh, ser responsable, eso es dentro de los primeros, de las primeras...no, estamos hablando de actitudes...las actitudes, bueno, ser muy eeh, alegre, ser espontáneo, eeh, tener la capacidad de poder apagar incendios rápidamente, de, de no dejarse llevar, no ser tan impulsivo quizás, eso en cuanto a las actitudes.

Perfil del voluntario

E: Ahora, respecto al perfil del voluntario... ¿existe algún perfil del tutor para trabajar en el área de educación?

C: Mmm...es que, como te digo yo, puede ser algo ideal, sí, puede existir un perfil de lo que idealmente TECHO quisiera emm, que los voluntarios de educación vayan, pero...desde que existe, en realidad...pucha, no tanto, podría definirte que sí, en general, son personas que están eh interesadas en poder hacer algo un poco por la sociedad, o algo así, emm, son personas, generalmente, que, que sí son alegres, que sí son carismáticas, que sí son un poco responsables, son motivadas, son todos aquellos que buscan hacer algo más respecto a todo lo que los otros chicos generalmente hacen.

E: Ya, y si bien, no existe este perfil como establecido, ¿tú crees que debería existir uno?

C: *O sea, no sé si debería, sería, sería muy bueno que, que dentro de las personas que quisieran hacer voluntariado en TECHO, pudiéramos elegir a los, a los más aptos para poder hacer los voluntariados. Ahora bien, me parece justo y razonable que alguna persona que quizás no, no tenga todas las, las aptitudes y actitudes, pueda ir desarrollándolas mediante se, se involucre en el voluntariado.*

E: *Según tu opinión, ¿qué características personales, como habilidades sociales o comunicativas, debe tener el tutor voluntario?*

C: *Emmm...pucha, lo mejor, o sea ya, que sea muy espontáneo, que ojalá sea, que tenga chispa...pa' poder congeniar como esto del estudio con, con hacer como, qué se yo, bromas, juegos, dinámicas, o sea que, que cambie un poco la dinámica de lo que viven los niños en el colegio, con lo que se vive en las tutorías, porque no hay que olvidar que en las tutorías uno quiere generar un ambiente como más familiar, o sea, donde ellos se sientan más en confianza, onda, de repente te pueden contar cosas que pasan en sus casas, sin, sin uno involucrarse quizás tanto, pero, pero eso es lo que TECHO de repente busca también.*

E: *Dentro del grupo de tutores voluntarios que estaban como a tu cargo, ¿qué potenciales veías tú en ellos que favorecerían a la tutoría?*

C: *Emmm, bueno, dentro de los tutores que, que teníamos, están, bueno, que yo tenía a cargo digamos, eeh había un grupo, digamos reducido, que eran los más responsables. Eh, ellos y yo íbamos siempre a las tutorías, o sea todos los sábados ellos estaban ahí. Luego están los otros que no iban tanto, pero lo que tenían todos en común eran las ganas de hacer algo más. O sea de repente no tenían quizás toda la chispa, de repente algunos sí se sentían avergonzados, pero tenían el deseo de de poder hacer algo algo pa' ayudar y eso era lo que los motivaba al fin y al cabo poder sacar todo su desplante.*

E: *¿Los tutores cómo se relacionan con los apoderados de los niños? Papás o apoderados...*

C: *Emmm, en el Vergel en realidad la relación era casi nula. No había mucha relación entre apoderado y tutor. Eeeh se intentaron hacer reuniones, pero lamentable o sea, quizás en algún momento pecamos en no insistir demasiado, eh por otra parte, no tuvimos mucho apoyo digamos de parte de los apoderados, decir que ponte tú en las reuniones de sede, de comunidad no iban los apoderados de los niños, entonces esa instancia también era difícil como pa' poder aprovecharla. Emm realmente no era mucho, a lo más era si iban a las mismas tutorías a buscar al niño o a dejarlo y ahí aprovechábamos de hablar un poco con ellos.*

E: *¿Y cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños? ¿Existe alguna relación?*

C: *No, ahí nosotros tampoco teníamos ninguna relación. Al menos en el Vergel no existía una relación de nosotros con con quizás los profesores de los niños, eeh haber ido alguna vez al colegio a cachar qué onda, no, cero.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?*

C: *Emm, las fortalezas eran las ganas, o sea ellos querían ir y eso era lo más importante, eh, pese a que pudieran tener de repente algún compromiso o qué sé yo, que el día anterior era viernes y todos carreteábamos y qué sé yo eh igual estaban el sábado ahí. Las fortalezas eran las ganas independiente de otras muchas cosas, con las ganas podían sacar adelante lo demás. Las debilidades por otro lado, iba muy de la mano en realidad era esa la irresponsabilidad po', o sea que que les costaba, ya sea por la U o por lo que fuera le costaba poder comprometerse con cada sábado en las tutorías.*

Necesidades formativas

E: *¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?*

C: *Yo creo más que nada el manejo que uno puede tener con los niños, con el grupo de (piensa) con los chicos en realidad. Mira, lo que pasa es que no tenemos competencias pedagógicas, o sea que la mayoría de nosotros, yo diría si es que no es el 80% o más eem no tenía nada que ver con ramos humanistas. O sea eramos todos ingenieros o algo así, entonces ehh nos motivaba que queríamos hacer algo, yo me metí a TECHO sin importar dónde me pusieran, yo quería como ayudar. Eh, entonces en realidad no sé cómo, pero quizás poder pulir un poco estas competencias del manejo, de cómo uno comunicar, de qué hacer cuando pasa tal situación, eso podría ser como bien benéfico.*

E: *¿Qué otras herramientas además de las pedagógicas necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?*

C: *Emm, pucha sería bueno poder conocer la realidad del campamento al que tú vas. O sea, en general todos tienen en común de que son personas en riesgo social, en fin, económicos, está todo lo amplio que uno conoce, pero a veces de lo macro podríamos pasar a lo micro para conocer cuál es la realidad del campamento y de los chicos en general. O sea que ponte tú haya algunos focos en los que deberíamos poner atención y uno lo va aprendiendo en el camino, pero saber ponte tú del principio que tal niño tiene un papá que pasa tal cosa, entonces si se acerca mucho o si te pide más cariño es porque esto y tú teni que pescarlo o cosas por el estilo.*

E: *¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías?*

C: *Pucha, ojalá que esté estudiando, ya sea en el colegio o en la universidad, ojalá que esté estudiando continuamente. Qué mejor y no sé cómo determinarlo, la responsabilidad, que en realidad mediante eso se puede llegar a hacer el plan de acción. El plan de educación o sino cuesta.*

E: *Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para realizar tutorías socioeducativas?*

C: *Eh, en algunas herramientas no sé, pedagógicas, de repente psicológicas, no sé pero esto de poder tener el manejo de los niños, de cómo enfrentarse frente a tales situaciones. Creo que eso sería de mucha ayuda, de gran ayuda.*

E: *¿Crees que con los niños que trabajas tienen necesidades educativas especiales?*

C: *Sí, de todas maneras. Emm, probablemente sea porque en las casas no viven en un ambiente de qué sea muy, o sea, por una parte no tienen mucho, o sea no tienen recursos que son básicos. No viven en un ambiente que es agradable digamos. O sea que no hay qué sé yo, limpieza, en fin y que está comprobado que un niño en un ambiente limpio tiene más emm, tiene más probabilidad o generalmente va a desarrollarse mejor en un colegio. Emm, hay muchas cosas que están mal y sí, claro, necesitan alguna emmm, algunos trabajos educativos como especiales, pero cuáles, emmm, pucha, lectura, totalmente.*

E: *¿Ves tú dificultades de lenguaje?*

C: *Sí, hay niños que les cuesta unir las letras, hay niños que les cuesta identificar las letras. O sea que deberían tenerlo para el nivel. Emm, en general, en la mayoría de las ramas educativas de los ramos digamos sí necesitan más como conocimientos. No están al nivel que deberían estar. Emmm, va tanto acompañado yo creo por el colegio y quizás la gran cantidad de niños que tienen por curso y además por el trabajo que debería hacerse en la casa y que me parece que es bajo.*

Entrevista Tutor Voluntario

Objetivos: - Conocer la percepción que tienen los tutores voluntarios de su labor tutorial.
- Identificar necesidades formativas para el apoyo de las tutorías.

Entrevistadora = E

Entrevistado = T (tutor)

Datos de Identificación

E: *¿Qué carrera estudias? ¿Cuál es tu área de especialización?*

T: *Bioquímica (PUCV, 4° año)*

E: *¿Cuánto tiempo llevas trabajando como tutor voluntario en TECHO?*

T: *Desde abril de 2010. Desde los 15 años que he estado vinculado, de una u otra forma, con TECHO.*

Competencias pedagógicas

E: *¿Utilizas el Cuaderno del Profe? ¿Cómo lo utilizas?*

T: *El cuaderno del profe, eh...sí, es que igual eso, como yo soy antiguo, esas cosas no estaban tan implementadas o los mismos programas que presentaron ahora no estaban. Soy como el anti..., por decirlo de alguna manera, sí y si bien lo ocupo, cuando yo entré igual había una chica que estudiaba pedagogía y ella igual nos enseñaba mucho, entonces igual me quedo más con lo que me dio ella; por ejemplo como: empezar a traer guías y aparte mi mamá es profesora entonces, como de traer guías y ese tipo de cosas, más que por el Cuaderno del Profe, pero por un tema más de comodidad mía de que el trabajo sea mejor.*

E: *¿Utilizas otros materiales o recursos? ¿Cuáles? ¿Cómo?*

T: *Sí, guías, o sea principalmente guías, porque igual personalmente uno no conoce la pedagogía desde la teoría por decirlo, de repente, quizás habíamos traído libros y esas cosas, y a los chicos les costaba más, entonces las guías o ciertas actividades de repente era lo más fácil para los chiquillos y para nosotros también, para entregar la tutoría, para enseñar a los chiquillos, para no hablar chino.*

E: *¿Realizas planificaciones?*

T: *No.*

E: *¿Estableces objetivos de clases?*

T: *Sí, eh...de repente, con qué chico me toque y si quiere aprender, o viene a hacer una tarea del colegio, si es una tarea que le dieron en la semana, el objetivo es hacer la tarea y que la entienda, porque al final no sirve de nada que la complete yo y el chico se saque un siete, porque al final no aprendió nada; y si no, porque igual hay chicos que van y no tienen tarea, pero quieren aprender algo, les pregunto de repente si van con algún interés en especial, o si yo sé si están débiles en algo, por ejemplo, en matemáticas, que es lo más común, o de lenguaje, les hago las tareas en ese sentido.*

E: *¿Realizas inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realizas en cada momento?*

T: *Yo creo que si me salen, porque me salen, como planificar, voy a hacer esto al principio, al final no, pero por ejemplo al inicio o al final hacen alguna actividad en específico, siempre ha dependido.*

E: *Si te realizan preguntas, ¿qué estrategias utilizas para responderlas?*

T: Ahí trato, yo creo que igual me ha resultado más de una vez, de ver en realidad qué es lo que le cuesta en matemáticas o quizás yo percibo qué es. De repente, en matemáticas, ejercicios y ver qué tanto le costaba y tratar, en realidad por experiencia, porque por conocimientos pedagógicos igual no tengo; qué debilidad tiene, es que se desordena con los niños no más, o si de verdad no entiende el concepto de sumar, es tratar de explicarle la suma con ejemplos cotidianos, típicos, por ejemplo, de la manzanita, si no por el simple hecho que subió la complejidad y ya no es del 1 al 10, sino que ya es suma de decenas, centenas, o bien trato de ver qué problema tiene y ver cómo se me ocurre solucionarlo.

E: ¿Te sientes realmente capacitado para desempeñar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

T: Eso, yo creo que igual es difícil que uno esté totalmente capacitado, porque yo creo que depende mucho del niño, porque uno al no tener una preparación previa, depende mucho del empeño que el niño le ponga. Si está ahí porque el papá no tenía dónde dejar al niño, entonces cuando el chico realmente quiere aprender, creo yo que he tenido buenos resultados al enseñarles, pero cuando ya hay que prácticamente obligar al chico a estudiar, porque aparte está desordenando e impidiendo que otros chicos estudien, ahí yo creo, no sé, si lo hago mal...pero ahí yo siempre me he sentido débil. Algunos me dicen: “no, tení que ponerte firme”, pero al no tener el conocimiento, igual cuesta analizar esa parte, pero así como en general, no, que lo haya hecho mal, creo que igual lo he hecho bien, también por lo que los mismos niños me dicen: “no tío, de verdad me sirvió lo que me enseñó, me fue bien en la prueba”, es como el parámetro.

E: ¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?

T: Yo creo que lo que más me cuesta es ciencias. Curiosamente es lo que más sé, porque es la carrera que estoy, me he tenido que aprender tanto detalle de cosas súper simples, de repente volver como a lo más básico, es como, me cuesta...me cuesta.

E: Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?

T: No sé si es una competencia, pero yo creo que mucha paciencia. Yo creo, y como decían adentro (en la jornada), las ganas, y sentirte identificado con el querer ayudar y, aparte de eso, la paciencia, porque tú no sabes con qué tipo de chicos te vas a encontrar, cómo vas a reaccionar. Si, por ejemplo, yo a mi hermana cuando no entendía algo, hay que ponerse firme, un poco de reto y va a entender, porque ella se ofusca y por eso no entiende, pero aquí tú no sabes qué problema puede tener en la casa, y no puedes llegar y ponerte firme, porque tú no sabes las consecuencias que puede tener. Hay chicos en el campamento que tuvieron problemas de que les pegaban, y te puedes encontrar con ese tipo de cosas y cosas más fuertes que prefiero no decirlas acá. Entonces, mucha paciencia, porque muchos son desordenados.

E: ¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?

T: Primero es como eh...conversar, ver, trato de estar una mañana con los mismos chicos y, en general, como llevo harto tiempo, igual los conozco a todos, como hablaba el chico de Manuel Bustos (campamento), eso de romper el hielo, eso lo tengo un poco más de lado porque ya los conozco. Entonces, veo de repente a quién voy a ayudar, el que se me acerca o el que quedó sin tutor, por así decirlo, y lo primero es conversar con él, o sea, cómo estuvo la semana, no mucho de la casa, pero sí cosas del colegio, y preguntarle de la casa, pero si conoces a la familia para no tener problemas igual, por lo que te dije anteriormente: no sabes con lo que te puedas encontrar y eso igual es un tema complicado. Después, le empiezo a preguntar por las tareas, qué cosas pasaron en la semana, principalmente en matemáticas y lenguaje, si tienen tareas, y de ahí empiezo de a poco; si tienen tarea o no, si quieren aprender algo, si tienen un libro y ya no lo quiere leer, leemos una página cada uno, eh...como dije antes, igual es como bien intuitivo.

E: *¿Qué contenidos trabajas? ¿Qué niveles? ¿Qué niños tienes?*

T: *Emm...es que nos ha tocado de todo, eh...niños de, de kínder a lo más grande que me ha tocado es en la media, si igual es bien variable, pero igual la mayoría va en primero o segundo. Principalmente, es reforzar la suma, dependiendo si van del 1 al 10, del 1 al 100, del 100 al 1000, y leer, porque eso igual para muchos, independiente del curso, igual es una debilidad y, aprovechando que tenemos una biblioteca en el campamento, trato de aprovechar eso.*

Perfil del voluntario

Reforzamiento escolar

E: *¿Abordas comprensión lectora? ¿Cómo?*

T: *En la medida de lo posible, o sea lo intento, no sé si me resultará, pero cuando...es más fácil cuando tienen tarea, cuando tienen objetivos, o sea, que interpreten el texto, no sé, la tarea que tengan, es más fácil porque tengo algo que me estructure y ver si entendieron o no. Es más fácil que tomar un libro, a ver si entendiste.*

Apoyo socioafectivo

E: *¿Cómo promueves la participación de los niños y niñas?*

T: *Complicado, porque igual ha bajado harto (la participación). A esta altura, casi ya porque los conozco, ya porque “ya po (niña), yapo (niña), vamos a hacer las tareas”, pero antes, al principio, era más que nada con actividades: “ya, si hacemos tal y tal tarea te..., no sé poh, vamos a jugar con la pelota afuera”.*

E: *¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?*

T: *Eso es lo más difícil y va...depende mucho del nivel de confianza, por así decirlo, que yo sé, o sea, yo sé que con algunos pocos puedo ponerme más firme y decirle: “ya, vamos a hacer las tareas”. Un poco más complicado es conversar y, si conozco al papá, decirle que me está desordenando a los chicos y, si no quiere aprender, que venga otro día o, no sé, hacemos un repaso, pero es complicado. Cuando es un chico nuevo, muchas veces me he pillado y en “¿qué hago ahora?”, pero no tener ningún problema.*

E: *¿Refuerzas actitudes positivas? ¿Cuáles? ¿Cómo?*

T: *Actitudes positivas es con, no sé, cabe dentro de, por ejemplo, cuando están desgastados con las tareas, tratar de una u otra manera motivar, buscar algo interesante o, si algo que a mí a su edad me parecía interesante de ciencias, y decir yo ahora estudio eso, y me gustó desde chico y siendo igual como buena onda, creo, y no sé poh, tratar que se porten bien y no se sienta, dentro de la pregunta.*

Vínculo parental

E: *¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos?*

T: *Muy poco. A estas alturas, yo creo casi nada, en general llegan solos. Ha pasado por época; hubo una época, que fue como de oro en el campamento, 2010. Después y llegaban solos o los mismos chicos los iban a buscar. Hemos tenido que ir a buscarlos, hay veces que los papás o la directiva del campamento se ha encargado de que vayan chicos.*

E: *¿Te comunicas con los padres o apoderados de los niños y niñas? ¿Cómo?*

T: *Eh...yo, personalmente, con algunos no más, pero es un tema que igual cuando yo entré era mucho más piola, más...entonces, como que me costaba eso de la relación. Ahora, como les contaba antes, hubo un*

período que yo no estuve por un tema académico. Ahora vuelvo con un poco más de confianza, he tratado de acercarme, pero siendo honesto, son tres o cuatro (padres con los que se comunica), no más que eso.

E: *¿Cómo te comunicas con esos padres?*

T: *Eh...subo, paso un rato a verlos, converso con ellos sobre cómo estuvo la semana. Antes había unos chicos que yo sí los iba a visitar y ahora no los visito, porque les perdí la vista no más.*

E: *¿Realizas reunión de apoderados?*

T: *Eh...no.*

E: *¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación?*

T: *Porque siempre he creído que es una parte donde motivar a los chicos a estudiar, a...sobre todo en chicos en esa realidad, no es siempre una prioridad. Por lo general, no siempre a los padres les importa, o quizás les importa, pero a los chicos no. Y porque siempre me ha gustado igual enseñar, siempre lo encontré algo agradable, y porque no era un cacho, porque igual me iba a meter, y no he sido coordinador ni nada, porque siento que el tutor de educación es la parte en la que yo me puedo desempeñar bien y voy a ser realmente útil también a los chicos.*

E: *¿Qué significa para ti trabajar con niños y niñas en estado de vulnerabilidad?*

T: *No sé, es que es fuerte, pero tardo de verlo como un apoyo mutuo, porque no, no me gusta que conozcan la realidad como: “ay, pobrecito”. No me gusta, porque pucha son una realidad distinta, una realidad que existe en este país y yo...apoyarlos, pero que ellos a la vez, eh...me enseñan mucho a mí. He conversado con los chicos, cómo ellos, teniendo nada, son felices igual. Al final, puede que en un momento la realidad les golpea y, si puedo aportar en eso, porque en verdad tampoco vamos a enseñar y nos vamos, sino que también compartimos con la comunidad, unos más que otros, pero al final es eso, es como ser parte y ayudar.*

Fortalezas y debilidades

E: *¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?*

T: *Fortalezas, eh...yo creo que tengo harta paciencia y se me dan bien los niños, de enseñarles y, en general, con mis primos chicos, cuando tenían que hacer actividades en el colegio, los niños me recibían bien. Debilidades, yo creo que es por esto mismo de la timidez. Creo, siempre igual pude estar desconectado de lo que era el campamento. Quizás no tiene que ver con enseñar o no, sino con la relación, esto que decía la chica de romper el hielo, eso es súper importante.*

Necesidades formativas

E: *¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?*

T: *Eh...yo creo que no, pero no por un tema de que lo está haciendo mal TECHO, sino que necesitas estar ahí para estar realmente capacitado, o sea, estar en la realidad y entender lo que es enseñarles a chicos así y entenderte con ellos y eso. TECHO nos puede hacer muchas inducciones, muchas capacitaciones, pero no sé si es imposible...pero es muy difícil traerte la realidad de un campamento a una capacitación en la oficina.*

E: *¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación para realizar las tutorías socioeducativas?*

T: *Yo creo que de repente falta más como ayudas, como quizás pedagógicas, y del trato con los niños, por este tema que yo les digo, que la coordinadora que yo tenía antes era pedagoga y nos ayudó mucho en eso*

del trato con los niños y cómo enseñar las cosas, o sea, yo también tengo a mi mamá que es profesora y me puede ayudar. En ese sentido, quizás, yo no tengo tanta necesidad, pero si lo veo en general, no es tan fácil, puedes enseñarle un ejercicio a un niño, pero eso no significa que realmente vaya a aprender. Entonces, eso creo que es la principal debilidad en las tutorías, falta más capacitación pedagógica.

Entrevista Dirigente o Directora de Biblioteca

Objetivos: - Conocer la valoración que le otorgan los dirigentes o directoras de biblioteca a la labor del tutor voluntario.

- Conocer la percepción que tienen los dirigentes o directoras de biblioteca de los tutores voluntarios en el campamento.

Entrevistadora = E

Entrevistada = D (dirigente)

Datos de Identificación

E: *¿Qué cargo posee usted dentro del campamento?*

D: *Em yo soy la presidenta.*

E: *¿Cuánto tiempo lleva como dirigente o directora de biblioteca en el campamento?*

D: *Voy a cumplir diez años.*

E: *¿Desde cuándo se realizan las tutorías de apoyo escolar en los campamentos?*

D: *Aquí por ejemplo el campamento trabaja más de once años con el TECHO, mucho más. Bueno cuando yo recibí llevaba un año, o sea, si po prácticamente hace once años con ellos.*

E: *¿Y tutorías vienen los tutores desde hace once años? ...*

D: *Sí*

E: *¿Dónde se realizan normalmente las tutorías?*

D: *Aquí en la biblioteca, o en la sede donde sea más práctico para los chiquillos.*

E: *¿Hay algún proyecto para mejorar la biblioteca?*

D: *Si pues estamos arreglándola de a poquito, pa estamos ampliándola y todo eso.*

Competencias pedagógicas

E: *¿Cómo observa usted que realiza el tutor voluntario las clases?*

D: *Buena, buena y aparte que tiene harta paciencia.*

E: *¿El tutor utiliza los recursos que tiene la biblioteca? ¿La biblioteca cuenta con recursos?*

D: *Sí, sí, a veces que por ejemplo hay harto libro. De repente los niños se ven cortos de lápices de goma, cosas así (golpean puerta).*

E: *¿El tutor trae materiales para apoyar las clases?*

D: Sí, sí.

E: ¿Qué tipo de materiales utiliza?

D: Por ejemplo traen cuadernos, lápices, cartulina, bueno lo que ellos realmente vayan necesitando. A veces traen hartas fotocopias para darle como guías a los niños.

E: ¿Cómo percibe usted o siente usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer sus clases?

D: Harta disposición.

E: Según su opinión, ¿Cuál debería ser como la tutoría ideal?

D: Bueno yo no le puedo exigir nada, porque ellos ayudan en lo máximo en lo que más pueden, y a parte que es bueno lo que hacen. O sea, que más puedo exigirle po, porque aquí hay mucho niño que también es media y tuvieron ellos ehh por ejemplo: hay días que pocas, dos mamás dicen tiene problema de inglés, bueno le digo yo acércate tu a hablar con los chiquillos le digo yo y a lo mejor alguien te puede ayudar po. Y los niños siguen se acogen y todo, y ciertos días a la semana el que puede ayudar, sube a las casas a darle tutorías así (más personalizada), claro como los cabros grandes tu sabes no les gusta estar entre medio de los cabros chicos.

E: ¿Qué debería saber el tutor voluntario?

D: (pequeño silencio) Yo creo que ellos saben de todo po (ríe), que más le puedo pedir.

E: ¿Qué debería hacer el tutor voluntario?

D: Con lo que hacen ellos, yo creo que nada más po (ríe).

Perfil voluntario

E: Pensando en los papás ¿Se coordina el tutor con los papás?

D: Sí, porque ellos hacen reuniones o mesas de trabajos con los papás de los niños, cuando ellos empiezan acá las tutorías por ejemplo yo creo que de aquí a final de marzo ya hacen unaaa captación de niños primero y ellos mismos los van citando como a una reunión a una mesa de trabajo junto a los papás.

E: ¿Cómo participan los padres en las tutorías?

D: Mira, los que son bieeen llegados con sus niños vienen, pero hay unos que fallan los cabros y si tengo tiempo voy.

E: ¿Se ven motivados los niños a participar de las tutorías?

D: Sí.

E: ¿En qué lo nota usted?

D: Eh, por ejemploo que a veces lo niño por ejemplo está lloviendo o hace mucho frio, o personas que no, por ejemplo los chiquillos vienen y dicen sabi que (dirigente) estamos llenos de prueba no vamos a poder subir, este sábado no vamos a poder subir, pero el próximo sábado si. Los cabros chicos están todos aquí revoloteando.

E: Aparte de las tutorías ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?

D: *Actividades con los niños, por ejemplo, por ejemplo pa las fiestas de cumpleaños por ejemplo todos los que están de cierta fecha a cierta esta, le hacen todos lo cumpleaños juntos. O los llevan para la cancha, a veces se llevan pal cerro aaa recorrerla como... y eso. Y harta actividad hacen con los niños.*

E: *¿Cree usted que las tutorías mejoran el rendimiento escolar?*

D: *Sí, los chiquillos les han ayudado hartoo, hartoo, hartoo.*

E: *Y en cuanto a la convivencia ¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías?*

D: *Sí, sí, mira desde el principio todos se molestan, pero ya cuando por ejemplo ya hay muchos que tienen pruebas, que tienen tareas, eso se dedica en el momento, pero cuando están por huevar, como se dice, por molestar, molestan. Pero bien, se llevan bien.*

E: *¿Cómo cree usted que debería ser el tutor voluntario ideal?*

D: *UUh, es que te puedo decirte si todo lo que hacen ellos yo creo que más no le puedo pedir po, es como un profesor casi más que nada, y se hacen querer por los niños.*

- **ANEXO 8: REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE CAMPO**

CAMPAMENTO “EBEN EZER” (OC3)

Objetivos:

- ✓ Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.
- ✓ Identificar componentes de la tutoría.
- ✓ Conocer fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario.
- ✓ Identificar necesidades formativas a partir de la labor del tutor voluntario.

Datos de identificación:

Nombre del Campamento: Eben Ezer.

Lugar de la tutoría: Biblioteca_____ Sede Social: X Otro: _____

Modalidad de trabajo: Individual X Grupal_____ N° de niños(as): 8 Niveles: NB1, NB2, NB3, NB4.

Tiempo que lleva haciendo tutorías: desde agosto (tutor)

Fecha de observación: 30/11/13

Tiempo programado para tutorías: 2 horas aproximadamente.

Hora de inicio: 11:30 horas.

Hora de término: 13:00 horas aproximadamente

Preguntas estructuradas:

Objetivo 1: Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.

1. ¿Utiliza el cuaderno del profe? ¿Cómo lo utiliza?
Tutora trae el cuaderno, pero se queda guardado en su bolso.
2. Si no utiliza el cuaderno del profe, ¿qué es lo que hace?
 - ✓ Realiza una evaluación diagnóstica.
 - ✓ Explica lo que debe hacer la niña. La niña le dice que entiende y lee.
 - ✓ La niña le pregunta si está bien como lo está haciendo.
 - ✓ Es personalizado.
 - ✓ Hay apoyo por parte de la tutora.
3. ¿Utiliza otros materiales o recursos? ¿Cuáles?
 - ✓ Pizarra y plumón.
 - ✓ Libro de Matemática de 7° básico sacado del estante de la sala y guías

4. Si utiliza otros recursos, ¿cómo los usa?

Copia ejercicios (ecuaciones) del libro de matemática en la pizarra. Por ejemplo:

- ✓ $X + 3 - 5 - X = 3X + 4$
- ✓ $X - 1 - 2X = 2 + X - 12$

5. ¿Realiza planificaciones? ¿Dónde? (registrar, foto)

No realiza planificaciones.

6. ¿Establece objetivos de clases? ¿Las actividades planteadas son pertinentes para los objetivos?

La tutora no explicita objetivos. Pregunta: “¿qué vieron la semana pasada?”. Los niños responden: ecuaciones. La tutora dice que van a ver ecuaciones.

7. ¿Realiza inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realiza?

- ✓ Inicio: No realiza inicio. Comienza diciendo: “Vamos a ver esto” y copia un ejercicio en la pizarra. Empieza directamente con las actividades (ejercicios).
- ✓ Desarrollo: Explica personalmente las ecuaciones (en la pizarra). Le dice a la niña que las “X” se reúnen a la derecha y los números a la izquierda. Llegan al resultado y luego la tutora se va a aplicar evaluación diagnóstica, dejando a la niña para que realice otro ejercicio de ecuaciones sola. La niña se distrae, pero logra resolver el ejercicio bien ($9 + 7 - 3 - X = 3X + 2$).
- ✓ Cierre: No realiza cierre.

8. ¿Aclara dudas en forma oportuna? ¿En qué se observa?

Tutor: La niña pregunta y él le responde de manera tranquila, no titubea. La niña entiende y realiza el ejercicio.

Tutora: La niña pregunta y tutora le dice “pero piensa poh”. Luego, le aclara que tiene signos iguales, por lo que la niña concluye: “se suma”.

- ✓ La niña pregunta de nuevo, por lo que la tutora se para y le ayuda.
- ✓ La niña pregunta si está buena y la tutora le corrige, ya que está malo.

Coordinador/tutor: La niña no entiende y el tutor/coordinador le aclara, comunicándose de tú a tú. Le explica cada pregunta cada vez que la niña le dice que no entiende o no sabe.

9. ¿Cumple con el tiempo establecido?

Sí, cumple con el tiempo.

10. ¿Utiliza un vocabulario y tono adecuado? ¿En qué lo nota?

Tutora: Sí, se nota en que explica de forma tranquila, no grita, habla bien, utiliza un lenguaje que siempre se entienda. No se enreda.

En general, se trata de un vocabulario cercano, donde hay confianza.

Objetivo 2: Identificar componentes de la tutoría

Reforzamiento escolar

11. ¿Aborda comprensión lectora? ¿Cómo?

No aborda comprensión lectora durante la tutoría. La tutora solo ejercita ecuaciones. Sin embargo, en los diagnósticos se aborda la comprensión lectora a través de textos breves.

Apoyo socioafectivo

12. ¿Motiva la clase incentivando la participación de los estudiantes? ¿Cómo?

Tutora: La tutoría es personalizada y no motiva. Solo ejercita.

Tutor: La motiva al decirle que piense, que ella sabe.

Coordinador/tutor: Motiva a la niña diciéndole: “*lo estás haciendo bien*”.

13. ¿Mantiene la disciplina desarrollando conductas de autocontrol? ¿En qué se observa?

- No, no se mantiene la disciplina. Mientras se le enseña a una niña, las demás escuchan una canción de un celular. La primera se desconcentra. No hay un ambiente tranquilo.

- En un principio, nadie le dice a la niña que apague el celular. Luego de un rato, la tutora dice tres veces, pausadamente, que guarden el celular y las niñas no lo hacen.

- El coordinador dice: “*vamos a empezar a quitar los celulares*”. Esto, luego de mucho rato escuchando música.

- Una vez que las niñas terminan de realizar una actividad (ejercicio), coordinador les devuelve el celular. Las niñas vuelven a ver videos y escuchar música.

14. ¿Refuerza actitudes positivas? ¿Cómo?

Incentivando con: “*lo estás haciendo bien*”, “*tú puedes*”, etc.

15. ¿Qué habilidades blandas desarrolla? ¿Cómo?

No se observa.

Vínculo Parental

16. ¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos(as)?

No, los niños(as) llegan solos(as). Incluso, hay que ir a buscarlos a la casa.

17. ¿Existe comunicación tutor – padres o apoderados? ¿Cuál?

No, solo con quien queda a cargo en el campamento. Por ejemplo, hoy (30/11/13) un tutor fue a la casa de un apoderado a buscar unos datos que necesitaba para la evaluación diagnóstica.

18. Si el tutor realiza reuniones de apoderados, ¿con cuánta frecuencia lo hace?

No se realizan reuniones, sino que “*mesas de trabajo*”, 1 o 2 veces al mes.

Observaciones varias:

- Los niños no se sienten invadidos con nuestra visita.

- Al inicio, la tutora pregunta: “¿qué están viendo en matemática ustedes?”, porque una niña le dice que no han pasado ecuaciones. Le pregunta por su cuaderno.
- Los diagnósticos se revisan inmediatamente luego de que los niños(as) lo realizan.
- No hay un ambiente tranquilo. Los niños escuchan reggaetón y los tutores no le dicen que bajen o apaguen la música, ya que se está explicando las ecuaciones. Están todas las niñas en una misma mesa. Unas realizan ejercicios mientras las demás escuchan música, distrayéndolas.
- La tutora, al enterarse que no saben ecuaciones, va al estante y busca material. Por mientras, los niños hablan.
- La tutora le pregunta al coordinador si hay más libros de matemática porque hay puros “grandes”. Se rinde y comienza a ver la evaluación diagnóstica de una niña.
- La tutora conversa con tres niñas. Les pregunta: “¿qué está pasando?”, pero muy amigablemente. Les pregunta: “¿qué quieren estudiar cuando grandes?”.
- Las niñas preguntan qué van a hacer ahora. El coordinador dice que verán qué hacer.
- La tutora pasa a lenguaje. Realiza ejercicios de identificar verbos.
- Las niñas no muestran interés.
- Tutora se da cuenta que una niña no sabe dividir y le hace divisiones.

CAMPAMENTO “MANUEL BUSTOS 2” (OC1)

Objetivos:

- ✓ Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.
- ✓ Identificar componentes de la tutoría.
- ✓ Conocer fortalezas y debilidades de la labor del tutor voluntario.
- ✓ Identificar necesidades formativas a partir de la labor del tutor voluntario.

Datos de identificación:

Nombre del Campamento: Manuel Bustos 2.

Lugar de la tutoría: Biblioteca Sede Social Otro:

Modalidad de trabajo: Individual Grupal N° de niños(as): 3 Niveles: NB3.

Tiempo que lleva haciendo tutorías: desde marzo (9 meses)

Fecha de observación: 30/11/13

Tiempo programado para tutorías: una hora y media (11:00 – 12:30 hrs).

Hora de inicio: 11:30 horas Hora de término: 12:30 horas aproximadamente

Preguntas Estructuradas:

Objetivo 1: Identificar competencias pedagógicas y metodológicas que aplica el tutor voluntario.

1. ¿Utiliza el cuaderno del profe? ¿Cómo lo utiliza?
No, no utiliza el Cuaderno del Profe.
2. Si no utiliza el cuaderno del profe ¿Qué es lo que hace?
La tutora refuerza tareas escolares. Ella se encuentra con una de las niñas en la biblioteca conversando, le pregunta: “¿cómo te fue?” y le pregunta si tiene algo que estudiar. La niña saca una obra teatral.
3. ¿Utiliza otros materiales o recursos? ¿Cuáles?
En este caso, la obra teatral aportada por la niña.
4. Si utiliza otros recursos, ¿cómo los usa?
La niña le indica el diálogo que le corresponde aprender y la tutora realiza los otros diálogos.
5. ¿Realiza planificaciones? ¿Dónde? (registrar, foto)
No, solo pregunta si la niña tiene algo que estudiar y se dedica a ensayar la obra.
6. ¿Establece objetivos de clase? ¿Las actividades planteadas son pertinentes para los objetivos?
No se observan objetivos.
7. ¿Realiza inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realiza?
 - ✓ Inicio: No realiza inicio.
 - ✓ Desarrollo: Ensayo de la obra.
 - ✓ Cierre: No realiza cierre.
8. ¿Aclara dudas en forma oportuna? ¿En qué se observa?
La niña no realiza preguntas, por lo tanto, no se observa.
9. ¿Cumple con el tiempo establecido?
Sí, se cumple con el horario de inicio y cierre (11:00-12:30), pero no se destina todo el tiempo a reforzamiento pedagógico. Se reparte el tiempo en conversaciones, paseos desde sede a biblioteca y patio. Además de las distracciones por una entrevista que se realiza en la sede.
10. ¿Utiliza un vocabulario y tono adecuado? ¿En qué lo nota?
No, ya que utilizan groserías frente a los niños.

Objetivo 2: Identificar componentes de la tutoría.

Reforzamiento escolar

11. ¿Aborda comprensión lectora? ¿Cómo?
No, solo memorizar texto.

Apoyo socioafectivo

12. ¿Motiva la clase incentivando la participación de los estudiantes? ¿Cómo?
Existe participación y motiva a la niña: “*ya, ahora tú*”, “*vamos, estuvo bien, de nuevo*”, “*ahora con más ánimo*”, haciendo alusión a la expresión corporal que debe existir en una obra teatral.
13. ¿Mantiene la disciplina desarrollando conductas de autocontrol? ¿En qué se observa?
No se observan conductas.
14. ¿Refuerza actitudes positivas? ¿Cómo?
Se observa, en uno de los momentos donde no se está realizando el reforzamiento escolar, que se acerca una de las dirigentes con su hijo, donde se refuerza actitudes de constancia y estudio. Al preguntar por cómo le fue al niño en el colegio, lo felicita por su promoción de nivel, abrazándolo de forma afectuosa y diciendo “*viste que se puede*”.
15. ¿Qué habilidades blandas desarrolla? ¿Cómo?
Desarrolla autoconfianza, superación y autoestima. En todo momento hay mucha interacción, como jugueteos acompañados de abrazos y palabras como: “*viste que puedes*”, “*vamos*”, “*te salió bien*”, aplausos (al terminar la obra).

Vínculo Parental

16. ¿Los padres van a dejar y/o a buscar a sus hijos?
Sí, se observa que uno de los padres va a buscar a una de las niñas que espera junto a la sede de TECHO después que los tutores ya se habían retirado. El padre confunde a las tesoreras con tutoras, agradeciendo y saludándolas.
17. ¿Existe comunicación tutor – padres o apoderados? ¿Cuál?
Los tutores comentan que no existe mayor relación con los padres. Solo se observa el hecho anterior.
18. Si el tutor realiza reuniones de apoderados, ¿con cuánta frecuencia?
Se repite situación, no existe mayor relación con los padres.

Observaciones varias:

- Debido a que en Manuel Bustos 2 se realizan diagnósticos, nos invitan a observar en Manuel Bustos 1, donde se está realizando una tutoría.
- Una de las encargadas le muestra el campamento y biblioteca, donde se observa un Cuaderno del Niño. Se toma registro fotográfico de este.
- Los tutores, en general, nos comentan que las tutorías son más que nada ayudar en las tareas.

• ANEXO 9: PLANTILLA DE ANÁLISIS

C1: Campamento 1 (Manuel Bustos II)	T1: Tutor voluntario 1	C1: Coordinador 1	D1: Dirigente 1
C2: Campamento 2 (Comité de Allegados Chile nuevo)	T2: Tutor voluntario 2	C2: Coordinador 2	D2: Dirigente 2
C3: Campamento 3 (Eben Ezer)	T3: Tutor voluntario 3	C3: Coordinador 3	D3: Dirigente 3
C4: Campamento 4 (El Vergel)	T4: Tutor voluntario 4	C4: Coordinador 4	D4: Dirigente 4

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS PRE-EXISTENTES Ejes temáticos	SUB-CATEGORÍAS	CATEGORÍAS EMERGENTES	TEXTUALIDADES
Identificar y caracterizar competencias pedagógicas que requiere un voluntario para realizar las tutorías del Programa Nuestra Sala	Competencias pedagógicas	Conocimientos conceptuales	Dominio conceptual de las materias del Reforzamiento Escolar	<p><i>¿Qué contenidos trabajas dentro de las tutorías y cómo las abordas? “Contenido educativo en base, en educación formal, lo que ellos necesitan” (C1, T1).</i></p> <p><i>¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento? “Em, conceptualmente la verdad no, lo que ellos deben estudiar es bastante básico, por lo tanto, en esa área no requieren mucha información o características” (C1, C1).</i></p> <p><i>¿Qué debería saber el tutor voluntario? “Yo creo que...ehh, estúpido lo que voy a decir, pero el nombre del niño. Yo creo que la experiencia se gana con el tiempo y conociendo a los niños. Ellos van ayudándoles, los van conociendo, de tal manera que no necesitan traer como una experiencia para venir a ayudar a los niños, solamente lo que ellos han captado en el colegio y lo que han aprendido” (C1, D1).</i></p> <p><i>Según su opinión, ¿cuál debería ser la tutoría ideal? ¿Qué debería saber el tutor voluntario? ¿Qué debería hacer el tutor voluntario? ¿Cómo debería ser el tutor voluntario? “No sé (piensa). Estar preparado y saber lo que los niños necesitan. Que,...cómo se llama, cuánto se llama...qué ramos necesitan y ellos vienen preparados para eso” (C2, D2).</i></p> <p><i>¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento? “Las áreas básicas de...bueno enseñanza básica, como las tutorías se implantan ehh, bueno,</i></p>

			<p><i>debería implantarse de 1° a 4° medio, pero casi siempre los niños que participan, mayoritariamente, son de 1°, 2° básico y...6° básico, en este caso” (C3, C3).</i></p> <p><i>Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?</i> <i>“...saber la materia, como básico...” (C3, T3).</i></p> <p><i>¿Existe un perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación? ¿Cuál? ¿Podrías describirlo?</i> <i>“conocer la materia que tú le vas a enseñar al niño, porque si no sabes matemática no le puedes ayudar al niño en matemática” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿Qué debe conocer conceptualmente el tutor voluntario?</i> <i>“...realmente con lo que te pasan en el colegio es más que suficiente” (C4, C4)</i></p> <p>Dominio conceptual según área de especialización</p> <p><i>Ya, volviendo al área de las competencias pedagógicas, ¿qué áreas de conocimiento debe manejar?, piensa en las asignaturas, ese tipo de cosas.</i> <i>“Em, usamos las carreras que están estudiando como las materias que van a enseñar, porque si viene alguien que estudia leyes, enseña lenguaje, si viene alguien que estudia medicina, enseña biología. Tratamos de maximizar usándolos en las materias que tienen más capacidad, si nos falta obviamente, compartimos, o sea, yo he enseñado historia también y no es mi fuerte la verdad, pero si se requiere se hace” (C1, C1).</i></p> <p><i>Pero, ¿que tenían que saber para realizar las tutorías?</i> <i>“Por ejemplo, los chicos de mecánica se manejaban en física y matemática y los más grandes me pedían física y matemática. Porque a nosotros nos pidieron saber en qué área el niño necesitaba. Y las de sociología me ayudaron mucho en lenguaje. Y en historia era otro amigo que estaba estudiando Pedagogía en Educación Tecnológica, y se distribuían según las edades” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?</i> <i>“Siempre estoy con los mismos niños en primero medio. Siempre les hago matemática y física” (C2, T2).</i></p> <p><i>¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?</i> <i>“por la carrera yo entiendo matemática” (C3, T3).</i></p>
--	--	--	--

				<p><i>¿Qué potenciales, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario que favorecen la tutoría?</i></p> <p><i>“Eh, (tutor) y (tutora), que están estudiando mecánica, les sirve mucho la parte de física, entonces todos los conocimientos que a ellos les entregan en esa materia les sirvió pa’ ayudar a la Valentina y Cristina, que pedían ayuda en física” (C2, C2).</i></p>
		Conocimientos procedimentales	Desarrollo de estrategias de enseñanza	<p><i>¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?</i></p> <p><i>“Después, le empiezo a preguntar por las tareas, qué cosas pasaron en la semana, principalmente en matemáticas y lenguaje, si tienen tareas, y de ahí empiezo de a poco; si tienen tarea o no, si quieren aprender algo, si tienen un libro y ya no lo quiere leer, leemos una página cada uno, eh...como dije antes, igual es como bien intuitivo” (C4, T4).</i></p> <p><i>Si te realizan preguntas, ¿qué estrategias utilizas para responderlas?</i></p> <p><i>“La idea es que si tienen duda, por ejemplo en matemática, que es lo que más manejo, intentar darles ejercicios simples para que él pueda entender y captar la idea y, después, darles más ejercicios para que él pueda desarrollarse solo. Explicarles y después que ellos puedan hacerlo autosuficiente” (C3, T3).</i></p> <p><i>Si te realizan preguntas ¿Qué estrategias utilizas para responderlas?</i></p> <p><i>“Em, depende de la pregunta. Porque, por ejemplo, si le explico matemática y es división, le enseño con números más fáciles. O si, por ejemplo, funciones, a la niña más grande, con los dedos, como sea. No, primero le pregunto qué haría ella o él y después yo le doy la respuesta” (C2, T2).</i></p> <p><i>Si te realizan preguntas, ¿qué estrategias utilizas para responderlas?</i></p> <p><i>“Ahí trato, yo creo que igual me ha resultado más de una vez, de ver en realidad qué es lo que le cuesta en matemáticas o quizás yo percibo qué es. De repente, en matemáticas, ejercicios y ver qué tanto le costaba y tratar, en realidad por experiencia, porque por conocimientos pedagógicos igual no tengo; qué debilidad tiene, es que se desordena con los niños no más, o si de verdad no entiende el concepto de sumar, es tratar de explicarle la suma con ejemplos cotidianos, típicos, por ejemplo, de la manzanita, si no por el simple hecho que subió la complejidad y ya no es del 1 al 10, sino que ya es suma de decenas, centenas, o bien trato de ver qué problema tiene y ver cómo se me ocurre solucionarlo” (C4, T4).</i></p>

			<p>Explicación de los contenidos</p> <p>Establecimiento de tareas de las tutorías</p>	<p><i>¿Cómo promueves la participación de los niños y niñas?</i> <i>“Como haciéndole preguntas, pero insisto, no como un profe de colegio, que no, ‘respóndeme tú’, así, sino que trato de responder de otra forma para que ellos me traten de responder. O de repente, cuando me equivoco, los niños al tiro empiezan a darse cuenta” (C2, T2).</i></p> <p><i>Si te realizan preguntas durante las tutorías, ¿qué estrategias utilizas para responder las preguntas de los niños?</i> <i>“Depende de la pregunta, trato si respondo, trato de responder de manera simple. De utilizar la materia que ellos están viendo, tratar de explicar con palabras que no sean rebuscadas, no con cosas muy complicadas. Hacer lo más racional, no irse a lo abstracto mmm...tangible” (C1, T1).</i></p> <p><i>Según tu opinión, ¿qué características personales, como habilidades sociales o comunicativas, debe tener el tutor voluntario?</i> <i>“...que cambie un poco la dinámica de lo que viven los niños en el colegio, con lo que se vive en las tutorías” (C4, C4)</i></p> <p><i>¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanzas, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?</i> <i>“logran enseñarles de una forma que ellos logren entender” (C1, C1).</i></p> <p><i>¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i> <i>“Ehh...bueno, saber, bueno, explicar, explicar bien a los niños...” (C3, C3).</i></p> <p><i>Pensando en inicio, desarrollo y cierre – tú me describiste el inicio –, ¿qué actividades harías en tu desarrollo?</i> <i>“Es la explicación de la materia principalmente y si es didáctica la realización de la actividad” (C1, T1).</i></p> <p><i>¿Estableces objetivos de clases?</i> <i>“Sí, eh...de repente, con qué chico me toque y si quiere aprender, o viene a hacer una tarea del colegio, si es una tarea que le dieron en la semana, el objetivo es hacer la tarea y que la entienda, porque al final no sirve de nada que la complete yo y el chico se saque un siete, porque al final no aprendió nada; y si no, porque igual hay chicos que van y no tienen tarea, pero quieren aprender algo, les pregunto de repente si van con algún interés en especial, o si yo sé si</i></p>
--	--	--	---	---

				están débiles en algo, por ejemplo, en matemáticas, que es lo más común, o de lenguaje, les hago las tareas en ese sentido” (C4, T4).
		Conocimientos actitudinales	Promoción de valores	<p>¿Qué contenidos trabajas dentro de las tutorías y cómo las abordas? “Contenidos morales, me gusta, trato de, por ejemplo: uno llega y ve sucio, como decirle ‘ya poh, estamos acá en un lugar que vamos a utilizar, hay que dejar limpio’. Respeto entre los niños, ejemplo: hemos tenido casi que se agarran a combos, entonces, tenemos también que enseñarle, no solamente el tema educativo, enseñarles que hay formas de tratar a las personas, está el respeto. Igual somos mayores que ellos y, de repente, nos faltan el respeto, sin quererlo, porque están acostumbrados, entonces, no tenemos nosotros por qué caer en esas cosas” (C1, T1).</p> <p>¿Cómo debería ser el tutor? “Un modelo, no sé. Yo no ando buscando perfeccionismo en los tutores, sino que vengan con la intención de ayudar y de enseñarle a los niños lo más que puedan.” (C1, D1).</p> <p>Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe tener un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? “Y hay que conocer el tema, de qué se tratan las tutorías, las tutorías hablan de tres cosas: es reforzamiento, eh hacer actividades extra programáticas, porque tengo niños que ni siquiera conocen el mar y viven en la Quinta Región. Y también, entregar valores, yo creo que nosotros no cuidamos a niños, nosotros hacemos los tres ejes que te dije antes, entonces si el tutor no cacha lo que tiene que hacer, no, tiene que conocer los tres puntos que te dije antes que es hacer reforzamiento escolar, hacer actividades extra programáticas y entregar valores” (C2, C2).</p>
			Actitud del tutor	<p>¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanzas, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? ¿Por qué sí? ¿Por qué no? “Emm, no, o sea es que suelen haber tutores que duran muy poco tiempo, pero los tutores que suelen durar más tiempo, los que se quedan, los que como que se involucran en la comunidad sí. Tienen las capacidades de ser profesor más por la empatía que tienen que como conocimiento o características, porque logran ponerse en el lugar de los niños... logran conocer las familia” (C1, C1).</p> <p>¿Qué potenciales, dentro del grupo de tutores voluntarios, crees que posee un tutor voluntario</p>

				<p>que favorecen la tutoría? <i>“Que sobresale... em, los que sobresalen son los tutores eh son aquellos constantes y proactivos la verdad, porque son ellos quienes hacen más por la comunidad, son con los que la comunidad se encariña más con ellos” (C1, C1).</i></p> <p>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario? <i>“Respeto, eh...que sea también comprensible con el niño porque si uno quiere ver al tiro el cambio en el niño nunca lo vamos a lograr. Estuvimos como desde agosto e igual los chicos subieron las notas, pero no todos y aún tenemos al (niño), que él no sabe leer solito poh, tiene que leer con ayuda. Entonces, tienen que ser tolerantes, porque no vamos a ver cambios rápidos en los niños, sino que son por etapas, ser perseverantes” (C2, C2).</i></p> <p>¿Y en otro ámbito que no sea solo de conocimiento? <i>“Entonces, hay cierta gente que uno ha visto que choca con esas realidades, que no tienen la capacidad de, no sé, ven al niño y ven la casa en que viven y se ponen a llorar, esas no son útiles, pueden tener toda la disposición y el corazón, pero si no tienen la capacidad para enfrentarse a otra realidad más allá de sus cuatro paredes, no sirven para esto” (C2, C2).</i></p> <p>Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías? <i>“Lo mínimo es entender a los niños en la situación en que viven... Pero también hay que conocer el contexto donde están viviendo, porque a veces tienen problemas en la casa, con los papás. Son cosas como chocantes igual pa’ uno, porque no lo vivió así” (C3, T3).</i></p>
Caracterizar la figura del tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas en el programa Nuestra Sala de TECHO	Perfil del voluntario	Caracterización del tutor voluntario	La paciencia como capacidad del tutor voluntario	<p>¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? <i>“...tener un poco de paciencia, porque hay distintos casos de niños, hay algunos que son un poquito más....se desconcentran más fácilmente, que andan por aquí, por allá, por eso también se implantan las tutorías personalizadas y las grupales.....ehh, más que nada eso” (C3, C3).</i></p> <p>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario? <i>“Eh, que tenga paciencia, que los niños igual de repente no entienden y no hay que alterarse, que el niño igual se puede asustar o crear un rechazo. La idea de las tutorías igual, más que un profe, es como un profe amigo” (C2, T2).</i></p> <p>¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</p>

				<p><i>“Ehh...bueno, comprometerse, venir, que es lo ideal, porque un tutor que venga una vez y luego venga tres semanas después, no sirve prácticamente. Es uno que venga semana a semana...eh, venir dispuesto prácticamente a todo, porque uno aquí se puede topar con cualquier cosa, se puede topar con un mal rato, con alguien que, no sé, le diga a uno malas palabras, porque quizás no, no está de acuerdo con lo que estamos realizando y...bueno y confianza, porque...bueno confianza con los niños y confianza con nosotros mismos pa’ contarnos si tenemos alguna situación mala” (C3, C3).</i></p> <p><i>Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?</i></p> <p><i>“No sé si es una competencia, pero yo creo que mucha paciencia. Yo creo, y como decían adentro (en la jornada), las ganas, y sentirte identificado con el querer ayudar y, aparte de eso, la paciencia, porque tú no sabes con qué tipo de chicos te vas a encontrar, cómo vas a reaccionar...pero aquí tú no sabes qué problema puede tener en la casa, y no puedes llegar y ponerte firme, porque tú no sabes las consecuencias que puede tener. Hay chicos en el campamento que tuvieron problemas de que les pegaban, y te puedes encontrar con ese tipo de cosas y cosas más fuertes que prefiero no decirlas acá. Entonces, mucha paciencia, porque muchos son desordenados” (C4, T4).</i></p> <p><i>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?</i></p> <p><i>“Ejemplos, sí, ser proactivos, ser, estar dispuestos a ayudar porque muchas veces aquí llega alguien de la comunidad y me dice: ‘oye hay que mover un mueble’. Los tutores que duran, los que a mí me gustan, los que yo aprecio, son los primeros que saltan al tiro ‘sí, yo ayudo’ o si necesitan algo más. Em, generoso obviamente y perseverante porque todos los años, todos los semestres, partimos con quince o veinte tutores y dos semanas después o un mes después tenemos cinco” (C1, C1).</i></p> <p><i>¿Existe un perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación? ¿Cuál? ¿Podrías describirlo?</i></p> <p><i>“Eh...suelen ser gente de carrete, de carretear, pero sobre todo de salir a tomarse una chela con los amigos, no de mucha disco. Suele ser eh gente bastante relajada que no se toma los problemas a pecho, eh, gente que está siempre con una sonrisa predispuesta, eh sociable la verdad, porque pocas veces ha habido tutores que, no sé, sean tímidos, así no hay muchos la verdad. En general, es gente alegre que le gusta hacer juegos y cosas así, o sea, yo diría que en todos los tutores, en todos los voluntarios, sean de trabajo o educación, son todos más o menos</i></p>
--	--	--	--	---

			<p><i>en la misma onda, de hecho en TECHO es muy fácil hacerse amigos porque si uno se mantiene significa que tiene el perfil de gente, que tienen como 4000 horas en la quinta región” (C1, C1).</i></p> <p><i>Según tu opinión, ¿qué características personales (habilidades sociales, comunicativas) debe tener un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i></p> <p><i>“Ser sociable y tener la personalidad suficiente para afrontar situaciones, afrontar la gente diversa que uno aquí puede encontrar, porque aquí uno puede encontrar gente muy simpática y gente muy barsa que en vez de la mano se agarra el codo” (C1, C1).</i></p> <p><i>¿Existe algún perfil de tutor voluntario para trabajar en el área de educación?</i></p> <p><i>“Ehh...no creo sabí, porque, o sea, puede haber uno, pero según yo, cualquier persona que quiera, que tenga la voluntad de hacerlo, va a trabajar ahí.” “Sí, tener la voluntad de estar aquí, de tomarse su tiempo y todo eso” (C3, C3).</i></p> <p><i>Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?</i></p> <p><i>“Ganas, nada más. Si no tienes las ganas, vas a empezar a preguntar por qué, a ver, a buscar cosas, en general será pa’ arreglar las cosas. Las tutorías son puras ganas y la experiencia que uno va tomando con los meses o los años te ayudan mucho con eso, uno va a estar mucho más pulido y con mucha más capacidad” (C1, T1).</i></p> <p><i>¿Cuáles serían las competencias mínimas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i></p> <p><i>“Mínimo eh...am, las competencias mínimas serían quizás que sea una persona que no tenga miedo de salir un sábado en la mañana, que tenga algo de voluntad la verdad, eso sería lo mínimo, porque todo lo demás se puede agarrar con experiencia, empezando poco a poco, porque si no vas a tener ganas de venir la segunda, tercera vez, no sirve, porque le hacen un daño a los niños, porque se encariñan y después faltan, entonces...” (C1, C1).</i></p> <p><i>Según tu experiencia, ¿cuáles son las competencias mínimas que deberías tener para realizar tutorías?</i></p> <p><i>“No sé si es una competencia, pero yo creo que mucha paciencia. Yo creo, y como decían adentro (en la jornada), las ganas, y sentirte identificado con el querer ayudar y, aparte de eso, la paciencia, porque tú no sabes con qué tipo de chicos te vas a encontrar, cómo vas a reaccionar...pero aquí tú no sabes qué problema puede tener en la casa, y no puedes llegar y</i></p>
--	--	--	---

			<p>Motivación a la labor voluntaria</p>	<p><i>ponerte firme, porque tú no sabes las consecuencias que puede tener. Hay chicos en el campamento que tuvieron problemas de que les pegaban, y te puedes encontrar con ese tipo de cosas y cosas más fuertes que prefiero no decirlas acá. Entonces, mucha paciencia, porque muchos son desordenados” (C4, T4).</i></p> <p><i>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario? “...alegre, ser espontáneo. (C4, C4)</i></p> <p><i>Respecto al perfil del voluntario... ¿existe algún perfil del tutor para trabajar en el área de educación? “...son alegres, que sí son carismáticas, que sí son un poco responsables, son motivadas” (C4, C4).</i></p> <p><i>Según tu opinión, ¿qué características personales, como habilidades sociales o comunicativas, debe tener el tutor voluntario? “...espontáneo, que ojalá sea, que tenga chispa...pa’ poder congeniar como esto del estudio con, con hacer como, qué se yo, bromas, juegos, dinámicas” (C4, C4).</i></p> <p><i>¿Cómo observa usted que realiza el tutor voluntario las clases? “Buena, buena y aparte que tiene harta paciencia” (C4, D4).</i></p> <p><i>¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación? “Porque, en verdad, quería como ayudar en alguna parte, entonces por ejemplo, yo siempre estuve metido en la iglesia, catequista, cosas así y después hubo un tiempo que no hice nada y...y me dieron ganas de meterme a TECHO y, cuando hablé con la (tutora), ahí me dijo oye educación y me metí” (C2, T2).</i></p> <p><i>¿Por qué elegiste ser voluntario en el área de educación? ¿Cuál fue tu motivación? “Porque siempre he creído que es una parte donde motivar a los chicos a estudiar, a...sobre todo en chicos en esa realidad, no es siempre una prioridad. Por lo general, no siempre a los padres les importa, o quizás les importa, pero a los chicos no. Y porque siempre me ha gustado igual enseñar, siempre lo encontré algo agradable, y porque no era un cacho, porque igual me iba a meter, y no he sido coordinador ni nada, porque siento que el tutor de educación es la parte en la que yo me puedo desempeñar bien y voy a ser realmente útil también a los chicos” (C4, T4).</i></p>
--	--	--	--	---

			<p>Disposición del tutor voluntario</p>	<p><i>¿Qué debe conocer conceptualmente un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas? ¿En qué área de conocimiento?</i> <i>“...Lo que sí a mí me gusta que tengan los tutores es simpatía, disposición y perseverancia, porque si se dieron cuenta ahora en el verano está el calor, en el invierno está el frío y aquí es un camino de barro, donde más de uno se ha caído o cosas así” (C1, C1).</i></p> <p><i>Respecto al perfil del voluntario, ¿existe algún perfil del tutor para trabajar en el área de educación?</i> <i>“...en general, son personas que están eh interesadas en poder hacer algo un poco por la sociedad” (C4, C4).</i></p> <p><i>¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer las tutorías?</i> <i>“Muy buena, porque vienen sin esperar na’ a cambio” (C1, D1).</i></p> <p><i>Según usted, ¿qué debería saber el tutor voluntario para realizar estas tutorías?</i> <i>“No sé, yo creo que nadie sabe...porque son tutores, o sea ni siquiera son...educadores con, con título. Yo creo que solo el hecho de la disponibilidad que tienen ellos, el corazón que tienen, que tienen que tener para venir a estar con los niños, porque no cualquier persona puede estar con niños. Si son, si ellos vienen es porque aman lo que están haciendo, porque es un voluntariado” (C3, D3).</i></p> <p><i>¿Cómo percibe usted la disposición que tiene el tutor voluntario para hacer sus clases?</i> <i>“Creo que solo el hecho de que ellos vengan ya es una buena disposición, porque es un voluntariado que ellos hacen y se supone que estudian toda la semana y el día sábado ellos querrían descansar...seguir estudiando, entonces...yo creo que tienen cien por ciento disponibilidad de venir, sobre todo ahora que tenemos nuevo coordinador, entonces igual han funcionado súper bien las clases” (C3, D3).</i></p> <p><i>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?</i> <i>“Ejemplos, sí, ser proactivos, ser, estar dispuestos a ayudar porque muchas veces aquí llega alguien de la comunidad y me dice: ‘oye hay que mover un mueble’. Los tutores que duran, los que a mí me gustan, los que yo aprecio, son los primeros que saltan altiro ‘sí, yo ayudo’ o si necesitan algo más. Em, generoso obviamente y perseverante porque todos los años, todos los semestres, partimos con quince o veinte tutores y dos semanas después o un mes después tenemos cinco” (C1, C1).</i></p>
--	--	--	--	--

				<p><i>¿Y tú crees que sería ideal que les hicieran una capacitación antes de realizar las tutorías?</i> <i>“Ehh, o sea sería bueno, pero no indispensable tampoco, que la gente que viene, viene con ganas de ayudar y con ganas de hacer cosas y la gente que yo he visto no lo ha hecho mal. O sea, nadie viene obligado acá o a hacer algo que no sepa” (C2, T2).</i></p> <p><i>Según su opinión, ¿Cuál debería ser como la tutoría ideal?</i> <i>“...y ciertos días a la semana el que puede ayudar, sube a las casas a darle tutorías así (más personalizada), claro como los cabros grandes tu sabes no les gusta estar entre medio de los cabros chicos” (C4, D4).</i></p>
	Funciones del tutor voluntario	Funciones del trabajo voluntario en reforzamiento escolar	Apoyo en los tareas escolares	<p><i>¿Qué haces si no utilizas el Cuaderno del Profe?</i> <i>“Lo que la mayoría de las veces hacemos es que cuando llegamos al lugar, vemos qué es la falencia que tiene el niño y, o qué quiere estudiar, en base a eso hacemos como la ayudantí...lo ayudamos” (C1, T1).</i></p> <p><i>¿Qué contenidos trabajas en las tutorías socioeducativas y cómo las abordas?</i> <i>“...entonces le voy pidiendo a los niños que me vayan trayendo los cuadernos, sé lo que les están pasando, la dificultad y acá hay libros y cosas así donde puedo sacar ejercicios, ideas y cosas así. O sea, más que nada es reforzarles lo que tienen y ayudarles en las tareas” (C3, T3).</i></p> <p><i>¿Estableces objetivos de clases?</i> <i>“Mmm...la verdad es que no. Solo se ve qué se necesita. Hablando con el niño se ve qué necesita, entonces dependiendo de lo que necesita se le va reforzando” (C3, T3).</i></p> <p><i>¿Qué contenidos trabajas? ¿Qué niveles? ¿Qué niños tiene?</i> <i>“Principalmente, es reforzar la suma, dependiendo si van del 1 al 10, del 1 al 100, del 100 al 1000, y leer, porque eso igual para muchos, independiente del curso, igual es una debilidad y, aprovechando que tenemos una biblioteca en el campamento, trato de aprovechar eso” (C4, T4).</i></p> <p><i>¿Qué deberían saber hacer los tutores voluntarios?</i> <i>“No sé poh, enseñarle a los niños. A eso vienen” (ríe) (C1, D1).</i></p> <p><i>¿Qué debe conocer conceptualmente el tutor voluntario?</i> <i>“El Vergel realmente era más un apoyo, digamos, de estudio y eemm...de lo que los chicos</i></p>

				<p><i>estaban pasando dentro de sus colegios. Entonces eso era, realmente tenías, podías desprenderlo de lo mismo que tú leías de ahí”. (C4, C4)</i></p>
		<p>Funciones del trabajo voluntario en apoyo socioafectivo</p>	<p>Manejo de situaciones de tensión</p>	<p><i>¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i> <i>“Debe saber afrontar situaciones incómodas, eh...porque muchas veces pasa, no sé que un niño llega con un moretón extraño por decirlo así, y tiene que saber cómo abordar el tema, o si hay que abordar el tema, o cómo responder a eso. Muchas veces por actitudes de los niños uno puede saber más o menos los problemas que ha tenido. O sea, es bastante fácil ver esa parte, la dificultad está en reaccionar, ese es un aspecto muy importante. Y la empatía que pueden crear a partir de eso” (C1, C1).</i></p>
			<p>Apoyo emocional</p>	<p><i>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?</i> <i>“...tener la capacidad de poder apagar incendios rápidamente” (C4, C4)</i></p> <p><i>¿Y características comunicativas?</i> <i>“Yo creo que, bueno, aparte del vínculo, también tener como un idioma con el niño, o sea, a un niño de 5 años no le vas a decir palabras que no va a conocer, yo creo que hay que, no digo bajar al nivel del niño, siempre mantener que el tutor es el profe y el niño el alumno y que hay una relación asimétrica, pero si no le vai a..., si bajarte a la realidad del niño, van a haber palabras que él simplemente no va a conocer. Y darle amor al niño, que así las cosas funcionan mejor” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas, necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?</i> <i>“Ehh...yo creo que confianza, porque un tema es que se hable con el niño, o sea, se le enseñe al niño, pero hay otras cosas que el niño de repente no quiere o no, o no quiere estar en la tutoría por un...por otro problema que tenga. Entonces, ahí tiene que estar como el...el...ganarse la confianza pa’ poder ayudar al niño de, de ese otro punto de vista, de ese otro punto y que el niño, más que nada, le cuente lo que le pasa y ver si se puede ayudar o no” (C3, C3).</i></p> <p><i>¿Qué actitudes valóricas debe tener un tutor voluntario?</i> <i>“Hay muchas familias aquí, bueno que tienen...eh, se presentan situaciones difíciles diariamente, hay algunos que tienen papás drogadictos...eh, distintas cosas y que pueden contarle a uno los problemas que tienen, cosa que así uno los pueda ayudar de cierta forma, porque hay un lazo que es como el lazo con el niño y hay otro lazo que se realiza con los papás” (C3, C3).</i></p>

			<p align="center">Promover la relación con otros</p>	<p><i>Según tu opinión, ¿qué características personales, como habilidades sociales o comunicativas, debe tener el tutor voluntario?</i> “...no hay que olvidar que en las tutorías uno quiere generar un ambiente como más familiar, o sea, donde ellos se sientan más en confianza, onda, de repente te pueden contar cosas que pasan en sus casas, sin, sin uno involucrarse quizás tanto, pero, pero eso es lo que TECHO de repente busca también” (C4, C4)</p> <p><i>¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i> “O sea, yo siempre dije que tienen que crear un vínculo con el niño, porque si el niño no está interesado en su tutor nunca va a poner atención. Encuentro que si se ganan al niño van a encontrar todo el potencial que el niño tiene para poder enseñar, y lo otro es que se tienen que tomar su rol poh, su rol es ser tutor, no es ser el amigo del niño, es enseñarle al niño” (C2, C2).</p> <p><i>Aparte de las tutorías, ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?</i> “Después de clases, juegan con ellos, eeh y después se esparcen en la casa” (C2, D2).</p> <p><i>¿Hay harta asistencia?</i> “Nosotros tratamos siempre de tener relación no solo con los niños, si no que con sus familias también, porque en TECHO hoy las tutorías se acabaron, lo que hacemos ahora se llama Nuestra Sala, donde se trata de hacer de una manera integral, no tiene que ver solo con las notas y el colegio, sino que también con las relaciones humanas, con los profesores, compañeros eeh familia, tía, hermanos, papá, todo lo que podamos ayudarlos, trata de ayudarlo en la sala” (C1, C1).</p> <p><i>Aparte de las tutorías ¿qué otras cosas hace el tutor voluntario con los niños y niñas?</i> “Actividades con los niños, por ejemplo, por ejemplo pa las fiestas de cumpleaños por ejemplo todos los que están de cierta fecha a cierta esta, le hacen todos los cumpleaños juntos. O los llevan para la cancha, a veces se llevan pal cerro aaa recorrerla como... y eso. Y harta actividad hacen con los niños” (C4, D4).</p>
		<p align="center">Funciones del trabajo voluntario en vínculo parental</p>	<p align="center">Promoción del involucramiento de los padres y apoderados en la</p>	<p><i>¿Y en qué consiste cuándo la realizas (reuniones de apoderados)?</i> “Explicarle lo que hacemos, motivarlos para que nos ayuden, ver qué cosas podemos mejorar, etc. Una vez al mes, creo, con suerte, si es que sale” (C1, T1).</p>

<p>Describir las debilidades y fortalezas de la labor que realiza el tutor voluntario en el Programa Nuestra Sala de TECHO.</p>	<p>EMERGENTES</p> <p>Fortalezas de la labor del tutor voluntario</p>	<p>EMERGENTES</p> <p>Funciones del tutor voluntario</p>	<p>EMERGENTES</p> <p>Relación con otros</p>	<p>¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? ¿Cómo? <i>“Sí, ahora pueden conversar y socializan más. Son bien ordenados, son bien, se comunican con las niñas, con uno, algunos venían medios tímidos, pero después ya se soltaron solitos, y así...es que uno les da confianza poh. Los niños les dan harto cariño a los chiquillos (tutores), así que es como que ya se conocen de primero no más, pero ahora ya no ya, ahora son las tías, tíos” (C2, D2).</i></p> <p>¿Se ven mejoras en cuanto a la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? ¿Cómo? <i>“Sí, porque hay muchos niños que viven su mundo en su casa con sus mamás poh...y como esta toma es tan grande, o sea bueno no tan grande como otras, pero igual la extensión de subir y bajar. Sí hay niños que se integran bastante con los demás, están acostumbrados todos juntos” (C3, D3).</i></p> <p>Y en cuanto a la convivencia ¿Se ven mejoras en la convivencia de los niños y niñas desde que iniciaron las tutorías? <i>“...desde el principio todos se molestan, pero ya cuando por ejemplo ya hay muchos que tienen pruebas, que tienen tareas, eso se dedica en el momento, pero cuando están por hueviar, como se dice, por molestar, molestan. Pero bien, se llevan bien” (C4, D4).</i></p>
		<p>Perfil del tutor voluntario</p>	<p>Paciencia y fuerza de voluntad</p> <p>Motivación a la labor voluntaria</p>	<p>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios? <i>“De las fortalezas, bueno...puedo recalcar de nuevo la paciencia más que nada” (C3, C3).</i></p> <p>¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías? <i>“En fortalezas...ehh, fuerza de voluntad en venir todos los sábados (ríe), levantarse temprano un día sábado” (C3, T3).</i></p> <p>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios? <i>“...las fortalezas eran las ganas, o sea ellos querían ir y eso era lo más importante” (C4, C4).</i></p>
	<p>Debilidades de la labor del tutor voluntario</p>	<p>Funciones del tutor voluntario</p>	<p>Ausencia vínculo tutor – profesor</p>	<p>¿Cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños(as)? <i>“Nosotros solo veíamos los cuadernos que traían y veíamos qué había que hacer” (C2, C2).</i></p> <p>¿Y cómo se relacionan los tutores con el colegio de los niños? ¿Existe alguna relación?</p>

				<p>“No, ahí nosotros tampoco teníamos ninguna relación. Al menos en el Vergel no existía una relación de nosotros con con quizás los profesores de los niños, eeh haber ido alguna vez al colegio a cachar qué onda, no, cero” (C4, C4)</p>
			<p>Escasa promoción del involucramiento de los padres y/o apoderados en la educación de los niños(as)</p>	<p>¿Los padres van a las tutorías? ¿Van a dejarlos o a buscarlos?</p> <p>“Poco, una o dos veces...muy poco. Son pocos, es una de las principales falencias, la relación con los padres, el integrar a los padres en lo que hacemos, es algo demasiado importante por la cercanía que tiene que haber, confianza, se genera algo más grande, pero igual es complicado porque no todos quieren ir, no tienen tiempo, no sé. Es un tema largo” (C1, T1).</p> <p>¿Los padres cómo participan en las tutorías?</p> <p>“Mira, cuesta que los padres participen a las, en las tutorías, porque los papás siempre, nunca tienen tiempo, la mayoría trabaja. Entonces, se trata de involucrar lo que más se pueda a los niños con un, a los papás con un compromiso...con un compromiso de que los niños tienen que venir, de qué es lo que necesitan, la ayuda. También se les presiona con, ellos firman el compromiso de que van a llegar a las tutorías, se presiona a los padres de que tienen que mandarlos porque es una responsabilidad.” (C3, D3)</p> <p>¿Cree usted que las tutorías que realizan mejoran el rendimiento escolar de los niños en el colegio?</p> <p>“Yo creo que sí, yo creo que no en todos...a todos les da resultado, porque hay niños que son más difíciles de tratar, pero yo creo que sí. Porque hay muchos papás que tampoco se dan el tiempo para reforzar a los niños.” (C3, D3)</p> <p>¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños(as)?</p> <p>“Eso yo nunca lo vi, más que nada era yo, porque yo me encargaba de llamar a los papás de los niños, avisándoles que habían tutorías, qué cosas tenían que llevar. En sí los chiquillos esa parte la dejaron muy de lado” (C2, C2).</p> <p>¿Cómo se relacionan los tutores con los apoderados de los niños(as)?</p> <p>“Ehh...bueno, ahora no, por lo menos en esta tutoría no han tenido mucho contacto, ninguno prácticamente. Yo he sido como el que más ha hablado con ellos y ha sido poco incluso, que ha sido en el momento de los diagnósticos....que ha sido como la toma de datos que he tenido que hacer, pero los papás generalmente no se acercan mucho acá, pero hay algunos que los mandan (a los niños)...porque como de repente tenemos la, la situación de ir a buscarlos, como hoy día y de repente nos dicen “no, no quiere ir por esto y por esto otro” y hay algunos que ‘ya, te levantái</p>

				<p><i>y vai', porque los quieren mandar por, la situación" (C3, C3).</i></p> <p><i>¿Realizas reunión de apoderados? ¿En qué consisten?</i> <i>"Eh, es que es difícil, por el problema, como te decía, el contexto en que viven, muchos papás trabajan y tienen que trabajar también los fines de semana, entonces creo que la única reunión que hubo fue con la coordinadora de educación. Entonces, fue ella, ustedes conversaron con ella, con ella hemos hablado más, el resto no" (C3, T3).</i></p>
			<p>Dificultades en el manejo de situaciones de tensión</p> <p><i>¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?</i> <i>"Ufff...complicadísimo, no sé, de repente uno no puede, por ejemplo, he estado con 10 niños en una sede y no podi mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa' tirar porque ya no podi, entonces, no sé, depende de la instancia, tratar de imponer reglas desde el principio, tratar de generar un ambiente grato, así como tener respeto, pero igual hemos dicho "ya, para hu...", intentar calmarlos. De repente, he amarrado a uno cuando va a pelear, todo." (C1, T1)</i></p> <p><i>¿Qué debe saber hacer un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas?</i> <i>"Debe saber afrontar situaciones incómodas, eh...porque muchas veces pasa, no sé que un niño llega con un moretón extraño por decirlo así, y tiene que saber cómo abordar el tema, o si hay que abordar el tema, o cómo responder a eso. Muchas veces por actitudes de los niños uno puede saber más o menos los problemas que ha tenido. O sea, es bastante fácil ver esa parte, la dificultad está en reaccionar, ese es un aspecto muy importante. Y la empatía que pueden crear a partir de eso". (C1, C1)</i></p> <p><i>¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?</i> <i>Eso es lo más difícil y va...depende mucho del nivel de confianza, por así decirlo, que yo sé, o sea, yo sé que con algunos pocos puedo ponerme más firme y decirle: "ya, vamos a hacer las tareas". Un poco más complicado es conversar y, si conozco al papá, decirle que me está desordenando a los chicos y, si no quiere aprender, que venga otro día o, no sé, hacemos un repaso, pero es complicado. Cuando es un chico nuevo, muchas veces me he pillado y en "¿qué hago ahora?", paro no tener ningún problema." (C4, T4)</i></p> <p><i>¿Cuáles crees tú que son tus fortalezas y debilidades al momento de realizar las tutorías?</i> <i>"Mis debilidades...mm, nunca lo había pensado (piensa). O sea, yo creo, la debilidad que tengo yo es cuando tienen problemas más familiares o intrafamiliares, no sé mucho cómo manejarme en ese tema. Entonces, ahí no sé si se dieron cuenta, el coordinador, o sea yo me di cuenta, pero le avisé porque no sé cómo mucho manejarme ahí." (C3, T3).</i></p>	

			<p>Debilidad en la planificación de las tutorías</p>	<p><i>¿Realizas inicio, desarrollo y cierre? ¿Qué tipo de actividades realizas en cada momento?</i> <i>“Emm...bueno, ahora fue diferente por lo de la encuesta, pero por lo general siempre se hace como un inicio que es como un pequeño juego o conversar con los niños como para que entren en una especie de confianza y después se entra a las tutorías de lleno y el final, por problemas de tiempo, a veces no lo hacemos, pero al final también deberíamos hacer otro juego. Pero, como las tutorías se alargan mucho y los niños igual, queremos a veces, por lo menos lo que me tocan a mí son más grandes y no quieren jugar siempre.” (C3, T3).</i></p> <p><i>¿Estableces objetivos de clases?</i> <i>“Mmm...la verdad es que no. Solo se ve qué se necesita. Hablando con el niño se ve qué necesita, entonces dependiendo de lo que necesita, se le va reforzando.” (C3, T3)</i></p> <p><i>¿Estableces objetivos de clases?</i> <i>“Ehh...o sea, es que resuelvo las dudas no más, pero eso.” (C2, T2)</i></p> <p><i>Por ejemplo, ¿cómo es una planificación?</i> <i>“O sea, la última clase reviso los ejercicios que no pudieron hacer y les pongo los mismos, parecidos.” (C2, T2)</i></p> <p><i>¿Realiza planificaciones?</i> <i>“No.” (C1, T1)</i></p> <p><i>Cuando haces las tutorías, ¿realizas inicio, desarrollo y cierre como te plantea el Cuaderno del Profe?</i> <i>“Yo creo que se hace de forma...inconsciente, informal, porque es como ‘hola, ¿cómo están?, ¿cómo han estado?’, le preguntai por la familia, cómo está el colegio, bla, bla, bla, después entro ‘ya, ¿qué teni que estudiar?’ y después, al final, es como ‘ya, ¿estai cansado?; sí, ya filo, estudiaste bien, por último hace una tarea o teni que estudiar esto’ (C1,T1)</i></p> <p><i>¿Realizas planificaciones?</i> <i>“No.” (C4, T4)</i></p>
--	--	--	---	---

		<p>Perfil del tutor voluntario</p>	<p>Falta de compromiso</p>	<p><i>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?</i> <i>“Y las debilidades eh la verdad es que muchas veces hay que despreocuparse de los amigos, porque muchas veces todos mis amigos me dicen, no pero sale a carretear el viernes, cachai, si igual te levantai temprano o cosas así y muchas veces, o sea, yo he salido a carretear, pero yo ya me acostumbé a salir y dormir tres horas y levantarme, bañarme a las 8 y venir pa’ acá. Pero, muchas veces los tutores no, porque cuesta agarrar el ritmo, la perseverancia de hacer tutorías. Eso, o sea, es que la perseverancia al final es por el apoyo que uno tiene. Por ejemplo, nuestra coordinadora general, que nosotros nos juntamos con ella, su familia, a través de tallas o bromas como que no le da mucho el apoyo para que ella siga en esto, entonces al final es de uno, si uno está sacrificando horas de trabajo, de sueño, de carrete igual, porque el viernes es un día de carrete que sirve para desestresarse igual, después de un rato quizás pesa y cuesta buscar el tiempo, hacerse el tiempo, de hecho las ganas, pero ese es como el mayor defecto o motivo por el que se pierde gente.” (C1, C1)</i></p> <p><i>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?</i> <i>“Ya, las debilidades em...puntualidad, porque las tutorías eran a las 11:00 y a veces llegaban a las 11:30, a las 12:00, o simplemente no llegaban”. (C2, C2)</i></p> <p><i>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?</i> <i>“De repente la responsabilidad. No es como una...de repente hay algunos que, digamos el (tutor), se compromete súper bien, viene de San Felipe de repente...eh bueno, hay algunos que por una situación que les sale así de la nada “no, no voy a ir”, “no, no quiero ir” o de repente inventan algo pa’ no ir. Bueno, igual de repente se comprende, porque levantarse temprano un sábado y todo eso...o hay algunos que prefieren salir un viernes en la noche, que venir un sábado en la mañana acá...ehh.” (C3, C3)</i></p> <p><i>¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas, necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?</i> <i>“Un compromiso la verdad, para que las tutorías funcionaran mucho mejor faltaría un compromiso mucho más grande, tanto de tutores como los niños, porque de repente hay que ir a buscar a los niños a las casas, porque los papás se quedaron dormidos, porque le fue bien en la última prueba entonces no hay que estudiar más, cosas así. Porque, o sea, la educación es una cosa de constancia, se estudia todos los días, todos los sábados, hay que tener un ritmo constante, eso nos cuesta mucho, porque no sé. Ahora llegamos más tarde porque no había tutorías, pero cuando llegamos a las 11 igual parten a las 11:30 porque hay que ir a buscar a los</i></p>
--	--	---	-----------------------------------	--

				<p>niños a las casas y muchas veces están despertándose, o sea, a veces yo he tocado la puerta y me reciben en pijama, despertando recién. Una constancia lleva a una diferencia enorme.”(C1, C1).</p> <p>Dentro del grupo de tutores voluntarios que estaban como a tu cargo, ¿qué potenciales veías tú en ellos que favorecían a la tutoría?</p> <p>“...había un grupo, digamos reducido, que eran los más responsables. Eh, ellos y yo íbamos siempre a las tutorías, o sea todos los sábados ellos estaban ahí. Luego están los otros que no iban tanto, pero lo que tenían todos en común eran las ganas de hacer algo más” (C4, C4).</p> <p>¿Qué fortalezas y debilidades percibes en los tutores voluntarios?</p> <p>“Las debilidades por otro lado, iba muy de la mano en realidad era esa la irresponsabilidad po’, o sea que que les costaba, ya sea por la U o por lo que fuera le costaba poder comprometerse con cada sábado en las tutorías” (C4, C4).</p>
Identificar necesidades formativas que requiere un tutor voluntario para realizar las tutorías socioeducativas en el programa Nuestra Sala de TECHO.	Necesidades Formativas	Responsabilidades de la labor del tutor	Ampliar manejo de información sobre el PNS	<p>¿Consideras que todos los tutores voluntarios poseen las competencias (tipos de aprendizaje, estrategias de enseñanzas, test de diagnóstico, planificación, desarrollo de la clase) para comprender el Cuaderno del Profe? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?</p> <p>“Eh, no, tengo chicos que han sido nuevos este año, entonces, y tampoco han ido a las inducciones, entonces parten por lo que les entrego yo del cuaderno y por lo que yo les puedo hablar un poco, pero netamente en el reforzamiento escolar.” (C2, C2)</p> <p>¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?</p> <p>“Sí, nos explican cómo funciona todo TECHO en general, todas las ramas, cómo funciona el área de educación, ahí nos entregan los cuadernitos y todo” (C3, T3).</p>
			Conocimiento de estrategias pedagógicas	<p>¿En qué otras áreas crees que necesitas mayor capacitación para realizar las tutorías socioeducativas?</p> <p>“Yo creo que de repente falta más como ayudas, como quizás pedagógicas, y del trato con los niños, por este tema que yo les digo, que la coordinadora que yo tenía antes era pedagoga y nos ayudó mucho en eso del trato con los niños y cómo enseñar las cosas, o sea, yo también tengo a mi mamá que es profesora y me puede ayudar. En ese sentido, quizás, yo no tengo tanta necesidad, pero si lo veo en general, no es tan fácil, puedes enseñarle un ejercicio a un niño, pero eso no significa que realmente vaya a aprender. Entonces, eso creo que es la principal debilidad en las tutorías, falta más capacitación pedagógica.” (C4, T4)</p>

				<p><i>¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?</i> <i>“Yo creo que faltan talleres de eso, de llamar la atención del niño, es por eso que las tutorías son... son débiles, porque hay comunidades que tienen 40, 50 niños, la idea es que todos vayan a las tutorías. Obviamente, tener más voluntarios, porque uno no se encarga de 40, pero... eso nos falta, talleres de reforzar la labor que ellos hacen, de que no es algo que uno lo agarre al lote, sino que, compromiso, y uno no es que sea más profesional en el caso, pero y también ponerle lo nuestro, nuestro power, toda nuestra fuerza pa’ hacer que el niño surja, yo creo que nos faltan talleres” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?</i> <i>“Talleres...talleres que se centren en la labor del tutor. Por ejemplo, si va a haber un tutor encargado de matemática, entonces que otro compadre, que ya tiene experiencia, ayude, porque hay niños que son muy muy cabecita dura, que no hay manera de meterle las matemáticas, porque no, no les gusta no más o ya se han sacado tantos rojos, que pierden si, pierden el interés, se desmotivan, eh..., o de lenguaje, que nos hagan talleres de cómo poder hacer una comprensión lectora entretenida, no sé, con títeres o con un cuentacuentos, que llamen la atención del niño” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿En qué áreas no te sientes completamente capacitado para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?</i> <i>“Yo creo que lo que más me cuesta es ciencias. Curiosamente es lo que más sé, porque es la carrera que estoy, me he tenido que aprender tanto detalle de cosas súper simples, de repente volver como a lo más básico, es como, me cuesta...me cuesta” (C4, T4).</i></p> <p><i>¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario?</i> <i>“...lo que pasa es que no tenemos competencias pedagógicas, o sea que la mayoría de nosotros, yo diría si es que no es el 80% o más eem no tenía nada que ver con ramos humanistas” (C4, C4).</i></p>
		Preparación para la tutoría	Conocimiento en cuanto al contexto de niños y niñas que viven en condición	<p><i>¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?</i> <i>“Emm...la verdad es que en cierto punto, que no se tome a mal, pero no, porque te intentan explicar a lo que uno va con los niños chicos, pero como te decía, la realidad que ellos viven es</i></p>

			<p>de campamento</p>	<p><i>chocante, te intentan explicar para que no sea tan fuerte, pero siempre es fuerte. A lo mejor al principio no, pero después cuando uno tiene más comunicación con los niños, saber la realidad en que viven, saber de los papás, el lugar donde viven, los perros, la basura, todo eso es como chocante” (C3, T3).</i></p> <p><i>Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para poder realizar las tutorías socioeducativas?</i></p> <p><i>“Emm...bueno, el trato con la gente más que nada, porque en el área académica de los tutores siempre se puede encontrar una materia en la que puedan ayudar, porque, por ejemplo, si no hay alguno puede ayudar a los niños a aprender a leer o escribir, cosas así, en esa parte no necesitamos mucha ayuda. En lo que sí necesitamos ayuda es en el trato con la gente, en el trato con los niños, de repente en saber qué palabras usas, porque uno a veces son cosas que uno se da cuenta, pero igual a ellos les afectan, por ejemplo, yo por experiencias ya la verdad sé, pero cuando llega y habla normal, para mí es normal, yo ahora que estoy acostumbrado puedo notar las caras ante una expresión, las caras de cosas que se dicen, yo al principio no las notaba, pero ahora sí las puedo ver. Y todo eso, una preparación antes de subir quizás, una introducción de las cosas que debería aportar en algunas de estas situaciones” (C1, C1)</i></p> <p><i>Pero, como formación de los tutores, ¿hay alguna necesidad?</i></p> <p><i>“Eh, sí, a veces en el trato con situación de riesgo, porque la verdad, o sea de repente hay situaciones que quizás no sean muchas, sean pocas, pero han sido. Pero siento que en el peor caso me gustaría que supieran cómo tratarlo. Por ejemplo, yo cuando empecé a trabajar en cosas así era muy ingenuo y de repente un niño, yo levanté la mano para taparme el sol y se asustó porque no estaba acostumbrado que un adulto levantara la mano bueno pa no pegarle. Entonces, son esas actitudes que quizás son mínimas, pero que uno solo después de pegarse el cagazo sabe que están mal. Bueno, son de repente cosas así, ayudar a los tutores con tips, de esa forma ayudar a tratar a la gente, porque pueden ser muy sociables, pero no siempre saben cómo tratar a gente de diferentes mundos, porque son mundos diferentes” (C1, C1)</i></p> <p><i>¿Qué otras herramientas, además de las pedagógicas, necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?</i></p> <p><i>“Conocer el perfil psicológico del niño sería... muy bueno (ríe), porque ahí uno se da cuenta de cómo estai trabajando, porque uno por ejemplo, si mis niños sufren de depresión o si tengo chicas que sufren de bulimia, yo esa parte no la conozco, porque uno puede ser muy amiga o muy de abrazos con los niños, pero no todos los niños te van a contar sus secretos o lo que a ellos les</i></p>
--	--	--	-----------------------------	--

			<p><i>falta. Yo creo que en todas las tutorías uno debería tener una psicóloga, para conocer al niño, porque no sé si el chico tiene conflictos, los papás, entonces uno no sabe... la psicóloga sí. (Rie).” (C2, C2)</i></p> <p><i>¿Sientes que la capacitación brindada por TECHO fue suficiente para realizar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?</i></p> <p><i>“Eh...yo creo que no, pero no por un tema de que lo está haciendo mal TECHO, sino que necesitas estar ahí para estar realmente capacitado, o sea, estar en la realidad y entender lo que es enseñarles a chicos así y entenderte con ellos y eso. TECHO nos puede hacer muchas inducciones, muchas capacitaciones, pero no sé si es imposible...pero es muy difícil traerte la realidad de un campamento a una capacitación en la oficina” (C4, T4).</i></p> <p><i>¿Qué otras herramientas además de las pedagógicas necesita un tutor voluntario para trabajar con niños en estado de vulnerabilidad?</i></p> <p><i>“...pero a veces de lo macro podríamos pasar a lo micro para conocer cuál es la realidad del campamento y de los chicos en general” (C4, C4).</i></p>
	Ambiente favorable para el aprendizaje	Generación de un ambiente favorable para el aprendizaje	<p><i>¿Cómo manejas la disciplina de los niños y niñas?</i></p> <p><i>“Ufff...complicadísimo, no sé, de repente uno no puede, por ejemplo, he estado con 10 niños en una sede y no podi mantener la disciplina, te poni a hacer aviones pa’ tirar porque ya no podi, entonces, no sé, depende de la instancia, tratar de imponer reglas desde el principio, tratar de generar un ambiente grato, así como tener respeto, pero igual hemos dicho “ya, para hu...”, intentar calmarlos. De repente, he amarrado a uno cuando va a pelear, todo.” (C1, T1)</i></p> <p><i>¿Qué haces en las tutorías que realizas? Descríbelas.</i></p> <p><i>“También retarlo, si es una persona...un niño más cercano, le podi decir: ‘déjate de huevear’, anotaciones, cosas así, eso.” (C1, T1)</i></p> <p><i>¿Te sientes realmente capacitado para desempeñar las tutorías socioeducativas? ¿Por qué?</i></p> <p><i>“...pero cuando ya hay que prácticamente obligar al chico a estudiar, porque aparte está desordenando e impidiendo que otros chicos estudien, ahí yo creo, no sé, si lo hago mal...pero ahí yo siempre me he sentido débil. Algunos me dicen: “no, tení que ponerte firme”, pero al no tener el conocimiento, igual cuesta analizar esa parte...” (C4, T4)</i></p> <p><i>¿Consideras que los tutores tienen las competencias para comprender el Cuaderno del Profe?</i></p>

			<p>Manejo de situaciones de tensión</p>	<p>“...es que puedes entenderlo, pero en realidad las competencias para poder aplicar todo esto y para poder controlar como a todos los niños, la energía que ellos tienen y todo eso...sí, sí, dista harto” (C4, C4)</p> <p>¿Qué debe saber hacer el tutor voluntario en una tutoría? “...controlar un poco esta energía que te digo de los niños, porque en realidad aquí, a esa edad, lo único que quieren es jugar y es completamente razonable...emm, lo ideal es que haya como un manejo grupal”. (C4, C4).</p> <p>¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario? “Yo creo más que nada el manejo que uno puede tener con los niños, con el grupo de (piensa) con los chicos en realidad” (C4, C4).</p> <p>¿Qué faltaría para potenciar la labor que cumple el tutor voluntario? “...pero quizás poder pulir un poco estas competencias del manejo, de cómo uno comunicar, de qué hacer cuando pasa tal situación, eso podría ser como bien benéfico” (C4, C4).</p> <p>Según tu opinión, ¿en qué debe capacitarse un tutor voluntario para realizar tutorías socioeducativas? “...el manejo de los niños, de cómo enfrentarse frente a tales situaciones” (C4, C4).</p> <p>Según su opinión, ¿cuál sería la tutoría ideal? “Pucha, que la ideal que todos los niños puedan tener un tutor por...y que, o sea no sea grupal. Uno esté permanente con el niño, que se preocupe del niño, en los aspectos, en todos los aspectos, tanto en psicológico, porque hay veces que los niños no le cuentan a los papás lo que les pasa, pero sí hablan con los tutores de temas que no hablan en su casa. O sea, que sea más personalizado.” (C1, D1)</p>
		<p>Enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes</p>	<p>Apoyo en el trabajo con niños y niñas con dificultades de aprendizaje</p>	<p>¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles? “Ehh...bueno, hay algunos que tienen...bueno, está el (niño), el pequeño, que tiene problemas de lenguaje. Yo, al principio, traté de conseguirme una psicopedagoga, pero no se pudo porque había que pagarle y no había para eso, pero él va a una acá, a una escuela especial de lenguaje y lo que se le trata de enseñar aquí es enseñar como letra por letra y....individualizado, porque grupal es como igual, de cierta forma, te vai a enfocar solamente en él y vai a dejar a los demás de lado. Entonces, se trata de ver el mayor bien para el mayor número de personas ¿cachai?</p>

				<p><i>También está el caso de la (niña), que es la hija de la (pobladora), que ella...eh tiene, se desconcentra muy fácil, muy fácil...tiene probl...le iba mal en lenguaje y matemática, entonces, había que enseñarle personalizadamente. Y la (otra niña), que se desconcentra con una mosca. (Risas)” (C3, C3)</i></p> <p><i>¿Crees que los niños con los que trabajas tienen necesidades educativas especiales? ¿Cuáles?</i> <i>“Sí... tengo al (niño), el (niño) no sabe leer solito y hay palabras que no las pronuncia bien, así que tiene problemas con el lenguaje y él necesita un profesor, un tutor que sepa, no sé, que estudie fonoaudiología para que, él va a saber el problema que tiene el (niño) poh, nosotros no entendemos eso. Y qué más, em...los niños que simplemente no hay por dónde meterle las matemáticas, encuentro que ahí, en realidad uno necesita tutores especializados en el tema, porque nosotros podemos llevar cartas o muchos dulces para poder enseñar la suma y todo, pero aún así no, nooo. Obviamente, esos niños requieren una persona capacitada para que les pueda enseñar bien” (C2, C2).</i></p> <p><i>¿Crees que con los niños que trabajas tienen necesidades educativas especiales?</i> <i>“...probablemente sea porque en las casas no viven en un ambiente de que sea muy, o sea, por una parte no tienen mucho, o sea no tienen recursos que son básicos. No viven en un ambiente que es agradable digamos. O sea que no hay qué sé yo, limpieza, en fin y que está comprobado que un niño en un ambiente limpio tiene más emm, tiene más probabilidad o generalmente va a desarrollarse mejor en un colegio. Emm, hay muchas cosas que están mal y sí, claro , necesitan alguna emmm, algunos trabajos educativos como especiales, pero cuáles, emmm, pucha, lectura, totalmente” (C4, C4).</i></p>
--	--	--	--	---