

**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO**

Carrera de Psicología.

**Estudio exploratorio sobre las competencias necesarias en el  
ejercicio profesional de los psicólogos(as) que actualmente  
trabajan en la Implementación de Políticas Públicas en Chile.**

|                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| Profesor Guía       | : Milton Vidal           |
| Metodólogo          | : Raúl Zarzuri           |
| Profesor Informante | : María Isabel Pardo     |
| Alumna              | : Jeanette Zúñiga Armijo |

Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología

Santiago, 26 de Septiembre 2006.

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| ▪ INDICE.....                                     | 2  |
| ▪ RESUMEN.....                                    | 5  |
| ▪ DEDICATORIA.....                                | 7  |
| ▪ INTRODUCCIÓN.....                               | 8  |
| ○ Planteamiento del Problema                      | 8  |
| ○ Formulación del Problema                        | 22 |
| ○ Pregunta de Investigación                       | 24 |
| ○ Aportes y Relevancia de la Investigación        | 25 |
| ○ Objetivo General                                | 27 |
| ○ Objetivos Específicos                           | 27 |
| ▪ MARCO TEORICO.....                              | 29 |
| ○ La Carrera de Psicología en Chile               | 30 |
| ○ Rol del Psicólogo en Chile                      | 33 |
| ○ Campos Tradicionales de Ocupación del Psicólogo | 34 |
| ○ Competencia                                     | 36 |
| • Antecedentes Históricos                         | 36 |

|   |    |
|---|----|
| • Ventajas del uso del modelo de competencias                   | 37 |
| • Algunas definiciones de competencia                           | 40 |
| • Competencias clave y tipología de Bunk                        | 41 |
| • Competencias clave y tipología de Mertens                     | 42 |
| • Algunas definiciones de competencia laboral                   | 44 |
| ○ Políticas Públicas  | 46 |
| • Etapas del proceso de desarrollo de las políticas<br>públicas | 49 |
| ▪ MARCO METODOLOGICO.....                                       | 58 |
| ○ Enfoque Metodológico  | 58 |
| ○ Tipo de Investigación   | 61 |
| ○ Tipo de Diseño  | 62 |
| ○ Delimitación del campo a estudiar                             | 63 |
| • Universo de Estudio   | 63 |
| • Muestra   | 64 |
| • Actores   | 66 |
| • Escenario   | 67 |
| ○ Técnicas de recolección de la Información                     | 67 |
| ○ Plan de Análisis de la información                            | 69 |

|   |     |
|---|-----|
| ▪ INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS..... | 74  |
| ○ Competencias genéricas                | 76  |
| ○ Competencias específicas              | 114 |
| ○ Otros resultados                      | 140 |
| ▪ CONCLUSIONES.....                     | 145 |
| ▪ REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....       | 166 |
| ▪ REFERENCIAS DE INTERNET.....          | 168 |

## RESUMEN

La siguiente investigación, fue motivada por la inquietud de conocer, un nuevo ámbito laboral en que los psicólogos están ejerciendo profesionalmente, ésta es, la área de la implementación de políticas públicas. Este estudio, fue enfocado, ha identificar y conocer, las competencias necesarias para ejercer en dicho campo.

Esta investigación, se caracteriza por ser exploratoria y descriptiva, la que se desarrolló, con la utilización de técnicas de recopilación de datos, a través de la entrevista semi - estructurada, que específicamente, se diferencia, por ser centrada en el problema.

Llegamos a una muestra, de 11 psicólogos, de distintas instituciones públicas, estas fueron: el Ministerio de Justicia, la Fundación Integra, la Fundación de la Familia, el Servicio de Salud O' Higgins , el Fondo de Solidaridad e Inversión Social y el Ministerio Público, a través de una selección por red.

Para el análisis de la información, se utilizó el análisis por categorías, donde se clasificó la información extraída de las entrevistas, según las competencias genéricas y las competencias específicas, que los psicólogos necesitan tener, para trabajar en la implementación de políticas públicas.

A partir del análisis de los resultados, que emergieron de las entrevistas, se llegó a las conclusiones: que las competencias genéricas, que los psicólogos necesitan tener, básicamente son: la “flexibilidad”, el “trabajo en equipo”, la “negociación”, la “coordinación”, el “liderazgo”, y la “motivación de logro”. Además las competencias específicas más destacadas por los entrevistados, son, los conocimientos específicos propios del ámbito público, como: “la planificación estratégica”, “evaluación de la implementación de políticas públicas”, “gestión de presupuesto”, “marco regulador”, “las reformas”, “leyes” y “políticas públicas.

También, podemos señalar, algunas temáticas específicas que son utilizadas por nuestros entrevistados, y que fueron adquiridas en la mayoría de las veces, en estudios de especialidad, como es el maltrato y abuso sexual infantil, criminología, drogadicción y gerontología, estos conocimientos, a la vez, están en relación a respectivas áreas, a las que pertenecen las instituciones públicas, donde se encuentran trabajando nuestros entrevistados; áreas de salud, educación y judicial.

Como conclusión final, llegamos a determinar, que la mayor parte de las competencias que los psicólogos necesitan tener, para desempeñarse en este ámbito de implementación de las políticas públicas, son desarrolladas o adquiridas con la experiencia laboral.

## **“Dedicatoria”**

*No puedo dejar, de dedicar esta tesis, a mis “padres y hermanos”, ellos han sido un apoyo fundamental, para mi proceso académico, gracias a el gran amor y fuerza, que constantemente me entregan...*

*Varios años atrás, escuche decir a mi hermano Cristian: ¿qué quieres estudiar?, ¡si quieres estudiar, yo te apoyo!, ¡tienes que tener confianza en tí!,*

*“Esas palabras, fueron tan importantes, que me llevaron a concretar, mí deseo de estudiar psicología”.*

*¡¡¡Gracias hermano por tu sabiduría y generosidad!!!*

### **Introducción y Planteamiento del Problema:**

La psicología históricamente, se ha dividido en varias áreas de estudio, lo podemos ver desde sus inicios a finales del siglo XIX y durante el siglo XX, en donde aparecieron diversas escuelas de psicología, que presentaron distintas perspectivas teóricas, para explicar, cómo los seres humanos y los animales, sienten, aprenden y conocen, para adaptarse al medio que les rodea.

Al principio la psicología, fue ligada a la “investigación experimental” de laboratorio, donde empezó a ser reconocida como ciencia, con el alemán Wilhem Wundt, quien creó en 1879, en Alemania, el primer laboratorio experimental. Wundt, Junto a sus discípulos, se concentró en el estudio de la estructura básica de la mente, a través de la técnica de la introspección analítica, que consistía en la descripción de las percepciones y sensaciones que el observador tenía ante el estímulo.

Paralelamente, a la investigación experimental, estaban los estudios del médico neurólogo austríaco, Sigmund Freud, quien fue, el propulsor del “psicoanálisis”, el que destacó, la importancia y tendencias del inconsciente como motivo del comportamiento. Su trabajo fue caracterizado, por tratar directamente, a personas que presentaban trastornos mentales, especialmente, lo que en ese entonces era conocido como histeria.

También por esa época, el estadounidense John Watson, producto de sus investigaciones, publicó en Estados Unidos, el ensayo que definiría la escuela que se conoce por “conductismo”. Su interés de estudio, era la conducta observable, siendo su mayor contribución, el uso del método científico para poder estudiar el comportamiento.

Posteriormente, el también estadounidense Frederic Skinner, marca un paso aún más importante en la investigación del comportamiento, su trabajo se basa en dar énfasis, a la conducta del animal, y a las consecuencias de sus acciones. Estableció, que en general, si a una acción, le sigue una recompensa, es decir, un refuerzo positivo, la acción se repetirá cuando el animal se encuentre en la misma situación, a esto lo llamo, “condicionamiento operante”, dando pie al surgimiento de la “psicología del aprendizaje”. Con estos estudios elementales, se pudo pensar en la posibilidad, de poder intervenir en el sujeto, es decir, poder modelar o modificar su comportamiento.

En 1924, un libro publicado por el psicólogo estadounidense Floyd H. Allport, tuvo una gran relevancia para el desarrollo como especialidad de la “psicología social”, ya que en su publicación, aplicó los principios del aprendizaje, a un amplio espectro de comportamientos sociales, por ejemplo, el ámbito educacional, laboral, económico, entre otros.

Después de 1930, la “psicología social” se enfocó, en las conductas sociales, por ejemplo: la resolución de problemas, la persuasión, los estereotipos, el liderazgo.

La “psicología social”, busco dar explicación, sobre el por qué de una conducta social, y así poder predecir en que condiciones específicas se producía.

También el polaco Kurt Lewin, hizo un gran aporte al desarrollo de la “psicología social”, con la manipulación de condiciones sociales en laboratorio. Lewin, afirmó que el comportamiento del ser humano es producto de circunstancias ambientales.

Al llegar la revolución industrial, con una consecuente socialización del trabajo, a partir del desarrollo de procesos fabriles, se comenzó a pensar en la dirección de grandes grupos de personas, y en la necesidad de aumentar la productividad de los trabajadores, la idea era optimizar el potencial del recurso humano, mejorando la cantidad y calidad de producción, desde aquí nace la “psicología industrial”, que se preocupa de hacer el ambiente laboral de la industria o empresa, más confortable y productiva. Los psicólogos, comienzan a desarrollar técnicas para formar trabajadores, evaluar la organización interna, y examinar los elementos relacionados con una supervisión efectiva, dando importancia al estado de ánimo de los empleados, lo que evolucionaría hacia lo que conocemos hoy en día, por “ psicología laboral”.

En los años 60, se generó, una de las ramas de la psicología que formuló una manera diferente de ver al ser humano, ésta es, la “psicología humanista”, que rechazaba las dos escuelas predominantes del momento, el “psicoanálisis” y el “conductismo”, para los psicólogos humanistas, las personas tienen libre albedrío y por lo tanto, disponen de la capacidad de hacer más por sí mismas, de lo que el “psicoanálisis” y “conductismo” predicen.

El objetivo de la “psicología humanista”, era y es, ayudar a la expresión creativa y al logro pleno del potencial humano.

Es así como nos encontramos frente a la psicología, como una disciplina o profesión, que en su desarrollo, ha existido un diálogo constante, con el contexto histórico, lo que comprende; las condiciones sociales, políticas, económicas y culturales, en el que ha surgido y se ha desarrollado, influenciando las distintas líneas, escuelas, o especialidades.

La psicología en Chile, se inició al final del siglo XIX, cuando los discípulos de Wundt y profesores alemanes, Guillermo Mann y Enrique Schneider, se integraron a la Universidad de Chile, para iniciar la educación en psicología. En la misma época, el profesor Romulo Peña, después de estudiar en Alemania con Wundt, forma el primer laboratorio de psicología experimental, en la ciudad de Copiapo, entre los años 1905 y 1907. Después en 1908, Mann crea otro laboratorio de similares características en la facultad de Filosofía y Educación de la Universidad de Chile.

Los estudios realizados en estos laboratorios, permite que los psicólogos comiencen a colaborar, con temáticas de educación e intervención social.

Después los psicólogos se incorporaron al área clínica, que hasta nuestros días, se mantiene como el campo laboral, donde se desempeñan el mayor número de psicólogos, en relación, con otras áreas de desempeño profesional, así se confirma en los resultados, de un estudio realizado por académicos de la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez (2005), respecto del rol del psicólogo en Chile. La muestra fue de 145 psicólogos, y los resultados indicaron que un 50% de ellos, se desempeñaba laboralmente en clínica, además se destacó, que el 48,5%, de psicólogos que respondieron, se desempeñaban en docencia y formación.

Quienes hicieron este estudio, señalan: “las dos actividades más frecuentemente realizadas (señaladas por aproximadamente la mitad de los encuestados) son “psicoterapia” y “docencia y formación”. Les siguen en orden descendente: “capacitación y entrenamiento”, “psicodiagnóstico”, “consultoría” , “organizacional”, “investigación” y “selección de personal”. Estas actividades se condicen con los campos tradicionales de especialización profesional (psicología clínica, educacional, laboral), y con un cuarto campo, el académico, que comprende actividades de docencia, formación e investigación.

Las actividades menos frecuentes (señaladas por menos del 10% de los psicólogos encuestados), son aquellas que no se enmarcan, en los campos

tradicionales del ejercicio: psicología de la salud, psicología social-comunitaria, psicología del marketing ó áreas de desempeño emergentes, al interior de los campos tradicionales, como es el caso de la planificación educacional. También entre quienes señalaron otras actividades, se señalan los llamados campos emergentes para el ejercicio profesional: asistencia a víctimas y testigos de delitos, programas de prevención, consejería en VIH/SIDA, para mencionar sólo algunas.”(p.79)

Al parecer, hoy en día, las áreas del quehacer de la psicología, más nombradas o conocidas por la población en general, siguen siendo las áreas de los campos tradicionales del ejercicio profesional. Como se destaca en lo señalado por el Colegio de Psicólogos, (1997): “La psicología es una ciencia social y contempla dos funciones centrales: generar conocimiento y, derivado del mismo, un accionar social que apunta a fomentar la calidad de vida de las personas, y que se refleja en su quehacer profesional. En el actual momento histórico, nos encontramos con un escenario donde el avance y desarrollo de la psicología como ciencia y profesión, nos desafía a la distinción clara de sus diferentes especialidades: educacional, laboral, social, comunitaria, clínica entre otras.”(p.6)

Vemos que desde la universidad, en la formación profesional del estudiante de psicología, existe la entrega de más información, sobre los conocimientos y habilidades necesarios y adecuados, que se necesitan para ejercer en dichos campos antes mencionados. Donde la mayoría de las escuelas en sus mallas curriculares, incluyen temáticas de clínica como prioridad, sociales comunitarios, laborales y

educacionales, esto lleva a cuestionarnos, si la actual formación académica del psicólogo, está tomando en cuenta, estas nuevas áreas del ámbito laboral.

De acuerdo a la opinión de Marassi (2001), destacamos: “Se puede hipotetizar que todas estas áreas, son reconocidas importantes para el ejercicio profesional, pero no han sido lo suficientemente desarrolladas a lo largo de la formación de pregrado..., las escuelas formadoras de psicólogos, no solo deben revisar sus mallas de contenidos programáticos, sino que a partir de estos datos, pareciera conveniente generar metodología y estilos de aprendizaje, que permitan desarrollar habilidades profesionales.” (p.28).

La importancia de la existencia de habilidades profesionales o especialización de la psicología, la podríamos justificar, observando el mismo ámbito social, en el que están sujetos los distintos campos laborales, en ellos podemos visualizar, a las personas, con sus distintas maneras de relacionarse, familiar y socialmente, con sus afectos, sus procesos cognitivos y motivacionales, todas estas son variables, que deben ser consideradas, en su influencia e implicancia, que requiere algún grado de intervención desde la psicología.

Es así, como a través del tiempo, se ha originado en el desempeño laboral de los psicólogos, la relación con nuevos ámbitos, donde la psicología ha empezado a ser distinguida, producto de la complejización de la vida social, que se estima con ciertos elementos generados, por el desarrollo de la modernidad. Esto ha sido determinante

para la valoración de los factores psicológicos que intervienen en la vida del hombre moderno, dando como resultado, el interés, por la búsqueda de la calidad de vida, la prevención de enfermedades, estilos de comunicación más efectiva, organizaciones productivas y relaciones interpersonales más sanas.

Si pensamos en los psicólogos clínicos, de inmediato los relacionamos con el diagnóstico, la psicoterapia, problemas emocionales y conductuales, nos los imaginamos trabajando en una consulta privada u hospital público.

De igual manera, podemos percibir y comprender, a través de los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra educación, como es la labor del psicólogo en otros ámbitos, por ejemplo, en la área educacional, cuando pensamos en su trabajo, lo imaginamos, interactuando con niños, padres y maestros, ayudando a obtener el mayor provecho a los años de escolaridad, y sí nos preguntamos, por el psicólogo comunitario, lo relacionamos a la intervención social, o también si imaginamos al psicólogo laboral, lo podemos vincular, a la selección de personal, o quizás trabajando en una empresa en la área de recursos humanos.

Las temáticas principales, o relevantes, que se utilizan en las áreas antes mencionadas, generalmente, son abordadas en mayor o menor medida, en una cantidad considerable de universidades, que forman psicólogos, de hecho, es probable, que nos hayan hablado de manera general, sobre las habilidades o conocimientos más importantes o necesarios para cumplir una buena labor en dichas

especialidades, por nombrar algunas, resaltamos por ejemplo, la capacidad de saber escuchar en la psicoterapia, la intervención educacional, temáticas de organización, selección de personal, recursos humanos en el caso de los psicólogos que trabajan dentro de una organización, entre otras.

En la actualidad, nos encontramos con otros ámbitos, donde se encuentra trabajando el psicólogo, por ejemplo, podemos nombrar, que uno de estos campos, en que la psicología está en pleno desarrollo, es, la “jurídica”, la que se centra, principalmente, en el valor o importancia de las consecuencias o influencias, que puede provocar un determinado suceso, como por ejemplo: los trastornos psicológicos, la baja de ánimo, la depresión, la ansiedad de los imputados o de sus familiares, manifestándose en el inicio o durante el desarrollo del proceso judicial, producto, de la desinformación, el tiempo de espera, el funcionamiento del sistema judicial, y lo impredecible de los resultados de los procesos.

El psicólogo del área judicial, puede estudiar, evaluar y dar importancia a las secuelas de un accidente de tráfico, o consecuencias de un hecho traumático, como es, por ejemplo, el despido laboral, casos de violencia intra familiar, maltrato y abuso sexual; también pueden ser frecuentes sus informes periciales, para apoyar o desaprobar la adopción de niños.

Otro de los campos en que también el psicólogo está ejerciendo, es el de la implementación de políticas públicas. Esta área, nos resulta interesante poder

explorar, por el valor, que a nuestro modesto entender, poseen las políticas públicas, las cuales sus vigencias, pueden ser de varios años, incluso la huella social que promueven, puede ser cuantitativa y cualitativamente importante.

Las políticas públicas, fueron constituidas como una disciplina, a causa de las nuevas condiciones sociales y políticas, surgidas especialmente, a partir de la II guerra mundial. La actividad creciente de los gobiernos, influye, en que comiencen a intervenir, directamente, en la economía productiva, dando importancia a un desarrollo de sistemas igualitarios de protección social, repercutiendo en un aumento de las demandas sociales. Al mismo tiempo se promovió, mejorar los medios y técnicas de distribución de los bienes públicos, que se hace intensiva y alcanza a casi toda la sociedad, llamándose a veces, Estado Social o Bienestar.

Entonces nos encontramos, con la “política pública”, que en su definición, nos revela, un conjunto de medidas concretas, que han sido determinadas por decisiones gubernamentales, para solucionar problemas sociales de carácter público.

Las “ políticas públicas” han sido de gran interés, principalmente desde el ámbito de la economía, ya que constantemente se relaciona con el nivel de desarrollo de una gran cantidad de países.

En Chile también queda expuesto, el interés o importancia que reciben las políticas públicas, en relación a temas económicos, donde destacamos: “Al hacer una

evaluación de las ideas que influyeron en las políticas públicas adoptadas en gran parte del siglo pasado, podemos decir, que desde la perspectiva del desarrollo, el resultado fue malo, ya que significó, un retroceso relativo e importante del país en el contexto internacional. Así por ejemplo, a mediados del siglo pasado (1950) el ingreso por habitante del país era 1,2 veces el de España y 3,1 veces el de Corea del Sur, pero a fines del siglo (1993), esos dos países superaban el ingreso por habitante de Chile en 1,6 y 1,1 veces respectivamente” (Larroulet, s.f, p.159)

En la actualidad, desde las políticas públicas, podemos observar una transformación en las consideraciones de quienes trabajan con ellas, permitiendo la integración de distintas disciplinas relacionadas con el aspecto cualitativo, es decir, no solo tomando en cuenta la apariencia económica de un país, sino más bien, llevando la mirada hacia la intervención social, que permite una relación constante con la población, donde los actores encargados, de diseñar e implementar proyectos sociales, trabajan con más flexibilidad, en dirección a una política pública, que debe abarcar, todos los aspectos necesarios, para incrementar la calidad de vida de la población.

En Chile se observa una gran cantidad de políticas públicas, concentradas en distintos Ministerios, Servicios Públicos, Fundaciones, con programas de intervención social, con temáticas específicas, que requieren ser trabajadas, con el propósito de desarrollar y aumentar el bienestar de la población. Por ejemplo, se aprecia la importancia, que ha cobrado la educación sexual, en la edad escolar, con la

finalidad de poder evitar embarazos no deseados, entre adolescentes, o la nivelación de estudios, para quienes no hayan terminado, o quizás nunca hayan tenido la posibilidad, de acceder a una educación formal.

Es indispensable para el desarrollo de cualquier Estado, contar con instituciones realmente eficaces, que sepan captar los problemas de los ciudadanos, a través de sus diferentes organizaciones, pero lo realmente eficaz y preponderante, es resolver los problemas presentados, a través de políticas públicas muy bien implementadas.

Si las políticas públicas, lograran ser eficientes, responderían a los problemas sociales, dando como resultado, un gobierno con una administración capaz de enfrentar con seguridad, cualquier adversidad venidera, así se podría cumplir con la responsabilidad del Estado, para promover el bienestar en la ciudadanía, como se menciona, en lo que dispone la Constitución Política de Chile, en el artículo primero e inciso 4to, en su capítulo I, que se menciona como Bases de la Institucionalidad: “ El Estado está al servicio de la persona humana, y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales, que permitan a todos y cada uno de los integrantes de la comunidad nacional, su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantía que esta constitución establece.” (p.12)

Al recopilar información, sobre el ámbito del ejercicio profesional del psicólogo en la implementación de políticas públicas, se asevero nuestra noción, respecto al escaso material existente, en relación a nuestro interés de estudio.

Lo que consideramos interesante e importante saber, es, cuáles son las capacidades o competencias necesarias, para llevar a cabo dicha labor, ya que implica una área relativamente nueva de desempeño del psicólogo, la que percibimos insuficientemente abordada, en nuestra educación formal.

Asumir entonces, un enfoque de competencias para este estudio, implica un desafío, ya que como Mertens (1997) señala: “ Para identificar la competencia se parte de los resultados y los objetivos deseados de la organización en su conjunto, que derivan en tareas y estas en conocimientos, habilidades y destrezas requeridas. En este caso, las tareas son concebidas como un medio cambiante, entre el resultado y la dotación de conocimiento y habilidades del individuo. Para evitar interferencias y reduccionismos, al definir primero las tareas, se busca establecer una conexión directa entre resultados y dotación de conocimientos y habilidades” (p.62).

Debemos de tomar en cuenta, que la competencia es inseparable de la situación particular en que se expresa, ya que somos competentes para ciertas tareas o tipos de tareas, y la competencia puede tener distintas expresiones y cambios en dependencia a la capacidad de utilizar: teorías, instrumentos, técnicas y tecnologías.

La información o conocimiento existente, sobre las competencias del psicólogo en cada área en que se encuentra ejerciendo, es una cuestión insuficientemente investigada en nuestro país, por esta razón, esta tesis, pretende hacer una contribución en esta línea, considerando este vacío.

Nuestro estudio tiene por finalidad, aportar y sumarse a la reflexión que otros investigadores han realizado, movidos por su cercanía a la psicología, por ser psicólogos, profesores académicos, o quienes, se preocupan y cuestionan, si existe un adecuado ejercicio e inserción profesional de los psicólogos en Chile.

**Formulación del Problema:**

Si pensamos en la gran responsabilidad, que se debe tener, para trabajar en la implementación de las políticas públicas, se justifica nuestro interés por conocer, cuáles son los conocimientos y habilidades, que en la actualidad, los psicólogos que trabajan en dicha área, necesitan poseer, para estar facultados y poder cumplir con las obligaciones que implica su labor.

Entonces, nos encontramos con una carencia de información sobre el tema, que nos lleva a formular la posibilidad, de un limitado interés, por conocer, las competencias de las personas que trabajan en políticas públicas, nuestras conjeturas, incluso nos puede llevar a suponer, que se estima de manera obvia, la presencia de competencias laborales en los psicólogos que se ocupan de las políticas públicas, al no encontrar material, donde son explicitadas.

Lo anterior evidencia, una carencia en formalizar, competencias en relación a las funciones o tareas de funcionarios, que trabajan en implementación de políticas públicas, a diferencia de otros trabajadores de la sociedad, en que constantemente sus competencias laborales, son descritas en su cargo y evaluadas a través de su desempeño, con el propósito de mejorar constantemente la eficiencia de su labor.

Esencialmente, nos interesa investigar a los psicólogos, y no a otros profesionales que trabajan en este ámbito, por la justificada razón, que tuvo nuestra

reflexión inicial, influenciado por nuestro interés, de saber más, sobre el ejercicio profesional de los psicólogos, desde nuestra condición de estudiante de psicología, que naturalmente nos lleva a cuestionarnos acerca de nuestra inserción laboral.

Además consideramos muy importante estudiar este ámbito, por la relevancia que significa, la toma de decisiones u opiniones, que manifiesta el psicólogo en la implementación de políticas públicas, existiendo una factible influencia, que ejerce el psicólogo en el proceso de gestión de las políticas públicas, lo que supone, un efecto multiplicador, con la posibilidad de favorecer o perjudicar, a cientos, miles y hasta millones de personas.

Pensando en lo expuesto anteriormente, podemos hacernos una pregunta principal, respecto al tema de investigación:

**Pregunta de Investigación:**

**¿Qué competencias se les están demandando a los psicólogos que trabajan en implementación de políticas públicas en Chile?**

### **Aportes y Relevancia de la Investigación:**

El primer motivo relevante para hacer esta investigación, se debe, a nuestra reducida noción sobre las competencias necesarias para el ejercicio profesional del psicólogo en la implementación de políticas públicas, y además, esto se complementa, al resultado de la búsqueda de información sobre el tema, lo que nos hizo suponer, que en la actualidad, existe una insuficiente documentación, que de a conocer, este nuevo campo laboral del psicólogo, es por este motivo, que creemos en la necesidad de contar con este tipo de estudio exploratorio descriptivo, que puede ser complementario, a investigaciones ya existentes, sobre el rol y ejercicio profesional del psicólogo, ya que esta tesis, ampliará la mirada, hacia un ámbito específico laboral de los psicólogos, que es, la implementación de políticas públicas en Chile.

Los resultados encontrados, permitirán un análisis sobre aquellas competencias genéricas y específicas, demandadas a los psicólogos, en la implementación de políticas públicas, lo que ayudará, de manera bibliográfica, al debate o reflexión, sobre cuáles son las falencias y las necesidades de formación de pregrado o post grado, que actualmente reciben los psicólogos en Chile.

Además ésta investigación, podrá abrir puertas hacia nuevos estudios, entregando un aporte teórico, al cuestionamiento que tiene la psicología como disciplina, la cual ha mostrado un notable crecimiento en los últimos años.

Entonces ésta investigación, servirá de información, sobre las competencias, que son necesarias, para poder enfrentar de la mejor manera, la demanda laboral, en la área de las políticas públicas, ofreciendo, contenidos prácticos, para quienes tengan interés en trabajar en el sector público, o más aún, específicamente, en la implementación de políticas públicas.

Los resultados de esta investigación, podrán ser utilizados por psicólogos que quieran trabajar en este campo, permitiendo a los profesionales, contar con una idea más clara, sobre posibles limitaciones o condiciones laborales, que podrían experimentar en esta área de trabajo.

Es así, como además, podrá promover, el interés, por una cierta preparación profesional, requerida en nuestro campo de estudio, posibilitándonos, contribuir de algún modo, a la calidad de la implementación de políticas públicas futuras, es decir, cooperar, con la búsqueda de la superación, de los problemas sociales, que tiene como finalidad, mejorar el bienestar de la población de Chile.

**Objetivo General:**

\_Conocer el tipo de competencias que requieren los psicólogos(as) que actualmente trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile.

**Objetivos Específicos:**

\_ Identificar y describir las competencias genéricas que se requieren, para el ejercicio profesional de los psicólogos que trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile.

\_Determinar si existe alguna competencia genérica, adquirida en la formación profesional del psicólogo y que es requerida en su desempeño en el ámbito de la implementación de políticas públicas en Chile.

\_ Identificar y describir las competencias genéricas, adquiridas durante el desempeño del psicólogo en el ámbito de la implementación de políticas públicas en Chile.

\_ Identificar y describir las competencias específicas que se requieren, para el ejercicio profesional de los psicólogos que trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile.

\_\_Determinar si existe alguna competencia específica, adquirida en la formación profesional del psicólogo y que es requerida en su desempeño en el ámbito de la implementación de políticas públicas en Chile.

\_ Identificar y describir las competencias específicas adquiridas durante el desempeño del psicólogo en el ámbito de la implementación de políticas públicas.

### **Marco Teórico:**

El desarrollo de un país y el bienestar de su población, van a depender, directa o indirectamente de la capacidad estratégica y administrativa, es decir, de las habilidades o de las “competencias” laborales de quienes cumplen un “rol” en la implementación de las políticas públicas, por lo tanto, podrán aportar al desarrollo de la plena convivencia social, política y económica de los diversos actores que participan en la formación de un Estado. Estamos hablando, de los ciudadanos, instituciones, organizaciones y autoridades. Este entorno social, podrá fomentar, el desarrollo de la calidad de vida de la población.

Cuando nos referimos a las “competencias”, hablamos de varios factores, que pueden estar presentes en ellas, por ejemplo: las habilidades innatas, es decir, cualidades del carácter o personalidad heredadas genéticamente, las que pueden ser, estimuladas o potenciadas en el ambiente familiar, escolar o social, de igual modo estas “competencias” pueden promover, por ejemplo: habilidades interpersonales necesarias en la vida laboral.

También existen las “competencias” referidas al conocimiento, que se adquieren, a través del aprendizaje académico, de la “formación de pregrado o post grado”, de los psicólogos protagonistas, de nuestro estudio, que trabajan en la “implementación de políticas públicas”.

Asumir entonces, un enfoque de “competencias”, es de gran utilidad, por la considerable cantidad de información y de conceptos que de ella se desprende, esto nos permitirá, categorizar, el análisis de los contenidos de las entrevistas, y las definiciones, que los propios entrevistados, entregarán, sobre los conocimientos y habilidades que necesitan tener, para realizar su trabajo en este nuevo campo laboral.

Es así, como en este marco teórico, desarrollaremos, las temáticas antes mencionadas, las que están, en directa relación al interés de estudio de nuestra tesis.

### **La Carrera de Psicología en Chile:**

Desde la década de los años 80, se ha experimentado un gran crecimiento en la cantidad de universidades privadas, que comienzan a desarrollar programas de pregrado para la formación de psicólogos, y junto con ello, también aumenta significativamente, la cantidad de estudiantes matriculados en dichas escuelas de psicología, siendo una realidad que continúa hasta nuestros días.

Es así, como podemos señalar, los antecedentes recogidos en el estudio e investigación realizado por la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez (2005): “Antes de 1980, ingresaban a estudiar la carrera cien alumnos al año. Respecto a la carrera de psicología sobre la matrícula total de las universidades, en 1994, 2.474 alumnos estudiaban la carrera (8,4%). En 1999, las cifras alcanzan a 5.622 alumnos,

el 11,9% del total de estudiantes universitarios. Al año 2003, encontramos 75 programas de psicología a nivel nacional, con 3.856 vacantes anuales, con un total de matriculados de 3.912 en primer año y 15.685 matriculados en total. Y en el año 2005, la matrícula total en psicología alcanza los 21.513 estudiantes.”(p.21).

Las distintas escuelas de psicología, comienzan a ofrecer propuestas en las mallas curriculares, que no son muy diferentes entre sí, pero al mismo tiempo, buscan entregar al alumnado, un sello propio en sus respectivos planes de estudio.

Este hecho antes mencionado, se sumo a la preocupación que existía, por las negativas consecuencias de la intervención en las universidades, por parte de las autoridades del régimen militar, en los inicios de los años 80. En el caso de la Universidad Católica de Chile, esta se vió afectada, por impedimentos para contratar profesores, y en la Universidad de Chile, existió, el desmantelamiento físico, humano y académico de su escuela de psicología, estas razones fueron muy importantes, para que surgiera, mecanismos de regulación de la enseñanza impartida en las universidades.

Así es, como en 1994, se generó la Comisión de Acreditación de Psicólogos Clínicos Especialistas en Psicoterapia, bajo el patrocinio conjunto del Colegio de Psicólogos de Chile, A.G. y la Sociedad Chilena de Psicología Clínica, la que consagra, a la psicología clínica, como formación de post título o post grado,

adicional, al título profesional de psicólogo o psiquiatría, y que en definitiva, habilita legalmente para el ejercicio de la psicoterapia.

También durante el año 1994, se constituye la Red Chilena de Unidades Académicas de Psicología, la que reúne a los directores de escuelas de psicología del país. En esta instancia, se ha logrado detectar, la existencia de distintos criterios referente a la duración de la carrera, si debe de existir un régimen semestral o anual, formación especializada o general, lo que ha servido, para comparar la formación que existe en Chile, con lo que ocurre en otros países.

En 1998 el colegio de psicólogos de Chile, establece contenidos mínimos para la malla curricular, requisitos, para la admisión, estructura administrativa y académica e infraestructura, entre otros.

En síntesis, el gran aumento de la preocupación por la formación profesional del psicólogo, seguirá llevando a quienes se encargan de velar por la calidad de la formación, a la toma de importantes determinaciones y creación de instancias, para el fortalecimiento de la carrera, desde lo académico, lo científico y gremial.

### **Rol del Psicólogo en Chile:**

La palabra “rol”, hace referencia a desempeñar un “papel” dentro de un contexto donde se es parte de una estructura.

Entonces cuando hablamos del “rol” del psicólogo en Chile, se hace referencia, a el “papel” que cumple, en un determinado lugar, en la estructura social.

Este “papel”, implica conductas o comportamientos, que se espera que realice, respondiendo a las normas y expectativas asociadas a un sistema.

Si observamos la historia que ha tenido el rol del psicólogo en Chile, nos damos cuenta, que está marcada, por el trabajo en laboratorios experimentales en el siglo XIX.

Posteriormente los psicólogos, comenzaron sus labores apoyando a colegios, desde el ámbito educativo y además aportaron en la rehabilitación social.

Ricardo Calderón Galaz (2000), sitúa el inicio de la psicología experimental en Chile: “En 1941, el laboratorio Experimental de la U. de Chile, da origen al Instituto de Psicología, con el objetivo de promover las investigaciones psicológicas, desarrollar aplicaciones de la psicología, a problemas psicopedagógicos, sociales, jurídicos y médicos. En 1944 el instituto comienza a publicar los “Archivos de

Psicología”, en el que aparecen, investigaciones ligadas, a adaptación de pruebas y estudios de la realidad psicosocial del niño abandonado y del delincuente. En la misma época, se crean servicios de psicología en instituciones públicas, como el Servicio Nacional de Salud, el Instituto de Criminología y la Casa de Rehabilitación de Menores” (p.54).

El autor continúa su reseña en referencia al ámbito de la formación de pregrado: “A partir de la creación de la primeras instituciones formadoras de psicólogos en 1948 (en la U. de Chile) y en 1957 (en la P.U. Católica), los psicólogos van derivando progresivamente hacia el mundo de la clínica, abandonando su inicial influencia en el ámbito educativo y psicosocial, al alero de instituciones públicas.” (p.54). De este modo, tempranamente la psicología se incorpora profesionalmente a los servicios públicos y a la implementación de programas sociales.

### **Campos Tradicionales de Ocupación del Psicólogo en la Sociedad:**

Los campos tradicionales de ocupación de la psicología que fueron desarrollados después del siglo XX, y que por mucho tiempo, fueron las únicas especialidades que el psicólogo podía acceder en su formación de pregrado, son los tres siguientes: 1) El área de la clínica y de salud marca sustancialmente, la identidad del psicólogo en la sociedad, la que en Medina y Romero (1994) la definen como: “el campo que se ocupa del desarrollo y aplicación de teorías, métodos y técnicas

específicos a los individuos, grupos o colectivos que padecen trastorno o alteraciones que se manifiestan en el nivel psíquico o psicosomático, con la finalidad de explicarlos científicamente e intervenir en forma práctica en la prevención, evaluación y/ o diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y asesoramiento respecto de tales alteraciones o trastornos ( p.9)

2) La área de la psicología educacional: que inicialmente es la que se ejerce en la escuelas y que busca controlar las conductas de los niños, y actualmente como la definen académicos de la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez (2005): “se dedica a evaluar y desarrollar procedimientos pedagógicos destinados a optimizar el proceso de enseñanza – aprendizaje”(p.14)

3) La área de la psicología del trabajo y las organizaciones, la cual se define en Medina y Romero (1994) como: “el estudio, comprensión y modificación de la conducta del hombre en el trabajo, con vistas a optimizar su ajuste y desarrollo tanto personal como profesional”(p.8)

Se observan en las áreas de la psicología, antes mencionadas, que han ido constantemente introduciéndose, en dirección de nuevos campos laborales, como resultado de las cambiantes condiciones sociales, económicas y políticas, que al mismo tiempo, ocasionan nuevos desafíos para la formación profesional del psicólogo.

Actualmente en Chile, se observan psicólogos trabajando en nuevos ámbitos, como son, por ejemplo: el jurídico, deportivo, y el de servicios públicos. Esto nos hace suponer, que se está produciendo, un regreso de la psicología a la intervención social, la que protagonizó, la ocupación de los psicólogos, en los comienzos de la psicología en Chile.

### **“Competencia”:**

#### **Antecedentes Históricos:**

Durante las décadas de 1960 y 1970, en los E.E.U.U, se realizaron numerosas investigaciones, sobre los test de aptitud y conocimientos. Las conclusiones que surgieron de los resultados encontrados, fue que estos test, tanto de aptitud y conocimientos, además de los títulos y méritos académicos, no servían para predecir el comportamiento en el trabajo, y tampoco predecían el éxito en la vida.

A comienzos de la década de 1970, el Departamento de Estado, de los E.E.U.U, solicitó la presencia y colaboración, del destacado profesor David Mc.Clelland, de la universidad de Harvard, que había realizado importantes estudios sobre la motivación. Se le solicitó su ayuda, para seleccionar a diplomáticos que representaban a E.E.U.U en el extranjero, como directores de centro cultural norteamericano. Estas personas, vinculadas a la embajada, habían sido seleccionadas

anteriormente, a través de un examen de conocimientos, pero esto no fue efectivo para predecir su desempeño laboral.

El reto de Mc. Clelland fue responder a la pregunta: ¿qué método será efectivo?, sí los métodos tradicionales no sirven para predecir el desempeño en el trabajo, entonces Mc. Clelland, desarrolló, un método para identificar, las características personales, que estaban presentes en los diplomáticos que tenían un desempeño sobresaliente al desempeño normal, y llamo a estas características, “competencias”.

Después se desarrolló, un modelo de trabajo, para identificar las “competencias”, creando un modelo teórico práctico, para la gestión y evaluación de los comportamientos de las personas, detectando así, las “competencias” que potenciaban la productividad de la empresa.

### **Ventajas del uso del modelo de competencias:**

El concepto de “competencias”, durante los años 80, se manifestó con mayor fuerza en los países industrializados, como resultado de la ineficiencia del sistema prevaleciente de formación.

Cascante (2000), refiriéndose a la importancia de utilizar, el enfoque por competencias, señala: “ Este enfoque surge en el mundo, como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia, de la educación y formación del recurso humano, frente a la evolución de la tecnología, la producción, y en general, de la sociedad. Esto plantea, el reto de identificar y aplicar nuevos mecanismos, que faciliten y fortalezcan la vinculación entre educación y trabajo,”(p.2)

Con respecto a las “competencias laborales” dentro de la empresa, se sostiene que, el tema guarda relación, con las transformaciones productivas. Estas, han exigido estrategias, para generar ventajas competitivas, en un mercado globalizado, y para mejorar la productividad, introduciendo nuevas estructuras organizativas e innovaciones tecnológicas, así como una moderna gestión de recursos humanos.

En América Latina, el “modelo de competencia laborales” ha sido de gran utilidad, para generar preocupación por las políticas de formación profesional, , registrando, entre otras tendencias: la búsqueda de un sistema de relaciones laborales, donde todos los actores intervengan; la presencia de modernos enfoques institucionales, como la adaptación de unidades educativas a sectores económicos específicos, la preocupación por los individuos en todos los escalones de la pirámide ocupacional, y la utilización de esas unidades en actividades tecnológicas y laborales además de formativas.

La aplicación del “modelo de competencias” en la gestión de recursos humanos, conlleva importantes beneficios para los resultados de la organización, ya que este enfoque, está diseñado, para aumentar la productividad, a través de desempeños eficientes de los trabajadores, orientando a las personas, hacia la ejecución de planes estratégicos, dirigidos hacia resultados positivos para la organización.

Cuando la organización ha identificado las “competencias” para los distintos cargos, puede lograr tener un lenguaje común y una metodología integrada, para organizar las funciones de recursos humanos.

Para las personas que trabajan en la organización, el “modelo de competencias”, les puede ser útil, por que muestra, que es lo que se espera de ellos, y también que “competencia” necesitan tener o desarrollar, para poder rendir bien en su cargo actual, o para poder postular a otro cargo dentro de su institución.

Por lo anterior, el modelo de competencias, podría motivar a los trabajadores, para mejorar su desarrollo y preparación profesional, que en consecuencia, permite ampliar las posibilidades de empleabilidad futuras, desde donde nos hace suponer, un factible aumento de la satisfacción personal de los trabajadores.

### **“Competencia” su definición:**

Existen muchas definiciones sobre la “competencia”, pero se coincide generalmente, en que la “competencia”, es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad plenamente identificada. A continuación daremos algunas definiciones:

### **Algunas definiciones de competencia:**

Spencer y Spencer (citado en Rodríguez, 2004) consideran que la competencia es: “una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio” (p.1)

Rodríguez y Feliu (citado en Rodríguez, 2004) definen la competencia como: “Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad” (p.1)

Ansorena Cao (citado en cinterfor, 2004) plantea; “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su

comportamiento, y bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable”(p.1).

Woodruffe (citado en cinterfor, 2004) sostiene: “Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente”. (p.1)

### **Competencias Clave y Tipología de Bunk:**

Para Bunk las competencias, son aquellas que posibilitan desarrollar un desempeño exitoso en diferentes contextos.

Estos tipos de competencias son:

**Competencia técnica:** es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarias para ello.

**Competencia metodológica:** implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

**Competencia social:** colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

**Competencia participativa:** participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato, como el del entorno, en que la persona posee, capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

**“Competencias Clave y Tipologías de Mertens”:** Según Leonard Mertens los tipos de competencias se pueden dividir en:

**Competencias básicas:** son las que se relacionan con la formación y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral y cálculo, entre otras.

**Competencias genéricas:** Aquellas que se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales, propios de diferentes ámbitos de producción, como por ejemplo: la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación y planificación.

**Competencias específicas:** se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación, y no son fácilmente transferibles a otros contextos

laborales como: la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura.

Después de una revisión de los tipos de “competencias” propuestos por los autores citados, decidimos utilizar la clasificación y definición de Mertens, L. (1997), ya que nos entrega en cierta forma, la integralidad, permitiéndonos utilizar y adaptar sus definiciones, a la complejidad de los distintos ámbitos laborales, es así como, podremos entonces, identificar, las competencias que se necesitan en el ámbito laboral de la implementación de políticas públicas, según lo que emerge de las entrevistas.

En síntesis se podría decir, que las competencias se comprenden, por ser, características de las personas, que se manifiestan cuando realizan una labor y les permite, la realización exitosa de una actividad, sea laboral o de otra índole.

Las competencias pueden ser necesarias para varias actividades, y para que estas se puedan manifestar, la persona debe estar en el contexto, de la acción o actividad de un trabajo específico.

### **Competencia Laboral :**

Se define, como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral. Esta actividad, está identificada, en tareas que buscan lograr, objetivos claramente establecidos, la competencia laboral es una capacidad real y demostrada.

### **Algunas definiciones de competencia laboral:**

Agudelo (citado en cinterfor 2004), la define como: “ la capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo.”(p.1).

Bunk (citado en cinterfor 2004) la señala como: “Posee competencia profesional, quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.”(p.1)

Ducci: (citado en cinterfor 2004) señala: “La competencia laboral, es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene, no sólo a través de la

instrucción, sino también y en gran medida, mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.”(p.1)

Gallart, Jacinto (citado en cinterfor 2004) la señala como: “Un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnicas.”(p.1)

Gonzci: (citado en cinterfor 2004) la señala como: “Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Este ha sido considerado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente.”(p.1)

Le Boterf: (citado en cinterfor 2004) la señala como: “Una construcción, a partir de una combinación de recursos, conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes, y recursos del ambiente, relaciones, documentos, informaciones y otros que son movilizados para lograr un desempeño.”(p.1)

Mertens, (citado en cinterfor, 2004), aporta una interesante diferenciación entre los conceptos de calificación y competencia, señala: “ Mientras la calificación se entiende, por el conjunto de conocimientos y habilidades que los individuos

adquieren durante los procesos de socialización y formación, la competencia se refiere únicamente, a ciertos aspectos del acervo de conocimientos y habilidades: los necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada; la capacidad real, para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.” (p.1)

Para terminar podemos destacar, que la competencia es inseparable de la situación particular en que se expresa, por lo que somos competentes para ciertas tareas o tipos de tareas, y la competencia, puede tener distintas expresiones y cambios en dependencia a la capacidad de utilizar teorías, instrumentos, técnicas y tecnologías.

### **Políticas públicas:**

#### **Definición:**

La política pública, según Tamayo Saez, (1997) ( citado en Mirò s.f), señala: “ el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado, los ciudadanos y el propio gobierno, consideran como prioritario.”(p.1)

Las políticas públicas surgen en los años 50, en Estados Unidos, producto de la falta de relevancia práctica de las ciencias políticas norteamericana convencional, y

además por la carencia de un estudio sistemático del proceso del gobierno en la ciencia política y también en la administración.

Las políticas públicas van a ser consecuencia de las nuevas condiciones sociales y políticas, surgidas sobre todo, en la II guerra mundial, como son, la actividad creciente de los gobiernos, que comienzan a intervenir, en la actividad de la economía productiva, creando sistemas igualitarios de protección social; que provocan el incremento de las demandas sociales, la mejora en los medios y técnicas de distribución de los bienes públicos, que se hacen intensivas y alcanza a casi toda la sociedad.

En nuestro país las políticas públicas, es un tema de constante interés. Las autoridades de gobierno, en los últimos años, han hecho evidente su preocupación, a través de los distintos discursos públicos.

En el pasado gobierno de Ricardo Lagos, se manifiesta el interés por crear un mecanismo de incentivo para la gestión pública. Es así como en 1998, surge el PMG, que significa: Plan de Mejoramiento de la Gestión. Su objetivo es establecer un mecanismo de remuneración ligado al desempeño. Cada servicio público debía proponer un conjunto de indicadores, metas, y al final del año, informar si se habían cumplido.

En el año 2000, se realiza un cambio en este sistema, y se trata al PMG como un vehículo de promoción y reconocimiento del esfuerzo de las instituciones por cambiar y desarrollar sus sistemas administrativos básicos en áreas como: Gestión de Recursos Humanos, Administración Financiera Contable, Compras y Contrataciones, Planificación-Control de Gestión.

En el 2001, se producen cambios más significativos: se incorpora el sistema equidad de género, que es el primer esfuerzo por incorporar un objetivo mucho más preciso de política.

Con este hecho, se materializa una política en un instrumento concreto, para que toda la administración pública, tome en cuenta la variable de género, y esto lleve a decisiones que hagan que las políticas públicas sean más equitativas.

Así también a través de los de los últimos discursos presidenciales, nos podemos encontrar con la manifestación de la preocupación por las políticas públicas. En un discurso de la actual presidenta Michelle Bachelet, el 29 de Junio de 2006, luego de recibir un informe final del Consejo Asesor Presidencial para la reforma de las políticas de la infancia en la biblioteca de Santiago. Dentro de la propuesta elaborada por la comisión, existe la intención, de atender las diferentes necesidades de la población infantil entre 0 y 10 años, lo que abarca a casi, 2 millones 7000 mil niños, además de garantizar la atención preescolar, a todos los infantes de los hogares pertenecientes al 40% más pobre de la población, haciéndolo extensivo para los hijos de madres trabajadoras. Frente a este tema, la presidente Michelle Bachelet (2006)

señalo: “ Lo he dicho hasta el cansancio: cuando hablamos de política educacional, debe prevalecer la calidad, lo mismo en las políticas de salud, vivienda y en cualquier otro sector de gestión pública o privada. Y no vamos a tranzar la calidad por ningún motivo”.(UPI Chile infotracs, 2006.p.1)

### **Etapas del Proceso de Desarrollo de las Políticas Públicas:**

La política pública, es parte de un proceso, que se desarrolla a través de etapas, estas de igual modo, tiene una dinámica propia, posee actores, restricciones, decisiones, desarrollos y resultados, que se van relacionando entre sí.

Existen diferentes enfoques para entender la dinámica de la política pública, uno de ellos “centrará su mirada en lo que sucede en la sociedad, por lo tanto las políticas públicas, serán el resultado de los acuerdos y conflictos entre diferentes grupos sociales, serán estos los que moldearan los productos estatales.”(Miro, s.f, p.1).

Otro enfoque, centra la mirada, hacia el concepto de Estado. Entendiéndose que: “las políticas están hechas por agentes estatales que actúan de manera autónoma de las presiones de los grupos sociales.”(Miro, s.f, p.1).

Por último, nos encontramos con un enfoque, que integra los dos anteriores, donde se reconoce al Estado, como el gestor de las políticas públicas, en una relación continua, con los diferentes grupos sociales.

En el análisis de las políticas públicas, se busca fraccionarlas en su proceso en distintas etapas, en que se elabora y se gestiona su puesta en marcha. Para así poder entenderlas y perfeccionarlas.

**Las etapas de la política pública son las siguientes:**

**1.- La Estructuración del problema público y el ingreso a la agenda gubernamental:**

Definir el problema, conlleva, que la primera labor del analista en esta fase, es identificar claramente, cuál es el problema, cuáles son sus dimensiones, y cuáles fueron las causas que lo originaron, a quién afecta y en qué medida, y cómo evolucionará el problema si no se actúa sobre él.

En términos generales, se identifican diferentes actores sociales y estatales, involucrados en la situación.

Algunos temas pasan de la agenda pública a la gubernamental. Se trata de oportunidades favorables que permiten colocar determinados problemas y recomendar ciertas propuestas de solución .

## **2.- Generación de alternativas:**

La etapa posterior al ingreso de un tema a la agenda, es la generación de alternativas. Majone (1997) (citado en Miro s.f) sostiene: “Un analista creativo deberá ser capaz de mantener una tensión dialéctica entre lo practicable y lo ideal, entre la investigación de los límites de la política y el esfuerzo por extender el campo de lo políticamente posible” (p.1).

Desde la perspectiva del mismo autor, toda la maquinaria gubernamental, es un vasto conjunto de restricciones que definen los papeles de los diversos actores de las políticas y limitan las estrategias a disposición. En este marco, el analista de políticas, debe ayudar a expandir las fronteras de lo posible en el campo de la administración pública.

Es central que las políticas públicas, puedan superar las limitaciones, en lo político, económico, institucional, legal y cultural.

En términos operativos, en la formulación de alternativas de solución al problema, pueden surgir diferentes interrogantes, como por ejemplo: cuál es el plan

para hacer frente al problema, cuáles son los objetivos, qué alternativas existen para alcanzar esas metas, cuál es la mejor alternativa en función de los menores efectos negativos.

### **3.-Decisión /Diseño:**

Cabe mencionar, qué decisiones se toman, a lo largo de todo el ciclo. Aguilar Villanueva, (1997)(citado en Miro, s.f) sostiene que: “la decisión de política pública, es el resultado de la confluencia de diferentes aspectos: problemas públicos, alternativas de solución, actores participantes y oportunidades de elección. Estos son los ingredientes de una decisión en políticas públicas.”(p.4)

Es importante mirar la etapa de la decisión en términos relacionales de quienes participan en el proceso decisorio. Se podría afirmar que es un proceso dónde hay que reconocer las reglas básicas y tener en cuenta los elementos no racionales y subjetivos de los actores.

### **4.-“La Implementación de Políticas Públicas” :**

La implementación, se refiere a la forma de llevar a cabo una adecuada ejecución.

Comúnmente, se admite la existencia de una esfera de la política, encargada de establecer las pautas, determinar las directrices, o simplemente de señalar los objetivos; quedando la ejecución de la política pública, a cargo por un lado, de los profesionales encargados de la implementación, y por otro lado, los políticos, que frente a la población, se hacen cargo, para dar solución a los problemas que los afectan.

La implementación de políticas públicas, ha sido tradicionalmente considerada, como la esfera propia de la actividad de la administración pública, o más precisamente, del poder ejecutivo.

La formulación de políticas públicas, prescribe procedimientos, que guían la implementación para el logro de los resultados que se esperan en base a ciertos supuestos.

Trabajar en la implementación de las políticas públicas, significa, enfrentarse a problemas que no se contemplaban en su diseño, entonces, se podría tomar como la instancia, donde se tiene la oportunidad, para incrementar un aprendizaje y poder así mejorar la eficiencia y la efectividad, frente a una gama de situaciones problemas, modificando las estrategias originales.

En síntesis la implementación de políticas públicas es entendida, como la puesta en marcha, de la decisión tomada, por los actores responsables de su

elaboración. (Mirò, s.f) refiriéndose a lo que postula Tamayo Saez (1997), señala: “identifica dos modelos que permiten entender la implementación de las políticas públicas:

1. Modelo Top Down refleja una concepción jerárquica del funcionamiento de las políticas públicas, lo que importa es la decisión, que ésta sea acatada y que la burocracia la cumpla en sus propios términos.

2. Modelo botton up, el ciudadano entra en contacto con la organización pública. Es el punto de distribución donde la política tiene éxito o fracasa, el problema de la implantación no es el ajuste a la decisión inicial, sino la adaptación de la decisión inicial a las características locales y al contexto en que se produce.”( p.6)

La implementación puede fallar por conflictos entre políticos, por falta de apoyo de los beneficiarios, no solo hay que buscar la falla en los procesos burocráticos. Hay que tener presente los problemas del juego político.

(Miro, s.f) refiriéndose a lo señalado por Tamayo Saez, (1997) señala: “ la complejidad de un programa, se mide por el número de decisiones que es necesario adoptar, para que este funcione, cuanto más elevado sea el número de actores y decisiones, más difícil es controlar la implementación.” (p.6)

**Evaluación:**

Esta es la última fase del proceso, sin embargo, también puede ser, la primera etapa, por el carácter cíclico del desarrollo de las políticas públicas.

En relación a la evaluación, Zubirat (citado en Miro s.f), señala: “es un proceso de aprendizaje, que hacen todos los involucrados. Si bien hay un rol protagónico de los expertos, no puede pensarse como un proceso técnico específicamente, es también un mecanismo político.” (p.6)

En los sistemas democráticos, la evaluación cobra un valor muy importante, se hace necesario, para mostrar a la población, los logros alcanzados y contar con resultados que legitiman las decisiones, de quienes tienen la responsabilidad de emplear estrategias, en busca de la solución de los problemas sociales.

Como objetivo general de la evaluación, se identifica, generar información, que permita orientar las decisiones futuras de la política pública. Tamayo Saez, en 1997 (citado en Miro s.f.) “ identifica nueve modelos de evaluación, a los que relacionará con las diferentes fases del ciclo de la política pública:

Evaluación anticipativa, evaluación de la evaluabilidad, evaluación de necesidades, evaluación teoría y diseño, evaluación de viabilidad política, evaluación

de implantación, evaluación de implementación, estudios de seguimiento de programas, evaluación de impacto, evaluación de calidad.”( p.6)

En síntesis es importante ver a las políticas públicas, relacionadas a otras políticas y por ende, no se puede mirar la acción de los actores, limitada solo a un campo en particular.

### **Actores que intervienen en el proceso de políticas públicas:**

Existen distintos actores que intervienen en el proceso de políticas públicas, donde en los últimos años, se ha dado un valor a la multidisciplinariedad de estos grupos de personas, que ocupan una posición estratégica en las políticas públicas.

Carlos Acuña y Fabián Repetto, (citados en Miro, s.f) señalan: “los actores deben ser analizados, en función de tres elementos:

**Intereses:** es una noción compleja, hay una tensión entre diferentes concepciones: unas ponen el acento en el plano subjetivo, el actor define lo que es de su interés, esta noción está ligada estrechamente a la ideología, y otras concepciones, hacen prevalecer aspectos objetivos. Es importante también incluir un tercer elemento en el análisis, que son los intereses objetivos y subjetivos de quienes no logran constituirse como actor.

**Ideas/ entendimiento ( ideología):** los actores tienen intereses, recursos, y diseñan sus estrategias orientadas, por mapas de pensamiento. Por lo tanto la política, estará condicionada, por la ideología de quienes representan a los actores colectivos. Existe un vínculo estrecho entre ideologías e intereses.

**Recursos:** los recursos comunes, que hacen que determinados colectivos, se constituyan en actores de política pública son:

\_ Capacidad de negociación, capacidad de influencia en las instancias de diseño y gestión de políticas.

\_ Capacidad de descifrar el contexto, al existir asimetría de información, es la posibilidad de acceder a la mayor cantidad de información posible durante el proceso

\_Capacidad de representación, posibilidad de liderazgo en los actores sociales y de respaldo legal para los actores estatales.

\_Capacidad de movilización social, capacidad de presionar a los actores involucrados a través de la movilización de gente en un momento y lugar determinado.

\_ Capacidad de acción colectiva, percepción de identidades compartidas. Está entrelazada con la capacidad de movilización.”(p.1,p.2)

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Enfoque Metodológico:**

Para esta investigación, aplicamos la metodología cualitativa, la que consiste en: “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos. La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto de estudio.”(Serrano,1998, p. 46)

Esta metodología, permite la comprensión del fenómeno en sí, desde su interior, donde el objeto de estudio es el psicólogo, en relación a su labor en políticas públicas, de esta manera, a través de un estudio empírico, basado desde su propio marco de referencia, podemos acceder al conocimiento más comprensivo y reflexivo, sobre el desempeño del psicólogo en la implementación de políticas públicas, marcado por la percepción que tienen los propios actores de su realidad.

La metodología cualitativa, nos permite entrevistar a los actores de la investigación, en su propio contexto, que fue su lugar de trabajo, así como señala Serrano (1998) “el investigador ve el escenario y a las personas como un todo”( p. 47)

Podemos resumir que la investigación cualitativa tiene las siguientes características:

\_Es inductiva, la investigación es flexible.

\_Tiene una perspectiva holística de las personas, los escenarios o los grupos, no son reducidos a variables como la metodología cuantitativa.

\_Los investigadores cualitativos, son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de sus estudios.

\_Los investigadores, tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, desde una perspectiva fenomenológica, es decir, experimentar la realidad tal como otros la experimentan.

\_El investigador cualitativo, suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, como si esto, estuviera pasando por primera vez.

\_Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas, busca una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.

\_Este método es cualitativo, si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar, lo que ellas sienten, en sus luchas cotidianas en la sociedad.

\_Los investigadores dan énfasis, en la validez de su información, los métodos cualitativos nos mantienen próximos al mundo empírico. Están destinados a un ajuste entre los datos y lo que la gente dice y hace.

\_Para el investigador cualitativo todos los escenarios y personas son dignos de estudiarlos.

\_Los métodos cualitativos, no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigados. (Serrano, 1998, p. 47, 48)

Entonces podemos inferir, que la metodología cualitativa, se adecuó al tema de investigación de esta tesis, ya que aborda la problemática, que es, saber, cuáles son las competencias que se les están demandando a los psicólogos en la implementación de políticas públicas. Desde la subjetividad y de lo particular de la propia persona, nos permitió rescatar información para el análisis de los resultados, donde el interés está puesto, en la naturaleza o esencia del fenómeno de estudio.

La metodología cualitativa permite reflexionar gracias a la subjetividad que la caracteriza, ya que logramos analizar e interpretar la información, que fuimos adquiriendo, a través de las entrevistas hechas a los actores del estudio, y además relacionarlos con las lecturas elegidas, desarrollando las descripciones y decodificaciones del fenómeno que nos interesa investigar.

**Tipo de Investigación:**

El tipo de investigación que elegimos, para esta tesis, es exploratorio – descriptivo, por lo que el objetivo de nuestro estudio es: “ examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló, que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio ” (Hernández, Fernández y Baptista1998, p.58) ,esto se confirmó, al no encontrar información suficiente sobre los estudios hechos antes, sobre el ejercicio profesional de los psicólogos en implementación de políticas públicas en Chile.

Nuestra investigación, la realizamos, a través de la búsqueda de bibliografía, en distintas bibliotecas de universidades, referencias de internet y profesionales que trabajan en el ámbito de políticas públicas.

Buscamos con esta investigación, acercarnos a la realidad social del ejercicio profesional de los psicólogos, donde podemos reconocer, ubicar y definir problemas, sobre temas, acerca de los cuales, permitan precisar más adelante hipótesis de investigación.

Los estudios exploratorios se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos.” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p.59)

Este estudio exploratorio, nos sirve para familiarizarnos con el fenómeno relativamente desconocido, que en este caso, es el de las competencias de los psicólogos en el ámbito de la implementación de las políticas públicas.

Esta investigación, también es descriptiva, ya que busca aproximarse al problema o tema de investigación, dar cuenta del fenómeno a investigar, es decir, describir las competencias demandadas a los psicólogos que trabajan en implementación de políticas públicas en Chile. Como lo señala Danke (citado en Hernández , Collado y Baptista 1998) “Los estudios descriptivos buscan especificar la propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”(p.60)

### **Tipo de Diseño:**

Esta investigación, es de tipo no - experimental, por lo que no buscamos manipular variables, es decir : “Lo que hacemos en la investigación no experimental, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después

analizarlos” (Hernández , Collado y Baptista 1998, p.184). En esta investigación no se pretendió construir ninguna realidad, ya que solo observamos y registramos la información, que obtuvimos desde las entrevistas. “En un estudio no experimental, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.” (Hernández, Collado y Baptista 1998, p.184).

Esta investigación es transaccional, en función a que la descripción del fenómeno estudiado, es solo en un momento determinado. Significando con esto, que no habrá ningún seguimiento donde se manipulen variables, en un lapso prolongado de tiempo

#### **Delimitación del campo a estudiar:**

##### **Universo:**

Según lo señalado por ” (Rodríguez, 1986) el Universo es: “el conjunto de elementos del objeto de estudio”, además constituye el lugar de donde se tomo la muestra para el estudio realizado. El universo estudiado en esta investigación fueron los psicólogos que están trabajando en implementación de políticas públicas en Chile, y que tengan al menos 2 años de experiencia.

**Muestra:**

La muestra es la parte o fracción representativa en un conjunto de una población universo o colectivo, como lo señala Hernández , Collado y Baptista 1998 “La muestra dirigida selecciona sujetos “típicos” con la vaga esperanza de que serán casos representativos de una población determinada.” (p.226).

El tipo de muestra para esta investigación fue **no probabilística**, “también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario.”(Hernández , Collado y Baptista 1998, p. 226).

El **diseño** de esta muestra, para el tema a investigación, corresponde al **proyectado**, este corresponde a un tipo de diseño estructurado, ya que implica que se diseña con anticipación la cantidad de entrevistados.

El **diseño proyectado** dice que:

“1) La mayoría de los estudios demandados se deben realizar en un plazo corto de tiempo.” (Valles1997, p.78), para esta investigación, se contó con un tiempo delimitado para entrevistar, que fue aproximadamente 4 meses.

Para llegar a la muestra de este estudio, se utilizó una selección por red, (fenómeno de bola de nieve) esto se refiere, a que la primera psicóloga entrevistada,

nos dio las referencias que tenía sobre otros psicólogos, que también trabajan en implementación de políticas públicas y trabajan en contacto con ella, luego los siguientes entrevistados nos dieron otros nombres de psicólogos con las características que buscábamos.

En un comienzo, en nuestro proyecto de tesis, pensamos en la posibilidad de poder entrevistar, como mínimo, a 10 psicólogos representativos de nuestro estudio, esta cantidad fue aproximada, ya que suponíamos ciertas limitantes, finalmente llegamos a una cantidad de 11 psicólogos entrevistados, confirmando en la práctica, lo que pensábamos al comienzo, en la elaboración del proyecto de tesis, sobre las dificultades con que nos podíamos encontrar, para acceder a una cierta cantidad de entrevistas, en un campo nuevo en el ejercicio profesional de los psicólogos.

En primera instancia, se logró contactar, a 2 psicólogos que trabajan en el Ministerio de Justicia, (con anterioridad al proceso de elaboración de proyecto de tesis), quienes nos dieron los datos de otros psicólogos que trabajan en otros servicios, así fue más factible, poder encontrar psicólogos, dispuestos a conceder entrevistas, además existió un tiempo limitado, y determinado previamente, para poder realizar la investigación.

No siempre se pudo concretar entrevistas, por las exigencias de servicios que tenían personal encargado, para formalizar citas, los cuales no contestaron nuestra petición.

Después nos encontramos con la ausencia de psicólogos, los que se encontraban de vacaciones (enero – febrero), además vale destacar, que no se contempló previamente en el proyecto de tesis, el cambio de gobierno, que afectó, el tiempo disponible de nuestros entrevistados, para poder concedernos entrevistas.

No podemos dejar de destacar, la buena disposición de los psicólogos para contestar las preguntas de las entrevistas, mostraron en general, mucho interés en el tema de investigación, manifestando la importancia y lo interesante que es, investigar sobre las competencias que los psicólogos están necesitando en su labor, en este nuevo ámbito de trabajo, que es la implementación de políticas públicas.

#### **Actores:**

Las características que poseen los actores de esta investigación son las siguientes:

- \_ Psicólogos(as) chilenos(as), que están trabajando al menos 2 años en implementación de políticas públicas.
- \_ Su lugar de trabajo es una institución pública.
- \_ Fueron entrevistados 8 mujeres y 3 hombres.

**Escenario:**

El escenario en el cual se desarrollaron estas entrevistas, fueron instituciones públicas. Se empezó entrevistando, a psicólogos del Ministerio de Justicia, y en el transcurso de la investigación, se confirmaron los otros lugares, la selección de entrevistas fué por red, así finalmente logramos entrevistar a psicólogos que están trabajando en : El Ministerio de Justicia, El Ministerio de Educación, La Fundación Integra, La Fundación de la Familia, El Servicio de Salud O'Higgins, La Fiscalía Nacional del Ministerio Público y El Fondo de Solidaridad e Inversión Social

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información:**

Para la recolección de información, de este estudio exploratorio descriptivo, se utilizaron como instrumentos:

**La entrevista semi - estructurada:**

Para esta investigación, utilizamos la entrevista semi - estructurada, como instrumento de recolección de datos, lo que se justifica por ser, una herramienta útil, cuando se trata de recopilar información, centrado en una problemática o tema de investigación, que en este caso, son las "competencias" que deben tener los psicólogos, que trabajan en la implementación de políticas públicas.

Además lo consideramos un recurso, que optimiza el tiempo utilizado en las entrevistas. Esta herramienta fue muy provechosa, a causa del restringido tiempo, con que disponían nuestros entrevistados, para poder participar de las entrevistas. Esto Producto, de una cargada agenda laboral. Entonces las preguntas, debían ser más dirigida a lo que buscamos investigar, y así ocupar, el tiempo de la mejor manera.

En cambio las entrevistas en profundidad, nos hizo suponer, más tiempo de duración de las respuestas, derivándose hacia un estancamiento, sobre temas que no eran de nuestro interés para esta investigación. Como lo señala Witzel (citado en Uwe Flick 2004): “ la guía de entrevista es vista para apoyar el hilo narrativo desarrollado por el entrevistado mismo”, pero sobre todo, se utiliza como base, para dar a la entrevista un nuevo giro, en el caso del estancamiento de una conversación o un tema improductivo. El entrevistador tienen que decidir, basándose en la guía de entrevista , “cuando introducir su interés centrado en el problema, en forma de preguntas dirigidas, para diferenciar más el tema”. ( p.101).

Las entrevistas semi - estructuradas, en particular, han suscitado interés, por su asociación con la expectativa, lo que es más probable, que los sujetos entrevistados, expresen sus puntos de vista en una situación diseñada, de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada, o de cuestionario.

Este tipo de entrevista, nos permitió obtener información relevante, para analizar los distintos temas que están en relación, a los objetivos específicos que se

buscan desarrollar con esta investigación. Esta información se analizó, para luego describirla, complementándola con lecturas que tipifican, las distinciones que los entrevistados pudieron hacer.

Al analizar este tipo de entrevista, desarrollamos, ciertos aspectos importantes que se deben de tomar en consideración, para ampliar y precisar la mirada en el amplio campo de la investigación que poseen las lecturas.

La entrevista semi – estructurada, al ser más flexible e informal que la estructurada, permitió explorar, como los entrevistados, que son “psicólogos”, perciben en este caso, aquellas competencias necesarias en sus desempeños en la implementación de políticas públicas.

### **Plan de Análisis de la información:**

Según lo señalado por Gil De Flores (1994) una forma tradicional en que se han analizado los datos cualitativos textuales es: “aquella en la que se procede a través de una serie de manipulaciones y operaciones sobre los datos cualitativos preservando su expresión textual, es decir, su forma verbal escrita.”(p.65). Se destaca la intención de Gil De Flores, de poder salir de los marcos tradicionales de procedimientos cualitativos, que son basadas prioritariamente, en la intuición y la experiencia personal, al intentar proponer un modo de análisis, que busca ser más

claro y riguroso, mostrando paso a paso, las tareas efectuadas para desarrollar la investigación.

En una primera instancia, se transcribieron las entrevistas, para luego separar en segmentos las respuestas, según los contenidos relacionados con los objetivos de esta tesis, luego se definieron categorías y estos a la vez, están compuestos por subcategorías que emergieron de los mismos discursos de los entrevistados.

Aquí podemos destacar lo que señala Gil De Flores: “el material agrupado por categoría, permite al analista, buscar tendencias, formular conclusiones tentativas. Generalmente estas conclusiones se centran en la presencia o ausencia de ideas en el discurso de un grupo”(p.71)

El análisis de la información, se realizó, en base a los datos extraídos de las entrevistas, se tomó en cuenta, la visión o perspectiva de los propios psicólogos entrevistados, respecto al tema que buscábamos investigar, para luego elaborar conclusiones referidas a nuestro interés de estudio.

Este estudio, tuvo un análisis temático, que se define como: “aquel que trata de probar las representaciones sociales o los juicios de los interlocutores a partir del examen de algunos elementos constitutivos del discurso”.(Corres,1992, p.216 ) de todos los métodos que comprende el análisis temático se eligió el análisis por categorías “este consiste en calcular y comparar las frecuencias de algunas

características ( con frecuencia los temas evocados) reagrupados previamente en categorías significativas. Este se funda en la hipótesis, que la frecuencia con la que se cita a una característica, se relaciona con la importancia que le concede el interlocutor.”(Corres,1992, p.217 )

Desde las entrevistas, se elaboró un conocimiento con la información que se fue adquiriendo en el transcurso del estudio en cuestión. Se segmentaron los discursos de las entrevistas, según las competencias descritas por los entrevistados, y se seleccionaron aquellas competencias demandas para realizar su trabajo

Podemos decir que los pasos que realizamos para analizar la información se resume en lo siguiente:

- 1.- La transcripción de las entrevistas realizadas a los psicólogos(as).
- 2.- La segmentación del contenido de los discursos de los entrevistados.
- 3.-Categorización del contenido sobre los temas que buscamos explorar, conceptos o ideas que interpreten las categorías elegidas.
- 4.- Después se ordenaron los datos, que consideramos los más importantes encontrados, para desarrollar los objetivos de la investigación.
- 5.- Se desarrollaron las conclusiones, en base a los datos extraídos del análisis de la información, que emergió de las entrevistas.

**Guía de entrevista exploratoria realizada para el proyecto de tesis:**

Nombre del psicólogo(a).

Otros estudios (mención o especialidad).

Lugar de trabajo.

Cargo.

Años de experiencia en implementación de políticas públicas.

1.- ¿ Me podrías describir tus tareas en la implementación de las políticas públicas?

**Guía de entrevista exploratoria para tesis final:****Datos del entrevistado(a).**

Nombre del psicólogo(a).

Edad.

Año de egreso de la carrera de psicología

Otros estudios (mención o especialidad).

Lugar de trabajo.

Cargo.

Años de experiencia en implementación de políticas públicas.

Medio por el cual, llego a trabajar a su actual lugar de trabajo.

**Preguntas:**

- 1.- ¿ Me podrías describir tus tareas en la implementación de las políticas públicas?
- 2.-¿Qué competencias genéricas, se requieren para desempeñar dichas tareas para la implementación de políticas públicas, cuáles de ellas has adquirido en tu carrera profesional y cuáles las desarrollaste en tu experiencia laboral ?
- 3.-¿Qué competencias específicas, se requieren para desempeñar tu labor en implementación de políticas públicas, cuáles de ellas has adquirido en tu carrera profesional y cuáles las adquirido en tú experiencia laboral?
- 4.-¿Sientes la necesidad de tener capacitación, para mejorar algún aspecto de tu desempeño laboral en la implementación de las políticas públicas?
- 6.-¿Te gustaría destacar o agregar algún comentario, que consideras importante tomar en cuenta, para el desarrollo del tema de mi investigación?

Es importante mencionar, que las preguntas 1, 4 y 6 las formulamos pensando en su utilidad, como complemento en relación a las preguntas 2 y 3, que son las medulares de esta guía de entrevista, para así lograr, identificar las competencias en el ámbito que nos interesa estudiar.

## **PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

A modo general, los resultados de nuestro análisis, mostraron diversas competencias, que son transversales a otros ámbitos laborales.

También surgieron, competencias específicas al ámbito de implementación de políticas públicas, algunas de las competencias identificadas, son parte de las características de otras competencias, que suelen ser más transversales en las actividades de las personas relacionadas directamente o indirectamente a cargos y tareas de nuestros entrevistados.

Además de dar los resultados implicados con las preguntas de nuestras entrevistas, que muestran las competencias que necesitan poseer los psicólogos para la implementación de políticas públicas, daremos también a conocer, los resultados extraídos, de otros aspectos explorados en nuestras entrevistas, que pueden ser complementarios para el desarrollo de nuestros objetivos específicos, como son : a) las tareas laborales que realizan nuestros entrevistados para la implementación de políticas públicas, b) otros resultados que emergieron espontáneamente, como son los comentarios de algunos de nuestros entrevistados, acerca de la formación de los psicólogos, para enfrentar este nuevo ámbito laboral.

Después de exponer las competencias encontradas, daremos ejemplos de fragmentos de las entrevistas, donde se desprenden dichas competencias, y estas

llevaran solo el nombre de pila de nuestros entrevistados, por la principal razón, que es respetar la confianza que tuvieron en nosotros para manifestar sus opiniones.

A continuación daremos los resultados e interpretación de estos, a través de lo extraído de las entrevistas, utilizando como guía el orden de los objetivos específicos de nuestro estudio:

**I .-** Daremos a conocer las competencias genéricas, que según los entrevistados, son las necesarias para realizar sus tareas laborales en implementación de políticas públicas.

**II .-**Daremos los resultados sobre las competencias genéricas, que según los entrevistados, son adquiridas en la carrera profesional y las competencias genéricas adquiridas en la experiencia laboral.

**III .-** Daremos a conocer las competencias específicas, que según los entrevistados, son las necesarias para realizar sus tareas laborales en implementación de políticas públicas.

**IV .-** Daremos a conocer las competencias específicas, que según los entrevistados, son adquiridas en la carrera profesional y las adquiridas en la experiencia laboral.

**V .-** Comentarios acerca de la formación profesional de pre- grado

**I** .- Las **competencias genéricas** que identificamos, como las necesarias para el ejercicio profesional de los psicólogos que trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile, según los mismos entrevistados, las agrupamos en : las **habilidades interpersonales**, en la que incluimos diez competencias, y las **habilidades cognitivas** en la que incluimos cuatro competencias.

**1) Habilidades interpersonales:** se define como la capacidad para tener relaciones positivas con otro, permitiendo una convivencia en donde personas, entablan relaciones duraderas, se consiguen propósitos comunes a través de una comunicación efectiva, demostrando interés por los demás y flexibilidad frente a diferencias.

Las Habilidades interpersonales que logramos reconocer e identificar en los relatos de los entrevistados son los siguientes:

**a) Habilidades de comunicación:**

Dos de los entrevistados hablaron explícitamente de la importancia de la buena comunicación para poder transmitir con claridad y de manera precisa lo que se quiere explicar, buscando acuerdo para poder gestionar de manera exitosa la política pública.

Se infiere de las respuestas de los entrevistados, al mencionar la necesidad de adaptación en un área específica, que se necesita manejar cierto lenguaje técnico, propio de temáticas institucionales y de programas que se implementan. El lenguaje sería el medio, por el que, el psicólogo, transmite esta convergencia de disciplinas con las que se relaciona, donde implícitamente y explícitamente debe manejar un discurso institucional propio de la implementación de políticas públicas.

Es imposible no comunicar, toda conducta implica comunicación, incluso el omitir alguna opinión o expresión indica algo. Existe el lenguaje no verbal, como es la gestualidad facial o posturas corporales, tono y volumen de la voz.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 6...habilidades comunicativas el poder expresarse bien, cuando uno esta metida en una área tan específica hay que poder adaptarse y poder transmitir lo que tu quieres, poder explicar en simple, con síntesis...(Isabel )*

*Pregunta 2...Creo que todo lo vinculado a la comunicación, la capacidad de escuchar, la capacidad de ser muy empática, la capacidad de pensar que esto era fundamental, para que lo que viniera fuera exitoso, y también vincularse no solo como la coordinadora de esta política, si no más bien en un plano más horizontal...(Débora)*

El saber escuchar también es una habilidad comunicacional, ya que implica la manera de cómo, nos conectamos con el otro a través de una escucha efectiva, activa, y empática.

**b) Saber escuchar:**

Se define a través de las entrevistas, como una habilidad necesaria para poder aprender en ámbito laboral. También el saber escuchar, permite no tener una relación directiva en el trabajo en equipo, sino más bien, escuchando las ideas de los demás, tomando en cuenta, la experiencia de cada persona para el logro de los resultados. En algunos casos no se considera como algo esencial, deduciendo que esta afirmación, es pensado, cuando se tiene bastante trabajo individual, propio de la psicología clínica.

El saber escuchar, es un habilidad esencial, en las relaciones interpersonales, debe estar presente en toda interacción con otro, con que se busca un acuerdo o colaboración, el saber escuchar promueve, el buen trabajo en equipo, el manejo de conflictos.

El saber escuchar implica más que oír palabras o sonidos, sino, más bien, comprender desde donde el otro me habla, cuál es su punto de vista, y valorar su opinión, sin necesariamente estar de acuerdo.

*Pregunta 6...El psicólogo debe saber escuchar, preguntar, y partir de cero, es como hacer el servicio militar, empezar desde abajo, y eso significa, que en todos lados, hay algo que aprender,...(Oscar)*

*Pregunta 2...Es algo necesario, para el trabajo en equipo, mantener buenas relaciones, tratar de ser democráticos, tratar de escuchar al otro...(Daniel)*

*Pregunta 2...todo el tema de capacidad de escucha, de cuando uno trabaja con paciente, al no decir tu tienes que hacer esto, de como te pones en lugar de la otra persona, la capacidad de comunicar...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 3...Soy bastante conciliadora, bastante de escuchar propuestas, me interesa bastante que me den ideas y me argumenten las razones porque no están de acuerdo conmigo...no es tan, como yo me había imaginado, por ejemplo: se necesita más tiempo, se presentaron dichas dificultades, es muy importante escuchar la experiencia de cada una de estas partes...(Isabel)*

*Pregunta 2...Para serte sincero, la capacidad de escucha, eso es en términos técnicos bien poco y en parte no siento que sea muy necesario, yo siento que restringiría un poco ser tan circunscrito a lo que podría ser el ámbito de la psicología...(Cristóbal)*

**c) Empatía:**

Esta competencia se deduce claramente, en dos de las entrevistas, se interpreta como una habilidad necesaria cuando se exponen ideas o conocimientos en proyectos de trabajo, es ponerse en el lugar del otro considerando su punto de vista, es decir; por ejemplo: para una jefatura puede ser importante el tema del costo del proyecto, y el beneficio para la institución, entonces, se debe de tomar en cuenta estos puntos, para que el otro pueda interesarse en lo planteado por el psicólogo. Esta es una habilidad, que debe estar presente en las negociaciones y manejo de conflictos, en la búsqueda de acuerdos que más adelante describiremos.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 6...Poder explicar en simple, con síntesis, ya que por ejemplo, cuando llego a presentarle a la directora ejecutiva la propuesta, ella tiene diez minutos, no va a tener una hora y media para escuchar todo lo que he estado elaborando quinientas horas. Es pensar en el producto que vas a presentar, es ponerse en el lugar del otro a quien le estas presentando esto, que es fundamental para el otro, yo se que para mi jefa lo fundamental va ha ser cuanto cuesta, cual va ha ser el beneficio para la institución. Tener empatía ubicarse en el contexto del otro tiene que ver con seducir, persuadir...(Isabel)*

*Pregunta 3...Hay que saber del otro, que son autoridades, porqué el otro piensa de esa forma, cuál es su paradigma, cuáles son las cosas que le molestan al otro...Aquí hay tres mil funcionarios, el ministro está lejos de ti, es él, él que toma las decisiones, aquí tengo tener mucha paciencia, mucha empatía, muchas habilidades para saber específicamente, qué es lo que tú quieres lograr, para lograr es, tu tienes que lograr varios caminos, algunos no te pueden gustar tanto y otros sí, hay cosas que uno tiene que aprender a hacer, que no son del todo entretenidas... Las personas que están en administración son personas que llevan treinta años en el servicio, y todo lo que tienen que ver con las nuevas tecnología es algo súper nuevo para ellos, son más lentos, son personas que no están bien valoradas, ni económicamente ni socialmente, por lo tanto, ellos cargan su propia mochila y visualizar esa mochila esa es una habilidad que hay que desarrollar, para que uno lo pase mejor y salgan mejor las cosas... (Débora)*

**d) Trabajo en equipo:**

Se puede comprender, que la importancia y manera, de cómo los entrevistados ven el trabajo en equipo, es producto de sus tareas y responsabilidades frente a este, es decir; el trabajo en equipo, es visto desde su perspectiva en relación al lugar que los entrevistados ocupan como miembros de el.

Podemos distinguir, que los psicólogos que tienen un cargo de coordinación, tienen un rol de liderar y formar el equipo, y se muestran preocupados, de su manera de cómo comunicarse mejor las distintas personas, cómo delegar tareas a los distintos miembros del equipo de trabajo, para lograr las metas u objetivos, y orientan su trabajo a la consecución de los mismos.

También se aprecia en las respuestas de dos de los entrevistados, que se relacionan con varios equipos de trabajo, la importancia de la capacidad de coordinación. Podemos destacar en la información que recopilamos, que esta habilidad, está conectada, a todas las habilidades interpersonales y habilidades cognitivas que más adelante definiremos, según lo propios entrevistados. Por ejemplo: el trabajo en equipo se conecta con la capacidad para trabajar Inter – disciplinariamente, donde se comprende la importancia que dan dos de los entrevistados, al referirse al trabajo en equipo, aludiendo a la habilidad de salir de la perspectiva netamente psicológica, para abrirse a otras miradas o discursos de otras profesiones y disciplinas.

Los siguientes fragmentos, son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta, de lo que recién destacamos:

*Pregunta 2...Muchas habilidades de trabajo en equipo, es súper fundamental, porque tú trabajas con muchos equipos, muchas habilidad de coordinación y*

*gestión también, no una gestión administrativa sino que referido a que hay muchas cosas que coordinar y organizar... (Denise)*

*Pregunta 2...Lo más importante de trabajar acá, es poder trabajar en equipo, tratar de salir quizás del discurso netamente psicológico de la salud mental, tratar de generar una articulación entre los distintos discursos que existen dentro de la dirección del servicio, por ejemplo, el discurso biomédico, tratar de generar puntos de encuentro yo creo que eso ha sido lo más valioso de poder trabajar en algo que aparentemente es muy burocrático... (Eric)*

*Pregunta 2... Capacidad de trabajo en equipo, primero de formar un equipo, donde cada uno sepa porque está, cuáles son sus tareas, a propósito de mis malas experiencias, que sepan derechamente, cuáles son las cosas por las que los voy a evaluar bien, y cuáles son las que los voy a evaluar mal, cuáles son las cosas que no me satisfacen como coordinadora de este equipo, se los voy a decir aquí o delante de todos,... eso para mí no es fácil...(Débora )*

*Pregunta 2...Yo creo que hay que tener capacidad para trabajar en equipo, capacidad para trabajar inter disciplinariamente, creo que hay que tener la capacidad, para poder salirse de la perspectiva netamente psicológica y poder abrirse a otros conocimientos y a otras disciplinas...(Solange)*

**e) Apertura a otras perspectivas o disciplinas:**

Los entrevistados en general, cuando se refieren a esta habilidad, le dan importancia a la complementariedad y utilidad que esta ofrece, ya que permite en el trabajo tomar decisiones más acertadas, y poder desarrollar miradas comunes, donde juega un importante labor el saber de otro tipo de lenguaje, como por ejemplo, el de los médicos o de los abogados, ya que conociendo su lenguaje, se puede ejercer una comunicación efectiva para poder exponer sus puntos de vista y ser tomados en cuenta, e integrarse sin problemas, a los equipos de trabajo o ámbito laboral, donde por ejemplo en el caso del área de la salud es muy importante el lenguaje biomédico, o en el área de justicia se aprecia la relevancia del lenguaje jurídico que manejan los abogados, y también en la área de educación son muy importantes los conceptos de educación, como por ejemplo: el plan curricular.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplos representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 6..., como esa visión de multidisciplinariedad donde tú estás de manera simultánea, por que eso te ayudaría a estar en otros niveles, en lo público, más del servicio público, la educacional, sí alguien tiene dificultad en escolaridad, mirar la escuela, el barrio, ser capaz de escuchar la visión de los otros y si, no asumes esas miradas como importantes, es difícil asumir. La formación científica es bastante ego, digamos, escuchar al otro, es estar*

*disponible en incorporar la mirada del otro, por que se complementa con lo tuyo. Las distintas miradas te aportan para tomar mejores decisiones...(Dusanka)*

*Pregunta 1... también el trabajo en red, eso significa, que como asesor uno se tiene que coordinar con muchas personas que no son psicólogos, entonces es necesario manejar un poco el lenguaje de salud que es una de las primeras cosas que uno tiene que hacer...(Daniel)*

*Pregunta 2... con los equipos que yo trabajo, son especialistas en lenguaje, algunos en inglés, o en matemáticas, y los psicólogos o sociólogos que trabajan acá, tenemos roles más transversales, tienes que tener la capacidad de moverte en distintas disciplina, incluso en distintos temas y también elaborar criterios para poder desarrollar miradas comunes entre las distintas áreas,...(Denise )*

*Pregunta 1...La gracia que acá, las oficinas en general, están abiertas y la mayoría de los que estamos acá, intercambiamos los temas, se comparte con todos los profesionales y hacemos el trabajo mucho más rico, la interdisciplinariedad es básico en servicio público y lo que es la política pública, es súper importante, no sirve de nada una mesa de diálogo de puros psicólogos o asistentes sociales, la idea es que siempre exista la mirada desde campos distintos. Se ven las cosas de diferentes maneras, donde uno jamás se*

*le paso por la cabeza esas cosas y es súper importante verlas, por que uno está tratando con millones de personas y no solamente con una...(Cristóbal )*

#### **f) Flexibilidad o Adaptación:**

De manera general, se deduce que la flexibilidad o adaptación, es concebida por nuestros entrevistados, como la buena disposición para cambiar de enfoque o de manera de concebir la realidad, para lograr una mejor disposición al ejecutar tareas.

Deducimos también de lo indicado por los entrevistados, que esta competencia, debe estar presente para trabajar en organizaciones complejas, burocráticas o más jerárquicas, como son las instituciones públicas, además se comprende también, que está presente, cuando se menciona la reactividad, que implica al trabajar, constantemente, en un sistema cambiante, donde los objetivos se deben de ir adecuando al momento en que se vive, ya que existen muchos factores que influyen en la elaboración de objetivos y lineamientos de trabajo.

El tema presupuestario, y el cambio de gobierno, son factores que influyen en la capacidad de tener flexibilidad y adaptación, es decir; los nuevos ministros, dan importancia a ciertas temáticas, que muchas veces son distintas a las del ministro anterior, va a depender, de cuál es su enfoque, frente a las temáticas o problemas sociales, el lineamiento o gestión para llevar a cabo las metas.

La flexibilidad también es tomada en cuenta, por dos de nuestros entrevistados, ya que mencionan lo necesario que es tener cierta habilidad para salir de la mirada de la psicología, refiriéndose a ser uno más dentro de la organización, ya que sirve ser psicólogo en la clínica pero no en una institución, o también es necesario salir del estereotipo de psicólogo, para poder trabajar en políticas públicas, esto impulsado por la interdisciplinariedad que antes comentamos, ya que es evidente la importancia de incorporar otros conocimientos muy ajenos a la psicología.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplos representativos de las entrevistas, que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 2...tú puedes reaccionar y adecuar tus objetivos en el momento, por que esto es muy reactivo, hoy en día está, la cosa política y la cosa presupuestaria, los problemas de las regiones y hay un montón de cosas que cotidianamente están afectando tu pega, entonces tú vas viendo lo que pasa con las regiones y vas viendo los lineamientos que se deben de seguir y que se deben trabajar, entonces tú vuelves a reevaluar tus objetivos y vuelves a establecer un nuevo trabajo...tú como psicóloga tienes más incorporado esta sensación, que esto es más reactivo, puede ir cambiando a medida que se va implementando, y adaptarse a esa flexibilidad, esa habilidad que uno a desarrollado de persona a persona, en que uno cada vez que hay un tema distinto con un paciente, tú te flexibilizas, eres bastante plástico, no puedes ser rígido, yo soy de una línea más sistémica, en cuanto a la psicología y por*

*tanto eso es mucho más enriquecedor, tú sabes que cualquier tema, cualquier problema desde lo organizacional afecta a los beneficiarios, tú tienes una visión que aparte del tema del desempleo, hay problemas emocionales que afectan a la familia, trabajas como en varias dimensiones a la vez, mezclando un poco eso con tu mirada clínica....(Dusanka)*

*Pregunta 2...uno viene con harta energía saliendo de la universidad, con ganas de asumir cosas, y te encuentras con instituciones que son súper pesadas de mover, entonces por un lado tienes esa frustración, por otro lado uno va entendiendo, que las cosas tienen distintos tiempos, a veces lo que tú crees que es lo más apropiado, te das cuenta que tampoco están los tiempos sociales políticos, para hacer determinadas cosas...(Denise)*

*Pregunta 1...con el cambio de jefatura pueden haber otros enfoques, entonces, ahora, estamos volviendo a mirar los programas, de cómo ante estos nuevos requerimientos, podemos dar un enfoque más centrado en la familia,...(María Angélica)*

*Pregunta 3...La verdad, que las instituciones son como complejas, y estamos en instituciones que tienen cierto impacto político también, entonces todo el tema financiero siempre fue bien delicado, y hubieron muchas veces que lo que podía presentar podía estar impecable desde el punto de vista técnico,*

*pero por el asunto de plata, no se podía hacer, entonces en ese ámbito hay que ser bien flexible...(Isabel )*

*Pregunta 6...Yo creo que como competencia es súper importante la flexibilidad, la apertura en el conocimiento, la posibilidad de integrar distintas miradas interdisciplinarias, la capacidad de salirse del estereotipo del psicólogo, no se sí es una competencia, pero yo creo que es súper importante que uno pueda, por que la carrera cuando la estudias te marca... creo que para poder trabajar en políticas públicas tienes que realmente salirte del estereotipo de la carrera...(Solange)*

*Pregunta 2...el ámbito administrativo es del siglo pasado y tú tienes que meterte en eso, y este sistema funciona así. Esta institución es bien jerárquica,...Pregunta 6...por ejemplo adaptarse a que una ministra diga, prioridad es esto y después otro ministro llega y diga prioridad es el inglés,...(Débora)*

*Pregunta 2...Mi fortaleza creo que ha sido la capacidad de adaptación, además como fue mi primer trabajo, el cambio de estudiante a empezar trabajar, es un cambio súper grande, y otro es el tipo de trabajo, por que en la universidad te va formando en psicología clínica, laboral, educacional y vas teniendo práctica a lo largo de toda la carrera, no es que uno salga especialista, pero uno tiene la noción de lo que podría ser el día de mañana,*

*lo que sentí acá, fue de que nada de lo que había estudiado me servía,...la capacidad de adaptación te moviliza, ese es mi caso. Te diría que a mí nunca me ha gustado los formalismos, pero para este tipo de institución son súper necesarios...(Cristóbal)*

*Pregunta 2...Yo creo que la universidad influye mucho, en la habilidad de poder adecuarse a los canales formales, a los burocráticos, la entrega de información a través de los canales establecidos, yo creo que es muy importante y creo que es algo que he podido desarrollar...(Eric)*

*Pregunta 6...Cuando tú trabajas en implementación de una política, tienes que manejar muy bien el marco regulatorio, eso significa que hay que meterte, en cuáles son las políticas nacionales de salud mental, cuáles son las leyes, cuáles son las guías clínicas, las normas técnicas, los protocolos, saber la diferencia entre cada uno de estos, porque hay cosas que están reguladas políticamente, de las cuales, tú no te puedes salir, después yo diría los modelos teóricos que sustentan esta política, en este caso el modelo de salud mental, la psiquiatría comunitaria, entonces ahí te vas dando cuenta que la idea por ejemplo, es desinstitucionalizar al paciente psiquiátrico, la idea es hacer la atención lo más ambulatoria posible...(Daniel)*

**g) Aceptación de otras opiniones (Autocrítica y Aceptación de la crítica):**

Se desprende de las entrevistas, que esta competencia, sirve para poder adaptarse de mejor manera a la necesidad de establecer objetivos acertados para un trabajo en bien de la comunidad, donde no se descarta reevaluar el trabajo propio para concretar con éxito lo que se busca lograr. Complementado, con el saber escuchar, las opiniones de los miembros del equipo de trabajo, aceptar estas críticas, para enriquecer el aprendizaje personal, tomando en cuenta que la perspectiva propia es limitada.

Que otros profesionales puedan dar su opinión, acerca de las formulaciones o tareas que el psicólogo realiza en su trabajo, puede provocar cierta resistencia o complicación, especialmente en psicólogos que quizás su anterior trabajo fue la clínica, un ámbito que en general, no se acostumbra a que el trabajo del psicólogo sea cuestionado u observado por otros.

Lo anterior se suma al sistema jerárquico, con una gestión pública cambiante, que puede hacer sentir al psicólogo que se encuentra en un terreno blando e inestable, y es necesario aceptar o tomar en cuenta esas críticas u opiniones de los demás, es verse a la par con otros, existiendo de cierta manera, un aprendizaje constante desde otras disciplinas, que enriquece los conocimientos o percepciones que el psicólogo poseen para realizar sus labores.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 2...estar abierta a la crítica y también hacer la autocrítica, por que estos temas debes de trabajarlos en equipo, y tienes que saber escuchar, proponer, ser súper positiva, el profesional debe estar siempre estudiando, estar pendientes de los cambios que hay...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 2...y acá tú debes ser capaz de trabajar en equipo, en una relación con todos, aceptar las opiniones de los demás, que los demás vean tu pega, tu trabajo, el mostrarlo, ponerlo a discusión de los otros, captar la crítica, en un trabajo multidisciplinario con otra gente...(Dusanka)*

#### **h) Negociación y manejo de conflictos:**

Los entrevistados distinguen, la habilidad de negociación y manejo de conflictos, como necesario para llegar a acuerdos según los distintos intereses, donde es importante poder comunicar, lo que se pretende que los otros tomen en cuenta como información, saber sacar partido a las posibilidades que da el medio laboral, saber donde se puede ejercer la voluntad, y así por ejemplo, saber también, donde se puede recurrir para adquirir información, como pedirla, en el fondo, es implícito la habilidad de negociación no solo en el trato, sino también en la forma de cómo se mueve el psicólogo para informarse y poder contar con más herramientas para lograr las metas de proyectos.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplos representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 2...Además de habilidades sociales de negociación de distintos intereses,...(Maira).*

*Pregunta 3...Tiene que ver con negociar, tú hablas y te comunicas con los otros para que, se sensibilicen y tú muestras, porque en general tiene que ver con el cargo que tú tienes, yo sé cuales son mis posibilidades, que es el trabajo en equipo, tengo que saber que sí yo quiero hacer algo nuevo, con quién lo tengo que negociar, o cómo tengo que buscar, entonces, yo uso todo lo que esté a mí alcance para mostrar lo que yo quiero mostrar, para mí el uso de la información es vital, de como yo muestro la información...(Dusanka)*

*Pregunta 2... y también vincularse no solo como la coordinadora de esta política, si no más bien, en un plano más horizontal y fraterno con los obispos y ellos también hicieron ese ejercicio, por lo tanto, fue muy fácil de tratar con obispos que tienen un cargo muy importante, y poder tratarlos por el nombre y poder llegar a hablar de temas vinculados a la intimidad de ellos y mía, hacer el ejercicio, estamos aquí, ustedes son la iglesia y yo represento al Estado, tenemos un fin común, es que estos niños y niñas jóvenes se desarrollen lo más felices posible y tengan las mejores herramientas para desenvolverse, entonces pongámonos de acuerdo, que es lo sustancial, en lo*

*que no estamos de acuerdo, y sobre lo otro, generemos vínculos y alianza, para mí eso fue tremendamente gratificante...(Débora)*

*Pregunta 2...Existe la capacidad de escuchar y empatizar con los equipos, el ministerio trata de implementar nuevos programas, en salud se están haciendo muchas cosas novedosas especialmente desde el 2004, cuando empezó la reforma, yo diría la capacidad de empatizar con los equipos que operan en la comuna, posibilita que estos contenidos o estas estrategias que se tratan de implementar, no sean recibidas de manera tan autoritaria, somos como mediadores entre el ministerio y los equipos locales, ese es el enfoque que damos desde el Servicio de Salud O'Higgins...(Eric)*

#### **i) Coordinación:**

Esta competencia, es nombrada por diferentes entrevistados, referidos a distintos aspectos que requieren una coordinación para lograr ciertos objetivos laborales, desde sus cargos en relación a iguales, jefaturas, individuos o equipos de otras disciplinas y otras áreas laborales.

Los siguientes fragmentos de entrevistas, grafican las distintas maneras de cómo la coordinación, está presente en los diferentes cargos o tareas de los entrevistados:

*Pregunta 1...Coordinar el comité nacional del maltrato infantil y hacerme cargo con todo lo que tenía que ver con esa temática específica acá en el departamento de menores y afuera como el área programática del proyecto. Yo coordino esa comisión nacional en donde participan todos los ministerios, UNICEF, servicios públicos, departamentos dependientes del ministerio de justicia, SENAME, gendarmería, servicio médico legal, bueno todos los otros ministerios, SERNAM, ministerio del interior, incluido ahora el ministerio público, servicios más chicos como la JUNJI, la fundación integra, la fundación de la familia, entonces hago recomendaciones y coordino, las acciones de los diferentes actores públicos, en el tema de maltrato infantil. Anualmente yo veo las metas que hay destinadas al tema a nivel nacional,...(Maira)*

*Pregunta 1...Coordino la información que me llega de la SEREMI, de la región, o sea, me llegan informes mensuales de cuantas familias han ingresado al registro civil, que ha pasado con sus casos, si se les ha atendido satisfactoriamente etc. Es mucho más gestión, es recopilar información y ponerla en un informe...(Cristóbal)*

*Pregunta 1...la dirección de los equipos, la coordinación e implementación de los programas en la región...(Dusanka)*

*Pregunta 3...Trabajamos todos juntos acá, jornada completa, y bueno tenemos un sistema de coordinación , con reuniones cada cierto tiempo, con esta definición de funciones, y también, tengo que definir bien quién hace, qué cosa y poder mantener un seguimiento de eso,...(Isabel)*

*Pregunta 1...trabajamos mucho en reuniones de equipo y también mucha coordinación con los otros o equipos que tiene la fundación, temas de prevención y familia, familia adolescente...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 2...eso significa que como asesor, uno se tiene que coordinar con muchas personas que no son psicólogos, entonces es necesario manejar un poco el lenguaje de salud, que es una de las primeras cosas que uno tiene que hacer cuando entra,...Pregunta 6... todos los chiquitos con mal nutrición o lo chiquitos inquietos, la JUNAEB detecta, aquellos chicos que puedan necesitar alguna atención de salud mental, en su consultorio, los inscriben y se coordina ese proceso, de los que están diagnosticados con déficit atencional, van a surgir varios con necesidad de atención nivel secundario, en otras palabras, una atención con el neurólogo, entonces así vas coordinando,...(Daniel).*

*Pregunta 1...Fundamentalmente de coordinación, mis tareas básicamente son acciones que realiza curriculums, que tiene que ver con otras unidades del ministerio, aquí se hacen fundamentalmente esas definiciones, es una unidad*

*básicamente de diseño, yo lo que hago es coordinar algunas de las tareas que tienen que ver con otros, ósea, por ejemplo, el programa de asignación de excelencia pedagógica, un programa coordinado por otra unidad del ministerio, donde participa la Universidad Católica como externo implementador y nosotros participamos en las definiciones técnicas, yo coordino todas esas acciones...(Denise)*

*Pregunta 1...un día laboral puede ser súper variado, puede ser todo un día haciendo llamadas telefónicas para coordinar actividades específicas de las regiones, así como puede ser, otros días que estemos elaborando capacitación a todos los fiscales especializados en alguna temática donde nosotros aportamos desde el tema de víctima, otras veces, hacemos estudios, tenemos una gran gama de funciones, elaboración de informes elaboración de estudios orientación...(Solange)*

*Pregunta 1...Es la coordinación de esa política que de aquí al 2010, la primera etapa de la implementación de esa política nacional que involucra a todos los temas vinculados relacionados con la sexualidad, factores de desarrollo, como también problemas asociados al ámbito de la sexualidad, embarazo, SIDA, abuso sexual, homosexualidad, y entonces mi labor principal, es la coordinación, es la puesta en práctica de esta política...(Debora)*

**j) Liderazgo:**

Se comprende que el liderazgo es entendido, para la mayoría de nuestros entrevistados, como importante para su desempeño, por el cargo que ocupan en la implementación de políticas públicas, por lo que todos nuestros entrevistados, tienen a cargo a grupos o equipos de trabajo, desde la coordinación nacional sobre la implementación de una política pública, o supervisión de tareas de funcionarios que trabajan de manera más cercana. A través del liderazgo se genera compromisos de los funcionarios con las tareas que les corresponden hacer para poder alcanzar los objetivos de los programas que se busca implementar. A través de una marcada habilidad comunicacional, ya que se debe ser claro para dar instrucciones, delimitar bien cuales son la tareas, donde el liderazgo se puede dar de manera más horizontal, es decir, siendo más cercanos a los demás miembros del equipo de trabajo, ya que es importante mantener una escucha activa y empática para informarse de cuáles son, los impedimentos con que se encuentran los distintos funcionarios para lograr los resultados esperados en la implementación, y poder así cumplir con los plazos establecidos. Pareciera que uno de los factores que existen, como exigencia en las tareas de lo psicólogos, es el cumplimiento de plazos, esto lo lleva a coordinar las acciones que se deben seguir.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplos representativos de las entrevistas, que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 1...En primer lugar, habilidades de liderazgo para dirigir equipos de trabajo, como lo es el Comité Nacional Intersectorial de Prevención de Maltrato Infantil que coordino como Ministerio de Justicia... (Maira)*

*Pregunta 2...Harto de liderazgo, ya que tú tienes que generar, compromiso a nivel de las regiones, de asegurarte que hagan la pega que tienen que hacer. Tú trabajas en equipo y mi rol es liderarlos a ellos para que los resultados del trabajo, sean los objetivos que nosotros acá a nivel central, nos hemos trazado. Yo creo que para ser un buen líder hay que saber escuchar a las personas, para saber cuáles son sus necesidades y cuáles son los problemas que están teniendo con la implementación, y poder también entregarles a ellos la información oportuna y adecuada, de cuáles son las acciones que tienen que seguir para cumplir los plazos, por que tenemos plazos súper establecidos, además debo ser clara y cercana para poder dar instrucciones claras...(Dusanka)*

*Pregunta 1...Creo que lo más importante, es liderar la implementación de una política pública, importante porque va marcando más señales a nivel nacional y también lo más dificultoso que uno puede arribar. Implementar sobre todo en el ámbito de educación de sexualidad, una política pública, desde el ministerio de educación, que oriente a los establecimientos a como incorporar y manejar la sexualidad al interior del ámbito escolar, es difícil, es complejo, hay que llegar a varios consensos, para llegar a eso... Tengo que saber*

*transmitir cuáles son las habilidades necesarias, las conversamos, como deben de dirigirse, y como nos protegemos nosotros también aquí dentro, como equipo, como nos cuidamos, en el tema de la salud mental, en eso también hacemos ejercicios. El liderazgo es bastante horizontal, pero dejo bastante claro de cuáles es el ámbito de competencias, ósea, en este ministerio cuando te nombran en una jefatura, tu jefe te la canta clarita, cualquier error que ocurra a través de la comunicación que tengo con la prensa, es responsabilidad mía,... (Débora)*

*Pregunta 1...yo tengo un equipo chiquitito, somos yo, dos sicólogas más y una secretaria. Lo importante aquí es tener bien claro y delimitar las tareas, funciones, para que esto vaya avanzando bien. Lo fundamental ha sido definir estas áreas y hacer perfiles para cada una de estas personas. Mantener una coordinación permanente, para que la cosa no se te vaya por las ramas...Pregunta 6...tener liderazgo, saber escuchar, mantener un buen clima, motivar, capacidad para negociar, habilidades comunicativas el poder expresarse bien, cuando uno está metido en una área tan específica, hay que poder adaptarse y poder transmitir lo que tú quieres...(Isabel)*

## **2) Habilidades cognitivas:**

Incluimos en la competencia de habilidades cognitivas a otras cuatro competencias que las ordenamos según la importancia con que los entrevistados se refirieron a ellas.

### **a) Iniciativa:**

En lo manifestado de algunas entrevistas, se logra deducir la importancia que tiene para los psicólogos entrevistados el poder tener una disposición para actuar proactivamente, a través de su mirada particular, integrando aspectos significativos para concretar proyectos en conjunto, con su equipo de trabajo, donde por ejemplo es necesario manifestar conocimientos u opiniones acerca de otros aspectos que quizás no se tomaron en cuenta inicialmente en un proyecto determinado, tratando de dar nuevas soluciones o alternativas a los problemas, sobre temáticas sociales que se estudian, para implementar políticas públicas.

*Pregunta 1...entonces con los aportes que tú haces ellos también generan otras políticas, además cuando se debe de trabajar con otros servicios, en esas mesas también se discuten como estamos haciendo las cosas, ahora tiene que ver con la salud mental, tú aportas al MIDEPLAN con lo que tú ves cotidianamente...(Dusanka)*

*Pregunta 2...siempre estoy preocupado, de hacer que la gente, no se olvide, que no es un problema de ingreso, esta bien, que una persona ganaba cero ahora gana \$100.000.- pero ver que paso con su calidad de vida familiar, personal, con sus hijos, realización personal...(Oscar)*

*Pregunta 2...Para trabajar en una institución como ésta hay que tener mucha iniciativa, pero también hay marcos en el cual tú trabajas y que tienes que conocer, estas instituciones no funcionan a veces con el ritmo que uno querría...(Denise)*

*Pregunta 2...las cosas que me han pasado, me han movilizado, lo veo como algo positivo, que claramente no hacia antes, ponte tú, la pro actividad, yo estaba mucho más acostumbrado a que me llegaran las cosas y enfrentarlas, acá es mucho mas aburrido esperar que lleguen las cosas, entonces hay que buscar cosas nuevas...(Cristóbal)*

*Pregunta 1...piden opinión para la modificación de la ley sobre delitos sexuales para mociones parlamentarias, doy opinión relativos al tema de abuso sexual infantil, los diputados también piden hacer evaluación de seguimiento de las leyes...(Maira)*

**b) Motivación de logro:**

En lo que se desprende de las entrevistas, en los psicólogos se manifiesta el interés, de ejecutar su trabajo lo mejor posible, que implica la búsqueda constante de información, que conlleva una implícita intención de conocer, con el deseo de aprender, representada por el fuerte deseo de saber más sobre las cosas, personas o temas, que moviliza, provoca proactividad en el desempeño laboral. Esta competencia, maximiza oportunidades presentes o reúne sistemáticamente, una amplia gama de información externa, incorpora conocimientos nuevos para la reflexión frente a los problemas que se quiere trabajar en la implementación de políticas públicas, generar estrategias atinentes al problema social, incorporando la habilidad de negociar para lograr acuerdos y lograr metas.

La motivación de logro requiere la habilidad de escuchar sin hacer suposiciones o sacar conclusiones con anticipación, es estar abierto a lo nuevo, al aprendizaje continuo, a la reflexión y la autocrítica, enfocado a la realización final de los objetivos.

*Pregunta 6...yo creo que uno nunca, debe creer que se las sabe todas, es un tema súper importante. Si tú me dices, voy a una entrevista al ministerio de educación, yo el consejo que te daría, oye, demuestra que tienes muchas ganas de aprender...(Denise)*

*Pregunta 1...por ejemplo, como trabajar con niños, por que hay cosas que se pueden trabajar con niños y otras que no se pueden trabajar con niños, sobre todo en el ámbito del abuso sexual infantil. Como sale mejor hacerlo, qué proyecto hay destinado a eso, en el ámbito público y privado, como se puede acceder, y en la atención, como se detecta específicamente situaciones de maltrato o abuso, como acoger adecuadamente, como derivar, hacer un catastro de la redes que hay de apoyo,...(Maira)*

*Pregunta 2...para poder diseñar eso, tuve que revisar harta bibliografía, revisar materiales que estuvieran disponibles, no hay muchos, por suerte encontré uno bastante rápido, que es de la Ana María Aarón, y proponer una adaptación de ese material para la institución...(Isabel)*

*Pregunta 6...Cuando tú trabajas en implementación de una política, tienes que manejar muy bien el marco regulatorio, eso significa que hay que meterte en cuales son las políticas nacionales de salud mental, cuales son las leyes, cuales son la guías clínicas, las normas técnicas, los protocolos, saber la diferencia entre cada uno de estos,...(Daniel )*

*Pregunta 2...Sigo incorporando elementos que tienen que ver con la gestión de políticas de salud, otro elemento que tiene ver con el análisis estadístico, en la universidad, uno los maneja hasta cierto punto, pero en la práctica llevarlo a la realidad, muchas veces es muy distinto. Te toca casi improvisar*

*una evaluación estadística, inventar mucho, inventar estrategias de evaluación , en ese sentido, a uno lo que le queda es aprender...(Eric)*

*Pregunta 2... tú estableces un problema, por ejemplo, la superación de la pobreza, y pienso ¿en qué ámbito?, ¿qué aspecto de la pobreza quiero trabajar?, trabajamos lo social, pero, ¿qué aspecto?, ¿cuál es el problema?, entonces tú generas una estrategia para trabajar correctamente...(Dusanka)*

*Pregunta 2...inducción en los temas, tienes que ser rápido en ese tipo de cosas, yo creo que esa habilidad es personal y tiene que ver mucho con la carrera,....(Denise)*

### **c) Análisis de información:**

Se puede inferir de las respuestas de los entrevistados que trabajan en implementación de políticas públicas, que necesitan tener capacidad de análisis de información, especialmente para analizar datos de población, datos sobre personas que son postulantes de un beneficio que brinda un programa, se comprende desde una entrevistada, la necesidad de poder hacer un análisis de múltiples factores que afectan a las personas.

Además estos datos, pueden ser más bien estadísticos, por ejemplo, la cantidad de personas atendidas, para después convertirlo en un informe. El análisis de

información sobre diagnósticos, va acompañado también de revisión bibliografía o información anexa para poder justificar los proyectos y el porque de realizarlos. El análisis de información es básico en la implementación de políticas públicas.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 3...tú junto a tu equipo, tienes que hacer una programación anual del año 2006 y decir, bueno, nosotros de acuerdo al recurso humano que tenemos, vamos a atender, tantas depresiones, eso no es a tintas y a locas es en base, a la producción histórica que ha tenido tu equipo en ese sentido, y tú tienes que evaluar eso. Los programas ya están hechos y tienes que saber manejarlos. Si es un programa nuevo tú tienes que participar en la implementación de ese programa, tienes que ver la necesidad del recurso humano, para eso tienes que tener muy claro cuáles son las brechas de recursos humanos en salud mental...(Daniel)*

*Pregunta 1...entonces el aporte que nosotros tratamos de hacer desde la sexta región, es que el Ministerio, conozca, las particularidades, de que por ejemplo, nuestra región tiene mayores índices de rulariedad, ambiente geográfico, características epidemiológica pre implementación del programa y post evaluación de la implementación del programa, aspectos cualitativos, particularidad de la cultura, cosa más bien general, no es detallado, todo lo*

*que puedes ir recogiendo en la reuniones de los encargados de programas, a nivel local de cada comuna, y bueno lo estadístico, es lo que más se valora, es una estadística básica, tú puedas hacer ciertas correlaciones entre los aspectos de la población y un resultado en relación a la aplicación de tal estrategia...(Eric)*

*Pregunta1...Anualmente yo veo las metas que hay destinadas al tema a nivel nacional, programas, proyectos, tanto en el área de la prevención, que es lo que más nos interesa y también en el ámbito de la atención, incluido todo el tema del peritaje y de procedimientos judiciales en maltrato constitutivo de delito, abuso sexual específicamente, y coordinar una campaña nacional de maltrato infantil, que lo hemos hechos desde el año 1997...(Maira)*

**d) Tolerancia a la Frustración:**

Esta competencia es vista por los entrevistados, como muy importante para poder trabajar en un organismo público, ya que resulta interesante en esta competencia, hacer un diferencia entre las diferentes áreas.

Podemos darnos cuenta, como los distintos entrevistados dan énfasis a cierta dificultad respecto a la área, en que están trabajando:

En la área de salud: se comprende una cierta necesidad de tolerancia a la frustración referido a la falta de información con respecto al plan Auge, además se desprende también la necesidad imperiosa de tolerancia a la frustración, frente a la escasez de recursos tanto, humanos como financieros, donde se debe de administrar lo que se tiene, de la mejor manera posible.

En el área de educación se coincide en dos entrevistadas, en que se debe de tener, tolerancia a la frustración para poder desempeñar alguna tarea en las instituciones en que se encuentran trabajando, ya que son muy difíciles de mover, y tienen que esperar a largo plazo los resultados que buscan alcanzar.

Desde el área jurídica : se destaca la necesaria tolerancia a la frustración, para poder relacionarse con los demás profesionales, ya que en este caso las instituciones ligadas al ámbito jurídico están marcadas fuertemente, por la presencia de abogados, donde cuesta que se tomen en cuenta otros puntos de vistas, como el de la psicología, además coincide con al ámbito de la salud, en la escasez de recursos, y en el tener que adecuar, proyectos continuamente a bajo presupuesto.

Suponemos que el sentimiento de frustración, esta marcado por el poder que tienen otras profesiones en ciertos ámbitos, por ejemplo, se habla de un lenguaje biomédico, o jurídico predominante.

Los siguientes fragmentos son algunos ejemplo representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

**Área jurídica:**

*Pregunta 3...Tolerancia a la frustración, porque muchas veces no se toman en cuenta los aporte necesarios, ya que el ambiente esta lleno de abogados que solo miran las leyes y le restan importancia a los puntos de vista diferentes,...mi punto de vista es más pragmático, llevado a la vida cotidiana, como psicóloga, ya que el punto de vista legislativo, solo habla del castigo y no prevención...(Maira)*

*Pregunta 3...Muchos meses me dedique a revisar bibliografía, una cosa era la experiencia que yo traía y otra cosa era saber el estado del arte que se llama, revisar bibliografía afuera, que materiales existían, como estos modelos habían sido aplicados. En abril, yo ya saque la primera propuesta de proyecto, ahí lo presente acá, pero no me lo aceptaron en el SENAME, porque hubo una diferencia en el tema financiero, me habían hablado sobre un monto, pero después resulto que no era ese... Tuve rápidamente que estructurar todo al monto nuevo que había, después lo cambiaron de nuevo...(Isabel)*

**Área educacional:**

*Pregunta 2..., y te encuentras con instituciones que son súper pesá de mover, entonces por un lado tienes esa frustración, por otro lado uno va entendiendo que las cosas tienen distintos tiempos, a veces lo que tú crees que es lo más apropiado te da cuenta que tampoco están los tiempos sociales políticos para hacer determinadas cosas. Existe un aprendizaje en ese ámbito también...(Denise)*

*Pregunta 2..La tolerancia a la frustración, aquí debes tenerlo muy trabajado. Estos son grandes edificios, que cuestan mucho mover, aquí se camina lento, para valorar estos pequeños pasos, después de ocho años puedo decir, esto es lo que quería...Pregunta 3...La gente te culpa de cosas, ya que tú eres la cara del gobierno, al principio eso me molestaba y se notaba, yo creo que parte de mi sueldo, es también por eso, y ahora lo asumo. Ahora en esas áreas me muevo súper bien, acojo, soy más empática con eso, creo que la gente no siempre tiene la oportunidad de saber a quien decirle las cosas, por ejemplo en Autoauspicio, recoges el dolor, la frustración y rabia, y si nadie pudo ir y me toco ir a mí, bien...(Débora)*

**Área salud:**

*Pregunta 6...tolerancia a la frustración, manejo ante la incertidumbre sobretudo con lo que esta ligado al Auge, hay mucha angustia...(Eric)*

*Pregunta 2...Hay que tener mucha tolerancia a la frustración, demasiado, porque estamos dentro del contexto de un servicio público, la lógica es la escasez de recursos, tanto de recursos humanos como financieros, entonces hay que hacer maravillas con lo que se tiene, por ejemplo tenemos una escasez de psiquiatras en la región gigantesca, por que no hay psiquiatras interesados en lo que le ofrece el servicio público, psiquiatra que hay, dura poco, se va a la parte privada, está el tema de los psicólogos, que a mi juicio están con un mal grado...(Daniel)*

**II .- a) Las competencias genéricas** que según los entrevistados son adquiridas en la carrera profesional son:

*Pregunta 2...Si, todo el tema, de capacidad de escucha, de cuando uno trabaja con paciente al no decir tú tienes que hacer esto, de como te pones en lugar de la otra persona, la capacidad de comunicar...(María Angélica)*

*Pregunta 2...todo lo que tenga que ver con las habilidades, con búsqueda de información, todo ese tipo de cosas, quizás tú no manejas todas las cosas, pero sabes donde tienes que buscar, desarrollas en la universidad, ciertas miradas en el fondo para aproximarte a las cosas, yo creo eso es básico, a lo mejor tu tienes la materia prima en el fondo,...(Denise)*

*Pregunta 2...Yo creo que la psicología aporta principalmente para la implementación de políticas públicas la capacidad de escuchar al otro, escuchar los aportes que se generan desde los equipos que están operando en la comuna, yo creo que además la capacidad de diálogo, la capacidad de analizar la información, la formación que te da la psicología, desde la evaluación...(Eric)*

*Pregunta 2...Lo más importante de trabajar acá, es poder trabajar en equipo, tratar de salir quizás del discurso netamente psicológico de la salud mental, tratar de generar una articulación entre los distintos discursos que existen dentro de la dirección del servicio, por ejemplo, el discurso biomédico, tratar de generar puntos de encuentro yo creo que eso ha sido lo más valioso de poder trabajar en algo que aparentemente es muy burocrático...(Eric)*

*Pregunta 6...La misma formación que te va dando la carrera la capacidad de análisis, la capacidad de escuchar, la integración desde la carrera de psicología, te hace mas llevadero el trabajo. Para crear cosas nuevas ya que las cosas tienden a estancarse...(Cristóbal)*

*Pregunta 2... mi punto de vista mas pragmático llevado a la vida cotidiana como Psicóloga,....(Maira)*

**II .- b) Las competencias genéricas** que según los entrevistados son adquiridas en la experiencia laboral son:

*Pregunta 2... Soy bien de trabajar sola, me encanta yo tranquilamente leyendo y haciendo análisis, me entretengo mucho en el fondo, quizás yo tengo mucho más esas tendencia, por mi personalidad, soy un poco más introvertida, soy un poco más como reflexiva, como de meditar las cosas, pero con el tiempo cada vez me doy cuenta de la importancia del trabajo en equipo...(Isabel)*

*Pregunta 2...Se trabaja con un sociólogo, dos psicólogas, asistentes sociales, educadora, es un enfoque interdisciplinario. Yo creo que lo que más se potencia es la capacidad de recibir las críticas y de ser autocrítica, y eso es un tremendo desafío y sobre todo en el equipo de nosotros, acá todos nosotros llevamos casi 6 años, tratar de complementarse con la mirada distinta...(María Angélica)*

*Pregunta 3...Desde los 15 años de carrera, lo que más me ha teñido profesionalmente hablando, tiene que ver con trabajar con otras disciplinas, que desde la psicología más clínica no se hace, a lo más con médicos psiquiatras en la misma línea, pero acá significa, trabajar con disciplinas particularmente, que tienen la mirada distinta....(Solange)*

*Pregunta 2...Podría decir que el trabajo en equipo, ya que uno tiene una formación mucho más individual al ser psicóloga clínica. Acostumbrada a tomar tus propias decisiones, y acá tú debes ser capaz de trabajar en equipo, en una relación con todos, aceptar las opiniones de los demás, que los demás vean tu pega, tu trabajo, el mostrarlo, ponerlo a discusión de los otros, captar la crítica, en un trabajo multidisciplinario con otra gente, asistentes sociales...(Dusanka)*

**III.-** Las **competencias específicas** que identificamos, como las necesarias para el ejercicio profesional de los psicólogos que trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile, según los mismos entrevistados, las ordenamos según los conocimientos específicos que pueden estar presentes en otros ámbitos de la psicología, y después se agruparon aquellos conocimientos específicos propios del ámbito de la implementación de políticas públicas.

**“Las competencias específicas”:** se definen, como las capacidades directamente relacionadas con el ejercicio de ocupaciones concretas y que no son fácilmente transferibles de uno a otro ámbito de trabajo.

Las competencias específicas que identificamos como las necesarias para el ejercicio profesional de los psicólogos que trabajan en la implementación de políticas públicas en Chile, que emergen a través de los relatos de los entrevistados, son los siguientes:

**1) Conocimientos específicos transversales a otros ámbitos en que trabajan los psicólogos.**

**a) Tener formación social :**

La formación social, es nombrada por dos entrevistados, que trabajan en programas de inversión social, para mencionar el tema de la subjetividad relacionada a la búsqueda de la calidad de vida de las personas. El poder hacer lectura en distintos niveles y problemas que afectan a las personas, entendiendo la multiplicidad de factores que afectan al ser humano.

*Pregunta 6...Yo creo que tiene ver con el análisis de situaciones más macro, de poder hacer lecturas en distintos niveles, de la realidad nacional y de los distintos niveles y problemas que afectan a las personas, no solo individuos, no son solo sus historias traumáticas vividas, son muchas más cosas que están interviniendo simultáneamente a la vez, entonces nosotros deberíamos ser capaces de entender la multiplicidad de factores y variables que afectan a las personas, yo siento que desde donde yo estudie, hubo un barniz de eso, pero no asumí que los muchos factores que afectan al ser humano están en múltiples niveles, en múltiples problemáticas,...(Dusanka)*

**b) Enfoque sistémico:**

*Pregunta 1...nosotros trabajamos con un enfoque sistémico, desde el punto de vista del modelo ecológico, como trabajamos en las comunas, mucho de fortalecimiento de las personas, o potenciando los recursos que tiene cada miembro de la familia, mi pega es hacer seguimiento de ocho centros familiares, ver todo el tema de las monitoras...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 2 a)...yo soy de una línea más sistémica, en cuanto a la psicología y por tanto eso es mucho más enriquecedor, tú sabes que cualquier tema, cualquier problema desde lo organizacional, afecta a lo beneficiarios, tú tienes una visión, que aparte del tema del desempleo, hay problemas emocionales que afectan a la familia, trabajas como en varias dimensiones a la vez...(Dusanka)*

**c) Trabajo en red:**

El trabajo en red se deduce, al existir trabajo de coordinación entre localidades y regiones, entre ministerios y servicios, como existe una red de comunicación, donde se articulan y gestionan las políticas públicas.

*Pregunta 5...tú necesariamente tienes que hacer un trabajo intersectorial, trabajar en red, y eso significa que todo lo que tenga que ver con intersectorialidad, otros servicios públicos, organizaciones, que de alguna manera también se topan con la salud mental, principalmente el SENAME, la JUNAEB, el SERNAM, el trabajo para la mujer, de alguna manera, sino lo hace el que está al frente, de alguna manera lo tienes que hacer tú, gestionar y estar haciendo coordinación...(Daniel)*

*Pregunta 1...Entregándole algunas elementos de conducción técnicas que permitan homogeneizar todos los modelos de intervención a nivel nacional entendiendo que hay diferencias regionales que son súper importantes mantenerlas y también potenciarlas, tiene que ver con un hilo conductor entre una región y otra.(Solange)*

*Pregunta 2...posteriormente, en el Ministerio de Justicia, coordinando el Comité Nacional Intersectorial de Prevención de Maltrato Infantil y la realización, una vez por año, de una “Campaña de Gobierno por un Buen Trato Infantil...(Maira)*

*Pregunta 3...Lo otro que aprendí vinculado con el magíster pero sobre todo con mi trabajo, es aprender hacer política pública, como moverse, por ejemplo entender la dinámica de redes, entender que cuando uno esta en la dirección de una política, uno no puede trabajar solo, como te vinculas con*

*los otros ministerios, como vas descubriendo cuál es el fin y propósito de determinado gobierno, además se añade el cambio de ministro y con mayor razón los cambios de gobiernos, hay un poco de prioridades, como nos articulamos, el Sernam, ministerio de salud, ministerio del trabajo y vivienda con estos objetivos...(Débora)*

**d) Perspectiva clínica:**

Es percibida por dos entrevistados como necesario, una entrevistada dice que aunque no busque patologías como se hace en la clínica, en las mediciones para evidenciar cambios en la evaluación de resultados de la implementación, sabe que pueden existir cambios no observables que se pueden medir de cierta manera, por ejemplo aplicando test proyectivos.

Otro entrevistado del ámbito de la salud, resalta la importancia del enfoque clínico, para poder utilizar el conocimiento sobre diagnóstico, al momento de implementar.

Al mismo tiempo vale hacer la distinción que otros dos entrevistados le restan importancia a esta competencia, resulta interesante comprobar a través de los relatos de los entrevistados las diferencias de opinión frente a la utilidad del enfoque o perspectiva clínica entregada por la formación profesional de psicología.

Los siguientes fragmentos los casos representativos de las entrevistas que dan cuenta de lo que recién destacamos:

*Pregunta 2...Hay test que tú lo puedes adaptar, para lo que tú necesitas hacer acá, porque la línea nunca va a poder ser igual, entonces las mediciones las haces a través de una metodología que te permita evidenciar algún cambio en la situación de la familia, pero yo lo hago desde mí perspectiva clínica, no buscando patología pero sí buscando cambios no observables, por que uno esta acostumbrado a no asustarse cuando te dicen por ejemplo, se observo tres pasos adelante, por lo tanto se logro el objetivo, entonces tú juegas un poco en que sabes en el fondo en que hay cosas que no son observables pero que sí puedes medirla de alguna manera, hasta podríamos haber aplicado un técnica proyectiva...(Dusanka)*

*Pregunta 3...Creo que es muy importante el enfoque clínico, yo diría que el conocimiento respecto al diagnóstico estructural y sicopatología, ese tipo de contenido es también importante a la hora de implementar cosas...(Eric)*

*Pregunta 2, b)...estoy 100% como asesor, en ese sentido, nada de lo que te he dicho me lo ha dado la escuela. Yo soy bastante crítico frente a eso, porque yo creo que uno puede ser un muy buen asesor y a lo mejor no tener mucha habilidad de escucha por ejemplo, y en un plano distinto como el encuadre más terapéutico es donde sí debes tener empatía o como saber escuchar, pero*

*no lo encuentro como una característica esencial, para el trabajo que hago yo...(Daniel)*

*Pregunta 2, a)...La mirada clínica desde la universidad no sirve para nada para trabajar en instituciones por lo menos desde mi perspectiva. Yo egrese hace 15 años, tengo un magíster y un post grado de cursos de especialización y cursos chicos y todos son más de un año, yo nunca he dejado de estudiar, hay que estar constantemente actualizándose...Pregunta 2... creo que hay que tener capacidad para poder salirse de la perspectiva netamente psicológica y poder abrirse a otros conocimientos y a otras disciplinas... (Solange)*

**e) Salud mental:**

Aquí se nombra la salud mental como un conocimiento necesario pero el cual no fue formado nuestro entrevistado en su universidad. Siendo prioritario conocer todo lo que abarca la salud mental especialmente considerando la relevancia que cobra este conocimiento en la institución pública en el que se encuentra trabajando, por pertenecer al área de la salud.

*Pregunta 3...Tú te podrás manejar con algo de psicología organizacional, podrás distinguir lo que es misión, lo que es la visión, cosas básicas de lo que te da la escuela, pero yo creo que una de las falencias, aunque no podría hablar de todas las escuelas de psicología, pero sí de la gran mayoría que he conocido, existen varias que no te dan formación sobre salud mental, uno no*

*sabe lo que es salud, uno podrá tener la práctica de un taller clínico, bajo un modelo específico, o bajo una orientación específica, pero la salud mental es más que eso...(Daniel)*

**f) Metodología:**

Fueron nombraron por los entrevistados distintos tipos de metodología como las usadas para realizar sus trabajos como son: metodología cualitativa, metodología cuantitativa y la metodología de marco lógico.

*Pregunta 3...Nosotros como somos un equipo, usamos metodología cualitativa, nosotros trabajamos con procesos, se conversa en la reunión y después se lleva al papel...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 3... tienes que hacer diseños de intervención, desde el famoso marco lógico que te piden, entonces son diseños que son estándar para las empresas públicas, aprender a leer ese tipo de cosas, aprender a escribirlas, porque tienes un diseño estandarizado, tiene que ver con un marco macro para otras instituciones...(Dusanka)*

*Pregunta 2...aun esta muy fuerte lo que es la metodología cuantitativa, pero se esta desarrollando cierto movimiento, el mismo jefe de acá de la unidad en su tesis trata de poner en duda el modelo científico en todos los casos...(Eric)*

**g) Estadística:**

*Pregunta 1...tú aportas al mideplan con lo que tú ves cotidianamente. Se entrega información de la población demográfico estadístico...(Dusanka)*

*Pregunta 4...en estadística básica, que me cuesta. Hay un departamento que te ayuda con la estadística. Yo uso mucho la base de datos de las regiones y podría hacer cosas choras, y sería más autónoma para analizar información y todo eso. (Dusanka)*

*Pregunta 3...Ahora me sirve tener esa información de estadística para poder leer información, analizar datos, yo creo que son conocimientos importantes aunque no es lo más básico...(Denise)*

*Pregunta 1, b)...bueno lo estadístico, es lo que más se valora, es una estadística básica, que tú puedas hacer ciertas correlaciones entre los aspectos de la población y un resultado en relación a la aplicación de tal estrategia...(Eric)*

**h) Computación básico o específico:**

La computación es nombrada como conocimiento necesario especialmente el excel, para el manejo de bases de datos.

*Pregunta 3...El año pasado hice un curso sobre computación, excel, power point, temas más avanzados y cosas súper puntuales, son herramientas para tú trabajo...(María Angélica)*

*Pregunta 3...Yo ido conociendo cosas acá , hace poco hice un curso de excel, sobre base de datos, tablas dinámicas, funciones lógicas, hay que saber de computación pero cosas específicas, tienes que hacer una presentación power point en quince minutos, tienes que manejarte con data show, con base de datos...pregunta 4 ....SPS, para manejar grandes bases de datos,...(Oscar)*

*Pregunta 4...tener mejor manejo de la informática, excel sobre todo, eso me facilitaría mucho el trabajo, profundizar el conocimiento básico que tengo de computación...(Eric)*

## **2) Conocimientos específicos propios del ámbito de la implementación de políticas públicas:**

### **a) Planificación estratégica para la implementación de políticas públicas:**

En la planificación estratégica, se aprecia una cierta autonomía, al tomar decisiones para ejecutarla, en la que puede relacionarse con la evaluación de

proyectos, asumidos como un conocimiento que desde el gobierno se intenta instaurar en los servicios de salud.

*Pregunta 3...Planificación estratégica, tú decides tu propósito, y vas probando a medidas que vas avanzando y lo vas corrigiendo durante la misma intervención, son lo que tiene que ver con la misma carrera, con lo que tiene que ver con el diagnóstico y evaluación, evaluación de proyecto, evaluación de impacto, eso uno lo aprende en la universidad, pero lo que tú traes es la habilidad necesaria de saber de que siempre que tú haces algo estas evaluando, lo que me ayudo mucho fue ese estudio de post título de planificación social, por lo menos sabía que se referían cuando se hablaba de evaluación, acá aprendí la metodología específica, porque yo nunca oí hablar de eso...(Dusank)*

*Pregunta 1...la política desde el ministerio intenta implementar en las regiones, en todo el país, elementos de planificación estratégica...(Daniel)*

*Pregunta 2...y hubo otra persona experto en diseño de proyectos y él me ayudo a como planificar, a como diferenciar las metas de los objetivos específicos...(Isabel)*

**b)Evaluación de la implementación de políticas públicas:**

Se percibe una evaluación constante de la implementación de políticas públicas, la evaluación puede ser mientras se implementa para volver a evaluar los objetivos o estrategias, también la evaluación puede ser al finalizar la implementación para poder analizar el impacto la política pública. Siendo vital el uso de datos e información.

*Pregunta 1...Monitoreo y evaluaciones de resultados de programas, hacemos una evaluación antes que ingrese la persona a un programa, se le evalúa, sus antecedentes, básicamente sus niveles de pobreza, y vemos como sale después del programa...(Oscar)*

*Pregunta 2...Todo lo que es el diagnóstico, evaluación, porque nosotros reunimos una información donde estamos acostumbrados a medir lo que no se ve, lo no visible...(Dusanka)*

*Pregunta 1...habitualmente nos toca evaluar al finalizar el programa el período que es comprendido en lo que explicita cada programa...fui incorporando también lo que es salud pública, formulación y evaluación de proyecto, ese tipo de cosas son súper importantes...(Eric)*

**c) Seguimiento de programas de políticas públicas:**

La etapa de seguimiento, busca apoyar la implementación, a través del contacto con las personas que cumplen funciones de ejecución de la política pública.

*Pregunta 1...La tarea es hacer seguimiento, elaborar materiales que puedan apoyar a este tema y ahora estamos en revisión, con el cambio de jefatura pueden haber otros enfoques, entonces, ahora estamos volviendo a mirar los programas, de cómo ante estos nuevos requerimientos, podemos dar un enfoque más centrado en la familia,...(María Angélica)*

**d) Temática específica de problemáticas sociales que son el enfoque de políticas públicas que se requieren implementar:**

Estos conocimientos específicos se asocian a aprendizaje adquirido en la psicología. Como conocimiento propio del ámbito de la institución pública como son las reformas. Podemos apreciar que en el contexto actual existen cambios permanentes en las políticas públicas como son las reformas, que influyen en la manera de cómo los psicólogos pueden percibir su trabajo y el contexto en el que se desplazan para lograr un buen desempeño.

*Pregunta 3...Los temas que se van a trabajar, por ejemplo todo lo que tiene que ver con familia, e ir colocándose respecto al tema familia, todo el tema de*

*la diversidad familiar, nosotros pensamos que existe una diversidad familiar, no hay una familia única en Chile, la realidad de hoy, las mujeres pasaron ha ser cargo de sus hijos, o una, tía, una abuela, entonces igual se va a llamar familia,...(M<sup>a</sup> Angélica)*

*Pregunta 1...Yo veo un programa en específico que es la nivelación de competencias laborales, nivelación de estudios. Los ejecutores me envían la información de las personas y yo hago el análisis de la información,...(Oscar)*

*Pregunta 3...Yo aprendí curriculums en el ministerio, no acá, y empecé a trabajar en el tema y en el fondo fui aprendiendo con gente que me fue enseñando, me toco mucho leer también, desarrolle aprendizaje después, en la universidad tienes el aprendizaje del curriculums, pero más desde el punto de vista sociológico, el análisis del tema del poder, pero no el conocimiento práctico de lo que es diseño curricular...Pregunta 3...Ahora he tenido que recobrar el tema de aprendizaje, teoría de aprendizaje, el tema de habilidades cognitivas, que aquí se trabaja, eso ha sido súper importante porque el fondo es muy fácil perder la identidad del psicólogo cuando trabajas en instituciones así, o cuando estas metido en distintas cosas, sobre todo en educación, pero tú te vas metiendo en tantas cosas que al final mi sensación es que uno empieza a perder como un poco tú nicho como psicólogo, y vas agarrando cosas desde la sociología desde una serie de otras disciplinas, muchas veces incluso desde la pedagogía, desde la educación propiamente*

*tal, entonces lo propio del psicólogo empieza a ser muy difícil de definir...(Denise)*

*Pregunta 2...yo creo lo más interesante ha sido trabajar con otras disciplinas particularmente con abogados que implica poder hablar desde el lenguaje de los abogados, esta es una institución bastante jurídica, de hecho fui a estudiar en España un máster en criminología... Pregunta 3...pero también existe lenguaje de otras disciplinas, como poder saber cuando los economistas hablan de presupuesto, cuando los sociólogos hablan de cierto tipo de investigación,...Pregunta 1...Intervención en víctimas, asociados a victimología, modelos de intervención...(Solange)*

*Pregunta 2...Conocimientos específicos en el tema a cargo mío en el Departamento de Menores, maltrato y abuso sexual infantil, explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, violencia intrafamiliar, apoyo técnico a elaboración de proyectos de ley en estas materias, entre otros temas y, en general, en los temas de protección de derechos de infancia y adolescencia y coordinación de redes. Dichas habilidades las aprendí básicamente en la formación de pre-grado de la carrera de psicología de la Pontificia Universidad Católica en la especialidad en psicología clínica infantil y familiar...(Maira).*

*Pregunta 3....Bueno cuando uno está en el ministerio, uno se empieza a darse cuenta que debe saber de educación, todo lo que tiene que ver con intervención educativa viene de mis estudios, uno como psicóloga debe seguir especializándose, y lo básico aquí es el marco curricular. A los docentes no le podemos pedir cosas distintas a las cuales ellos han sido formados, entonces tuve que aprender marco curricular, como las habilidades yo las conozco para prevenir el consumo de drogas... doy respuesta en torno a que hacemos con los niños que vienen con VIH el sida , lo que nos corresponde desde el ámbito de la educación, desde nuestra constitución política, derechos humanos, los derechos de los niños... (Débora).*

*Pregunta 1 ...política pública en salud, es tratar de cumplir con los objetivos sanitarios para la década 2000-2010, que es principalmente afrontar el envejecimiento poblacional y de ahí tubo conexión con el magíster en gerontología por el cual pude entrar acá, la otra es disminuir la desigualdad en salud, otro tema mantener o mejorar los logros sanitarios alcanzados por el ministerio... pregunta 1...capacidades del sector de la región para implementar la política de salud, en cuanto población, capacidades técnicas de los funcionarios, también el tema geográfico, variables epidemiológicas...  
Pregunta 4...la garantía explícita de salud o plan Auge... (Eric)*

*Pregunta 3...La formación de gerontología como un enfoque interdisciplinario, un enfoque que valora los aspectos preventivos de la salud*

*más que lo promocional, más que lo curativo, ligado a la rehabilitación, calidad de atención, satisfacción de los usuarios...(Eric)*

*Pregunta 3 ...Cuando yo salí de la universidad salí con mucho conocimiento de la reforma, eso fue súper clave, conocimientos teóricos, que es lo que estaba haciendo que es lo que se había hecho a principios de los años noventa, eso por un lado, también **conocimientos** del sistema público, también a nivel teórico, yo creo que esos son los conocimientos más específicos...(Denise)*

*Pregunta 2...es necesario manejar un poco el lenguaje de salud que es una de las primeras cosas que uno tiene que hacer cuando entra, ósea, que es lo que significa nivel primario, que es lo que significa hospitales tipo 4, tipo 3, tipo 1, que es lo que significa promoción, que es distinto de prevención, que es distinto tratamiento a rehabilitación, salud pública, manejo de epidemiología,... no olvidar que estamos en plena reforma de la salud, eso también significa manejar el contexto legal donde se da la reforma, saber lo que es plan AUGE, que ahora se llama AGES, también es importante tener dominio en lo otro que es más específico, es conocer temáticas como por ejemplo, modelos de salud familiar, modelo de salud mental y psiquiatría comunitaria.... (Daniel)*

**e) Gestión de presupuesto para la implementación de políticas públicas:**

*Pregunta 3...Yo creo que los conocimientos sobre matemáticas, conocimientos financieros son los que más me ha costado, tengo que ver cifras inmensas sacar costos, compartir las platas, administración, contabilidad, al momento de hacer una intervención, te tienes que preguntar cuánto cuesta, tienes que hacer un análisis del mercado de cuánto costaría, cuando digo que cuesta un programa \$1.000.000.- debo decir porqué y cuando tenga esa plata a trabajar tiene que existir ejecutores que quieran ejecutar y que los insumos cuesten eso...(Dusanka).*

*Pregunta 1...gestionar recursos tanto financieros como humanos y velar por la calidad también de las prestaciones que se están realizando, ese es básicamente el trabajo de uno...(Daniel )*

*Pregunta 1...Desde mi perspectiva un psicólogo si debería en términos de competencias tener manejo de presupuesto, manejo de los que es política pública, contabilidad gubernamental que es lo que es presupuesto gubernamental, no es algo que yo maneje en lo particular en este cargo, pero un psicólogo que esta metido en política pública debería manejar eso...(Solange)*

*Pregunta 2...están las habilidades de gestión, de coordinación de actores y programas, de administración de recursos financieros, de gestión de recursos externos, etc, estas habilidades las aprendí en la práctica laboral, en un principio, en la Municipalidad de El Bosque,...(Maira)*

*Pregunta 2...tengo como responsabilidad la administración presupuestaria y lo aprendí acá, mi jefe me mide por gestión presupuestaria, de aquí a mayo tengo que tener un porcentaje ejecutado..!(Débora)*

**f) Marco regulatorio de salud:**

*Pregunta 6...Cuando tú trabajas en implementación de una política, tienes que manejar muy bien el marco regulatorio, eso significa que hay que meterte en cuales son, en este caso yo estoy bajo el alero del ministerio de salud, cuales son las políticas nacionales de salud mental, cuales son las leyes, cuales son la guías clínicas, las normas técnicas, los protocolos, saber la diferencia entre cada uno de estos, porque hay cosas que están reguladas políticamente, de las cuales tú no te puedes salir, después yo diría lo modelos teóricos que sustentan esta política, en este caso el modelo de salud mental, la psiquiatría comunitaria, entonces ahí te vas dando cuenta que la idea por ejemplo, es des institucionalizar al paciente psiquiátrico, la idea es hacer la atención lo más ambulatoria posible, potenciar la agrupación de familiares y*

*usuarios, la idea es rehabilitar dentro de la comunidad y no dentro de un box, la idea es fortalecer el trabajo de prevención para no llegar al tratamiento de rehabilitación...(Daniel)*

**IV .- a) Las competencias específicas** que según los entrevistados son adquiridas en la carrera profesional:

Se destacan varias competencias adquiridas en la formación de pre grado, la que destacamos en los mismos fragmentos de entrevistas, donde sobresale la perspectiva clínica, que se puede utilizar como metodología de trabajo, es decir plantearse problemas, establecer objetivos , en la evaluación para medir lo no visible, después se nombran las habilidades sociales para el análisis de contexto en el cual están las personas, el tema de aprendizaje, por ser una temática específica, que se relaciona con la política pública, el conocimiento sobre la reforma, que fue súper importante al momento de trabajar en área de la institución pública.

Podemos también deducir, que existen más conocimientos específicos, que han aplicado en sus trabajo, y que han sido adquiridos en sus estudios de post grados, especialidades, magíster, o diplomados, como son por ejemplo, los conocimientos sobre gerontología, planificación social, planificación estratégica, criminología, psicología infantil, evaluación de programas sociales, gerencia pública, psicología social aplicada, género y políticas públicas, maltrato infantil, psicología educativa, política pública, salud pública.

*Pregunta 3...Además de **habilidades sociales**, toda la experiencia en intervención en educación, uno conoce como se van relacionando aquellos temas que tiene que ver con el desarrollo humano de lo sujetos con aquellas competencias que tienen que ver con competencias más cognitivos...(Débora)*

*Pregunta 3...Ahora he tenido que recobrar el tema de aprendizaje, **teoría de aprendizaje**, el tema de habilidades cognitivas, que aquí se trabaja, eso ha sido súper importante porque el fondo es muy fácil perder la identidad del psicólogo cuando trabajo en instituciones así, o cuando estas metido en distintas cosas, sobre todo en educación, pero tú te vas metiendo en tantas cosas que al final mi sensación es que uno empieza a perder como un poco tú nicho como psicólogo...(Denise)*

*Pregunta 3...Cuando yo salí de la universidad salí con mucho conocimiento de la **reforma**, eso fue súper clave, conocimientos teóricos, que es lo que estaba haciendo que es lo que se había hecho a principios de los años noventa, eso por un lado, también conocimientos del sistema público, también a nivel teórico, entonces yo creo que eso como conocimientos más específicos en el ámbito del que me interesa, porque hay otros tipos de conocimientos que tienen que ver con la teoría de aprendizaje...(Denise)*

*Pregunta 2...tengo una **formación social**, me preocupo de mantener en el tema de subjetividad, y eso me lo apporto la escuela, en los programas sociales el tema de la subjetividad en la calidad de vida, física, material, y no material, siempre estoy preocupado de hacer que la gente que no se olvide, que no es un problema de ingreso, esta bien que una persona ganaba cero ahora gana \$100.000.- pero ver que paso con su calidad de vida familiar, personal, con sus hijos, realización personal...(Oscar)*

*Pregunta 2...Lo de clínica te ayuda mucho en todo el tema de la planificación, tú en la **clínica** escuchas un tema, un problema del paciente y tú estableces objetivos rápidamente y metas, generas una secuencia de acciones, entonces tú aquí pasa un poco lo mismo, tiene que ver mucho con lo metódico, con lo que tú puedes reaccionar y adecuar tus objetivos en el momento, por que esto es muy reactivo, hoy en día esta la cosa política y la cosa presupuestaria, los problemas de las regiones y hay un montón de cosas que cotidianamente están afectando tú pega...(Dusanka)*

*Pregunta 2...tú estableces un problema, por ejemplo, la superación de la pobreza, y pienso ¿en qué ámbito?, ¿qué aspecto de la pobreza quiero trabajar?, trabajamos lo social, pero, ¿qué aspecto?, ¿cuál es el problema?, entonces tú generas una estrategia para trabajar correctamente, entonces en ese sentido para mí, creo que los elementos en lo **clínico** fueron súper importantes al menos en ese aspecto. Todo lo que es el diagnóstico,*

*evaluación, porque nosotros reunimos una información donde estamos acostumbrados a medir lo que no se ve, lo no visible, por ejemplo en medir no solo hábitos y conductas sino cambios más personales...(Dusanka)*

*Pregunta 2...Hay test que tú lo puedes adaptar, para lo que tú necesitas hacer acá, porque la línea nunca va a poder ser igual, entonces las mediciones las haces a través de una metodología que te permita evidenciar algún cambio en la situación de la familia, pero yo lo hago desde mi **perspectiva clínica**, no buscando patología pero sí buscando cambios no observables, por que uno esta acostumbrado a no asustarse cuando te dicen por ejemplo, acá la gente dice, se observo tres pasos adelante, por lo tanto se logro el objetivo, entonces tú juegas un poco en que sabes en el fondo en que hay cosas que no son observables pero que sí puedes medirla de alguna manera, hasta podríamos haber aplicado un técnica proyectiva...(Dusanka)*

**b) Las competencias específicas** que según los entrevistados son adquiridas en la experiencia laboral son:

*Pregunta 2...el ámbito administrativo es del siglo pasado y tú tienes que meterte en eso, y este sistema funciona así. Esta institución es bien jerárquica, tengo como responsabilidad la **administración presupuestaria** y lo aprendí acá, mi jefe me mide por gestión presupuestaria, de aquí a mayo tengo que tener un porcentaje ejecutado...pregunta 3 ....A los docentes no le podemos*

*pedir cosas distintas a las cuales ellos han sido formados, entonces tuve que aprender marco curricular, como las habilidades yo las conozco para prevenir el consumo de drogas, debo saber en que parte de los contenidos que aplicara el profesor debe ir... Pregunta 3...Lo otro que aprendí vinculado con el magíster pero sobre todo con mi trabajo, es aprender **hacer política pública**, como moverse, por ejemplo entender la dinámica de redes, entender que cuando uno esta en la dirección de una política, uno no puede trabajar solo, como te vinculas con los otros ministerios, como vas descubriendo cuál es el fin y propósito de determinado gobierno...(Débora).*

*Pregunta 2...Tener humildad, y hubo otra persona experto en diseño de proyectos y él me ayudo a como **planificar**, a como **diferenciar las metas de los objetivos específicos**...(Isabel)*

*Pregunta 3...Yo aprendí **curriculums** en el ministerio, no acá, y empecé a trabajar en el tema y en el fondo fui aprendiendo con gente que me fue enseñando, me toco mucho leer también, desarrolle aprendizaje después, en la universidad tienes el aprendizaje del curriculums, pero más desde el punto de vista sociológico, el análisis del tema del poder, pero no el conocimiento práctico de lo que es diseño curricular...(Denise)*

*Pregunta 2...tu tienes que subirte a un carro que ya va andando, no olvidar que estamos en plena reforma de la salud, eso también significa manejar el*

*contexto legal donde se da la reforma, saber lo que es **plan AUGE**,  
...(Daniel)*

*Pregunta 3...El otro tema como conocimiento específico que he tenido que desarrollar acá, es todo lo que tiene que ver con el **presupuesto**, con los registros estadísticos que los equipos de salud mental que están incertos en los hospitales tienen que producir...(Daniel)*

*Pregunta 3...Principalmente, respecto al **discurso biomédico**, hay mucho que he aprendido del enfoque biológico, por ejemplo, hipertensión arterial, diabetes, temas de depresión lo he profundizado mucho más, pero para mí lo más importante son los conocimientos biomédicos, ver que esta separación de cuerpo y mente es ilusoria, hay que tratar de integrar aspectos que nos sean psicologuismo, tratar de conectarme con estos otros contenidos biomédicos...(Eric)*

*Pregunta 3...Sigo incorporando elementos que tienen que ver con la **gestión de políticas de salud**, otro elemento que tiene ver con el análisis estadístico, en la universidad uno los maneja hasta cierto punto, pero en la práctica tenerlo que llevar a la realidad muchas veces es muy distinto. Te toca casi improvisar una evaluación estadística, inventar mucho, inventar estrategias de evaluación , en ese sentido, a uno lo que le queda es aprender.(Eric)*

*Pregunta 3...Yo ido conociendo cosas acá , hace poco hice un curso de **excel**, sobre base de datos, tablas dinámicas, funciones lógicas, hay que saber de computación pero cosas específicas, tienes que hacer una presentación power point en quince minutos, tienes que manejarte con data show, con base de datos, estadística básica...(Oscar)*

*Pregunta 3...Yo creo que los conocimientos sobre matemáticas, **conocimientos financieros** son los que más me ha costado, tengo que ver cifras inmensas sacar costos, compartir las platas, administración, contabilidad, al momento de hacer una intervención, te tienes que preguntar cuánto cuesta, tienes que hacer una análisis del mercado de cuánto costaría...(Dusanka)*

*Pregunta ...Yo creo que he venido con un fra graun desde el Sernam de lo que es política pública acá yo creo lo más interesante ha sido trabajar con otras disciplinas particularmente con abogados que implica poder hablar desde el **lenguaje de los abogados**, esta es una institución bastante jurídica, de hecho fui ha estudiar a España un magíster en criminología...(Solange)*

**Otros resultados:****V.- Comentarios acerca de la formación de pre grado para enfrentar el ámbito de las políticas públicas:**

Desde las entrevistas, al preguntarles sobre las competencias adquiridas en la carrera profesional, emergen espontáneamente opiniones acerca de la formación que los psicólogos reciben, desprendiéndose desde las opiniones, la falta de formación en políticas públicas, desde lo teórico y práctico.

Se supone desde lo que manifestaron la mayoría de los entrevistados, que por ejemplo, las habilidades desde la clínica son insuficientes para este ámbito. Se resume de sus comentarios, lo insuficiente que es la formación académica para enfrentar este ámbito en que están trabajando.

*Pregunta 2...Lo que es súper importante y que no se manejan en las universidades, es el conocimiento de las políticas públicas, yo creo que debe no solo de existir desde la teoría, también hay que llevarlo a lo práctico, es súper importante desde las universidades, de repente puede haber algo que tenga que ver con más prácticas, por ejemplo, que los alumnos vayan a un lugar determinado, y manejar bien el tema desde lo que más le interese, incluso el tema laboral, cuales son las cosas que están surgiendo desde el Estado con respecto al tema laboral, que política hay desde el aspecto*

*laboral, yo creo que eso al final uno lo aprende en la práctica, haciendo, entonces para eso uno tiene que volver a estudiar, y volver a meterse, entonces yo creo que es reimportarte que en las universidades exista instancias prácticas para conocer el ámbito de las políticas públicas...(María Angélica)*

*Pregunta 6...También es cierto que uno, parte al revez, uno encuentra un trabajo público y de ahí se mete en el tema de políticas públicas, son pocos los casos que yo he visto, en que la parte de pre – grado, el estudiante se interesa en las políticas públicas, a no ser, que sea de un tema específico, por ejemplo, violencia intra familiar, generalmente los estudiantes se meten más en el trabajo del tratamiento de la violencia intra familiar y no en la política que actualmente hay en el gobierno sobre el tema, ¿En que se basa?, ¿Cuál es el impacto de esa política?, también esta el tema de las drogas que son patologías más duras, sería importante abrir un espacio en la formación de pre- grado sobre estos temas...(Daniel)*

*Pregunta 2...Nada, primero hay que diferenciar que yo aquí no hago trabajo clínico, yo cuando ingrese al servicio tuve la oportunidad y la suerte de participar en un programa donde yo tenía que hacer trabajo clínico pero ya no lo hago, que era el PRAIS, era un programa de reparación a victimas de violencia política, pero eso ya no lo hago y estoy 100% como asesor, en ese sentido, nada de lo que te he dicho me lo ha dado la escuela. Yo soy bastante*

*crítico frente a eso, porque yo creo que uno puede ser un muy buen asesor y a lo mejor no tener mucha habilidad de escucha por ejemplo...(Daniel)*

*Pregunta 3...Tú te podrás manejar con algo de psicología organizacional, podrás distinguir lo que es misión, lo que es la visión, cosas básicas de lo que te da la escuela, pero yo creo que una de las falencias, aunque no podría hablar de todas las escuelas de psicología, pero sí de la gran mayoría que he conocido, existen varias que no te dan formación sobre salud mental, uno no sabe lo que es salud, uno podrá tener la práctica de un taller clínico, bajo un modelo específico, o bajo una orientación específica, pero la salud mental es más que eso...(Daniel)*

*Pregunta 6...que por lo general los psicólogos de acuerdo a la experiencia que tengo, no tienen mucha habilidad, son los asistentes sociales los que se manejan bien en trabajo en red, pero los psicólogos no, generalmente tú tienes la idea de trabajar de forma individual y nadie se mete a evaluar tu trabajo, nadie se mete en las fichas de los pacientes de un psicólogo...(Daniel)*

*Pregunta 6...yo creo que para poder trabajar en políticas públicas tienes que realmente salirte del estereotipo de la carrera y para eso yo creo es súper importante, mallas curriculares que incorporen otros saberes, incorporen como hacer proyectos sociales, yo por lo menos no estudie eso, y cuando entre al Sernam no tenía la más mínima idea de cómo hacer un proyecto*

*social, seguimiento, ¿cómo se hace una política pública?, ¿qué es una política pública? ¿qué elementos se tienen que considerar en una política pública?, ¿cómo se hace un seguimiento? ¿quienes hacen la política pública?, todos esos temas no están, y en otras disciplinas se estudia mucho más por ejemplo los trabajadores sociales tienen una formación mucho más fuerte en eso, los psicólogos no, por lo menos de cuando yo estudiaba ...(Solange)*

*Pregunta 2...como ir mejorando la intervenciones a partir de los datos duros de esa persona, que edad tiene, cual es el sexo, todos los datos duros con la subjetividad, y con lo objetivos del programa, yo diría que lo he aprendido aquí, porque los psicólogos se van en la vola, de la subjetividad, y no entienden, que el tema de la subjetividad se cruza con otras cosas porque **el hombre no solo es subjetividad**, tiene que comer, tiene cabros chicos, tiene que pelear, tiene la cosa política, cuando yo tengo una interpretación como es al capacidad, hay un enfoque teórico conceptual que tiene el psicólogo, hay un enfoque desde lo subjetivo eso es blando, pero si tú necesitas medir la desesperanza aprendida, que es lo que significa eso, que indicadores concretos tienen la persona, a eso me refiero...(Oscar)*

*Pregunta 6...entonces nosotros deberíamos ser capaces de entender la multidisciplinariedad de factores y variables que afectan a las personas, yo siento que desde donde yo estudie, hubo un barniz de eso, pero no asumí que los muchos factores que afectan al ser humano están en múltiples niveles, en*

*múltiples problemáticas, sea económico, social, país, familiares, ahora con la globalización pueden ser otras cosas, como esa visión de multidisciplinariedad donde tú estás de manera simultánea, porque eso te ayudaría ha estar en otros niveles, en lo público, más del servicio público, la educacional...(Dusanka)*

*Pregunta 2...por que en la universidad te va formando en psicología clínica, laboral, educacional y vas teniendo práctica a lo largo de toda la carrera, no es que uno salga especialista, pero uno tiene la noción de lo que podría ser el día de mañana, lo que sentí acá, fue de que nada de lo que había estudiado me servía...(Cristóbal)*

## **CONCLUSIONES.**

Para este estudio, hemos aplicado una metodología cualitativa, donde sustancialmente, la temática sobre las competencias que en la actualidad necesita el psicólogo que trabaja en la implementación políticas públicas, emergieron de las propias respuestas de los entrevistados.

En un clima de confianza, expresaron sus opiniones, frente a las preguntas de nuestra investigación, además se confirma su espontaneidad en sus respuestas, al hablar sobre temáticas que no estaban contempladas en las preguntas, pero sí estaban relacionadas a ellas, como por ejemplo, sus opiniones sobre la formación de pre - grado de los psicólogos, en relación a este nuevo ámbito laboral.

El análisis de los resultados, se hizo centrado en lo que manifestaron los entrevistados, frente al tema de investigación, y por lo tanto, en nuestras conclusiones, nos enfocaremos hacia la realidad tal y como la perciben los actores de nuestro estudio.

En las siguientes conclusiones, daremos a conocer, una síntesis de las competencias que consideramos las más relevantes, extraídas de los resultados, en junto con nuestro punto de vista y reflexión sobre lo que determinamos.

A continuación daremos a conocer nuestras **conclusiones**:

Para este ámbito de la implementación de políticas públicas, básicamente, hemos considerado como esencial e importantes, las siguientes competencias que el psicólogo debe poseer para el buen desempeño laboral:

### **I.- “Competencias Genéricas”:**

#### **a) Flexibilidad:**

Debe existir *flexibilidad* para trabajar en implementación de políticas públicas por los siguientes motivos:

El contexto en que se desenvuelve el psicólogo en la implementación de políticas públicas es cambiante, ya que existe una evaluación constante, mientras se implementa, lo que muchas veces exige, la modificación de objetivos y estrategias de trabajo.

La institución pública, se rige bajo jefaturas que cambian junto con los gobiernos, influyendo con un determinado y particular enfoque sobre problemas o temáticas sociales, entonces, las políticas públicas se deben adaptar a las prioridades, desde donde se enfocan estas nuevas autoridades frente al ámbito de la intervención social, esto es transversal al organismo público.

La *flexibilidad* también debe estar presente cuando los psicólogos se relacionan con diferentes disciplinas, para poder tener apertura a conocimientos nuevos y opiniones distintas a las propias, donde la autocrítica y aceptación de la crítica, debe ser continua, para tratar de ver las cosas desde distintas visiones.

Se destaca desde algunos entrevistados, la necesidad de tener *flexibilidad*, para desprenderse de la perspectiva clínica que poseen como psicólogos, para poder abordar temáticas más sociales.

La capacidad de *flexibilidad*, se ve claramente en la “adaptación al cambio”, el que está relacionado, directamente con el formalismo o jerarquía propio de las instituciones públicas, aquí se destaca desde los entrevistados, la prioridad de tener en cuenta en sus tareas, el “*marco regulatorio*” del organismo público, ya que lo deben tener presente en sus gestiones labores.

La *flexibilidad*, se deduce por lo cambiante, que puede resultar la implementación, ya que continuamente se esta redefiniendo la política pública en su proceso de aplicación, y está sujeta a cambios en función de su rendimiento.

Después de apreciar la insistencia de los entrevistados, sobre la incipiente fuerza de la presencia de la “jerarquía”, la cual influye en como son valorados en sus tareas laborales, nos resulta inquietante que esto se manifieste, de un modo tal, dándonos ha entender, que es una “prioridad” para el psicólogo dentro de una institución pública, el acatar las directrices impuesta por las autoridades o las normas del marco regulador del organismo público.

Nuestra observación, no busca ser una crítica hacia el cumplimiento de deberes laborales, donde se debe de respetar la autoridad, sino más bien, es un alto para la reflexión, desde el rol que está asumiendo el psicólogo en la institución pública, ya que nos hace suponer que su “preocupación principal”, es cumplir con los requerimientos de este sistema jerárquico, que quizás les puede nublar la mirada, producto de sus principales roles, que nos hace suponer, que es, ser, en cierta forma, representante de la autoridad frente a los grupos sociales o los demás funcionarios.

Frente a lo que recién expusimos, nos es pertinente, entonces preguntarnos: ¿quiénes son los beneficiarios directos o indirectos de la labor del psicólogo en la implementación de políticas públicas?, ¿a qué beneficiario le debe lealtad el

psicólogo que cumple un rol dentro de una jerarquía en la institución pública?. Para responder estas preguntas, podemos primero señalar, que para el psicólogo que trabaja en psicoterapia, es el paciente su “principal preocupación”, basando su labor terapéutico en dar lo mejor de sí, siendo prioridad encontrar junto a la persona que acudió a él, una salida a su problema o sufrimiento, es a el paciente a quien le debe “lealtad y respeto”, en un desempeño laboral que se rige por una ética explícita, desde la Escuela de Psicólogos.

Es aquí donde nos encontramos con una importante diferencia, al mirar otras áreas de desempeño, la ética profesional que existe, para el área clínica de la psicología, no la encontramos, en esta nueva área en se encuentra el psicólogo, que es la implementación de políticas públicas.

Desde este aspecto, si miramos la psicología, en otra área como la empresa privada, existe similitud en este aspecto con la institución pública, por que también observamos que existe un vacío, respecto a la ética profesional. Esto lo vivenciamos en nuestra experiencia laboral.

Nos provocó disonancia entre lo que tenía latente nuestra memoria, referente a lo aprendido y asimilado en la Universidad, por ejemplo: la importancia del “respeto por las personas”, “el cuidado de ellas”, “no discriminar”, y lo que en estas empresas privadas con sorpresa observamos, que para los psicólogos prevalecía el hacer negocios, dando más relevancia a los conocimientos muchas veces técnicos, y no ha

las conductas idóneas que deben estar presentes, al trabajar con personas, aunque estas no sean consideradas como “pacientes”, pero son quienes confían, en la preparación y profesionalismo del psicólogo.

Así también, entre éste ámbito público en que se desempeña el psicólogo y el privado, nos encontramos con la diferencia, que la jerarquía existente en la institución pública, que limita las acciones y los resultados, generalmente son a largo plazo, en este ámbito privado si bien existe una jerarquía de cargos, existe mayor creatividad de acción, y los resultados del trabajo es más inmediato.

#### **b) Trabajo en equipo:**

El *trabajo en equipo* debe estar presente como competencia en la implementación de políticas públicas, ya que implica la coordinación de muchos actores que cumplen un rol dentro de la estrategia o plan para llevar a cabo los objetivos de la implementación. Esta coordinación con otros profesionales debe permitir la fluidez de las labores para lograr las metas trazadas.

A modo de reflexión, resulta interesante saber, cómo los psicólogos en este aspecto, interpretan el *trabajo en equipo*, entonces nos preguntamos, ¿por qué son solo, dos personas las que mencionaron la planificación como tarea? ¿los demás, no consideran la planificación como relevante para una buena coordinación y

organización?, ¿cuál es el concepto que tienen los psicólogos de trabajo y formación de equipo?

Es importante hacer hincapié, en que la formación de un equipo de trabajo, es más que un grupo surgido para llevar a cabo una tarea o cumplir objetivos, lo que implica el formar equipo de trabajo, es, el conocer al otro miembro, conocer sus habilidades y sus tiempos, para poder coordinarse.

Debe existir colaboración como cuerpo de trabajo, sistematizando las labores, evaluando, construyendo bajo la “dirección de alguien que sabe”, y aquí, nos preguntamos: ¿saben realmente los psicólogos liderar estos equipos de trabajo?, ¿saben formar equipos de trabajo? ¿saben la diferencia entre grupo y equipo de trabajo?, bueno, estas preguntas las hacemos quizás, no para responderlas en nuestras conclusiones, pero sí, para que nos cuestionemos frente a la temática principal de ésta tesis, que es, sobre las competencias necesarias que deben tener los psicólogos en la implementación de políticas públicas.

No nos debemos de olvidar, que la competencia es la conducta sobresaliente para llevar a cabo una tarea, entonces se justifica la preocupación de quienes se encargan de investigar el quehacer y reinserción laboral del psicólogo, por que al mismo tiempo, en que se abren nuevos campos donde puede trabajar, se abren paralelamente, nuevas incógnitas sobre la calidad de la preparación con que el psicólogo asume o enfrenta una amplia gama de responsabilidades.

Pensamos que no podemos conformarnos con que la mayor preparación del psicólogo, la recibe de la experiencia laboral, si bien es cierto, que muchos conocimientos son solo percibidos en su real dimensión a través de la práctica, los conocimientos que puede adquirir el psicólogo en su quehacer en la institución pública, puede tender a repetir o mantener una cierta dinámica y procedimientos internos a la institución, que quizás no sean tan efectivos para lograr la satisfacción de los beneficiarios de la políticas públicas.

Sí el psicólogo recibe en otro lugar, que no sea la pública, los conocimientos que debe tener para desempeñarse en la implementación de políticas públicas, podrá mirar con otra perspectiva, o una perspectiva más amplia las temáticas y problemas, mejorando los resultados en la gestión pública.

**c) Negociación y manejo de conflictos:**

La *negociación y manejo de conflictos*, es importante en las relaciones interpersonales que el psicólogo mantiene con miembros de su equipo de trabajo, o su jefatura, en la implementación de las políticas públicas, por que muchas veces, se debe ser capaz de manifestar, la propia perspectiva frente a un proyecto determinado, donde se hace necesario intercambiar puntos de vista, habilidades como la empatía, el

saber escuchar, el saber comunicar, para que exista un acuerdo, tratando de evitar un conflicto que limite las acciones.

En la *negociación y manejo de conflicto*, participa de manera crucial la empatía, ya que es una potencial herramienta si se sabe utilizar, como por ejemplo, dando a entender a la otra persona, comprensión hacia lo que dice o quiere transmitir, poniéndose en su lugar, es decir, escuchando de manera efectiva, sin ruidos internos, lo que busca comunicar, así, si el otro a quien se quiere persuadir, percibe ésta conexión empática, gestualmente o verbalmente, siendo relevante manifestar la afinidad, con ciertos intereses del logro de metas en común, y usando de manera eficaz la información con que se cuenta, se podrá bajar la resistencia y desde ahí se podrá crear una sintonía comunicacional que logre un acuerdo.

#### **d) Coordinación :**

Esta competencia es esencial, ya que se relaciona directamente con la tarea de “coordinar”, que es muy común entre nuestro entrevistados, variando el tipo de *coordinación*, dependiendo del cargo y con quien se complementan u organizan para ejecutar una tarea, y llegar al logro de metas, ya que las políticas públicas son transversales a diferentes localidades, regiones, ministerios y servicios públicos, la coordinación está relacionada con la habilidad para trabajar en red, el trabajar en equipo, la habilidad para negociar y el liderazgo.

**e) Liderazgo:**

El *liderazgo* reúne todas las competencias nombradas anteriormente, y debe ser tomada en cuenta como relevante para el buen desempeño de los psicólogos que tienen como cargo, la coordinación de implementación de políticas públicas y la coordinación de grupos o equipos de trabajo entre regiones.

El *liderazgo* implica para el psicólogo, tener la habilidad de una comunicación efectiva, para poder delegar tareas, transmitir motivación de logros y metas, y dar planteamientos claros respecto a objetivos o estrategias que se busca ejecutar.

En el *liderazgo* existe una exigencia implícita, de ser quien se responsabiliza por las tareas de los otros, al mismo tiempo éste *liderazgo*, es limitado bajo normativas y regulaciones institucionales, que son rígidas y que hacen que los procesos para la implementación de políticas públicas sean lentos, con plazos que se deben de cumplir, existiendo reformas que hablan de políticas públicas en transformación, entonces, este *liderazgo* conlleva, la tolerancia a la frustración y la adaptabilidad o flexibilidad de los psicólogos.

**f) Motivación de logro:**

La *motivación de logro*, esta relacionado directamente con la constante búsqueda de hacer bien el trabajo en la implementación de políticas públicas, donde es necesario tener flexibilidad para obtener los resultados que se buscan alcanzar, esta *motivación de logro*, implica la aceptación del psicólogo, de la marcada burocracia o jerarquía que antes se menciona.

Se manifiesta desde los entrevistados, una cierta resignación, de hacer lo que se esta en la manos, para poder realizar el trabajo lo mejor posible.

La *motivación de logro* del psicólogo, va influir en como se adapta a su situación laboral, que se encuentra enmarcada dentro límites, donde al mismo tiempo esta máquina pública, le exige resultados, con recursos a veces escasos y en plazos determinados.

**1) “Las competencias genéricas que son adquiridas en la carrera profesional”:****a)Capacidad de Escucha:**

La *capacidad de escucha* fue visto por nuestros entrevistados, desde su utilidad para las relaciones interpersonales, donde podemos preguntarnos: ¿ésta forma

de escuchar, que nos enseñan en la universidad, nos sirve para una relación más horizontal o de trabajo en equipo, o para liderar equipos de trabajo en la implementación de políticas públicas?

**b) Punto de vista pragmático:**

Esta competencia, es la manera de ver lo cotidiano en la problemática que se estudia en el ámbito jurídico, siendo el psicólogo tomado en cuenta, por su aporte hacia la prevención.

**2) “Las competencias genéricas adquiridas en la experiencia laboral”:**

**a) Trabajo en equipo:**

Los psicólogos en este nuevo ámbito laboral se ven enfrentados a la importancia del *trabajo en equipo*, resultando para algunos, un desafío el poder desarrollarlo, por estilos de personalidad o por la poca costumbre de compartir un trabajo con otros, existiendo, entre los que manifiestan dificultad para desarrollar esta competencia, un trabajo previo en clínica, en la cual su labor tenía autonomía y no era evaluado por otros.

Este *trabajo en equipo*, implica tener también, la flexibilidad que anteriormente describimos necesario, donde es importante, tener apertura hacia otras disciplinas que manifiestan miradas distintas a la psicología.

## **II.- “Competencias Específicas”:**

### **a) Planificación estratégica para la implementación de la política pública:**

La *planificación estratégica*, es vital para el desarrollo de la coordinación y organización entre equipos de trabajo, permite ordenarse con los objetivos y metas que se buscan como resultados.

### **b) Evaluación de la implementación de políticas públicas:**

Implica una evaluación de resultados, y el impacto que se manifestó después de aplicar la política pública.

### **c) Temáticas específicas de la problemática social, que se pretende trabajar en la política pública:**

Existen temas propios del área en que se aplica la política pública, y que pueden ser conocimientos transversales a otros lugares de trabajo, como por ejemplo:

en el área educacional, es importante manejar como conocimiento, la educación sexual, plan curricular, aprendizaje; en el área jurídica, es necesario tener conocimiento sobre abuso sexual, maltrato infantil, violencia intra familiar, temática de familia, en el área de salud, depresión desde lo orgánico, salud mental.

Al trabajar con ciertas temáticas, implica conocer también, el lenguaje biomédico y el jurídico, ligadas a las áreas antes nombradas, estos lenguajes se aprenden en la experiencia laboral, así también algunos de los otros conocimientos antes nombrados se adquieren en la práctica laboral, donde la formación es en un contexto particular que es, el de una institución pública, donde el enfoque se limita a repetir códigos internos, siendo muy diferente desarrollar, aquellos conocimientos en otra instancia de educación, como la universitaria, que es un contexto más neutro y abierto.

**d) Temáticas propias del ámbito público:**

Estos conocimientos son transversal a todas las áreas del organismo público. Aquí se destacan los conocimientos sobre *marco regulador, normativa pública y reformas* propias de cada área.

**e) Gestión de presupuesto para la implementación de políticas públicas:**

Esta competencia como gestión de presupuesto es transversal a todas las áreas de las instituciones públicas, es un conocimiento en que la mayoría de nuestros entrevistados, lo ha tenido que aprender, en la experiencia laboral. Lo que puede hacer específica esta competencia, es su relación, con temáticas particulares de la política pública, para su implementación.

Este es un tema recurrente entre funcionarios públicos, en que sus desempeños se evalúan, referente de cómo han administrado el presupuesto.

El tema de la *gestión de presupuesto*, puede ser visto como un obstáculo para la ejecución de políticas públicas, ya que implica la justificación constante del porque de un gasto.

La *gestión de presupuesto*, significa el saber adecuarse a un presupuesto contemplado para gestionar una implementación de política pública, a través del desarrollo de un proyecto.

**f) Políticas públicas:**

El conocimiento de las *políticas públicas*, debe incluir: ¿qué son? , ¿cómo se hacen?, ¿porqué se necesitan?, ya que son temáticas básicas para trabajar en este ámbito.

Desde la formación profesional, es importante acceder a esta información, para generar interés en los estudiantes en la especialización en temáticas relacionadas al ámbito de las políticas públicas, para así acrecentar el interés y desarrollo de esta área, a través de estrategias más eficaces para la superación de problemáticas sociales.

**1).- “Competencias específicas que según los entrevistados son adquiridas en la carrera profesional”:**

Por lo que se descata en la definición de las competencias específicas, sobre la no transferencia de estas competencias a otras áreas laborales, dejamos abierto el cuestionamiento, de, si es posible, que estas competencias o conocimientos específicos nombrados por nuestros entrevistados, en complemento o relación, con otros conocimientos del ámbito de la implementación de las políticas públicas, puede generar, competencias específicas, es decir, competencias propias del ámbito de la implementación de las políticas públicas.

Producto de las razones ya nombradas, es que solo, nos referiremos en este punto a:

**1.- i) Temáticas ligadas a la psicología en la formación de pre - grado:**

**a) Teoría del aprendizaje:**

Una persona entrevistada, nombra la *teoría del aprendizaje* como conocimiento adquirido en la formación de pre - grado, manifestando su utilidad, para ejercer actualmente en el ámbito de políticas públicas, este hecho lo manifiesta con satisfacción, ya que antes al no utilizar ningún conocimiento desde la carrera de la psicología, manifestó el sentimiento de pérdida de identidad como psicólogo, al trabajar en instituciones públicas donde se tiene contacto con otros conocimientos que no son propios de la psicología.

**b) Clínica:**

Una entrevistada, le da a la clínica una utilidad para la planificación, ya que dice que cuando se escucha un problema del paciente y se establecen objetivos y metas, rápidamente, se generan una secuencia de acciones, donde se adecuan objetivo. Destaca que el ámbito de la políticas públicas es muy reactivo.

**1) .- ii) Temática ligada a políticas públicas:**

**Reforma:**

Una persona hace mención de haber recibido en la formación de pre - grado conocimiento sobre la *reforma educacional*, mencionando lo muy útil y necesaria que es, cuando se trabaja en políticas públicas en el área educacional.

**1).- iii) Temáticas ligadas a la psicología en la formación de especialidad:**

**a) Maltrato y abuso sexual infantil:**

Una persona la menciona como muy necesaria para poder ejercer en su cargo, en un ámbito jurídico

**b) Gerontología:**

Una persona lo menciona como importante, ya que por ese motivo fue contratado en la institución pública ya que su ámbito de acción tiene relación con adultos mayores

### c) Criminología

Una persona lo menciona importante para su labor en el ámbito jurídico.

#### 2) “Competencia específica adquirida en la experiencia laboral”:

Se destacan:

**La administración presupuestaria, planificación estratégica y marco regulatorio de instituciones públicas:**

En especial lo que es más nombrado por los entrevistados es la administración presupuestaria, desde los distintos ámbitos, jurídico, educacional, después están los propios de cada ámbito como:

**El plan curricular** que corresponde al área educacional, **el plan Auge, gestión de políticas de salud, lenguaje biomédico** del área de salud, **el contexto legal y lenguaje de abogados** que es propio del ámbito jurídico.

### **III.- Formación profesional de pre - grado del psicólogo para entrar a trabajar en el ámbito de políticas públicas:**

Desde nuestros entrevistados, existe un descontento con la formación del psicólogo en la universidad, ya que no reciben preparación sobre temas de políticas públicas, justificándose en el hecho, que es un ámbito en que cada día, se hace más importante la presencia de los psicólogos.

Podemos concluir, que existe un psicólogo que se encuentra ejerciendo en un ámbito de políticas públicas, donde su formación para enfrentar este campo es a pulso, a través de la experiencia laboral, que si bien es cierto pueden existir conocimientos específicos adquiridos en la formación de pre - grado, estos son mínimos y básicos frente a importantes conocimientos específicos, que son vitales para poder ser competentes en sus tareas laborales, dentro del ámbito de las políticas públicas.

En nuestro estudio, nos encontramos con una mayoría de psicólogos, que han recibido formación desde sus especialidades o magister o post grados, en temáticas importantes relacionadas con su trabajo, pero aun ellos, presentan un amplio aprendizaje que han adquirido en su experiencia laboral.

Existe un aprendizaje constante, que debe ser también enfocado como importante, estas son las competencias genéricas como, es el trabajo en equipo o el liderazgo, que si bien, son relevantes para nuestros entrevistados, nos preguntamos

desde dónde, ellos miran estas competencias, cuál es su real preparación para ejercerlas.

Para terminar, podemos manifestar, una apreciación más positiva, ya que se puede develar, que en las acciones que el psicólogo tiene en su ámbito laboral, puede generar pequeños cambios, desde su sistema más inmediato, pudiendo influir de cierta manera, con una mirada más pragmática en lo que otros profesionales tienen respecto a las problemáticas sociales.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

*“Constitución Política de República de Chile” (1980), Décima Edición Oficial, (2003), Editorial Jurídica de Chile*

Goetz, J., y LeCompte M (1988). *“Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa”*, España: Ed. Morata S.A.

Perez, G (1998). *“Investigación cualitativa, retos e interrogantes”*, España: Ed la Muralla.

Eco,(2000). *“Como se hace una tesis”*, España: Ed. Gedisa

Hernández, R.,Fernández, C., y Baptista, P. (1998). *“Metodología de la investigación”*, México: Ed. Mac Graw Hill.

Valles, M.,(1997). *“Técnicas cualitativas de investigación social, reflexión metodológica y práctica profesional”*, España: Ed. Síntesis S.A.

Rodríguez, Gil, y García, (1999) *“Metodología de la investigación cualitativa”*, España: Ed. PPU

Gil flores, J. (1994). *“Aproximación interpretativa al contenido de la información textual”: Análisis de datos cualitativos, aplicaciones a la investigación educativa* (pp. 65 – 107), España: Ed PPU.

Corres, P., (1992). *“Manual de investigación de las ciencias sociales”*, México: Ed. Limusa S.A.

Urzua, R., (1997). *“Cambio social y políticas públicas”*, Chile: Ed. Centro de análisis de políticas publicas Universidad de Chile.

- Papalia, D.,(1998). “*Psicología*”, México: Ed. McGraw – Hill.
- Mertens, L., “*Sistema de competencia laboral: modelos analíticos*”, Cap III.
- Mertens, L., “*Modelos institucionales y el papel de los actores sociales*”,  
Cap. IV.
- Colegio de psicólogos de Chile, (1997). “*Perfil profesional del psicólogo clínico*”, Chile: Ed. Sociedad chilena de psicología clínica.
- Levy – Leboyer, C., (1997). “*Gestión de las competencias*”, Francia: Ed. Gestión 2000.
- Zarzuri, R. (2003). El muestreo en la selección de entrevistados: “*El caso de las entrevistas en profundidad*”, apuntes de clases.
- García, Ibáñez y Alvira (1994). “*El Análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*”, España, una compilación de, Ed. Alianza Editorial.
- U.Flick (2004). “*Introducción a la investigación cualitativa*”, España: Ed. Morata, S. L.
- Miranda, Calderón y Bugeño. (2000), “*Psicología Contemporánea: Disciplina, Profesión, Formación*”, Chile , Ed. LOM Ediciones Ltda.
- Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez, Departamento de Psicología (2005), “*Rol, Identidad y Evolución de las Prácticas Profesionales de los Psicólogos en Chile*”, Chile, Ediciones UCSH.
- .

**REFERENCIAS DE SITIOS WEB**

[www.cinterfor.cl](http://www.cinterfor.cl). (s.f), Competencias Básicas, Competencias laborales

[www.ccp.ucr.ac.cr](http://www.ccp.ucr.ac.cr). (2004) Análisis del modo de hacer las políticas públicas en Chile,

[www.fts.uner.edu](http://www.fts.uner.edu) Miró, J. (s.f), Ciclo de políticas públicas

[www.cepchile.cl](http://www.cepchile.cl) Larroulet, C. (2003), Políticas públicas para el desarrollo.

[www.revista.inie.ucr.ac.cr](http://www.revista.inie.ucr.ac.cr) Ibarra, A (2003) Apuntes sobre la utilidad de un modelo de competencias aplicado a los puestos de dirección en la Universidad Pública Costarricense.

[www.ugr.es](http://www.ugr.es) ( 2003) Competencias básicas y específicas asociadas al grado de psicología.

[www.webb.infotrac.galegroup.com](http://www.webb.infotrac.galegroup.com) (2006) Presidenta Bachelet dijo que en políticas públicas debe prevalecer la calidad.

